

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

MAYARA VIEIRA RIOS

**POLÍTICAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DA CADEIA DO TURISMO EM
MACEIÓ**

MACEIÓ - AL

2021

MAYARA VIEIRA RIOS

**POLÍTICAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS DA CADEIA DO TURISMO EM
MACEIÓ**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Alagoas como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger

MACEIÓ - AL

2021

Catálogo na Fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

R586p Rios, Mayara Vieira.
Políticas e práticas sustentáveis da cadeia do turismo em Maceió / Mayara
Vieira Rios. – 2021.
125 f. : il.

Orientador: Andrew Beheregarai Finger.
Dissertação (mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de
Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Programa de
Mestrado Profissional em Administração Pública. Maceió, 2021.

Bibliografia: f. 88-108.

Apêndices: f. 109-125.

1. Turismo - Maceió(AL). 2. Cadeia produtiva. 3. Gestão de Operações. 4.
Sustentabilidade. 5. Políticas públicas. I. Título.

CDU: 338.48(813.5)



Serviço Público Federal
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ata da 55ª Sessão de Defesa de Dissertação do Mestrado em Administração Pública/PROFIAP da Universidade Federal de Alagoas.


Aos 26 (vinte e seis) dias do mês de outubro de 2021 foi instalada a 55ª sessão de Defesa de Dissertação do Mestrado em Administração Pública/PROFIAP da Universidade Federal de Alagoas, às 14h00min, no Ambiente Virtual Google Meet meet.google.com/vbe-jwqn-uoq, a que se submeteu o/a mestrando/a **MAYARA VIEIRA RIOS**, apresentando o trabalho: "**GESTÃO DA CADEIA SUSTENTÁVEL DO TURISMO EM MACEIÓ**", como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração Pública, conforme o disposto no regulamento deste Programa, e tendo como Banca Examinadora: Prof./ª Dr./ª ANDREW BEHEREGARAI FINGER – (PROFIAP/FEAC/UFAL), Prof./ª Dr./ª VILMAR ANTONIO GONÇALVES TONDOLO – (PROFIAP/UFPeI), Prof./ª Dr./ª IBSEN MATEUS BITTENCOURT SANTANA PINTO - (PROFIAP/UFAL) e o/a Prof./ª Dr./ª Dra. PATRICIA GUARNIERI DOS SANTOS – (UnB), sob a presidência do/a orientador/a Prof./ª Dr./ª ANDREW BEHEREGARAI FINGER – (PROFIAP/FEAC/UFAL).

Analisando o trabalho a Banca atribui a seguinte menção:

APROVADO APROVADO COM RESSALVA REPROVADO

OBSERVAÇÕES: A banca ressaltou a qualidade do trabalho e sugeriu algumas revisões, como ampliar as contribuições na área de serviços, operações e sustentabilidade e melhores descrições de alguns pontos da metodologia, mas que não interferem na qualidade do trabalho e sua aprovação.

Maceió, 26 de outubro de 2021.

Documento assinado digitalmente
 Andrew Beheregarai Finger
Data: 26/10/2021 16:44:09-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Dr. ANDREW BEHEREGARAI FINGER – (PROFIAP/FEAC/UFAL)

Vilmar A. G. Tondolo
Prof. Dr. VILMAR ANTONIO GONÇALVES TONDOLO – (PROFIAP/UFPeI)

Patricia Guarnieri
Profa. Dra. PATRICIA GUARNIERI DOS SANTOS – (UnB)

Prof. Dr. IBSEN MATEUS BITTENCOURT SANTANA PINTO - (PROFIAP/UFAL)

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Deus por guiar minha vida na direção do propósito de ajudar o próximo através da educação.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger, pessoa e profissional incrível, que contribuiu muito para meu desenvolvimento durante todo o curso, fazendo as melhores sugestões e considerações, compartilhando conhecimento, provocando minha reflexão, acreditando no meu potencial e me fazendo acreditar também. A quem, fui muito abençoada por ter sido designada como orientanda.

Ao meu marido, Felipe, pela paciência, apoio, cuidado e motivação durante mais esse desafio, e por me inspirar a ser uma pessoa melhor.

A minha Mãe, que é um exemplo de mulher e educadora, na qual me inspiro e que me motiva a seguir nessa jornada, sendo uma profissional cada vez melhor. Tão quanto sou grata pela minha maravilhosa família que tem sempre me apoiado e tem contribuído de várias formas para eu realizar os meus sonhos. Família esta que cabe destacar minha avó, minha tia, que também é minha madrinha e uma segunda mãe para mim, e minha prima, Isabelle, que eu considero minha irmã.

À banca examinadora pelas contribuições e elogios que me motivaram a desenvolver o trabalho da melhor forma possível.

Aos meus professores e colegas do mestrado que também fazem parte dessa jornada e contribuíram para o meu desenvolvimento como aluna. Eu não podia ter escolhido uma turma melhor.

Ao Prof. Dr. Daniel Arthur Lisboa de Vasconcelos pela disponibilidade e pelas contribuições ao meu trabalho, com o qual tenho aprendido muito sobre o turismo no Estado.

Aos meus amigos, os quais não vou elencar aqui, mas que sabem a importância deles nesse processo, os quais me ouviram, me deram conselhos e me ajudaram a relaxar.

Ao Prof. Marcio Yabe por confiar no meu potencial, por ter colaborado para a descoberta da minha vocação de ser professora, e pelo incentivo de sempre, tendo me encorajado a me inscrever neste mestrado e a não parar de me desenvolver.

Aos entrevistados e ao diretor que validou os roteiros de entrevista por disponibilizarem seu tempo e conhecimento para contribuir para o presente trabalho.

RESUMO

A adoção de políticas públicas voltadas para a Gestão de Operações possui grande relevância quando se trata da Cadeia do Turismo, cadeia esta que contribui substancialmente para a economia de Maceió, envolvendo o setor público e privado. Diante disso, o presente trabalho busca analisar a Gestão da Cadeia do Turismo em Maceió, quanto às suas políticas e práticas sustentáveis. Para atingir esse objetivo será feito o mapeamento da cadeia do turismo, por meio de revisão da literatura, análise documental, questionário e entrevistas com os principais atores responsáveis pela operacionalização da cadeia do turismo, com a finalidade de identificar as práticas sustentáveis e políticas públicas adotadas pelo setor. O procedimento metodológico foi realizado em 6 etapas: 1) análise de documentos oficiais do turismo e realizar revisão sistemática para identificar os elementos envolvidos na Cadeia do Turismo; 2) criação de esboço inicial da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió, com base nos documentos e artigos examinados na primeira etapa; 3) análise dos artigos da revisão sistemática para identificar práticas sustentáveis e políticas públicas adotadas pelos elementos da cadeia; 4) realização de entrevistas com atores identificados na etapa 1 para aperfeiçoar o mapeamento cadeia; validação da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió; 5) análise de documentos oficiais e das entrevistas para identificar as políticas e práticas sustentáveis adotadas pela cadeia; 6) triangulação dos dados levantados nas entrevistas e nos documentos, e descrição dos elementos, dos problemas identificados e das soluções apontadas. Os dados foram analisados, utilizando-se a técnica de análise de conteúdo, com o auxílio do *software* Atlas.ti. A triangulação dos dados possibilitou o mapeamento da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió que confirmou a relevância dos elementos de hospedagem, alimentação e transporte. Através dos resultados das entrevistas, foi possível identificar as práticas sustentáveis que são utilizadas pelos elementos da cadeia, bem como as políticas públicas implementadas e em processo de construção que buscam a sustentabilidade, o que contribuiu para a elaboração da proposta de políticas públicas e práticas sustentáveis como produto técnico do presente trabalho, incluindo instituir uma secretaria exclusiva para o turismo no município, inserir a secretaria de turismo no Conselho de Proteção ao Meio Ambiente, criar indicadores, fomentar certificados de sustentabilidade, intensificar a fiscalização, desenvolver um aplicativo e elaborar uma Lei de Sustentabilidade. Ademais, foi desenvolvido um protocolo de critérios de sustentabilidade a fim de promover o avanço nas práticas sustentáveis, tendo em vista a unanimidade quanto à ausência do mesmo destacada nas entrevistas. Consta-se que há uma consciência da importância da sustentabilidade para o desenvolvimento do turismo por parte do governo e dos elementos da cadeia, além de uma busca pela sustentabilidade, entretanto, é necessário que as práticas sejam regulamentadas através de políticas públicas para que se tornem o básico a ser seguido por todos, e que haja o monitoramento e avaliação das políticas públicas para dar continuidade às ações que estão oferecendo resultados positivos e possibilitar correções. Além disso, é necessário que o governo se transforme em proativo, pois possui um papel importante na regulamentação e fiscalização das práticas.

Palavras-chave: cadeia do turismo; gestão de operações; sustentabilidade; políticas públicas; Maceió, Alagoas.

ABSTRACT

The adoption of public policies aimed at Operations Management is highly relevant when it comes to the Tourism Chain, a chain that contributes substantially to the economy of Maceió, involving the public and private sectors. Hence, the present work seeks to analyze the Tourism Chain Management in Maceió, regarding their policies and sustainable practices in the chain. To achieve this objective, the tourism chain was mapped, through literature review, document analysis, questionnaire and interviews with the main actors responsible for the operationalization of the tourism chain, in order to identify the sustainable practices and public policies adopted by the sector. The methodological procedure was carried out in 6 steps: 1) analysis of official tourism documents and a systematic review to identify the elements involved in the Tourism Chain; 2) creation of an initial sketch of the Sun and Beach Tourism Chain of Maceió, based on the documents and articles examined in the first step; 3) analysis of the articles from the systematic review to identify sustainable practices and public policies adopted by the elements of the chain; 4) conducting interviews with actors identified in step 1 to improve the chain mapping; validation of the Sun and Beach Tourism Chain of Maceió; 5) analysis of official documents and interviews to identify sustainable policies and practices adopted by the chain; 6) triangulation of data collected in interviews and documents, and description of elements, identified problems and identified solutions. Data were analyzed using the content analysis technique, with the help of the Atlas.ti software. The triangulation of data enabled the mapping of the Sun and Beach Tourism Chain of Maceió, which confirmed the relevance of the elements of accommodation, food, and transport. Through the results of the interviews, it was possible to identify the sustainable practices that are used by the elements of the chain, as well as the public policies implemented and in progress that seek sustainability, which contributed to the preparation of the proposal for public policies and sustainable practices as a technical product of this work, including establishing an exclusive secretariat for tourism in the municipality, inserting the tourism secretariat in the Council for the Protection of the Environment, creating indicators, promoting sustainability certificates, intensifying inspection, developing an application and formulating a Sustainability Law. Furthermore, a protocol of sustainability criteria was developed to promote the advancement of sustainable practices, in view of the unanimity regarding the absence of it highlighted in the interviews. It is concluded that there is an awareness of the importance of sustainability for the development of tourism by the government and the elements of the chain, in addition to seeking sustainability, however, it is necessary that practices are regulated through public policies so that they become the basics to be followed by everyone, and to monitor and evaluate the public policies to continue actions that are offering positive results and enable corrections. In addition, it is necessary for the government to become proactive, as it plays an important role in the regulation and inspection of practices.

Keywords: tourism chain; operations management; sustainability; public policies; Maceió, Alagoas.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – <i>Triple Bottom Line</i>	16
Figura 2 – Modelo conceitual de Gestão de Suprimento Sustentável	17
Figura 3 – Práticas sustentáveis.....	19
Figura 4 – Elementos do Canal de Distribuição	31
Figura 5 – <i>Tourism Supply Chain</i>	32
Figura 6 – <i>Tourism Supply Chain</i>	33
Figura 7 – Esboço da <i>Tourism Supply Chain</i>	33
Figura 8 – Mapa de localização do destino Maceió	45
Figura 9 – Fluxograma da pesquisa.....	53
Figura 10 – Mapa de Maceió.....	54
Figura 11 – Mapa da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió	58
Figura 12 – Comunicação entre o governo e o trade turístico.....	60
Figura 13 – Participantes da formulação de políticas públicas	78

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dimensões da GSS	18
Quadro 2 – Práticas verdes	20
Quadro 3 – Documentos relacionados à Cadeia do Turismo	24
Quadro 4 – Categorização dos artigos relacionados à Cadeia do Turismo (Periódicos Capes) (continua).....	26
Quadro 4 – Categorização dos artigos relacionados à Cadeia do Turismo (Periódicos Capes) (conclusão).....	27
Quadro 5 – Categorização dos artigos relacionados à Cadeia do Turismo (Spell)	28
Quadro 6 – Distribuição de frequência dos elementos da cadeia do turismo	30
Quadro 7 – Políticas e práticas sustentáveis (continua)	39
Quadro 7 – Políticas e práticas sustentáveis (conclusão).....	40
Quadro 8 – Quadro teórico.....	43
Quadro 9 – Fluxo de etapas da pesquisa	44
Quadro 10 – Entrevistados por instituição	48
Quadro 11 – Perfil dos entrevistados	49
Quadro 12 – Fases da análise de conteúdo.....	50
Quadro 13 – Participantes do COMTUR	56
Quadro 14 – Cadeia do Turismo (OMT) X Cadeia do Turismo (presente trabalho)	59
Quadro 15 – Relacionamento entre os elementos	62
Quadro 16 – Relacionamento entre o trade turístico e o governo.....	63
Quadro 17 – Posição dos entrevistados quanto à conscientização dos benefícios da sustentabilidade	65
Quadro 18 – Barreiras e deficiências para a cadeia sustentável.....	66
Quadro 19 – Práticas sustentáveis e seus ODS respectivos	70
Quadro 20 – Políticas públicas em Maceió.....	73
Quadro 21 – Deficiências nas Políticas Públicas do Turismo em Maceió.....	75
Quadro 22 – Participantes do processo de formulação de políticas públicas do turismo em Maceió	79
Quadro 23 – Situações identificadas e ações de intervenção	82
Quadro 24 – Protocolo de critérios de sustentabilidade	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- A&B** - Alimentos e Bebidas
- ABAV** - Associação Brasileira de Agências de Viagens
- ABIH** - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
- ABRASEL** - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
- CAT** - Centros de Atendimento ao Turista
- CCS** - Capacidades Colaborativas para Sustentabilidade
- CMMAD** - Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
- COMPRAM** - Conselho Municipal de Proteção ao Meio Ambiente
- COMTUR** - Conselho Municipal de Turismo
- CPT** - Cadeia Produtiva Turismo
- CVT** - Cadeia de Valor do Turismo
- EMTURMA** - Empresa Municipal de Turismo
- FECOMÉRCIO** - Federação do Comércio do Estado de Alagoas
- FIT** - Fundo de Incentivo ao Turismo
- FMAC** - Fundação Municipal de Ação Cultural
- GGOV** - Gabinete de governança
- GO** - Gestão de Operações
- GOS** - Gestão de Operações de Serviços
- GRAL** - Grupo Receptivo de Alagoas
- GSCF** - Global Supply Chain Forum
- GSS** - Gestão de Suprimento Sustentável
- H-P** - Hewlett-Packard
- IABS** - Instituto Brasileiro de Desenvolvimento e Sustentabilidade (IABS)
- IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IDH** - Índice de Desenvolvimento Humano
- MC&VB** - Maceió Convention & Visitors Bureau
- MTUR** - Ministério do Turismo
- NE** - Nordeste
- ODS** - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- OECD** - *Organisation for Economic Co-operation and Development*
- OMT** - Organização Mundial do Turismo
- ONG** - Organização Não Governamental

ONU - Organização das Nações Unidas

OTA - *Online Travel Agency*

PP - Políticas Públicas

PPAM - Plano Plurianual Municipal

PRODETUR - Programa de Desenvolvimento do Turismo

PROECOTUR - Programa de Apoio ao Ecoturismo e à Sustentabilidade Ambiental do Turismo

PRONEA - Programa Nacional de Educação Ambiental

RSC - Responsabilidade Social Corporativa

SC - *Supply Chain*

SCC - *Supply Chain Council*

SCM - *Supply Chain Management*

SCOR - *Supply Chain Operations Reference*

SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEDET - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente

SEMPMA - Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento

SEMPMA - Secretaria Municipal de Proteção ao Meio Ambiente

SEMPTUR - Secretaria Municipal de Promoção do Turismo

SEMTABES - Secretaria Municipal do Trabalho, Abastecimento e Economia Solidária

SEMTEL - Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer

SEMTUR - Secretaria Municipal de Turismo

SENAC - Serviço Nacional do Comércio

SESC - Serviço Social do Comércio

SETUR - Secretaria de Turismo do Estado

SHRBS - Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Maceió

SINDETUR - Sindicato das Empresas de Turismo

SINGTUR - Sindicato dos Guias de Turismo de Alagoas

SSCM - *Sustainable Supply Chain Management*

SUDES - Superintendência Municipal de Desenvolvimento Sustentável

TBL - *Triple Bottom Line*

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

TS - Turismo Sustentável

TSC - *Tourism Supply Chain*

UNWTO - *World Tourism Organization*

WTO - *World Trade Organization*

WTTC - *World Travel & Tourism Council*

SUMÁRIO

1. Introdução	6
1.1 Problema de Pesquisa	7
1.2 Objetivos.....	9
1.3 Justificativa.....	9
1.4 Estrutura.....	11
2. Referencial teórico	12
2.1 <i>Service Supply Chain</i>	12
2.2 Cadeia Sustentável.....	15
2.3 <i>Tourism Supply Chain</i>	21
2.4 Políticas e práticas sustentáveis no setor de Turismo.....	34
3. Metodologia	42
3.1 Caracterização da pesquisa.....	42
3.2 Delimitação da pesquisa	45
3.3 Técnicas e instrumentos.....	46
3.4 Instrumentos e fontes de coleta de dados	49
3.5 Análise de dados	50
3.6 Revisão sistemática da literatura	51
4. Análise situacional	54
4.1 Cidade de Maceió	54
4.2 Legislação do turismo em Maceió.....	55
4.3 Cadeia do Turismo de Maceió.....	57
4.3.1 Comunicação na Cadeia do Turismo de Maceió	60
4.4 Cadeia sustentável	61
4.5 Práticas sustentáveis	69
4.6 Políticas públicas	72
4.6.1 Participantes da formulação de políticas públicas.....	77
4.7 Análise geral dos resultados	80
5. Considerações finais	82
REFERÊNCIAS	88
APÊNDICES	109
Apêndice A - Roteiro de Entrevista Semiestruturada aplicado ao Governo	109
Apêndice B - Roteiro de Entrevista Semiestruturada aplicado aos Elementos da Cadeia do Turismo.....	113
Apêndice C - Relatório técnico de assessoria para o desenvolvimento sustentável na Cadeia do Turismo de Maceió.....	117

1. Introdução

A competitividade gerada pela globalização atraiu o foco para os processos das organizações, tornando a Gestão de Operações (GO) fundamental na rotina das empresas, seja no setor público ou no privado. A adoção de Políticas Públicas (PP) voltadas para GO possui grande relevância quando se trata da Cadeia do Turismo (*Tourism Supply Chain - TSC*), cadeia esta que contribui para a economia local, por seu potencial de geração de empregos, sendo necessário garantir a sustentabilidade deste setor. Diante destas premissas, percebe-se a importância de estudar a Gestão da Cadeia Sustentável do Turismo para propor políticas públicas com a finalidade de garantir uma atuação sustentável na TSC.

A GO passou por algumas mudanças ao longo dos anos. Inicialmente denominava-se Gestão da Fábrica, posteriormente passou a chamar Gestão da Produção e, por fim, recebeu a denominação de Gestão de Operações. As transformações tornaram-se mais intensas nas últimas décadas, impactando de maneira substancial o ensino, a pesquisa e a atividade empresarial (GUPTA, VERMA, VICTORINO, 2006). Inclusive a competitividade industrial neste período contribuiu para os avanços no ensino e nas pesquisas desta temática (ARKADER, 2003).

Gestão de Operações constituiu o objeto de estudo de autores nacionais que procuraram verificar as áreas mais discutidas dentro da temática (TEIXEIRA; LACERDA, 2010; PAIVA; BRITO, 2013; PEINADO; GRAEML, 2013). Entretanto, Santos (2017) observou que a área de serviços não recebeu destaque compatível com sua importância para a economia.

Durante esta evolução, a GO consolidou-se como uma das principais disciplinas na maior parte das escolas de negócios espalhadas pelo mundo (SOTERIOU; HADJINICOLA; PATSIA, 1999), com isso, os pesquisadores se motivaram a definir uma agenda de pesquisa, indicando assuntos emergentes e métodos de investigação para este campo (BUFFA, 1980; AMOAKO-GYAMPAH; MEREDITH, 1989; SWAMIDASS, 1996; PANNIRSELVAM *et al.*, 1999; PRASAD; BABBER, 2000; BOYER; SWINK; ROSENZWEIG, 2005; GUPTA; VERMA; VICTORINO, 2006; MACHUCA; GONZÁLEZ-ZAMORA; AGUILAR-ESCOBAR, 2007). Entretanto, Machuca, González-Zamora e Aguilar-Escobar (2007), Chase e Apte (2007) e Santos (2017) reconhecem a necessidade de mais estudos sobre a área de Gestão de Operações de Serviços (GOS).

No mercado global, a Gestão da Cadeia de Suprimentos – *Supply Chain Management* (SCM) ocupa posição de destaque, quando se trata de alcançar o sucesso de qualquer empresa

(KHAN; DONG, 2017). Conforme Di Serio e Sampaio (2001), a permanência de uma empresa no mercado depende de sua interação com seus consumidores e fornecedores, as melhores práticas adotadas dentro da organização se tornam insuficientes no caso de seus fornecedores cobrarem valores acima do preço de mercado ou oferecerem canais de distribuição que não satisfazem as expectativas dos consumidores. Corroborando estes autores, na gestão empresarial contemporânea, Lambert e Cooper (2000), Zhou, Chong e Ngai (2015), Guersola *et al.* (2018), e Meredith e Pilkington (2018) apontam que as companhias individuais passam a assumir comportamento de cadeia de suprimentos, deixando de competir como estabelecimentos autônomos, desta forma se inserindo na era da concorrência de cadeias. Neste sentido, observa-se que alguns autores concordam que houve mudança no modelo de competição e, portanto, surge a necessidade das empresas se adequarem para garantir a sobrevivência no mercado.

1.1 Problema de Pesquisa

Devido à busca pelo desenvolvimento estar impactando negativamente o meio ambiente e promovendo riscos para o futuro da sociedade, nas últimas décadas, o assunto sustentabilidade vem ganhando espaço, ocupando uma posição central em vários debates e acordos internacionais (ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020), que visam aumentar o comprometimento dos governos e das empresas com os objetivos sustentáveis.

Na perspectiva da sustentabilidade, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas destacou o turismo como atividade importante para desencadear modificações nas políticas, ações e práticas empresariais (UNWTO – *World Tourism Organization*, 2015). Para a Organização Mundial do Turismo (OMT), a sustentabilidade do turismo ocorre quando o futuro da economia, da sociedade e do meio ambiente é levado em consideração pelas atividades da cadeia do turismo, contemplando as necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs (UNITED NATIONS, 2015). Em 2017, a Agenda Global para o Desenvolvimento Sustentável 2030 lançou um grande desafio denominado Ano Internacional do Turismo Sustentável (IY2017) (UNWTO, 2015).

A sustentabilidade na cadeia deve referir-se às ações especificamente voltadas para deixar a cadeia mais sustentável (PAGELL; WU, 2009; PAGELL; SCHEVCHENKO, 2014). A fim de contribuir de maneira relevante para a Gestão da Cadeia do Turismo e enfrentar os desafios da sustentabilidade econômica, social e ambiental é necessário o esforço em conjunto na cadeia, a identificação das questões da cadeia no setor de turismo, considerando suas

características peculiares (BABU; KAUR; RAJENDRAN, 2018), e conhecer os elementos que a integram (GOLICIC; SMITH, 2013; BESKE *et al.*, 2014, SILVA *et al.*, 2015; SILVESTRE, 2015). Para alcançar os objetivos sustentáveis no turismo, é imprescindível o engajamento das partes interessadas, inclusive a participação da Gestão Pública.

A literatura nacional sobre a cadeia do turismo revela-se incipiente mediante sua relevância. Temas como a sustentabilidade são o foco quando se trata de práticas e políticas públicas (CONTO *et al.*, 2020; MOURA *et al.*, 2019; STOROPOLI *et al.*, 2019), o que corresponde à demanda atual do setor, entretanto, este tema ainda é pouco abordado nos estudos do turismo, e se revela em fase inicial nos países em desenvolvimento (CHAN; CHAN, 2008; BRIK *et al.*, 2013; CHIARINI, 2013; ORTAS *et al.*, 2014).

Os trabalhos apresentam-se muitas vezes como estudo de caso, com diferentes focos: desenvolvimento do turismo de eventos através do Festival da Moda de Fortaleza (CAMELO; COSTA; CORIOLANO, 2016); roteiros turísticos no Rio Sergipe (SANTOS; ARAGÃO; SOUZA, 2016); desenvolvimento do turismo de negócios em Fortaleza através da moda (CAMELO; CORIOLANO; LEITÃO, 2017); impactos do turismo de base comunitária nas atividades turísticas na favela Santa Marta do Rio de Janeiro (MANO; MAYER; FRATUCCI, 2017); características econômicas da cadeia produtiva da gastronomia criativa em Florianópolis (JUNQUEIRA; ANJOS, 2019); Capacidades Colaborativas para Sustentabilidade (CCS) em um hotel na Paraíba (MOURA *et al.*, 2019); gestão pública e governança em Bodoquena-MS (MARACAJÁ; PINHEIRO, 2020); e contribuições do Aracaju Convention & Visitors Bureau no desenvolvimento do turismo local (SEMIÃO; AZEVEDO, 2020).

Há uma dificuldade de escolher a forma correta para denominar a cadeia do turismo, enquanto a Organização Mundial do Turismo se refere à Cadeia de Valor do Turismo (CVT), outros autores tratam de Cadeia Produtiva Turismo (CPT) (SANTOS; ARAGÃO; SOUZA, 2016; CAMELO; CORIOLANO; LEITÃO, 2017; JUNQUEIRA, 2018; VIEIRA; HOFFMANN, 2018; ROCHA, 2020; SEMIÃO; AZEVEDO, 2020), inclusive o Ministério do Turismo do Brasil (MTUR). Além disso, existem traduções para o termo *Supply Chain* (SC) em inglês que podem ser cadeia de suprimentos, cadeia de abastecimento ou cadeia de fornecimento. Na ausência de um consenso e devido ao presente trabalho focar nos elementos fornecedores de serviços, conforme Beni (2008), será utilizado, neste trabalho, o termo em inglês, *Tourism Supply Chain* (TSC).

A partir desta perspectiva, observa-se a necessidade de realizar um estudo sobre as políticas e práticas sustentáveis adotadas na Gestão da Cadeia do Turismo. Portanto, será desenvolvida uma pesquisa que possibilite compreender essa realidade em Maceió, cujo

público entrevistado envolverá membros-chave da cadeia e atores do governo responsáveis pelo turismo na cidade e no estado.

Considerando que o aprofundamento nos estudos e, conseqüente, compreensão da Gestão da Cadeia do Turismo são extremamente importantes para a formulação de políticas públicas que assegurem a sustentabilidade da cadeia do turismo, este estudo pretende responder a seguinte questão: Como se desenvolvem as políticas e práticas sustentáveis na Cadeia do Turismo em Maceió?

1.2 Objetivos

O objetivo geral do presente trabalho é analisar o desenvolvimento das políticas e práticas sustentáveis da Cadeia do Turismo em Maceió.

Os objetivos específicos são:

- mapear a Cadeia do Turismo de Sol e Praia em Maceió;
- identificar as práticas direcionadas à Gestão sustentável da Cadeia do Turismo em Maceió;
- analisar as políticas públicas direcionadas à sustentabilidade da Cadeia do Turismo em Maceió; e
- propor práticas sustentáveis para a Cadeia do Turismo em Maceió;
- propor políticas públicas para garantir a sustentabilidade na Cadeia do Turismo em Maceió.

1.3 Justificativa

Nolasco *et al.* (2020) afirmam que a literatura internacional na área de gestão tem se ampliado expressivamente ao longo dos anos, inclusive no tema de GO. É possível confirmar a relevância do tema, verificando a quantidade de trabalhos publicados na maior plataforma de busca acadêmica do mundo, o Google Acadêmico (NOLASCO *et al.*, 2020). Em 07 de junho de 2021, utilizando os descritores “Gestão de Operações” em busca simples, foram selecionados aproximadamente 11.900 resultados, e “*Operations Management*” resultou em uma quantidade próxima de 1,140 milhão de trabalhos. Todavia, quando se trata de Gestão de Operações em Serviços, utilizando esse termo entre aspas no Google Acadêmico, a quantidade de pesquisas

diminui drasticamente, retornando apenas em torno de 216 resultados e para os descritores em inglês “*Service Operations Management*”, o resultado apresenta cerca de 41.800 trabalhos. Portanto, observa-se uma incipiência nos estudos sobre o tema, corroborando com a constatação de Santos (2018), quando realizou uma revisão sistemática sobre a produção nacional do assunto, e afirmou que não houve um crescimento regular na quantidade de publicações sobre GOS ao longo dos anos.

Seguindo os mesmos parâmetros da busca anterior, incluindo data e plataforma, ao pesquisar por “*Supply Chain*”, surgiram 1,800 milhão de resultados. Utilizando a palavra-chave “Cadeia de Suprimentos”, o resultado foi de cerca de 33.600 trabalhos, um número muito inferior ao da resposta com o termo em inglês, entretanto, é preciso lembrar que muitos trabalhos incluem a palavra-chave em inglês, independentemente do idioma utilizado. Adicionando a palavra *Tourism* diante de *Supply Chain*, observam-se aproximadamente 3.850 resultados. Quanto à Cadeia de Suprimentos do Turismo, o resultado foi de cerca de 45 trabalhos. Se utilizar o termo Cadeia Produtiva no lugar de Cadeia de Suprimentos, o resultado sobe para 2.530 documentos. Pode-se inferir que quando se trata de turismo, o termo mais utilizado é Cadeia Produtiva do Turismo.

Nos últimos anos, o turismo vem se consolidando como um dos setores mais importantes da economia mundial devido ao seu grande potencial de geração de empregos. Segundo o Conselho Mundial de Viagem & Turismo – *World Travel & Tourism Council* (WTTC), em 2019, um em cada dez empregos era oferecido pelo setor de turismo, na esfera mundial, e 10,4% do PIB mundial era proveniente do turismo e, em 2020, devido à pandemia, o setor foi responsável pela criação de um em cada onze empregos no mundo, e houve uma queda considerável na contribuição do PIB mundial para 5,5% (WTTC, 2021). Mesmo diante desta mudança de cenário, o Turismo tem forte tendência de crescimento após o controle da pandemia.

As PP são importantes para garantir o desenvolvimento sustentável do setor, para Trigo (2003), o Turismo pode influenciar e redefinir as estruturas do Brasil. Entretanto, o poder público começou a planejar a atividade turística no país, de maneira mais articulada e consistente, a partir da década de 1960, intensificando-se apenas em 1990, com algumas iniciativas (LIMA, 2017), como a Política Nacional do Turismo (1996-1999). Como contribuição teórico-metodológica, o presente trabalho pretende aprimorar o desenvolvimento dos estudos sobre PP para o turismo em Maceió.

Amazonas, Silva e Andrade (2017) afirmam que a atividade turística possui grande potencial poluidor, principalmente quando não há planejamento e quando foca no lucro

imediatos. Entre os impactos negativos causados pelo turismo estão a poluição, a descaracterização do meio ambiente e o comprometimento do saneamento básico (ZAMAN *et al.*, 2016). Além da gestão ambiental como ferramenta de controle para impedir a degradação do meio ambiente (MOLINA-AZORÍN *et al.*, 2015), é necessário pensar na dimensão social e econômica para garantir a sustentabilidade da cadeia, o que demonstra a importância das práticas sustentáveis. Portanto, este projeto visa contribuir para o desenvolvimento do turismo no município, de forma prática, com propostas de ações de intervenção, incluindo práticas sustentáveis e políticas públicas que promovam um comportamento sustentável na cadeia do turismo em Maceió.

As organizações adquiriram consciência de que os consumidores dão valor aos produtos e serviços oferecidos pelas cadeias de suprimentos, e não diferenciam os diferentes atores envolvidos (SEURING; MULLER, 2008), ao mesmo tempo, que a preocupação com a sustentabilidade tem crescido, ao longo dos anos. A gestão da TSC possui forte ligação com as políticas e práticas sustentáveis e colaborativas, na atualidade.

Diante da premissa de que a produção científica busca apropriar-se da realidade para conseguir analisá-la melhor, o presente estudo pode contribuir para a formulação de políticas públicas e adoção de práticas sustentáveis para o setor de turismo, promovendo transformações no meio, e conseqüentemente, avançando no desenvolvimento econômico da região.

1.4 Estrutura

Este trabalho está dividido em cinco seções. A primeira aborda a introdução, incluindo a contextualização e a problematização do tema. A segunda seção apresenta o referencial teórico que embasará a análise dos resultados. Posteriormente, a terceira aborda a metodologia aplicada no presente trabalho. Na quarta seção, pode-se verificar a análise situacional do problema de pesquisa. Na quinta seção, apresentam-se as considerações finais, seguida pelas referências. E, por fim, é possível observar os apêndices e o relatório técnico com as recomendações no apêndice C do projeto.

2. Referencial teórico

2.1 *Service Supply Chain*

A Gestão da Cadeia de Suprimentos – *Supply Chain Management* (SCM) é fundamental para a Gestão de Operações (GO) de uma empresa. O objetivo essencial da GO é assegurar que os recursos (*inputs*) sejam transformados em produtos e/ou serviços (*outputs*) de maneira eficaz (LISBOA; GOMES, 2018). Slack *et al.* (2008) definem a GO como a atividade de gerir processos e recursos para produzir produtos e/ou serviços. Segundo Santos (2017, p. 16):

[...] observou-se a introdução do “planejamento” e do desenvolvimento de estratégias a fim de fornecer melhores serviços a custos menores, além da busca por individualizar as necessidades dos clientes e potencializar as entregas dos serviços criando um ambiente favorável de manutenção de altos níveis competitivos.

A Gestão de Operações de Serviços (GOS) ganhou espaço diante das mudanças decorrentes da globalização. O desenvolvimento da tecnologia e a personalização dos serviços contribuíram para um maior interesse dos pesquisadores pelo tema e, conseqüentemente, um aprofundamento nas pesquisas, estes fatores marcaram a área de GOS na passagem para o século XXI.

Os estudos realizados no campo da GOS tiveram início na década de 1970, como parte dos estudos de GO (SANTOS, 2017). Mesmo diante do início tardio, não demorou para ocupar uma posição de destaque, devido à escassez de técnicas e ferramentas direcionadas para as organizações não-manufatureiras (SANTOS, 2017). Por meio de um estudo qualitativo e quantitativo, Peinado e Graeml (2013) identificaram que o tema SCM surgiu com regularidade na pesquisa e no ensino da área da GOS.

A forma mais importante de alcançar os objetivos organizacionais é através das estratégias de operações, permitindo às organizações a moldarem sua posição competitiva (NOLASCO *et al.*, 2020), utilizando o modelo de SCM, que pode ser uma maneira significativa de atingir benefícios competitivos, com a finalidade de agregar valor ao serviço na perspectiva do cliente e demais partes interessadas (MELO; ALCÂNTARA, 2011). Atualmente, esta posição pode ser alcançada através da atuação em rede. Os novos estudos juntamente com essa estrutura dinâmica dos mercados, que vive em constante modificação, possibilita a inovação de mercadorias, serviços, operações, processos e pessoas (SCHUMPETER, 1950; BARAGHEH; ROWLEY; SAMBROOK, 2009).

De acordo com Parra e Pires (2003), a SCM tem surgido como modelo competitivo gerencial e estratégico. Ao passo que Mentzer *et al.* (2001) indicaram que o aumento da oferta em critérios globais obriga as organizações a buscar meios mais eficazes para coordenar o fluxo de recursos materiais dentro e fora do empreendimento. Enquanto Baltacioglu *et al.* (2007) tornaram evidente que a relevância da *Supply Chain* está diretamente relacionada aos benefícios que ela oferece para as empresas que fazem parte da cadeia, tais como: a diminuição de custos, a elevação de receitas, o aumento da satisfação do cliente, além da melhoria na entrega e qualidade do produto ou serviço. Para aperfeiçoar a eficiência na gestão e aprimorar o desempenho dos serviços demandados pelos envolvidos, o conceito de SCM tem sido posto em prática (OLIVEIRA; LEITE, 2010).

A SCM acontece quando as empresas se interrelacionam através de conexões à montante e à jusante nos processos que agregam valor para o cliente com produtos e serviços (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2007). Segundo Slack, Chambers e Johnston (2007), a cadeia produtiva é caracterizada por operações sucessivas de produção, transformação, comercialização e consumo em torno de um produto específico, através de atores e atividades que envolvem as interconexões, bem como as PP aplicadas na execução. Segundo Silva (2005), a tradução de *Supply Chain* é cadeia produtiva, e esta pode ser caracterizada por um conjunto de elementos que se relacionam dentro de um processo produtivo com a finalidade de ofertar produtos ou serviços aos consumidores. Conforme o autor, compreender conceito de cadeia produtiva permite:

- visualizar a cadeia de forma integral;
- identificar as debilidades e potencialidades;
- motivar o estabelecimento de cooperação técnica;
- identificar gargalos e elementos faltantes;
- incrementar os fatores condicionantes de competitividade em cada segmento (SILVA, 2005).

O modelo mais utilizado para avaliar a efetividade dos processos de uma SC é o SCOR (*Supply Chain Operations Reference*), que pode ser traduzido para o português, como referência das operações na cadeia produtiva, de fornecimento, de suprimentos ou de abastecimento, e foi desenvolvido pelo Conselho da Cadeia de Suprimentos - *Supply Chain Council*, em 1996 (SCC, 2010; TATHAM; SPENS, 2011; ABIDI *et al.*, 2014). O Conselho divide este modelo em diferentes níveis, nesta ordem: planejamento, fornecimento, produção, entrega e devolução. Lu, Goh e de Souza (2016) divide de outra forma: nível 1 como nível estratégico que serve para a

empresa definir os objetivos competitivos; o nível 2 representa o nível tático; o nível 3 refere-se ao nível operacional; e o nível 4 é definido de acordo com o setor, no qual a empresa customiza as métricas para alcançar a melhoria operacional. Os autores complementam que, em cada nível, há cinco fatores gerais de desempenho, são eles: confiabilidade, capacidade de resposta, agilidade, custo e gerenciamento de ativos.

Na comparação de modelos de SCM, Ellram, Tate e Billington (2004) apontam as fraquezas do SCOR e de outros dois modelos, Hewlett-Packard (H-P) e Global Supply Chain Forum (GSCF), com relação ao setor de serviços. No modelo H-P, as fraquezas consistem na impossibilidade de inventariar os serviços e na dificuldade de resolver as divergências na qualidade do serviço (ELLRAM; TATE; BILLINGTON, 2004). No SCOR, os processos fazer, entregar e devolver não são adaptáveis aos serviços, e não há devolução. No GSCF, o fato de não haver devolução também se refere a um ponto fraco (ELLRAM; TATE; BILLINGTON, 2004).

O modelo de Ellram, Tate e Billington (2004), que foi elaborado a partir do modelo SCOR, possui características mais direcionadas para o setor de serviços. Os autores definem a Gestão da Cadeia de Suprimentos de Serviços como “a gestão de informações, processos, capacidade, desempenho de serviço e fundos desde o fornecedor inicial até o cliente final” (ELLRAM; TATE; BILLINGTON, 2004, p. 25). Os autores se basearam no modelo SCOR e em outros modelos tradicionais de fluxo de informação, fizeram adaptações e sugeriram um modelo de cadeias de prestação de serviços com sete categorias: fluxo de informações, gestão de capacidade, gestão de demanda, gestão de relacionamento com o cliente, gestão de relacionamento com o fornecedor, gestão de entrega de serviço e gestão do fluxo de caixa. Estas categorias auxiliam a análise do desempenho da cadeia, o que contribui para a tomada de decisões em busca da melhoria contínua.

De acordo com Boon-itt, Wong e Wong (2017), a literatura apresenta várias tentativas de identificar os processos da Gestão da Cadeia de Suprimentos de Serviços, entre os autores que tentaram estão: Ellram, Tate e Billington (2004); Baltacioglu *et al.* (2007); Breidbach *et al.* (2015); Wang *et al.* (2015); Aitken *et al.* (2016). Boon-itt, Wong e Wong (2017) complementam o entendimento destes autores, inclusive inspirados por Ellram, Tate e Billington (2004), e sugerem sete dimensões principais, a saber: (1) gestão da demanda; (2) gestão da capacidade e dos recursos; (3) gestão de relacionamento com o cliente; (4) gestão de relacionamento com fornecedores; (5) gestão de processos de pedidos; (6) gestão de desempenho de serviços; e (7) gestão de informações e tecnologia.

Vale ressaltar a ausência da gestão de tecnologia no modelo de Ellram, Tate e Billington (2004), entretanto, nos dias de hoje, este tipo de gestão deve estar presente em todos os processos.

A compreensão da SC pode colaborar para a melhoria da gestão, e proporcionar opções para alcançar a sustentabilidade do setor do turismo, por este motivo torna-se relevante levantar algumas informações sobre esta temática.

2.2 Cadeia Sustentável

Em 2015, membros da Organização das Nações Unidas (ONU) reuniram-se em Nova York e lançaram uma agenda de desenvolvimento sustentável, a Agenda 2030, que conta com dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estes objetivos abrangem temas como a pobreza, a prosperidade, o bem-estar, o meio ambiente e as mudanças climáticas (ONU, 2015). O surgimento oficial do termo “sustentabilidade” ocorreu na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), em 1987, que elaborou o relatório *Our Common Future* (Nosso Futuro Comum), conceituando o desenvolvimento sustentável como “capacidade de suprir as necessidades do presente, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazer suas próprias necessidades”, e apontando que o crescimento econômico e as práticas sustentáveis podem coexistir (ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020, p. 116).

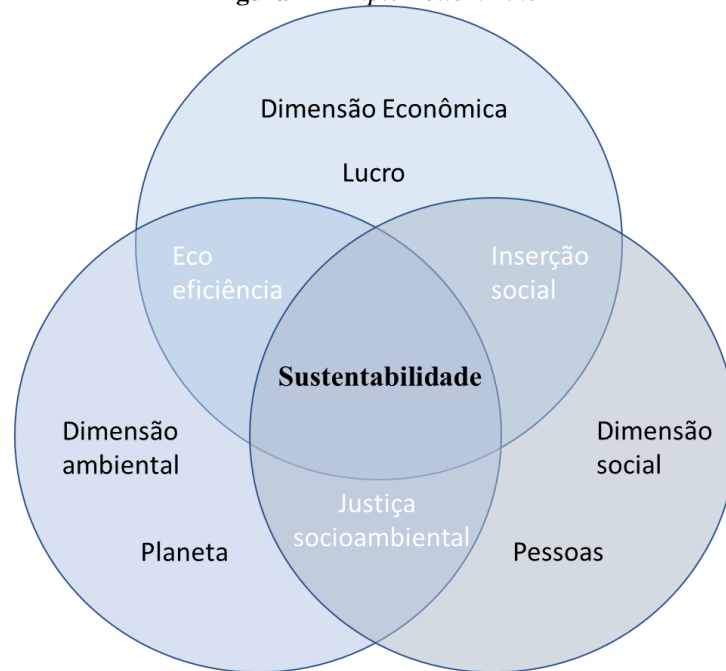
Para alcançar o desenvolvimento sustentável, de acordo com a ONU (2015), é essencial gerar uma harmonia entre crescimento econômico, inclusão social e proteção ao meio ambiente. Esses elementos são interligados e fundamentais para o bem-estar dos indivíduos e das sociedades (ONU, 2015) e compõem o *Triple Bottom Line* (TBL), criado pelo sociólogo britânico John Elkington em 1994 (ELKINGTON, 1994).

As três dimensões sustentáveis (ambiental, social e econômica) conhecidas como *Triple Bottom Line* ou tripé da sustentabilidade consistem nos pilares para o conceito da Gestão da Cadeia de Suprimentos Sustentável - *Sustainable Supply Chain Management* (SSCM) (GOLD *et al.*, 2010; BESKE, 2012; BESKE; SEURING, 2014, ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020). Os fatores do *Triple Bottom Line* também são chamados de três Ps: *Profit, Planet, People* (Lucro, Planeta, Pessoas). Outrossim, Carter e Rogers (2008) e Craig e Dale (2008) declaram que as práticas de sustentabilidade na SC são encontradas na interseção dos fatores econômicos, ambientais e sociais.

Elkington (1994) denomina estas intersecções como: eco eficiência, na junção das dimensões econômica e ambiental; inserção social, quando une as dimensões econômica e

sociocultural; e justiça socioambiental, entre as dimensões ambiental e sociocultural, como pode-se observar na figura 1. De acordo com o autor para alcançar a sustentabilidade é fundamental que as práticas sejam ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente aceitas.

Figura 1 – Triple Bottom Line



Fonte: Adaptado de Elkington, 1994.

O mote da sustentabilidade é garantir que as futuras gerações desfrutem dos mesmos recursos que a geração atual, logo, integrar os três fatores apresentados pelo TBL mostra-se crucial para reduzir os impactos das ações atuais. Na perspectiva ambiental, os recursos naturais devem ser preservados; na esfera econômica, é preciso preservar a lucratividade da organização e não colocar em risco o seu desenvolvimento econômico; no âmbito social, é necessário preservar por relações justas para todos os stakeholders da organização (ELKINGTON, 2011).

A relação mútua entre os elementos da cadeia tem se apresentado como fundamental para alcançar os objetivos sustentáveis (MORAIS; SILVESTRE, 2018; ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020), bem como a troca de informações (MORAIS; SILVESTRE, 2018). Neste sentido, vale ressaltar que a colaboração, articulação e cooperação entre os membros facilitam o engajamento (BESKE *et al.*, 2014), contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável da organização.

A pressão da sociedade, demandando produtos e serviços mais sustentáveis, impulsionou o crescimento do interesse nesta questão por parte dos *stakeholders*. Portanto, a sustentabilidade foi inserida nos modelos de gestão das organizações (ROCHA *et al.*, 2015).

Para respeitar as novas medidas sustentáveis, será necessário modificar o *modus operandi*, isto tornará a cadeia mais complexa (THOMAS *et al.*, 2011).

Alguns conceitos são aplicados para permitir a compreensão da SSCM. O termo refere-se à junção das práticas sustentáveis com os processos convencionais da SCM (TURKER; ALTUNTAS, 2014; KHAN *et al.*, 2018), considerando os efeitos financeiros, ambientais e sociais das atividades da organização (GOLD *et al.*, 2010; BESKE, 2012; BESKE; SEURING, 2014; TURKER; ALTUNTAS, 2014; UNITED NATIONS, 2015; ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020).

Khan *et al.* (2017) não mencionam a dimensão econômica, referindo-se a SSCM como gestão de matérias-primas, voltada à redução de resíduos ao longo das etapas de *upstream* e *downstream*, visando a melhoria do impacto social e ambiental. Em outras palavras, Giannakis e Papadopoulos (2016) afirmam que o SSCM é um sofisticado processo utilizado pelas empresas para organizar suas atividades de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) em forma de processos, abrangendo limites organizacionais e geográficos. Ageron (2012) e Carter e Rogers (2008) apresentam um modelo de *Sustainable Supply Management* - Gestão de Suprimento Sustentável (GSS), conforme figura 2.

Figura 2 – Modelo conceitual de Gestão de Suprimento Sustentável



Fonte: Adaptado de Ageron, 2012.

Ageron (2012) explica cada uma destas dimensões, apoiando-se na perspectiva da empresa baseada em recursos, na economia de custos e na relação organização-ambiente, como demonstrado na quadro 1.

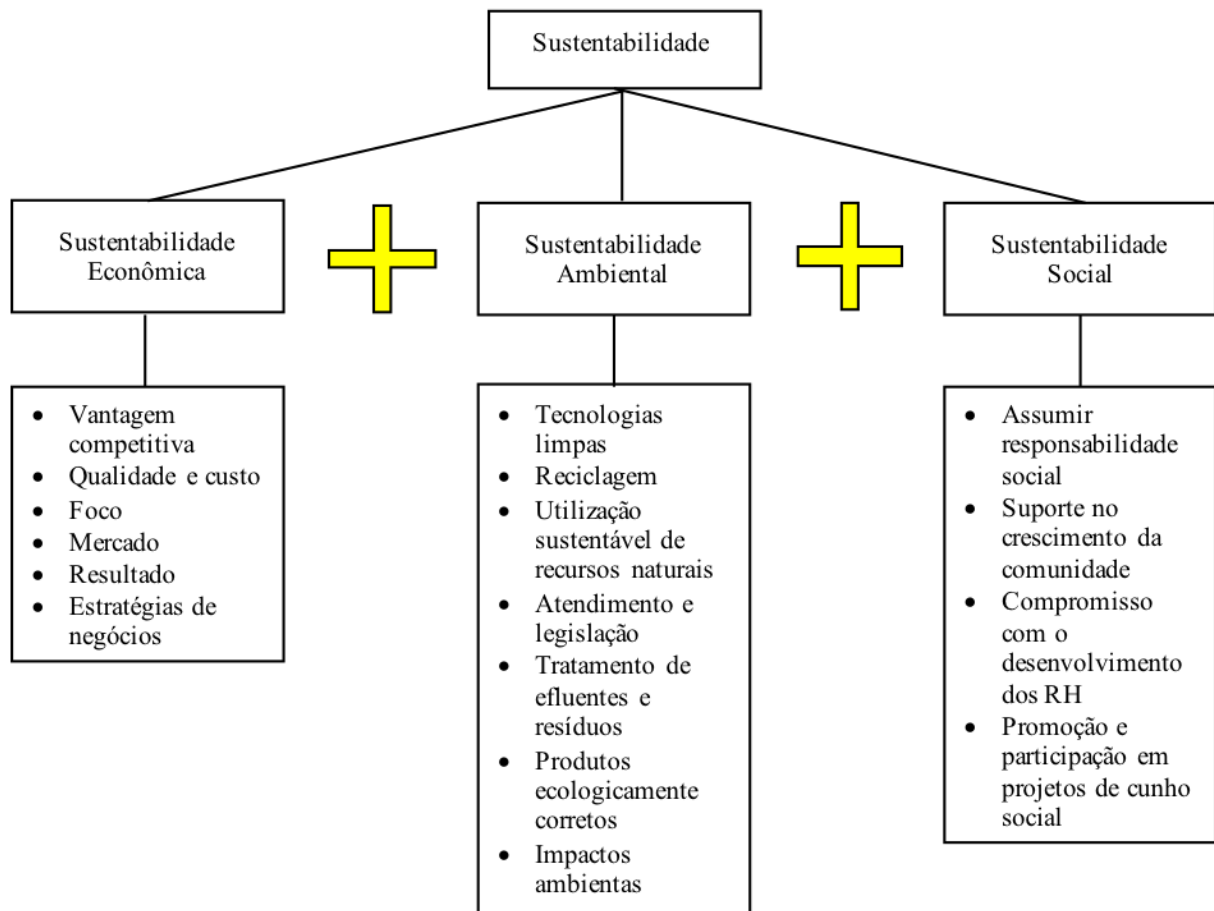
Quadro 1 – Dimensões da GSS

Dimensão	Descrição
Razões para GSS	Aquecimento global, esgotamento de recursos naturais não renováveis, aumento das atividades industriais, requisitos regulatórios, natureza do negócio, concorrente, ações das partes interessadas (como ONGs), visão da alta administração, demanda do cliente e iniciativas sustentáveis dos fornecedores.
Critérios de desempenho para GSS	Critérios para selecionar fornecedores, como preço, qualidade, confiabilidade, taxa de serviço, desempenho de entrega, flexibilidade, tamanho da empresa dos fornecedores, certificações dos fornecedores, serviços associados, tempo de relacionamento, localização, aspectos ambientais, dependência econômica, aplicação de tecnologia da informação/sistema da informação e responsabilidade social.
Cadeias de suprimentos mais verdes	Objetivos como economizar os recursos naturais, reduzir o aquecimento global e a emissão de gás carbônico, reduzir os resíduos, reduzir os materiais de embalagem, aderir ao ISO 14001, gestão enxuta, ecodesign, reduzir os custos de transporte e logística reversa.
Características dos fornecedores	A localização geográfica, o tamanho da empresa, a visão da empresa, o plano estratégico e as operações podem determinar o grau de comprometimento e apoio da empresa com relação à gestão de suprimento sustentável.
Abordagens gerenciais para GSS	As abordagens podem ser dos tipos ativo, reativo, proativo, colaborativo ou individual, conforme o processo de tomada de decisão adotado pela empresa.
Barreiras para GSS	Resistência sempre vai existir e algumas barreiras para este processo podem ser: recursos humanos, questões financeiras, localização, cultura, tipo de negócio, configuração da rede de fornecedores, objetivos de desempenho.
Benefícios e motivação para GSS	Qualidade, satisfação do cliente, inovação, confiança, estoque ideal, flexibilidade, prazo de entrega e controle de custos são benefícios trazidos pelas práticas sustentáveis.

Fonte: Ageron, 2012.

As práticas sustentáveis estão incluídas na GSS, e as práticas verdes (*green practices*) fazem parte das práticas sustentáveis. Pagell e Wu (2009) relatam que as práticas sustentáveis podem ser realizadas de maneira interna ou externa à organização, a forma externa envolve os fornecedores ou os clientes. Coral (2002) cita alguns exemplos de práticas sustentáveis classificadas de acordo com as dimensões do TBL, como representado na figura 3.

Figura 3 – Práticas sustentáveis



Fonte: Coral, 2002.

As práticas verdes são voltadas para a dimensão ambiental do TBL. Caso esta dimensão não seja atendida, pode repercutir em sérios problemas para a organização, desde abalar a imagem da marca (WAGNER; SCHALTEGGER; WEHRMEYER, 2002; PINTO, 2020) até processos judiciais (PINTO; ALLUI, 2016).

As práticas verdes correspondem às práticas implementadas com o objetivo de minimizar o impacto negativo ao meio ambiente. O quadro 2 exemplifica estas ações, informando as referências e práticas, classificando em cinco categorias: design verde, gestão interna, logística verde, processo de aquisição e manufatura verde (SCHMIDT; FOERSTL; SCHALTENBRAND, 2017).

Quadro 2 – Práticas verdes

Referências	Categorias	Práticas
<i>Vachon; Klassen (2006); Zhu; Sarkis (2007); Golicic; Smith (2013)</i>	Design verde	Integração das partes interessadas externas e processos de inovação verde
<i>Vachon; Klassen (2006); Lo (2013); Wu; Ellram; Schuchard (2014); Wu et al. (2014)</i>	Gestão interna	Sistemas de gestão ambiental, políticas, conscientização interna e conformidade regulatória
<i>Van Hoek (1999); Sroufe (2003); Gonzalez-Benito; Gonzalez-Benito (2006)</i>	Logística verde	Embalagens verdes e retornáveis, processos eficientes e transporte eficiente em CO2
<i>Carter et al. (1998); Van Hoek (1999); Pullman et al. (2009) Golicic e Smith (2013); Lo (2013)</i>	Processo de aquisição	Definição de metas e aplicação de políticas e certificações com fornecedores, considerando os aspectos ambientais
<i>Christmann (2000); Zhu; Sarkis (2007); Pullman et al. (2009)</i>	Manufatura verde	Tecnologia de prevenção de poluição; remanufatura; e redução de energia e resíduos em equipamentos e processos

Fonte: Adaptado de Schmidt, Foerstl e Schaltenbrand, 2017.

Além destas práticas, destaca-se a logística reversa, como estratégia fundamental em termos de sustentabilidade e lucro, motivada pelos eixos ambiental, financeiro e legal (COUTO; LANGE, 2017). De acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de agosto de 2010), a logística reversa é um

instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada (BRASIL, 2010).

Ainda há incertezas com relação aos ganhos e perdas esperados quando as práticas verdes são adotadas, e isso pode afetar o progresso dessas práticas (CHOI *et al.*, 2017; MUNOZ-VILLAMIZAR *et al.*, 2018).

De acordo com Pagell e Wu (2009) e Abbasi e Nilsson (2016), considerar que uma empresa é sustentável implica em identificar que seus fornecedores também são. O que demonstra a importância da perspectiva de cadeia. Contudo, não há um protocolo a seguir com ações definidas para selecionar os fornecedores conforme suas práticas de sustentabilidade (ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020).

Desta forma, percebe-se que o turismo precisa de protocolos que direcionem às práticas sustentáveis, seguindo uma linha de desenvolvimento para garantir que as futuras gerações

possam usufruir dos mesmos atrativos turísticos da atualidade. Nos dias de hoje, a sustentabilidade é essencial para a sobrevivência da atividade turística, portanto, políticas públicas são necessárias para desenvolver o turismo nas regiões de maneira sustentável. A partir do entendimento da cadeia sustentável, surge a necessidade de uma melhor compreensão sobre a cadeia do turismo para embasar as decisões de PP para o setor e melhorar a gestão desta cadeia.

2.3 Tourism Supply Chain

Segundo Urry (2001), com as mudanças que ocorreram no modo de trabalho, como férias remuneradas e redução das jornadas de trabalho, com o processo de urbanização e com o desenvolvimento dos meios de transporte, surgiu o turismo de massa, o qual popularizou a atividade turística que, no século XIX, era aristocrática. Devido a estas transformações e aos excelentes índices de desenvolvimento atingidos por este setor, o turismo vem aparecendo nas pesquisas, a partir de meados do século XX, de maneira global em vários meios acadêmicos (URRY, 2001).

Conforme Zimmermann (1996), o turismo é um fenômeno social, formado pelo homem, delimitado temporal e espacialmente. Barreto (2003) afirma que o turismo é um movimento de pessoas, e que pode atender ou não as necessidades dos turistas, desta forma, presumindo uma interação entre o viajante e o núcleo receptivo. Como pode-se perceber, não há um consenso sobre a definição do turismo, no entanto, o conceito determinado pela Organização Mundial do Turismo – OMT, em 1994, é o aceito na perspectiva formal e é utilizado como referencial na construção das estatísticas internacionais. A OMT define o turismo, como:

O turismo é um fenômeno social, cultural e econômico que envolve a movimentação de pessoas para países ou locais fora de seu ambiente habitual para fins pessoais ou comerciais / profissionais. Essas pessoas são chamadas de visitantes (que podem ser turistas ou excursionistas; residentes ou não residentes) e o turismo tem a ver com suas atividades, algumas das quais envolvem despesas turísticas (OMT, 2020, tradução própria).

De acordo com Balanzá e Nadal (2003), uma descrição possível para o turismo é a combinação de atrativos e infraestruturas, de bens e serviços, organizados para oferecer vantagens aos turistas, que proporcionem satisfação das percepções e expectativas dos clientes, e que demandam empreendimentos dedicados a tornar possível o turismo através dessas atividades. Estas empresas fazem parte da *Tourism Supply Chain* (TSC).

Para Chen (2009), a TSC é diferente das *Supply Chains* de negócios comuns. Comparando com as SC de produtos, a TSC é instável, considerando as diferentes e insaciáveis demandas dos clientes (CHEN, 2009). Os fornecedores no Turismo são mais complexos do que em outros setores, pois a indústria contacta os turistas de maneira direta; os fornecedores possuem relação cooperativa problemática; a competição é mais agressiva; diversas empresas fazem parte da cadeia com regras e características diferentes; e os agentes de turismo podem possuir ideais contrários à sustentabilidade (CHEN, 2009).

A Organização Mundial do Turismo (OMT) possui a definição da Cadeia de Valor do Turismo em seus documentos.

A Cadeia de Valor do Turismo – CVT (*Tourism Value Chain*) é uma sequência de atividades primárias e de apoio estrategicamente fundamentais para o desempenho do setor turístico. As principais atividades da cadeia de valor do turismo abrangem uma gama de processos vinculados ao setor do turismo, como a formulação de políticas e o planejamento integrado; desenvolvimento e acondicionamento de produtos, promoção e marketing; distribuição e vendas; e operações e serviços do destino. As atividades de apoio envolvem transporte e infraestrutura, desenvolvimento de recursos humanos, desenvolvimento de tecnologia e sistemas e outros bens e serviços complementares que podem não estar relacionados aos negócios turísticos centrais, mas têm um alto impacto no valor do turismo (OMT, 2019 p. 20, tradução própria).

Compreender a *Supply Chain* implica em investigar os elementos da cadeia, focando nas etapas de fabricação e distribuição, em contrapartida a *Value Chain* engloba as etapas que agregam valor a um produto ou serviço (FELLER, SHUNK, CALLARMAN, 2006). Portanto, o presente trabalho utiliza o termo *Tourism Supply Chain* predominantemente, focando nos fornecedores dos principais serviços turísticos.

Zhang, Song e Huang (2009) asseguram que os produtos turísticos são usualmente visualizados como uma cadeia que é composta por diversos serviços em rede, as cadeias necessitam de gerenciamento para criar vantagem competitiva, especialmente no cenário dos diferentes empreendimentos que participam e competem na cadeia.

A TSC é caracterizada por sua complexidade. Massari (2005) aponta que para estabelecer a cadeia produtiva do turismo é preciso levar em consideração que o turismo é um fenômeno único e multisetorial. A autora ainda afirma que este setor constitui uma integração de atividades econômicas, na qual é gerada uma oferta e uma demanda, a última podendo existir ou ser provocada. Por outro lado, Tapper e Font (2004) acreditam que as TSC possuem o mesmo funcionamento que as outras cadeias, através das relações entre os empreendimentos. Os autores ainda afirmam que as diferenças mais relevantes estariam no fato de os clientes se deslocarem até o produto e na grande combinação de serviços que o produto envolve.

Os setores público e privado participam amplamente da TSC, que pode ser caracterizada por uma rede de organizações envolvidas em diversas atividades turísticas, desde o fornecimento de produtos / serviços turísticos até sua distribuição e comercialização no destino (ZHANG; SONG; HUANG, 2009). Gunasekaran *et al.* (2004) e Cho *et al.* (2012) apontam os processos da *Service Supply Chain*, incluindo os da TSC:

- Gerenciamento do processo de pedido;
- Gestão de relacionamento com fornecedores;
- Gestão de desempenho de serviço;
- Gestão de capacidade e de recursos;
- Gestão de relacionamento com o cliente;
- Gestão de demanda;
- Gestão de informação e tecnologia;
- Gestão de finanças da *supply chain*.

Com a finalidade de encontrar mapas oficiais da cadeia do turismo, utilizou-se a ferramenta de busca do Google, inserindo os termos Cadeia Produtiva do Turismo, Cadeia de Valor do Turismo e Cadeia de Suprimentos do Turismo, focando em sites de organizações que desenvolvem estudos sobre a cadeia do turismo. Desta forma, foi possível identificar, apenas com o termo Cadeia Produtiva do Turismo, logo nos dois primeiros resultados, dois documentos, uma imagem e um estudo de mercado. Para complementar, colocando os termos *Tourism Value Chain* e *Tourism Supply Chain*, verificou-se um relatório realizado pela Organização Mundial do Turismo (UNWTO) em conjunto com a Organização Mundial do Comércio – *World Trade Organization* (WTO) e a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD), como resultado do termo *Tourism Value Chain*, na primeira página de resultados. A pesquisa se limitou-se à primeira página de resultados, devido a ordem de relevância ser ranqueada pelo Google. Estes mapas descrevem os elementos da cadeia do turismo, como apresenta o quadro 3. A coluna “referências” indica o nome do documento, os autores e o ano; o item “elementos” descreve os elementos da cadeia citados no documento; e a seção “observações” aponta as páginas onde foram encontradas as informações.

Quadro 3 – Documentos relacionados à Cadeia do Turismo

Referências	Elementos	Observações
Cadeia Produtiva do Turismo - Fecomércio MG (SESC SENAC) (S/D)	Cadeia produtiva Ramificação principal: Atrativos turísticos; sociedade civil organizada; órgãos governamentais; empresas líderes; provedores de serviços de interesse turístico; organizações educacionais e profissionais; e agentes creditícios. Dentro de empresas líderes cita: operadoras de turismo; agências de viagem; meios de hospedagem; restauração (A&B); lazer e entretenimento; eventos e negócios; e transporte.	Figura no site https://www.fecomercio mg.org.br/
Encadeamento Produtivo: Cadeia do Turismo (sol e praia, religioso e eventos) - SEBRAE/BA (2017)	Cadeia produtiva Cadeia principal: hotelaria, bares e restaurantes (IBGE classifica como “Alojamento e alimentação”); infraestrutura turística; agências receptivas e operadoras de viagens; organizadores de eventos; promoção e <i>marketing</i> turístico; e divulgação e vendas dos atrativos e produtos turísticos.	Figura p. 8.
Aid for Trade and Value Chains in Tourism - WTO/UNWTO/OECD (2013)	<i>Value chain</i> Linha principal da cadeia de valor: Organização de viagens e reservas; transporte; acomodação; Alimentos & Bebidas; artesanatos; ativos de turismo no destino; lazer, excursões e tours; e serviços de apoio.	Figura p. 23 no site https://www.wto.org

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Estes documentos selecionados apresentam a complexidade da cadeia do turismo que envolve elementos desde a divulgação dos destinos até o momento que o turista desfruta dos produtos e serviços turísticos. O documento “*Aid for Trade and Value Chains in Tourism*” é oficial e relevantes para o setor, pois recebeu a contribuição da Organização Mundial do Turismo, que possui papel decisivo na promoção do desenvolvimento do turismo mundial (UNWTO, 2019). As entidades Fecomércio e Sebrae também realizam estudos com o intuito de promover o setor no Brasil.

Os elementos de transporte; organização de viagem e reserva; acomodação; serviços de alimentos & bebidas; artesanatos; ativos turísticos no destino; lazer, excursões e passeios; e serviços de apoio fazem parte da *tourism value chain* de acordo com a Organização Mundial do Turismo (DEVCO; UNWTO, 2013), entretanto alguns autores afirmam que estes elementos compõem a *tourism supply chain*, em função destes problemas de conceituação e para melhor compreender a cadeia, foi realizada a Revisão Sistemática da Literatura.

Acessando o Portal de Periódicos Capes, em busca avançada, as opções “contém” “no título” foram selecionadas e os descritores com o operador booleano foram inseridos da seguinte forma: “*tourism supply chain*” OR “*tourism value chain*”. Selecionou-se o tipo de material “artigos”, entre as datas 01 de setembro 2015 e 01 setembro de 2020, o que resultou em 26 artigos. Para artigos em espanhol, foi encontrado 1 resenha, inserindo os seguintes

descritores e operador booleano: “*cadena productiva del turismo*” OR “*cadena de valor turística*”. Em relação aos artigos em português, incluindo os descritores “cadeia produtiva do turismo”, “cadeia de valor do turismo” com o operador booleano OR, foi possível acessar apenas 1 artigo. A coleta de dados foi realizada em 14 de outubro de 2020, utilizando os mesmos parâmetros para as buscas nos três diferentes idiomas.

Ainda no Portal de Periódicos Capes, em busca avançada, as opções “contém” “no assunto” foram selecionadas, os descritores com o operador booleano “*tourism supply chain*” OR “*tourism value chain*” foram inseridos desta forma, entre as datas 01 de setembro 2015 e 01 setembro de 2020, o que resultou em 27 artigos. Selecionou-se o tipo de material “artigos”. Para os descritores em espanhol “*cadena productiva del turismo*” OR “*cadena de valor turística*” foi possível encontrar 1 artigo. Quanto aos descritores em português, “cadeia produtiva do turismo” OR “cadeia de valor do turismo”, foi possível encontrar 0 resultados. A coleta de dados foi realizada em 8 de dezembro de 2020, seguindo os mesmos parâmetros para as buscas nos três diferentes idiomas.

Na base de dados Spell, em busca avançada, escolhendo os mesmos descritores da busca realizada no Portal de Periódicos Capes, com o operador booleano OU, opção “Título do documento”, entre setembro 2015 e setembro de 2020, as palavras-chave em inglês selecionaram 0 artigos. Utilizando as palavras-chave em espanhol, não foi encontrado nenhum artigo, da mesma forma que não houve retorno de artigo, inserindo as palavras-chave em português. Portanto, foi realizada uma busca diferente, inserindo a *string* TÍTULO *tourism* E TÍTULO *tourism* E TÍTULO *chain*. posteriormente, utilizando a mesma *string*, porém com os descritores *turismo* e *cadena*, e por fim, *turismo* e *cadeia*. Selecionou-se o tipo de documento “artigo” em todas as buscas. A *string* em espanhol encontrou 0 artigos, as *strings* em português e inglês retornaram apenas os mesmos 2 artigos. Como não há a opção “assunto” na Spell, decidiu-se testar a opção “resumo” para as três *strings*. Apenas a *string* RESUMO *turismo* E RESUMO *turismo* E RESUMO *cadeia*, tipo de documento “artigo”, entre setembro 2015 e setembro de 2020 encontrou artigos, selecionando 19 trabalhos. A coleta de dados foi realizada em 7 de dezembro de 2020.

Não há a opção “resumo” no Portal de Periódicos Capes que possibilite seguir a *string* mais próxima possível da utilizada na Spell.

No Portal de Periódicos Capes, houve tentativa de encontrar artigos em português, utilizando a busca simples com a termo “cadeia de suprimentos do turismo”, no entanto, nenhum artigo foi encontrado. Portanto, tentou-se em busca avançada, com as opções “contém” “no assunto” e as palavras “cadeia de suprimentos” AND “turismo”, selecionou-se o tipo de

material “artigos” e o período entre 01 de setembro 2015 e 01 setembro de 2020 e, igualmente, não houve resultado. Na base de dados Spell, pesquisou-se artigos em português, utilizando pesquisa avançada com a *string* RESUMO \“cadeia de suprimentos\” E RESUMO \“cadeia de suprimentos\” E RESUMO turismo”, tipo de documento “artigo”, entre setembro de 2015 e setembro de 2020 e, da mesma forma, nenhum artigo foi encontrado.

Estas bases de dados foram escolhidas por serem mais criteriosas quanto à indexação de artigos. O quadro 4 foi elaborado para facilitar a visualização das respostas da pesquisa, classificando os artigos da base Periódicos Capes e dispendo em ordem decrescente, considerando a data de publicação. O item “referências” cita os autores e o ano; a coluna “elementos” descreve os elementos da cadeia citados em cada artigo; e a seção “observações” indica as páginas onde foram encontradas as informações.

Quadro 4 – Categorização dos artigos relacionados à Cadeia do Turismo (Periódicos Capes)

(continua)

PERIÓDICOS CAPES		
Referências	Elementos	Observações
Sanguri, Bhuyan e Patra (2020)	Nenhum	-
Ahmadimanesh, Paydar e Asadi-gangraj (2019)	<i>Supply chain</i> . Turistas, instalações médicas e acomodação.	Elementos p. 405.
Mandal e Saravanan (2019)	<i>Supply chain</i> . Hotéis, restaurantes, agências de viagens, lojas de souvenirs.	Elementos p. 615.
Palang e Tippayawong (2019)	<i>Supply chain</i> . Acomodação, transporte, excursão e agência/operadora de viagens.	Elementos e Figura p. 1196.
Liu, Xiao, Fan e Zhao (2019)	Nenhum	-
Kozicka, Kot e Riana (2019)	<i>Supply chain</i> Agências de viagens; empresas específicas de turismo; hotéis; aviação; operadoras de turismo; e transportes no destino.	Elementos p. 5.
Yang, Dong e Hao (2019)	<i>Supply chain</i> “A <i>supply chain</i> do turismo pode ser descrita como a reunião de uma série de entidades (indivíduos, organizações ou empresas comerciais) que participaram da produção e prestação de serviços turísticos, informações, finanças e produtos tangíveis para turistas direta ou indiretamente” (YANG; DONG; HAO, 2019, p. 2, tradução própria).	Elementos p. 2.
Ghaderi, Hatamifar e Khalilzadeh (2018)	<i>Supply chain</i> . Atrações, infraestrutura, transporte, acomodação, serviços de alimentação, entretenimento, estabelecimentos comerciais e informações ao turista.	Elementos p. 435 e 436.
Adiyia e Vanneste (2018)	<i>Value chain</i> “Todos os elementos do fornecimento de bens e serviços aos turistas, desde o fornecimento de insumos até o consumo final de bens e serviços, e [isso] inclui a análise das instituições de apoio e questões de governança dentro das quais essas partes interessadas operam” (MITCHELL & ASHLEY, 2010, p. 16, tradução própria).	Elementos p. 212. Figura p. 217.

Quadro 4 – Categorização dos artigos relacionados à Cadeia do Turismo (Periódicos Capes)
(conclusão)

PERIÓDICOS CAPES		
Referências	Elementos	Observações
Babu, Kaur e Rajendran (2018)	Nenhum	-
Shi e Liu (2018)	Nenhum	-
Huang (2018)	<i>Supply chain</i> Produtos, distribuidores e recursos são elementos principais da <i>supply chain</i> do turismo. Acomodação (serviço turístico primário) e agências de viagens (distribuidor de um produto de serviço) Educação em turismo (recurso).	Elementos p. 303.
Mwesiumo e Halpern (2018)	Nenhum	-
Tsaur e Chen (2018)	<i>Supply chain</i> Operadoras da <i>Supply chain</i> do turismo: Agências de viagens, hospedagem, transporte, pontos cênicos e parques temáticos.	Elementos p. 156.
Moreno (2018)	<i>Cadena de valor.</i> Gestão de destinos, informação e publicidade, meios de transporte e estações, hospedagem, serviços de restaurante, atividades culturais e recreativas.	Elementos p. 132. Figura p. 141.
McCamley e Gilmore (2017)	<i>Supply chain</i> Órgãos do setor público existem no nível 1. Uma série de instalações e funções de marketing estratégico de execução no nível 2. Empresas privadas de produtos e serviços turísticos no nível 3.	Elementos e figura p. 82.
Sanfiel-Fumeroa, Armas-Cruza e González-Morales (2017)	<i>Supply chain</i> Fornecedores, distribuidores, concorrentes, parceiros, governos e outras empresas em atividades complementares. Voos, acomodação até distribuição e comercialização do produto turístico no destino.	Elementos p. 1258.

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Igualmente, o quadro 5 foi elaborado para facilitar a visualização das respostas da pesquisa, desta vez, classificando os artigos da base Spell e dispondo em ordem decrescente, considerando a data de publicação. O item “referências” cita os autores e o ano; a coluna “elementos” descreve os elementos da cadeia citados em cada artigo; e a seção “observações” indica as páginas onde foram encontradas as informações.

Quadro 5 – Categorização dos artigos relacionados à Cadeia do Turismo (Spell)

SPELL		
Referências	Elementos	Observações
Conto <i>et al.</i> (2020)	Nenhum	-
Maracajá e Pinheiro (2020)	Nenhum	-
Silva e Coriolano (2020)	Nenhum	-
Rocha (2020)	Cadeia produtiva Entidades privadas: meios de hospedagem, restaurantes, atrativos turísticos etc. Atributos públicos: legado cultural do destino, qualidade ambiental, segurança e infraestrutura públicas, e imagem da marca do destino.	Elementos p. 10.
Semião e Azevedo (2020)	Cadeia produtiva Hotelaria, agenciamento, locação de veículos, empresas promotoras de eventos, entre outras.	Elementos p. 229.
Storopoli, Ramos, Quirino e Rufin (2019)	Nenhum	-
Junqueira e Anjos (2019)	Nenhum	-
Moura, Gohr, Nóbrega e Gonçalves (2019)	Nenhum	-
Pozo e Tachizawa (2018)	Cadeia produtiva Hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento.	Elementos p. 42.
Junqueira (2018)	Cadeia produtiva Setor de transportes, locação de veículos, arquitetura e urbanismo, fornecimento de alimentação, lavanderias, serviços de comunicação e informática, publicidade e serviços de câmbio.	Elementos p. 531.
Melo, Silveira e Durão (2018)	Nenhum	-
Melo e Jesus, 2018	Nenhum	-
Vieira e Hoffmann (2018)	Cadeia produtiva Agências de viagens, operadoras, agências de receptivo, sites, bares e restaurantes, entretenimento, atrativos, organizações de convenções e eventos, fornecedores, hotéis e pousadas, outros meios de hospedagem, meios de hospedagem de outras localidades.	Elementos p. 197.
Camelo, Coriolano e Leitão (2017)	Cadeia produtiva Serviços de hospedagem, transporte, alimentação, lazer e entretenimento.	Elementos p. 32.
Mano, Mayer e Fratucci (2017)	Nenhum	-
Santos, Aragão e Souza (2016)	Cadeia produtiva Bares, restaurantes, pousadas, hotéis e ONGs.	Elementos p. 95.
Camelo, Costa e Coriolano (2016)	Cadeia produtiva Hospedagem, alimentação, transporte e lazer.	Elementos p. 137.
Camargo Filho e Almeida (2015)	Nenhum	-

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O foco é buscar identificar na revisão os elementos formadores da cadeia, apresentando as convergências e divergências entre as formas como os artigos descrevem a cadeia.

Santanu Mandal e Dhandayutham Saravanan (2019), citaram Babu, Kaur e Rajendran (2018), Mandal *et al.* (2016) e Peng, Xu e Chen (2011) para mencionar os itens hotéis, restaurantes, agências de viagens e lojas de souvenirs, como elementos da cadeia do turismo, entretanto, não descrevem a cadeia de forma completa. Pode-se verificar que 16 artigos não apresentaram nenhum elemento como componente da cadeia. Não é possível observar todos os elementos essenciais da cadeia do turismo em um só artigo, apenas nos documentos da Fecomércio-MG e da UNWTO (2013). Observa-se que há divergências no entendimento dos elementos que compõem a cadeia do turismo, além da utilização do termo *supply chain* ou *value chain*, no entanto, a maioria dos autores se referem à cadeia produtiva ou *supply chain*.

Adiyia e Vanneste (2018) citam Mitchell e Ashley (2010, p. 16) que definem a Cadeia de Valor do Turismo (CVT) como “todos os elementos do fornecimento de bens e serviços aos turistas, desde o fornecimento de insumos até o consumo final de bens e serviços, e isso inclui a análise das instituições de apoio e questões de governança dentro das quais essas partes interessadas operam”, corroborando com a definição de CVT da Organização Mundial do Turismo (2019). Em contrapartida, Moreno (2018), acredita que a CVT é composta por gestão de destinos, informação e publicidade, meios de transporte e estações, hospedagem, serviços de restaurante, atividades culturais e recreativas.

Yang, Dong e Hao (2019, p. 2, tradução própria) descrevem a *Tourism Supply Chain* (TSC) como “a reunião de uma série de entidades (indivíduos, organizações ou empresas comerciais) que participaram da produção e prestação de serviços turísticos, informações, finanças e produtos tangíveis para turistas direta ou indiretamente”. Já Huang (2018) define a TSC, apontando que os elementos principais são os produtos, os distribuidores e os recursos. McCamley e Gilmore (2017) se baseia em alguns autores citam para caracterizar a TSC patrimonial através de níveis, conforme o seguinte: órgãos do setor público existem no nível 1, uma série de instalações e funções de marketing estratégico de execução estão no nível 2, e empresas privadas de produtos e serviços turísticos no nível 3.

Xinyan Zhang, Haiyan Song e George Q. Huang são os autores mais citados no campo da SC, conforme artigos analisados.

A partir da análise dos artigos selecionados na revisão e documentos encontrados em sites oficiais, observa-se a existência de alguns elementos fundamentais para a cadeia do turismo, como proposto no quadro 6, a coluna citações apresenta a quantidade de artigos que citou cada elemento. A categorização foi elaborada a partir do entendimento da OMT sobre a composição da cadeia principal, colocando os demais elementos na cadeia de apoio. Para o documento da SEBRAE/BA (2017), o transporte não faz parte da cadeia principal.

Quadro 6 – Distribuição de frequência dos elementos da cadeia do turismo

Cadeia principal		
Elementos	Citações	Descrição
Hotéis e pousadas	16	Estabelecimentos que oferecem acomodação.
Restaurantes e bares	10	Estabelecimentos que oferecem serviços de alimentação.
Agências e Operadoras de turismo/viagens	10	Empresas que distribuem produtos e serviços turísticos entre os clientes e os fornecedores.
Transporte	9	Empresas que viabilizam o deslocamento dos turistas, para o destino ou dentro do destino, incluindo aéreo, terrestre, fluvial, marítimo e ferroviário.
Atrações turísticas	8	Locais que os turistas têm interesse em visitar, sendo por seu valor cultural beleza natural ou artificial, importância histórica, originalidade, características raras, para recreação e diversão etc.
Infraestrutura	7	Infraestrutura; arquitetura e urbanismo; instalações médicas; segurança; qualidade ambiental; lavanderias.
Informação e publicidade	4	Informação e publicidade; serviços de informação ao turista; gestão da marca e imagem do destino.
Promotoras de eventos	2	Promotoras de eventos; organizações de convenções e eventos.
Cadeia de apoio		
Elementos	Citações	Descrição
Estabelecimentos comerciais	3	Estabelecimentos comerciais; lojas.
Locação de veículos	2	Serviço de aluguel de automóveis.
Serviços de comunicação e informática	2	Sistemas de comunicação e informática; sites.
Serviços de câmbio	1	Serviços de compra e venda de moeda externa.
ONG	1	Organizações não governamentais.

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

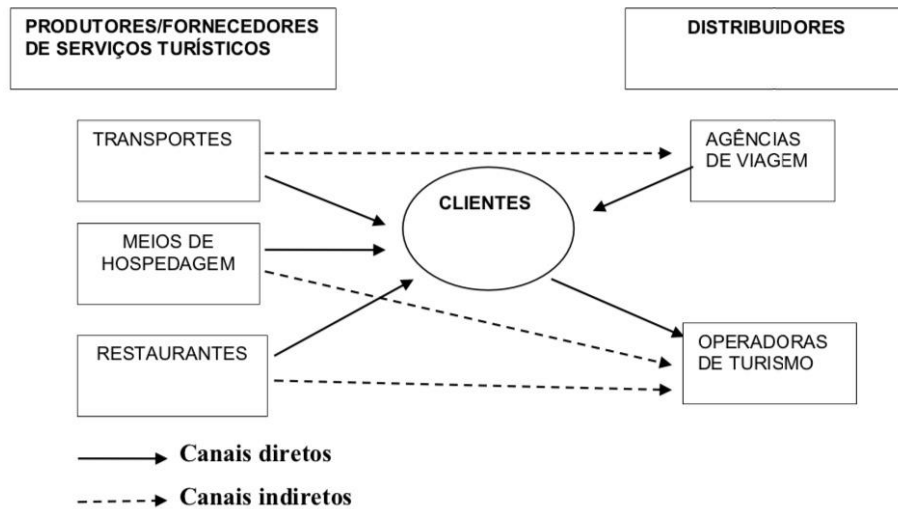
A locação de veículos é um elemento considerado característico do turismo pelo Ministério do Turismo (MTUR), no entanto, aparece apenas em 2 artigos e não é citado nos documentos do site oficial da Organização Mundial do Turismo (OMT).

Vieira e Hoffmann (2018) e Mandal e Saravanan (2019) citaram meios de hospedagem, alimentos & bebidas e agências e operadoras de turismo/viagens como elementos da cadeia do turismo. Entretanto, a composição de meios de hospedagem, alimentos & bebidas e transporte prevaleceu, sendo citados por Camelo, Costa e Coriolano (2016), Camelo, Coriolano e Leitão (2017), Ghaderi, Hatamifar e Khalilzadeh (2018) e Moreno (2018), corroborando com o modelo de Beni (2008) que aponta estes três serviços como fornecedores do sistema do turismo, e as agências e operadoras de turismo/viagens como distribuidores.

Santana (2017) apresenta elementos da cadeia do turismo como integrantes do canal de distribuição do sistema do turismo. Na figura 4, a autora adaptou o modelo de Beni (2008), demonstrando a dinâmica entre os elementos do canal, na qual os produtores/fornecedores podem oferecer seus serviços diretamente para os clientes ou por intermédio dos distribuidores,

e os distribuidores podem atuar como produtores/fornecedores. Observa-se que transportes, meios de hospedagem e restaurantes fazem parte do grupo de fornecedores e agências de viagem e operadoras de turismo compõem o grupo de distribuidores.

Figura 4 – Elementos do Canal de Distribuição



Fonte: Santana, 2017, adaptado de Beni, 2008.

O modelo de Beni (2008) converge com Silva e Coriolano (2020) apenas na hotelaria, quando os autores citam as oportunidades do mercado de turismo que são oferecidas através de pacotes personalizados. Além de hotelaria, os autores citam a infraestrutura do destino, os atrativos naturais, os serviços de apoio e os bens facilitadores (SILVA; CORIOLANO, 2020).

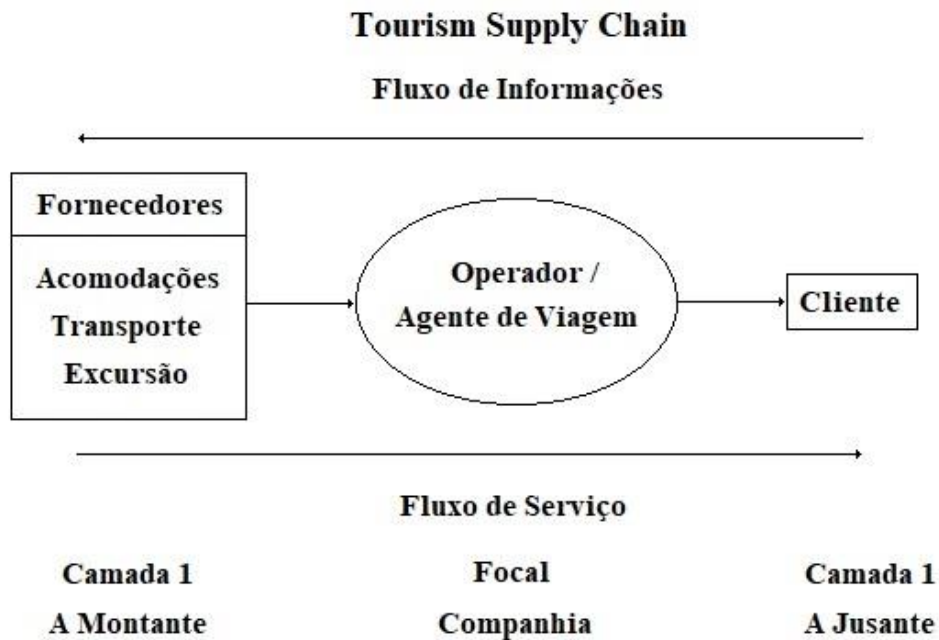
Pode-se observar que a cadeia a montante é representada pelos elementos que apoiam os elementos da cadeia principal. Quanto à cadeia a jusante, nota-se que é composta pelos elementos que prestam serviço diretamente ao turista. Hotéis e pousadas, e bares e restaurantes fazem parte da cadeia principal, no entanto, transporte não, de acordo com o documento do Sebrae (2017), como pode-se observar na figura 5. Agências receptivas e operadoras de viagens estão na cadeia principal, porém o documento afirma que estes elementos atuam como infraestrutura de apoio (SEBRAE, 2017).

Figura 5 – Tourism Supply Chain



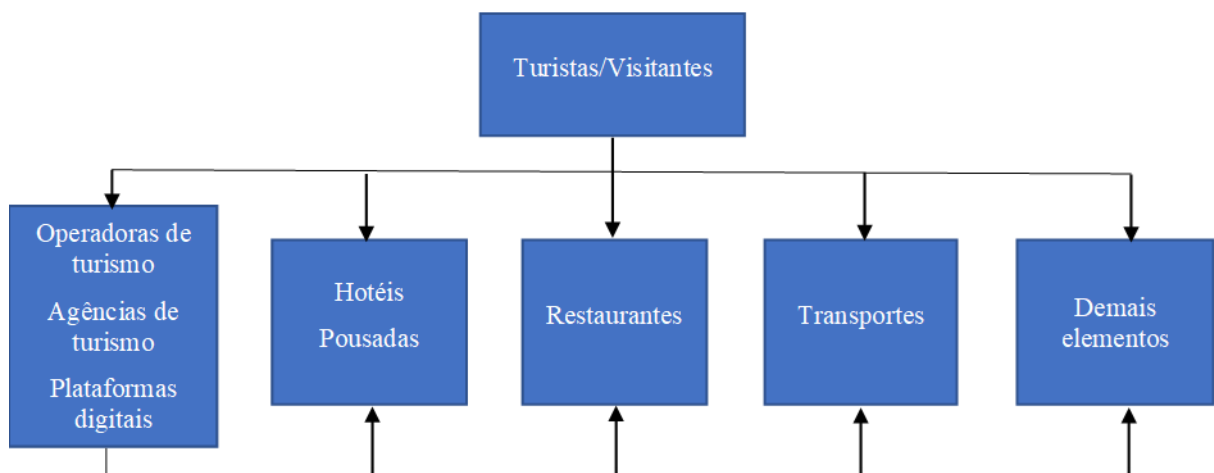
Fonte: Sebrae, 2017.

O modelo adaptado de Zhang, Song e Huang (2009) mostra que acomodações e transporte ocupam papel principal entre os fornecedores. O autor ainda inclui excursão nessa primeira camada, uma compreensão isolada da cadeia, pois não é compartilhada entre os demais trabalhos e documentos analisados. Operador e agente de viagem estão na posição focal, o que se entende por intermediário, como observado na figura 6. Restaurantes ou estabelecimentos de alimentação não são citados neste modelo, o que diverge do entendimento da maioria dos trabalhos analisados.

Figura 6 – *Tourism Supply Chain*

Fonte: Adaptado de Zhang, Song e Huang, 2009.

Analisando as estruturas das cadeias propostas em documentos e artigos da revisão de literatura e da revisão sistemática, observaram-se algumas divergências, como apontadas anteriormente. Portanto, propõe-se o esboço de uma nova estrutura que inclui hotéis e pousadas, restaurantes e transportes como elementos principais da TSC, como demonstrado na figura 7. As setas demonstram que o turista/visitante pode recorrer a estas empresas ou a plataformas digitais para adquirir os serviços ou produtos turísticos ou contactar diretamente os estabelecimentos.

Figura 7 – Esboço da *Tourism Supply Chain*

Fonte: Adaptado de LAFIS, 2016.

As operadoras de turismo não precisam mais das agências para intermediar os serviços e as agências também não precisam mais das operadoras para distribuírem os serviços, além disso, as agências e operadoras tem perdido espaço ao passo que as tecnologias passaram a assistir os turistas no aspecto de intermediação de produtos e serviços turísticos. A evolução tecnológica contribuiu para essa mudança de comportamento (BASTA, 2006), na qual os clientes adquirem muitos produtos e serviços através de plataformas digitais. Contudo, em se tratando do destino turístico Maceió, as agências e operadoras ainda contribuem bastante para o volume de turistas no Estado, vendendo o destino como um dos principais destinos turísticos da América Latina.

2.4 Políticas e práticas sustentáveis no setor de Turismo

Apesar de não haver apenas uma definição de políticas públicas, Celina Souza (2006) e Saraiva e Ferrarezi (2007) as definem como um fluxo de decisões voltadas ao público, que pretendem manter o equilíbrio social ou introduzem desequilíbrios para modificar a realidade, o que complementa a perspectiva do renomado Lasswell (1936), que sintetiza a análise das PP em três questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz.

Quando o governo federal descentalizou o controle sobre as PP, o engajamento de outros atores foi estimulado neste processo, como: ONG, sindicatos e sociedade civil organizada (DIAS; MATOS, 2016).

Em 2015, membros da Organização das Nações Unidas (ONU) reuniram-se em Nova York e lançaram uma agenda de desenvolvimento sustentável, a Agenda 2030, que conta com dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estes objetivos abrangem temas como a pobreza, a prosperidade, o bem-estar, o meio ambiente e as mudanças climáticas (ONU, 2015). No âmbito do turismo, a agenda para o desenvolvimento sustentável global tem início principalmente com a Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável de 2002 (Rio + 10) e a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio + 20) (BĂNDOI *et al.*, 2020).

O turismo é composto, principalmente, pelo setor privado, no entanto, o setor público possui um papel essencial no desenvolvimento e gestão do turismo, na busca da sustentabilidade (UNWTO, 2015). Apesar do nível de envolvimento variar e do foco poder ser diferente nos países desenvolvidos e nos em desenvolvimento, a maioria dos governos do mundo inteiro buscam, de alguma forma, o turismo sustentável (UNWTO, 2015; OECD, 2020).

Os países em desenvolvimento podem dar mais ênfase à redução da pobreza e ao financiamento da conservação, enquanto os países desenvolvidos podem focar mais nos assuntos de rejuvenescimento e gestão de visitantes (UNWTO, 2015). Independente do interesse dos governos, seu papel é limitado, pois as ações da iniciativa privada constituem a maior parte das operações da TSC (BENI, 2008; UNWTO, 2015) e os próprios turistas influenciam nos resultados (UNWTO, 2015). Na maior parte das situações, os turistas têm o poder de impactar positivamente e negativamente, contudo, os governos possuem funções cruciais para o desenvolvimento sustentável, tais como: o planejamento do uso da terra, as regulamentações trabalhistas e ambientais e o fornecimento de infraestrutura e serviços sociais e ambientais (UNWTO, 2015), em outras palavras, o Estado é responsável pelo controle e normatização (BENI, 2008). Contudo, as estruturas da política precisam se adaptar para acompanhar o desenvolvimento (OECD, 2020). O esforço conjunto é extremamente importante para o alcance dos objetivos de desenvolvimento sustentável.

Uma função primária do governo na promoção de um turismo mais sustentável é, portanto, criar um ambiente que permita ou influencie o setor privado a operar de forma mais sustentável e influencie os padrões de fluxo de visitantes e comportamento de modo a maximizar os benefícios e minimizar os impactos negativos do turismo (UNWTO, 2015, p. 23, tradução própria).

Algumas PP já estão sendo desenvolvidas por muitos governos através de marketing, serviços de informação, educação, entre outras, utilizando parcerias público-privadas (UNWTO, 2015), o que coincide com as PP mais citadas nos artigos da revisão que se referem a estas parcerias (AHMADIMANES; PAYDAR; ASADI-GANGRAJ, 2019). Todavia, é necessário dar continuidade às ações e se alinhar cada vez mais aos objetivos (UNWTO, 2015; OECD, 2020).

Conforme apontado anteriormente, a maioria dos países está buscando alinhar-se aos objetivos sustentáveis de alguma forma, entretanto, entre os governos, não há consistência na compreensão do que o desenvolvimento sustentável do turismo acarreta, e o mesmo sobre a terminologia (UNWTO, 2015). Portanto, a fim de unir os objetivos sustentáveis às PP, é necessário realizar uma abordagem mais sistemática e integrada, prospectando o futuro e a formulação e implementação de PP (UNWTO, 2015; OECD, 2020). Os governos precisam de novas análises e dados para enfrentar os desafios do setor do turismo (OECD, 2020).

A UNWTO (2015) define turismo sustentável como: “turismo que leva plenamente em consideração seus impactos econômicos, sociais e ambientais atuais e futuros, atendendo às necessidades dos visitantes, da indústria, do meio ambiente e das comunidades anfitriãs”.

Alban (2008) constata que os complexos turísticos de sol e praia das costas do Nordeste, em sua maioria, conseguem viabilizar o *boom* do turismo através da infraestrutura, no entanto, não conseguem sustentá-lo, desta forma, em seguida chega à saturação e à degradação social e do meio ambiente. Isto demonstra a necessidade de PP que proporcionem a sustentabilidade nesse setor.

O Conselho Mundial de Viagem & Turismo (WTTC, 2018) elaborou um relatório baseado nos cinco pilares do desenvolvimento sustentável. Cada pilar descreve as principais prioridades de ação que devem ser tomadas. Estes elementos-chave servem para direcionar o setor para contribuir de maneira significativa e duradoura.

- Crescimento econômico sustentável
- Inclusão social, emprego e redução da pobreza
- Eficiência de recursos, proteção ambiental e mudanças climáticas
- Valores culturais, diversidade e patrimônio
- Compreensão mútua, paz e segurança

Beni (2003) aponta que uma das principais inquietações da Primeira Conferência sobre Turismo Sustentável, realizada em abril de 1995, por iniciativa da ONU, nas Ilhas Canárias, foi que a maioria dos participantes observou que a iniciativa privada, naquela época, pouco se comovia com as ações e os programas de preservação do meio ambiente.

Para Beni (2003), não devemos confundir Sustentabilidade Ecológica do Turismo com Turismo Sustentável – TS. A sustentabilidade ecológica, que envolve licenciamento ambiental, gestão ambiental, qualidade ambiental e desenvolvimento ambiental sustentável, é somente um dos casos que fazem parte da sustentabilidade do turismo. De acordo com o autor, fala-se em TS quando se argumenta sobre as normas para os meios de hospedagem, referindo-se à introdução de questões ambientais na política de gestão dessas empresas, em outras palavras, gestão ambiental na hotelaria.

A fim de contribuir de maneira relevante para a SCM do turismo e enfrentar os desafios da sustentabilidade econômica, social e ambiental é necessário o esforço em conjunto na SC e a identificação das questões da SC no turismo, considerando suas características peculiares (BABU; KAUR; RAJENDRAN, 2018).

O Guia para formuladores de políticas públicas (Making Tourism More Sustainable — A Guide for Policy Makers) da OMT identificou pontos que valem ressaltar.

- O envolvimento ativo dos formuladores de políticas de turismo nos processos nacionais de ODS é indispensável.

- A política pública precisa de um diálogo coerente entre todas as partes interessadas.
- Desafios e ameaças no turismo exigem medidas políticas urgentes.
- Os formuladores de políticas devem incentivar e apoiar o setor privado de turismo (UNWTO, 2015).

Complementando, a OMT (2016) menciona a construção de um novo paradigma, elencando cinco tópicos: fortalecer as instituições de Turismo; incrementar o diálogo entre o setor público e privado; integrar os Planos de Turismo com as estratégias de exportação; maximizar a cadeia de valor do turismo; e avançar as estatísticas do turismo (UNWTO, 2016). Além disso, apresenta três Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) nos quais o setor do turismo está incluído como meta: Objetivo 8. Geração de empregos decentes e crescimento econômico (desenvolvimento e implementação de políticas para promover o turismo sustentável e criar empregos e promover a cultura e produtos locais; Objetivo 12. Consumo e produção responsável (criar ferramentas para monitorar os impactos do desenvolvimento sustentável); e Objetivo 14. Vida debaixo d'água (uso sustentável dos recursos marinhos) (UNWTO, 2016), o que não exclui a contribuição do turismo nos demais objetivos.

Não se pode mais medir o sucesso do turismo levando em consideração apenas chegadas, empregos e renda (OECD, 2020). Uma tendência política, que está predominando e apresentou progresso, é a de garantir os benefícios do turismo para as comunidades locais, buscando alcançar a equidade (OECD, 2020). O desafio é aplicar as políticas definidas em nível nacional, de maneira consistente, no nível subnacional, para garantir que as regiões desfrutem dos benefícios (OECD, 2020).

De acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2020), em nível nacional, providências de coordenação estão sendo avançadas. Além disso, muitos países estão engajados em estratégias de longo prazo para ampliar as vantagens econômicas e sociais do turismo, desta forma, conseguindo reduzir os impactos negativos ao meio ambiente (OECD, 2020).

Há uma evolução histórica no campo da regulação do setor turístico. As primeiras iniciativas do governo brasileiro surgiram na “Era Vargas”, direcionadas ao nível nacional. Com início nos anos 1960, o Brasil transformou e aumentou sua atuação em torno do turismo, extrapolando a base regulatória, entretanto, as maiores mudanças foram observadas após o processo de redemocratização, a partir dos anos 1990, quando uma sequência de governos formularam diversas políticas com o objetivo de orientar e estimular o planejamento e o desenvolvimento da atividade turística no país (CRUZ, 2020). A autora afirma que, neste

momento, o mundo estava em busca de acumulação através da valorização do turismo e, neste contexto, alguns políticas surgiram:

- Programa de Ação para o Desenvolvimento do Turismo no Nordeste - PRODETUR-NE (1991);
- Programa Nacional de Municipalização do Turismo (1994);
- Diretrizes para uma Política Nacional de Ecoturismo (1994);
- Política Nacional de Turismo (1996-1999);
- Programa de Apoio ao Ecoturismo e à Sustentabilidade Ambiental do Turismo - PROECOTUR (1999);
- Avança Brasil (Turismo) (1999-2002);
- Programa de Regionalização do Turismo (2004 e 2013); e
- Planos Nacionais de Turismo (2003-2007, 2007-2010).

Como continuidade ao desenvolvimento da legislação do turismo, o governo sancionou a Lei 11.771/2008 que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, definindo as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor; e aprovou os Planos Nacionais de Turismo 2013-2016 e 2018-2022.

Nos documentos oficiais e artigos examinados na revisão sistemática, foi possível analisar as políticas e práticas sustentáveis que estão sendo discutidas no setor do turismo, conforme quadro 7. O quadro classifica as políticas e práticas de acordo com o *Triple Bottom Line* (TBL), composto pelas três dimensões da gestão sustentável: ambiental, econômica e social (GOLD *et al.*, 2010; BESKE, 2012; BESKE; SEURING, 2014, ROSA; ABDALA; CEZARINO, 2020). Alguns itens podem se encaixar em mais de uma dimensão ou se encontrarem na intersecção entre duas ou mais dimensões, como apontam Carter e Rogers (2008) e Craig e Dale (2008).

Quadro 7 – Políticas e práticas sustentáveis

(continua)

Referências	Políticas e práticas	Ambiental	Econômica	Social
SEBRAE/BA (2017)	Portaria nº 181 do Ministério do Turismo, de 26 de abril de 2012 que dispõe alguns requisitos de sustentabilidade ambiental para comprar bens e contratar serviços e obras pelo Ministério do Turismo	✓		
Ahmadimanes, Paydar e Asadi-Gangraj (2019)	Parcerias público-privadas	✓	✓	✓
Palang e Tippayawong (2019)	Mais parceiros da cadeia de suprimentos	✓	✓	✓
Kozicka, Kot e Riana (2019)	Interação entre o setor público e a comunidade local	✓	✓	✓
Yang, Dong e Hao (2019)	Cooperação entre fornecedores de serviços e revendedores		✓	
Huang (2018)	Cooperação entre hotéis turísticos e agências de viagens com a adoção de um modelo de pacote turístico		✓	
Sanfiel-Fumeroa, Armas-Cruza e González-Morales (2017)	Diversidade de participantes envolvidos e desenvolvimento das relações	✓	✓	✓
Rocha (2020)	Cooperação entre os elementos participantes da cadeia	✓	✓	✓
Moura, Gohr, Nóbrega e Gonçalves (2019)	Avaliação de aspectos como alocação de recursos, gestão do conhecimento, formação e intensificação de parcerias, gestão da cadeia de valor e governança efetiva		✓	
Vieira e Hoffmann (2018)	Parcerias entre empresas de diferentes setores, inclusive com as organizações dos setores público e privado e com a sociedade civil organizada	✓	✓	✓
Mano, Mayer e Fratucci (2017)	Presença do poder público no turismo comunitário		✓	✓
Adiyia e Vanneste (2018)	Envolvimento dos consumidores	✓	✓	✓
Melo e Jesus (2018)	Parcerias estratégicas	✓	✓	✓
Ghaderi, Hatamifar e Khalilzadeh (2018)	As autoridades locais de turismo devem ajudar os fornecedores, provendo as habilidades e conhecimentos necessários			✓
Babu, Kaur e Rajendran (2018)	Redução do consumo de energia e coordenação efetiva dos recursos humanos e não humanos com tecnologia da informação e comunicação	✓	✓	
Huang (2018)	Estrutura com base na tecnologia da informação e comunicação com finalidade de avaliar os custos dos processos de negócios		✓	
Moreno (2018)	Tecnologia da informação e comunicação para atender as necessidades da sociedade e dos clientes de forma inclusiva			✓
Melo, Silveira e Durão (2018)	Inovação e uso da tecnologia da informação e comunicação no aperfeiçoamento da gestão		✓	
McCamley e Gilmore (2017)	as práticas sustentáveis no uso de matérias-primas	✓		
Xiao, Fan e Zhao (2019)	Práticas de reciclagem em seus negócios e iniciativas de gestão ambiental	✓		

Quadro 7 – Políticas e práticas sustentáveis

(conclusão)

Referências	Políticas e práticas	Ambiental	Econômica	Social
Xiao, Fan e Zhao (2019)	Políticas e ações socialmente responsáveis, como horários de trabalho flexíveis, treinamentos e apoio na escolha das melhores soluções de férias para funcionários e clientes			✓
Sanfiel-Fumeroa, Armas-Cruza e González-Morales (2017)	Implementação da responsabilidade social corporativa (CSR)			✓
Babu, Kaur e Rajendran (2018)	Legislação tributária e zona turística especial	✓		
Mandal e Saravanan (2019)	Práticas para reduzir o efeito estufa e melhorar as ligações entre os setores de turismo e agricultura e minimizar conflitos	✓		
Tsaur e Chen (2018)	Ações disciplinares administrativas para garantir a qualidade da viagem, privilégio do cliente, sustentabilidade do turismo e ordem de mercado	✓		
Conto <i>et al.</i> (2020)	Melhorias nos serviços e instalação de infraestrutura relacionadas ao saneamento	✓		
Conto <i>et al.</i> (2020)	Repensar os fornecedores de produtos alimentícios, priorizando produtores locais			✓
Pozo e Tachizawa (2018)	Programa de Zoneamento Ecológico-Econômico (Ministério do Meio Ambiente)	✓	✓	
Pozo e Tachizawa (2018)	Programa de Treinamento Virtual em Turismo Sustentável	✓	✓	✓
Melo e Jesus (2018)	Cursos e capacitação para o empreendedorismo no turismo e criação de um espaço para promover orientações vocacionais direcionadas ao setor de turismo			✓

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Os documentos da SEBRAE/BA, da OMT e a maioria dos artigos convergem quando tratam de políticas que visam a sustentabilidade em prol do desenvolvimento. A maior parte dos artigos discutiram sobre práticas relacionadas a parcerias, colaboração e cooperação, que, conforme Beske *et al.* (2014), propiciam o engajamento entre os membros da cadeia e contribuem para o desenvolvimento sustentável. Não é possível identificar em qual dimensão estas práticas que envolvem parcerias, colaboração e cooperação se encaixam, se não houver especificação, entretanto, entende-se que elas podem contribuir para todas as dimensões, dependendo dos objetivos. Depois de políticas e práticas relacionadas à integração dos membros da cadeia, vêm as práticas mais citadas são em relação às tecnologias da informação e comunicação (TIC). E, por fim, as práticas sustentáveis no uso de matérias-primas entram em pauta. Observa-se que a dimensão econômica está um pouco mais presente que as demais.

Em 2019, Alagoas possuía 50 Conselhos Municipais ativos, segundo o Ministério do Turismo. Em 2020, Alagoas contava com 7 instâncias de governança regional instaladas e 6 em processo de formalização, contudo, o estado não contém planejamento regional e o plano

estadual de turismo está desatualizado (MTUR, 2020). É necessário um plano atualizado e alinhado aos objetivos do desenvolvimento sustentável.

A Secretaria Municipal de Turismo (SEMTUR) de Maceió é dividida em quatro frentes estratégicas: planejamento, estruturação do destino, captação de projetos e marketing. A secretaria busca estimular a economia criativa, melhorar as experiências turísticas em Maceió, e transformar a vocação natural do destino em geração de emprego e renda para toda a comunidade. No site da SEMTUR, há uma lista de ações realizadas pela secretaria. No tópico de estruturação do destino encontram-se os seguintes projetos: Projeto Praia Viva, Projeto Orla Marítima, Drenagem, Maceió mais inclusiva através da economia circular, Sinalização Turística, Banheiros da Orla, Centros de Atendimento ao Turista (CAT), CAT Móvel, e Sensibilizações e Capacitações. O próximo tópico é composto pelos Projetos Especiais: Turismo do Saber, Velas Artes, Praia Digital e Agenda Cultural (SEMTUR, 2021).

3. Metodologia

De acordo com Dencker (2007, p. 105), “a metodologia está relacionada com os objetivos e a finalidade do projeto e deve descrever todos os passos que serão dados para atingir os objetivos propostos”. Portanto, esta seção apresenta os procedimentos metodológicos que norteiam o presente projeto.

3.1 Caracterização da pesquisa

Analisar as políticas e práticas sustentáveis da Gestão da Cadeia do Turismo em Maceió constitui o objetivo do estudo, que assume caráter descritivo por buscar caracterizar o fenômeno investigado (MALHORTA, 2019). O intuito foi mapear a Cadeia do Turismo de Sol e Praia em Maceió; identificar as práticas direcionadas à Gestão sustentável da Cadeia do Turismo em Maceió; verificar as políticas públicas direcionadas à sustentabilidade da Cadeia do Turismo em Maceió; e, posteriormente, verificar os pontos de melhoria que subsidiarão a formulação de políticas públicas para assegurar a sustentabilidade da cadeia.

A abordagem utilizada na análise foi qualitativa, haja vista procurou interpretar os dados sem utilização de métodos estatísticos para tratamento de dados (GIL, 2019). Paiva Júnior, Leão e Mello (2011) destacam a importância de garantir a validade e a confiabilidade do estudo, com a finalidade de fornecer qualidade na pesquisa qualitativa, utilizando os seguintes critérios:

- triangulação;
- reflexividade;
- construção do *corpus* de pesquisa;
- descrição clara, rica e detalhada;
- surpresa;
- feedback dos informantes (validação comunicativa).

Baseando-se nas afirmações de Paiva Júnior, Leão e Mello (2011), o presente estudo pretendeu oferecer qualidade, através da validade e confiabilidade, utilizando o critério de triangulação. Denzin e Lincoln (2005) elaboraram a primeira classificação, diferenciando as formas de triangulação da seguinte maneira: (i) triangulação de dados; (ii) triangulação da teoria; (iii) triangulação de investigadores; e (iv) a triangulação metodológica. Para os autores, a triangulação de dados consiste em usar fontes de dados diversas, sem utilizar métodos

distintos. Realizou-se triangulação de dados neste trabalho, utilizando a coleta através de documentos, entrevistas com membros da cadeia e revisão sistemática.

Baseando-se na análise categorial temática de Bardin (1977), as categorias de análise definidas a priori e mantidas a posteriori para analisar as políticas públicas da TSC de Sol e Praia de Maceió foram: (1) cadeia de turismo; (2) cadeia sustentável; (3) práticas sustentáveis; (4) políticas públicas. O quadro 8 apresenta as categorias e suas respectivas definições, juntamente com o objetivo de cada uma para o presente trabalho.

Quadro 8 – Quadro teórico

Categorias de análise	Definições	Objetivos
Cadeia do turismo	Cadeia de organizações envolvidas em atividades turísticas, desde o fornecimento de produtos / serviços turísticos até sua distribuição e comercialização no destino	Pretende compreender quais são os elementos fundamentais da cadeia do turismo de Sol e Praia de Maceió.
Cadeia sustentável	Junção das práticas sustentáveis com os processos convencionais da SCM, considerando as três dimensões financeira, ambiental e social do TBL	Busca verificar se a cadeia do turismo em Maceió está sendo sustentável.
Práticas sustentáveis	Práticas que se preocupam com o futuro, levando em consideração as dimensões financeira, ambiental e social do TBL	Procura entender quais práticas sustentáveis os elementos gerenciam as relações com os demais membros da cadeia.
Políticas públicas	Fluxo de decisões voltadas ao público, que pretendem manter o equilíbrio social ou introduzem desequilíbrios para modificar a realidade	Visa identificar através de quais políticas públicas os elementos da cadeia viabilizam um relacionamento com os demais membros.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

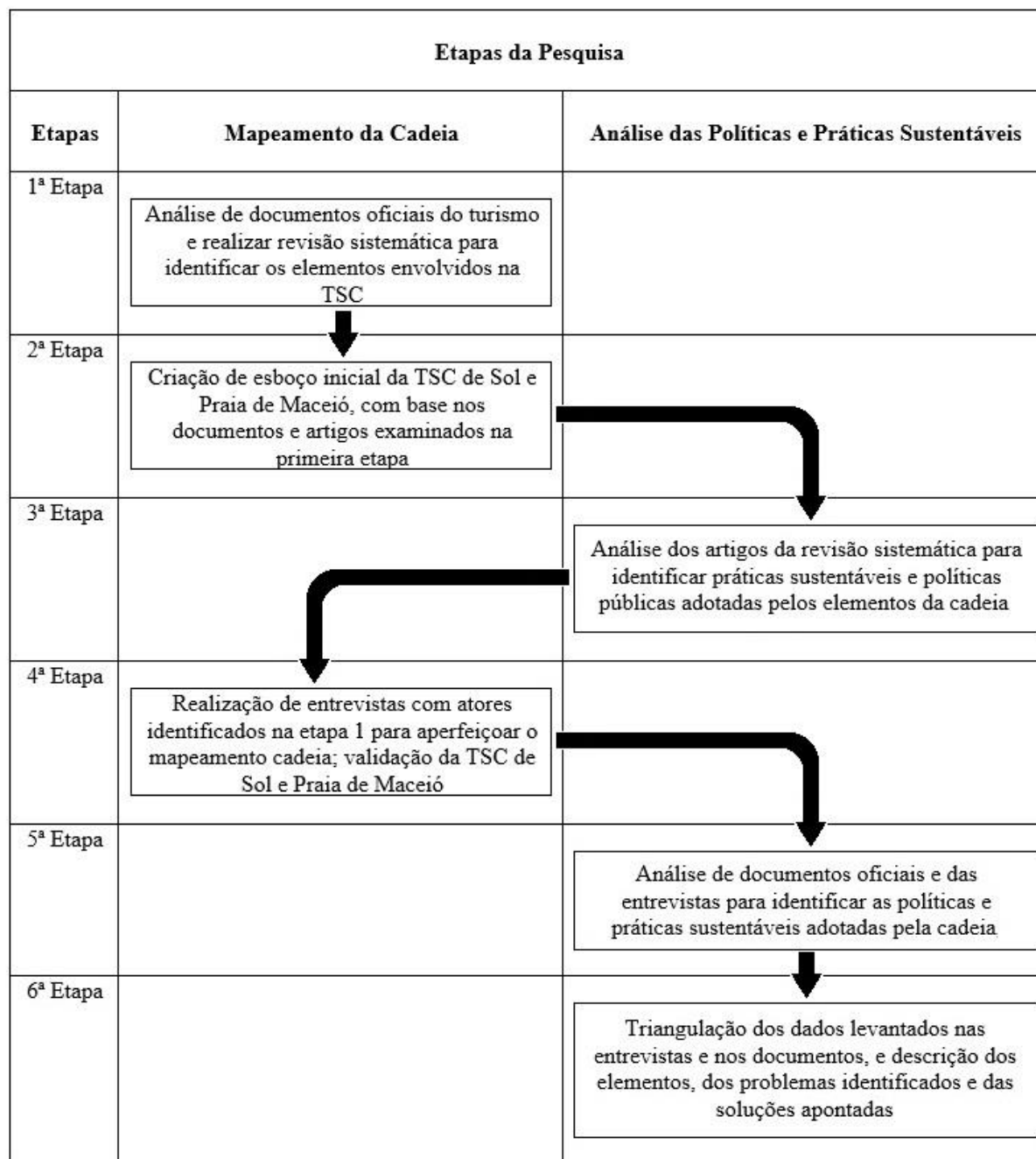
Quanto à execução, adaptou-se, para a presente pesquisa, a estrutura utilizada por Santos (2017) em seu estudo sobre a cadeia de suprimentos de serviço em uma instituição, portanto, a pesquisa foi dividida nas etapas seguintes:

- **1ª Etapa:** Análise de documentos oficiais do turismo e realizar revisão sistemática para identificar os elementos envolvidos na TSC;
- **2ª Etapa:** Criação de esboço inicial da TSC de Sol e Praia de Maceió, com base nos documentos e artigos examinados na primeira etapa;
- **3ª Etapa:** Análise dos artigos da revisão sistemática para identificar práticas sustentáveis e políticas públicas adotadas pelos elementos da cadeia;
- **4ª Etapa:** Realização de entrevistas com atores identificados na etapa 1 para aperfeiçoar o mapeamento cadeia; validação da TSC de Sol e Praia de Maceió;

- **5ª Etapa:** Análise de documentos oficiais e das entrevistas para identificar as políticas e práticas sustentáveis adotadas pela cadeia;
- **6ª Etapa:** Triangulação dos dados levantados nas entrevistas e nos documentos, e descrição dos elementos, dos problemas identificados e das soluções apontadas.

O quadro 9 demonstra o fluxo das etapas de todo o trabalho.

Quadro 9 – Fluxo de etapas da pesquisa



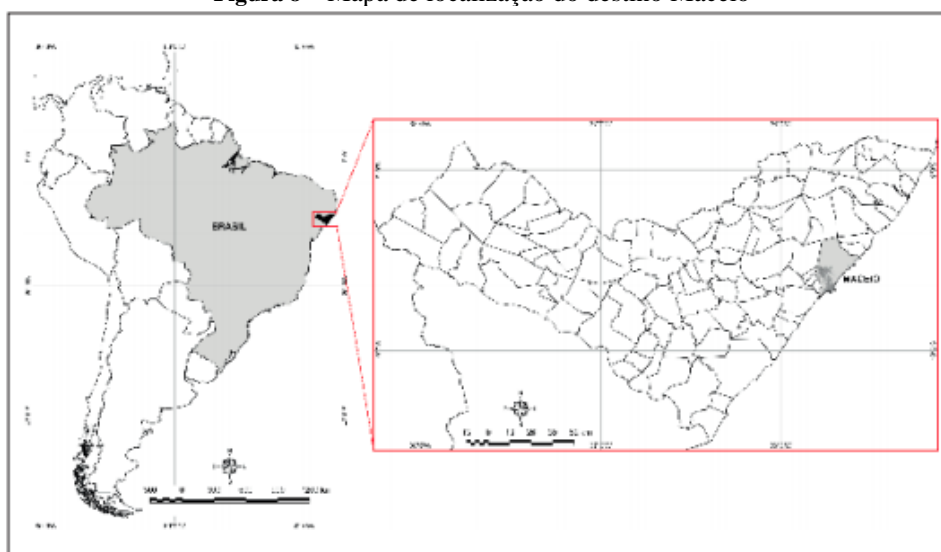
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

3.2 Delimitação da pesquisa

O objeto de análise são as políticas e práticas sustentáveis da cadeia do turismo de Sol e Praia de Maceió. Conforme Vergara (2014), o universo é composto por um conjunto de elementos com características de objeto de estudo. A amostra constitui parte do universo (população), selecionada conforme algum critério de representatividade. Neste sentido, o universo da pesquisa consiste na TSC de Maceió. O foco é na cadeia do turismo, pois, nenhuma empresa isoladamente consegue ser mais sustentável que sua própria cadeia (CHEN, 2009; BESKE; SEURING, 2014), devido à relação de interdependência entre os elementos. E a escolha da cidade de Maceió justifica-se por esta ser um dos destinos mais procurados do Brasil, e o turismo representa grande parte da economia da cidade.

Novas motivações de viagens surgem devido às mudanças no comportamento de consumo dos turistas e para atender estas novas expectativas, o Ministério do turismo (2010) propõe a segmentação do turismo como estratégia e lista alguns segmentos turísticos que ocupam uma posição prioritária no desenvolvimento do país, a saber: Turismo Cultural; Turismo de Pesca; Turismo Rural; Ecoturismo; Turismo de Aventura; Turismo Náutico; Turismo de Sol e Praia; Turismo de Estudos e Intercâmbio; Turismo de Negócios e Eventos; Turismo de Esportes; e Turismo de Saúde. A oferta turística de Maceió está baseada fortemente nos atrativos de sol e praia (VASCONCELOS; ARAÚJO; RAMOS, 2019). Pode-se observar a localização litorânea da cidade no mapa da figura 8.

Figura 8 – Mapa de localização do destino Maceió



Fonte: Vasconcelos, Araújo e Ramos, 2019.

Quanto à escolha dos elementos, pode ser difícil identificar os elementos essenciais da TSC, por essa ser caracterizada de maneira específica, de acordo com a localidade e o segmento.

A revisão sistemática e o referencial teórico contribuíram para o mapeamento da cadeia e posterior escolha dos elementos, e por motivos de delimitação do estudo, a amostra compõe os elementos: hotéis e pousadas, restaurantes e transportes, elementos estes que foram mais citados de forma conjunta pelos artigos analisados pela revisão sistemática e validados pelo modelo de Beni (2008), que afirma que estes elementos formam o grupo de fornecedores da cadeia.

Segundo Ribeiro (2011), **Hotéis e Pousadas** são categorias de estabelecimentos que oferecem acomodação, por período longo ou curto, para as pessoas que demandam serviços de segurança, higiene e satisfação. Segundo o artigo 7º da Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011, que institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece a classificação destes em sete categorias: hotel, resort, hotel fazenda, cama e café, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel.

O **Transporte** é visto, no turismo, como um elemento facilitador, básico e imprescindível, sua função é de aproximar o fornecedor (a oferta) ao consumidor (a demanda) (CAVALCANTE; ALVES, 2011). Os autores acrescentam que o transporte cria um fluxo de pessoas pelo mundo, sendo responsável pelo deslocamento de viajantes dos núcleos de origem para os destinos, e vice-versa. O Ministério do Turismo (2010) relata que o setor público possui influência sobre o transporte de turistas, devido à manutenção das estradas. E a influência vai além, as PP podem contribuir para elevar a quantidade de voos que o destino recebe, por exemplo.

Os **Restaurantes e Bares** são alguns dos elementos que compõem a atividade de Alimentos & Bebidas. A gestão de Alimentos & Bebidas (A&B) possui responsabilidade sobre a direção do “aprovisionamento, recepção, armazenamento, distribuição, produção e prestação de serviços de refeições principais e refeições ligeiras, ou outras prestações de A&B”, realizada em meios de hospedagem, restaurantes, empresas de catering ou empresas de restauração coletiva, independentemente de suas atividades econômicas serem de carácter comercial ou social (GOMES, 2017, p.1).

3.3 Técnicas e instrumentos

No presente estudo, além da revisão de literatura que fundamentou o referencial teórico, foi realizada uma revisão sistemática (desenvolvida na subseção 2.4 e metodologia na subseção 3.6), que possibilitou a identificação dos principais elementos da cadeia do turismo, que se tornaram o foco da pesquisa, além de auxiliar no levantamento de variáveis para a elaboração do instrumento de pesquisa.

Decidiu-se realizar o mapeamento da TSC no município de Maceió, para proporcionar uma visão da situação atual. De acordo com Miyake, Torres Junior e Favaro (2010), o mapeamento da cadeia de suprimentos proporciona, através de uma visão clara e transversal, a compreensão da capacidade dos atuais integrantes da cadeia, inclusive da dinâmica da cadeia em sua totalidade, o que facilita a tomada de decisão no âmbito gerencial e estratégico. Para estes autores, o mapeamento realizado de maneira efetiva pode alcançar formas inexploradas de transações e relacionamentos entre os empreendimentos, favorecendo a performance de toda a cadeia.

A técnica de coleta de dados utilizada neste estudo tem como base os dados primários e os secundários, caracterizando uma pesquisa bibliográfica-documental. Conforme Marconi e Lakatos (2010, p. 157), “o levantamento de dados é o primeiro passo de qualquer pesquisa científica, podendo ser feita de duas maneiras: pesquisa documental (ou de fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias)”. Segundo Yin (2015), as evidências para estudos de caso podem se originar de seis locais: documentos, registros em arquivo, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. Inclusive aponta alguns princípios essenciais para a coleta de dados, de acordo com o seguinte procedimento metodológico: 1) utilizar várias fontes de evidência; 2) usufruir de um banco de dados para o estudo de caso; 3) encadear as evidências.

Optou-se por entrevistas semiestruturadas pelo motivo de estas possibilitarem que o entrevistador retorne para a questão original no caso de observar desvios, enquanto o entrevistado possui liberdade de se expressar sobre o assunto (GIL, 2002). Se comparado ao questionário, outras vantagens são percebidas, a saber: permite obter uma maior quantidade de respostas; é mais flexível; e proporciona a percepção da linguagem não verbal (GIL, 2019). Por conseguinte, os membros da cadeia que podem fornecer as informações necessárias para a pesquisa foram identificados a priori, constando o nome das instituições que cada membro representa com seus respectivos cargos, como apresentado no quadro 10.

Quadro 10 – Entrevistados e respondentes por instituição

Instituição	Cargo
ABAV-AL (Associação Brasileira de Agentes de Viagens - Alagoas)	Presidente
SINDETUR-AL (Sindicato das Empresas do Turismo do Estado de Alagoas)	Vice-presidente
ABIH-AL (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Alagoas)	Presidente
ABRASEL-AL (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – Alagoas)	Presidente
SEBRAE-AL (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Alagoas)	Diretor Técnico
SEDET (Secretaria de Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente)	Secretário Adjunto de Meio Ambiente
SEMTEL (Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer - Maceió)	Secretária Adjunta de Turismo
SUDES (Superintendência Municipal de Desenvolvimento Sustentável)	Superintendente
MC&VB (Maceió Convention & Visitors Bureau)	Superintendente

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A pesquisa foi realizado com oito representantes, o presidente da ABAV-AL é vice-presidente do SINDETUR-AL, por isso foi contabilizado como um respondente para ambas as instituições. Foram transcritas 7 horas, 3 minutos e 11 segundos de entrevistas, totalizando 97 laudas. Com o intuito de obter uma visão geral da cadeia, optou-se por entrevistar estes representantes das instituições e não uma amostra de elementos da cadeia, visto que eles também podem indicar os esforços e relações do setor com o governo frente às PP. Não foi possível realizar a entrevista com o secretário da SEDETUR-AL devido à sua agenda, portanto, decidiu-se por receber as respostas por escrito, utilizando o roteiro de entrevistas como questionário com perguntas abertas, entretanto, o respondente não foi o secretário, algumas perguntas não foram respondidas e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido não foi assinado, logo, preferiu-se por descartar esta entrevista. Além da SEDETUR-AL, os representantes da ABAV-AL, SINDETUR-AL e SEMTEL solicitaram contribuir através de respostas por escrito, portanto, enviou-se o mesmo questionário de perguntas abertas. Não houve resposta por parte da administração do aeroporto (AENA), portanto, esta foi outra instituição que não foi considerada na pesquisa.

O método de amostragem teórica foi adotado para garantir que nenhum representante importante para a pesquisa fosse desconsiderado, de acordo com Flick (2004), trata-se de uma estratégia para definir a amostra de forma gradual, direcionando o processo de coleta do pesquisador. Durante as entrevistas, surgiu a necessidade de entrevistar um representante da fundação Maceió Convention & Visitors Bureau, instituição já incluída no quadro 10.

O quadro 11 apresenta algumas informações relativas aos entrevistados e respondentes, incluindo o código, a data em que foi realizada a entrevista ou o recebimento das respostas por

escrito, o tempo no cargo ou nos cargos, a formação acadêmica e um resumo da experiência profissional de cada um dos representantes.

Quadro 11 – Perfil dos entrevistados e respondentes

Código	Data da entrevista	Tempo no cargo	Formação acadêmica	Experiência profissional
E1	Por escrito (22/06/2021)	4 anos	Especialização	Experiência no setor de turismo desde 1997.
		15 anos		
E2	13/07/2021 15h	18 meses	Graduação	Empresário no setor de turismo desde a década de 90.
E3	18/06/2021 9h	8 anos	Especialização	Empresário no setor de alimentação há quase 20 anos.
E4	18/06/2021 11h	1 ano e meio	Doutorado	Experiência no setor de turismo entre 2014 e 2015 e longa carreira em atividades relacionadas.
E5	22/06/2021 8h	6 meses	Mestrado	Cerca de 13 anos de experiência na área ambiental.
E6	Por escrito (07/07/2021)	4 meses	Graduação	19 anos de experiência no setor de turismo.
E7	25/06/2021 10h	6 meses	Especialização	Experiência com estradas e rodagens.
E8	01/07/2021 10h	6 anos e meio	Especialização	Quase 20 anos de experiência no setor de turismo.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

3.4 Instrumentos e fontes de coleta de dados

Foram adotados dois tipos de instrumentos e uma fonte, classificados por técnica.

A) Fonte para análise documental: os documentos utilizados foram coletados nos sites oficiais de organizações que visam promover e/ou desenvolver o setor do turismo.

B) Instrumento para as entrevistas híbridas semiestruturadas e para questionário com perguntas abertas: a análise qualitativa das entrevistas e das respostas buscou identificar a estrutura e funcionamento da TSC do município de Maceió, assim como as PP e práticas do setor, interpretando os dados fornecidos pelos seus membros. Na 4ª etapa, o instrumento visou validar o mapeamento da cadeia e alcançar os demais objetivos específicos da pesquisa. Dois roteiros de entrevista foram elaborados (Apêndice A e B) e utilizados como questionário de perguntas abertas quando foi necessário. O instrumento foi validado pelo diretor, com experiência de 35 anos no mercado, de uma das maiores agências de turismo de Alagoas, não havendo necessidade de alteração. Além do projeto ter sido aprovado pelo Comitê de Ética (Plataforma Brasil), através do número CAAE 47091621.1.0000.5013.

O planejamento das entrevistas seguiu as seguintes etapas:

1. identificar as pessoas que serão entrevistadas;
2. elaborar as perguntas;
3. descrever o roteiro da entrevista;
4. marcar as entrevistas;
5. realizar as entrevistas;
6. transcrever;
7. codificar e categorizar as respostas;
8. elaborar um mapa da cadeia do turismo e quadros para dispor as respostas dos entrevistados a fim de proporcionar melhor visualização dos resultados.

3.5 Análise de dados

A análise de conteúdo, que é composta por um conjunto de técnicas de análise que se aplicam a conteúdos diversificados (BARDIN, 2016), foi utilizada para analisar entrevistas, relatórios e dados coletados sobre o setor do turismo. As entrevistas foram analisadas com o auxílio do *software* Atlas.ti. As fases propostas por Bardin (2016) foram adaptadas para o propósito do trabalho, como demonstradas no quadro 12.

Quadro 12 – Fases da análise de conteúdo

Fases	Definição Constitutiva (DC)	Definição Operacional (DO)
Pré-análise	Corresponde a uma leitura flutuante das entrevistas transcritas e demais documentos para apreender a respeito da relevância dos dados/documentos coletados e seleção daqueles que serão utilizados nas demais fases da análise.	Primeiramente, foi realizada a transcrição das entrevistas dos gestores, as quais foram adicionadas ao Atlas.ti, e a coleta dos documentos de gestão e legislação. Posteriormente, uma leitura para apreender as informações que seriam pertinentes.
Exploração do material	Trata-se de uma releitura do material selecionado para definição de categorias (sistemas de codificação) e das unidades de registro (unidade de significação para contagem de frequência).	Com base em uma leitura mais aprofundada, decidiu-se utilizar as quatro categorias de análise já apresentadas. A codificação das entrevistas e a classificação em grupos foi realizada no Atlas.ti.
Tratamento dos resultados	Fase em que são realizadas as interpretações e inferências dos dados.	Foram realizadas as interpretações e inferências com base na triangulação dos dados das entrevistas, documentos e revisão sistemática. A observação da relação entre os códigos no Atlas.ti contribuiu para a análise dos resultados.

Fonte: Adaptado de Santos, 2017.

3.6 Revisão sistemática da literatura

Por meio da revisão sistemática, pretende-se identificar as atividades da cadeia do turismo citadas pelos trabalhos relacionados ao tema nos últimos anos. Visando sistematizar a pesquisa, foi escolhido o modelo de Denyer e Tranfield (2009), desenvolvendo as etapas sugeridas pelos autores: (1) formulação da questão, (2) localização dos estudos, (3) avaliação e seleção dos estudos, (4) análise e síntese, e (5) relatar e usar os resultados, nesta ordem. De acordo com Denyer e Tranfield (2009, p. 671, tradução própria), a revisão sistemática consiste em “uma metodologia específica que localiza estudos existentes, seleciona e avalia as contribuições, analisa e sintetiza os dados, e relata as evidências de modo a permitir conclusões razoavelmente claras a serem alcançadas sobre o que é e o que não é conhecido”.

Utilizou-se por ser um modelo conceituado e utilizado nacionalmente e internacionalmente (LOUREIRO *et al.*, 2016; DITZEL *et al.*, 2020; HENRIKSSON *et al.*, 2021; LAILA; HOU; SAIDI, 2021), possuindo alto índice de citação. A revisão sistemática é uma opção ideal quando se pretende explicar prováveis inconsistências na literatura, e leva em consideração as pesquisas relevantes, podendo ser replicada futuramente (SIDDAWAY; WOOD; HEDGES, 2019).

Com a finalidade de organizar os dados da pesquisa, foi utilizado o Protocolo de Estudos Bibliométricos (FREGADOLLI, 2020), elaborado pela Profa. Dra. Andrea Fregadolli, utilizando o Google Forms. Os dados dos artigos foram inseridos no Google Forms, posteriormente, foi baixada a planilha no formato Excel que possibilitou efetuar correções necessárias e criar quadros.

Para análise dos dados, foi utilizada a análise de conteúdo, que é composta por um conjunto de técnicas de análise que se aplicam a conteúdos diversificados (BARDIN, 2016). Para contribuir para a análise e interpretação dos resultados, foi utilizado o *software* Vosviewer e a elaboração de quadros.

O período de setembro de 2015 a setembro de 2020 foi escolhido, devido a busca pelas informações mais recentes sobre a composição da cadeia do turismo.

Para realizar a pesquisa, decidiu-se utilizar diferentes bases de dados nacionais e internacionais. Foram escolhidos o Portal de Periódicos Capes e a base de dados Spell. A Spell é uma base de dados nacional relevante para o tema, e o Periódicos Capes possibilita acessar a produção científica mundial que está em várias bases de dados. Na Plataforma Periódicos

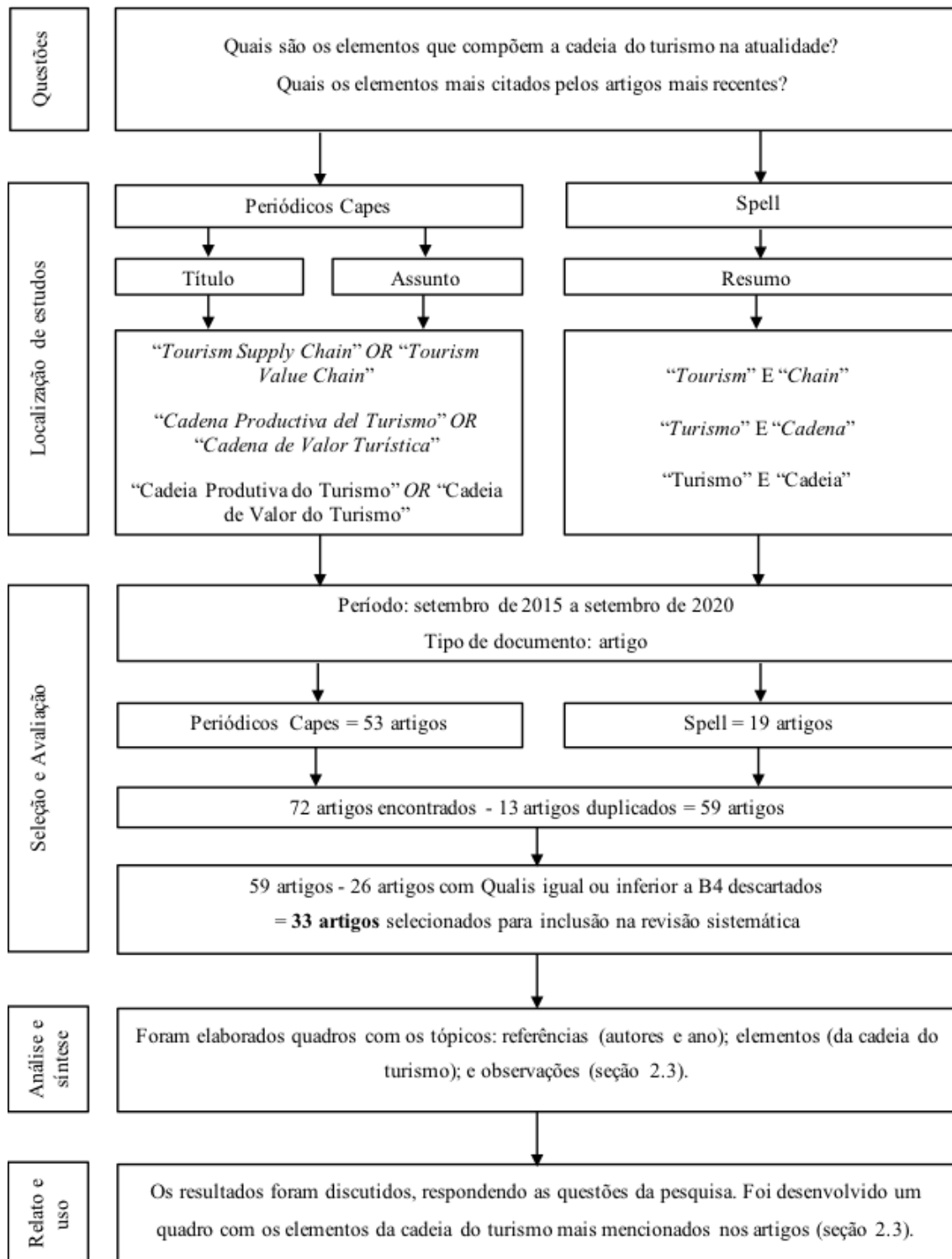
Capes¹, observou-se que a probabilidade de encontrar artigos de acordo com a temática proposta é menor se utilizar as palavras-chave separadamente, o oposto do que aconteceu na base de dados Spell².

Primeiramente, foram excluídos os trabalhos duplicados e, por fim, para garantir a confiabilidade e significância da presente revisão sistemática, utilizou-se a Plataforma Sucupira, e foram desprezados os artigos de periódicos cadastrados com Qualis igual ou inferior a B4 (área de administração públicas e de empresas, ciências contábeis e turismo / alguns periódicos que não possuem classificação nesta área foram considerados devido a pertinência do assunto e por possuir Qualis igual ou superior a B3 na área interdisciplinar) e os artigos nos quais os periódicos não apresentam cadastro no Qualis, considerando a classificação de periódicos do quadriênio 2013-2016 (válido no momento da coleta de dados, setembro a dezembro de 2020). A figura 9 apresenta o fluxograma das etapas desenvolvidas pela revisão.

¹ <http://www.periodicos.capes.gov.br/>

² <http://www.spell.org.br/>

Figura 9 – Fluxograma da pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora, 2021.

4. Análise situacional

O presente capítulo busca apresentar a situação atual da cadeia do turismo em Maceió, desta forma, a legislação do turismo será retratada para facilitar a compreensão do presente cenário. Além disso, é necessário discutir as diferentes perspectivas, interpretar e analisar os resultados, apontar as barreiras e deficiências levantadas, e identificar as oportunidades sugeridas.

4.1 Cidade de Maceió

Segundo dados do IBGE (2020), Maceió possui 509,320 km² de área territorial, 1.025.360 habitantes e IDH de 0,721 (2010), último dado disponível, que na época era considerado médio pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. O município faz parte da região Grande Maceió definida pelo último Programa de Regionalização do Turismo, elaborado pelo Ministério do Turismo, que engloba Maceió e Rio Largo, onde está situado o Aeroporto Zumbi dos Palmares (MTUR, 2019). O litoral da cidade é composto pelas seguintes praias: Ipioca, Pratagy, Riacho Doce, Sereia, Garça Torta, Guaxuma, Jacarecica, Cruz das Almas, Jatiúca, Ponta Verde, Pajuçara, Avenida e Pontal da Barra, como pode-se observar no mapa de Maceió na figura 10.

Figura 10 – Mapa de Maceió



Fonte: Maceió, 2016.

4.2 Legislação do turismo em Maceió

Nos dias 17 de julho, 3 e 4 de agosto, foi realizada uma pesquisa no site da Câmara Municipal de Maceió, filtrando pelo assunto turismo e foi possível encontrar 12 leis. Para o assunto sustentabilidade, foi encontrada apenas uma lei, relacionada à sustentabilidade financeira do polo de apoio presencial de Maceió da Universidade Aberta do Brasil, portanto, não possui relação com o turismo. Dia 05 de agosto, houve busca por resoluções no site da Câmara Municipal de Maceió, utilizando o filtro de descrição as palavras “turismo”, “sustent”, “sustentável” e “sustentabilidade”, uma de cada vez, no entanto, nenhuma resolução foi encontrada.

A Lei nº 598, de 31 de maio de 1958, é a primeira lei documentada no site da Câmara Municipal de Maceió relacionada ao Turismo, instituindo o Serviço de Turismo na Prefeitura Municipal de Maceió. Depois dessa lei, há uma lacuna de mais de 20 anos, em que a próxima lei foi sancionada em 14 de maio de 1979, a Lei nº 2.582, que considera de utilidade pública a Sociedade Brasileira de Turismo Touring Club do Brasil.

Em 1989, a Lei nº 3.952 autorizou a transformação da Coordenação Municipal do Turismo em Sociedade por Ações. Em 1990, a Lei nº 3.982, de 27 de julho de 1990, denominou a Escola Técnica de Turismo e Lazer da prefeitura. Em 1991, a Câmara decretou e sancionou a Lei nº 4.021 que criou a Empresa Municipal de Turismo - EMTURMA.

O Fundo de Incentivo ao Turismo foi criado em 9 de março de 1992, através da Lei nº 4.130. Em 1993, a Lei nº 4.233 alterou a Lei nº 4.021, redefiniu o Fundo de Incentivo ao Turismo (FIT) e criou o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), um marco no desenvolvimento do turismo no município que favoreceu o relacionamento entre diversas entidades envolvidas com o setor. Essa última lei foi alterada pela Lei 4.483 em 16 de fevereiro de 1996, redefinindo novamente o FIT e o COMTUR.

Em 1997, com o objetivo de criar condições financeiras para gerenciar os recursos para o Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR) em Maceió, entrou em vigor a Lei nº 4.659 que dispôs sobre o Fundo da Unidade Executora Municipal do Programa de Desenvolvimento do Turismo do Nordeste.

A Lei nº 4.223, de 12 de agosto de 1993, criou o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR), sendo alterada pela Lei nº 4.483, em 06 de fevereiro de 1996, pela Lei nº 4.939, em 06 de janeiro de 2000, e pela Lei nº 5.487, em 29 de dezembro de 2005, modificando o artigo 9º que dispõe da composição do conselho. Em 2014, a Lei nº 6.308 estabeleceu novo

disciplinamento para o COMTUR, determinando a composição do conselho de acordo com a nova estrutura do governo. Esta lei foi o último registro encontrado da estruturação do COMTUR no site da Câmara Municipal, que inclui vinte e dois representantes, conforme elencado no quadro 13.

Quadro 13 – Participantes do COMTUR

Sigla	Nome da instituição
SEMP TUR	Secretaria Municipal de Promoção do Turismo (o secretário como presidente e o secretário adjunto como segundo representante)
SEMP LA	Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento
SEMP MA	Secretaria Municipal de Proteção ao Meio Ambiente
SEMP TABES	Secretaria Municipal do Trabalho, Abastecimento e Economia Solidária
FMAC	Fundação Municipal de Ação Cultural
SETUR	Secretaria de Turismo do Estado
SESC	Serviço Social do Comércio
SENAC	Serviço Nacional do Comércio
SEBRAE	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
MC&VB	Maceió Convention & Visitors Bureau
FECOMÉRCIO	Federação do Comércio do Estado de Alagoas
ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
	Administração de Transportes Ferroviários Urbanos
	Administração do Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares
	Administração do Porto de Maceió
SINDETUR	Sindicato das Empresas de Turismo
SINGTUR	Sindicato dos Guias de Turismo de Alagoas
SHRBS	Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Maceió
GRAL	Grupo Receptivo de Alagoas

Fonte: Maceió, 2014.

Devido a uma nova eleição, em 2016, algumas modificações no governo foram realizadas, entre elas, o Decreto nº 8.363, de 24 de janeiro de 2017, que aprovou a estrutura regimental e o quadro demonstrativo de cargos em comissão da secretaria, na época, Secretaria Municipal do Turismo (SEMTUR). No atual governo, que se iniciou em 2021, há uma nova configuração, na qual a secretaria responsável pelo turismo em Maceió é a Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer (SEMTEL).

Em agosto de 2021, o Plano Plurianual do município de Maceió 2022-2025 está em consulta pública. Atualmente, está em vigor o Plano Plurianual Municipal 2018-2021, cuja única ação prioritizada voltada para o órgão de turismo é a de “fidelizar o turista com o plantio de árvore”, e a direcionada ao órgão responsável pelo desenvolvimento sustentável é a de “manter praças e áreas de lazer nos Conj. João Sampaio, Alto da Alegria, Mocambo, Mirante da Princesa”. Vale ressaltar alguns itens da Lei nº. 6.713/17 que dispõe sobre o Plano Plurianual Municipal (PPAM) do Quadriênio de 2018 a 2021:

II. No eixo Desenvolvimento Econômico:

[...]

c. Desenvolver a infraestrutura urbana e o ambiente de forma sustentável;

d. Cidade Receptiva – tendo o turismo como eixo dinâmico da economia, diversificado e sendo vetor de inclusão social;

e. Meio Ambiente, um fator preponderante de sustentabilidade, através de educação e mecanismos de controle ambiental

III. No eixo Infraestrutura e Ambiente:

a. Habitação como resgate da cidadania, através da melhoria da oferta de moradias e urbanização dos assentamentos precários;

b. Maceió na busca de universalização do saneamento, através da implementação do plano de saneamento;

c. Promover a integração de toda a população aos benefícios decorrentes da urbanização;

d. Iluminação Pública, contribuindo para a melhoria da cidadania e o aumento da segurança;

e. Maceió limpa, contribuindo para o bem-estar da população, com ampliação da coleta seletiva, tratamento e destinação de resíduos com uso de soluções inovadoras;

f. Mobilidade urbana, garantindo a qualidade de vida das pessoas, em especial, dos trabalhadores através da priorização de soluções de transportes públicos, com mais eficiência e conforto (MACEIÓ, 2017).

4.3 Cadeia do Turismo de Maceió

A partir da triangulação de dados, foi possível construir o mapa da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió, como demonstra a figura 11. Shoppings e lojas estão representados como comércio. Casa noturna e produtora de eventos foram agrupados e categorizados como empresa de entretenimento por ser mais representativo.

Figura 11 – Mapa da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Comparando a cadeia do turismo desenhada pela OMT com a cadeia que resultou da presente pesquisa. A cadeia da OMT possui mais elementos, no entanto, focando na linha principal, pode-se observar semelhanças importantes. A categoria Organização de Viagens e Reservas pode ser respectiva aos elementos: Informação e Publicidade (elemento utilizado no momento que o futuro turista está pesquisando e decidindo o destino, como chegar, onde se hospedar e o que fazer no destino); Operadoras ou Agências de Turismo ou Plataformas Digitais; e Receptivos (meios utilizados para organizar a viagem e realizar as reservas). O termo Transporte originou dois termos para classificar os transportes utilizados para chegar ao destino e os oferecidos dentro do destino.

Quando se trata de Acomodação e Alimentos & Bebidas, percebe-se apenas a diferença de nomenclatura, estes aparecem na cadeia mapeada neste trabalho como Hospedagem e Alimentação, incluindo exemplos destes elementos. Artesanatos, ativos de turismo no destino, e lazer, excursões e tours encontram seus respectivos no elemento ponto ou atrativo turístico, agrupados de forma diferente com a finalidade de elencar os elementos citados pelos entrevistados classificados nesta categoria, como é possível observar no quadro 14.

Quadro 14 – Cadeia do Turismo (OMT) X Cadeia do Turismo (presente trabalho)

Cadeia do Turismo (OMT)	Cadeia do Turismo (presente trabalho)
Organização de Viagens e Reservas	Informação e Publicidade Operadoras de Turismo / Agências de Turismo / Plataformas Digitais Receptivos
Transporte	Transporte para o destino Transporte dentro do destino
Acomodação	Hospedagem
Alimentos & Bebidas	Alimentação
Artesanatos Ativos de turismo no destino Lazer, excursões e tours	Ponto Turístico / Atrativo Turístico

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Atualmente, com os avanços tecnológicos, a sigla OTA do termo em inglês *Online Travel Agency* está sendo utilizado para designar os sites que funcionam como agências de viagens *online*, como a tradução do próprio termo. Esta podemos considerar como uma plataforma digital. Preferiu-se utilizar o termo Plataforma Digital por ser mais abrangente do que a OTA, podendo incluir redes sociais, por exemplo.

Analisando juntamente com os itens citados na revisão sistemática, serviço de câmbio não foi citado pelos entrevistados, talvez haja uma tendência de os turistas buscarem cada vez menos este tipo de serviço devido às novas tecnologias.

O posicionamento digital citado por E4 diz respeito ao elemento Informação e Publicidade. “É, eu tenho que considerar o momento em que ele tá procurando informação, né. Muitas vezes as pessoas não consideram, é, as informações turísticas, o posicionamento digital, é, de um destino como parte da oferta, né, turística” (E4).

4.3.1 Comunicação na Cadeia do Turismo de Maceió

A boa comunicação entre as partes interessadas constitui fator importante para o desenvolvimento de qualquer setor, inclusive do turismo, pois é o que viabiliza a conscientização das partes em prol dos objetivos comuns e possibilita a gestão das PP. O governo utiliza as entidades para comunicar às empresas as PP, e no sentido contrário, os empresários procuram as secretarias para apresentar suas demandas. A comunicação é vista como clara entre o trade turístico e o governo, pela maioria dos entrevistados, sendo realizada de várias formas, conforme figura 12.

Figura 12 – Comunicação entre o governo e o trade turístico



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Para E2, a comunicação é falha entre o trade e outras secretarias que não são diretamente ligadas ao turismo, pois o turismo depende de toda estrutura da cidade e outras secretarias fazem mudanças sem consultar o trade. O entrevistado sugere que deveria haver uma adequação entre o setor público e o privado com o intuito de melhorar o diálogo entre as partes e evitar

imposições, e que o poder público precisa melhorar o planejamento e a comunicação com a sociedade.

“Eu diria uma adequação, é, uma compreensão, é, do privado com o público. E que, e do Ministério Público nessa história. Porque, é, existe às vezes uma falta de diálogo ou em às vezes até uma imposição em alguns órgãos até federal, estadual e municipal. É, eu já entrei até em atritos já com o Ministério Público aqui.” (E2)

“É, melhorar o planejamento e comunicação do poder público. Eu até anotei aqui, melhor, melhorar o melhoramento do Planejamento e Comunicação do poder público perante a sociedade, né.” (E2)

Observa-se que a comunicação entre a secretaria de turismo e o trade turístico é boa, porém é preciso melhorar a comunicação entre o trade e as demais secretarias municipais e entre o governo e a sociedade, sendo relevante o envolvimento de todas as partes para garantir a sustentabilidade.

De acordo com E4, o feedback do turista, seja durante a viagem ou após, é importante para obter informações que possibilite melhorar a experiência do turista. Fato este que permite fidelizar o turista, contribuindo para a sustentabilidade do setor. O entrevistado sugere a inclusão do feedback do turista na cadeia do turismo, todavia, entende-se que esta é etapa de coleta de dados e não de fornecimento de serviços.

E6 sugere transformar Hotéis/Pousadas e Restaurantes nas entidades ABIH, ABRASEL e MC&VB no mapeamento da cadeia, entretanto, o turista entra em contato com os elementos e não com as entidades que os representam.

4.4 Cadeia sustentável

Os trechos da segunda coluna do quadro 15 foram retirados das transcrições das entrevistas realizadas e ilustram as respostas fornecidas por E2, E3, E4 e E5, entre elementos da cadeia e membros do governo, que corroboram com a ideia de bom relacionamento entre os elementos da cadeia. Relacionamento esse explicado pela indissociabilidade da cadeia, ponto citado por E1 e E8 e reforçado por Beni (2004). A primeira coluna apresenta o código dos entrevistados.

Quadro 15 – Relacionamento entre os elementos

Entrevistado	Trecho
E2	Então, a gente tem essa preocupação e nós temos bons relacionamentos, a gente tem muitas parcerias, convênio. Nós tamos aí abrindo agora, né, a gente tá com um projeto de parceria de ABIH com Abrasel.
E3	Na verdade, assim, o governo, é, o setor de turismo é bem engajado, né, nós somos muito forte, uma cadeia muito forte, uma cadeia que trabalha junto, a gente trabalha todo mundo unido.
E4	Se você tinha, é, você tem é uma preocupação de envolver é o entorno, né, esse cuidado que precisa ter pra poder é ter uma melhor relação, né, com seus fornecedores e com, é, os trabalhadores, digamos assim, né.
	Eu diria que, é, dado a interdependência, né, absolutamente, é, inerente a algo que é composto de várias atividades, né, é, que, hotéis e restaurantes, por exemplo, né, bares, eles têm uma relação bem próxima, porque, é, todos os hoteleiros e os donos do meios de hospedagem sabem que o turista não vem pra ficar dentro do hotel.
	Então depende, essa relação é uma relação próxima, uma relação de fornecedor, né. Mas é uma relação de cooperação e de interdependência grande.
E5	Então como a gente tem uma secretaria de turismo, essa secretaria basicamente ela tem que dialogar com o trade turístico, tá. Em geral, eu tenho uma excelente, é, relação.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Sobre o relacionamento entre o governo e o trade turístico, também é possível observar que há uma relação satisfatória entre eles nas respostas dos entrevistados, de maneira quase unânime, no qual apenas E1 relatou que falta maior compromisso por parte do governo. O quadro 16 elenca os trechos que representam tal constatação.

Quadro 16 – Relacionamento entre o trade turístico e o governo

Entrevistado	Trecho
E2	Eu posso dizer com maior certeza 100%. O turismo, o relacionamento do trade do turismo tem com o governo, hoje, é, é um case para o Brasil, nesse sentido, nosso relacionamento, né. Porque a gente consegue ter acesso, diálogo, tanto da esfera municipal como estadual, né. Então, a real, o eu acho que a grande vantagem que o Alagoas tem hoje em dia é essa parceria, esse bom relacionamento que nós temos com o estado.
E3	É uma relação harmoniosa, né, que a gente tem abertura junto ao governo estadual e municipal, através dos representantes do Estado, né, então existe uma hierarquia que assim as boas práticas falam que se a gente quiser conversar com um governante, a gente tem que procurar quem é o nosso representante no estado.
E4	O fato de os decretos, sucessivos decretos terem flexibilizado ou retrocedido em termos de permissão de uso de equipamento ou o horário gerou o tensionamento, mas normalmente é uma relação, é, bem construtiva. É uma relação de construção, de proximidade, de escuta, de reivindicações, que vai desde melhoria da infraestrutura, saneamento, sinalização, iluminação, segurança, nos diferentes elementos até questões mais estratégicas relacionadas a melhorar a conectividade do destino. É, na Secretaria Municipal, né, tanto no governo anterior, nesse, tem, são indivíduos que têm um bom diálogo, né, o setor é muito articulado, é um setor que tem uma boa representação do ponto de vista empresarial, né, e são interlocutores qualificados nesse debate com o governo, capazes de formular, apresentar planos, propostas, discutem. Então é uma relação, é, que eu acho que nesse momento tá pouco tensionada em função da pandemia, e do setor tá sofrendo bastante, então, cê tem até a frequência de reuniões de tem sido prejudicada em função disso tudo, mas é é boa.
E5	Hoje muito melhor, tá, é, na verdade é assim, essa aproximação. (...) a gente tem esse canal bom, a gente sempre teve esse canal, pelo Conselho Municipal de Meio Ambiente e pela própria Secretaria de Turismo, que ela também faz parte do conselho, tá, então tem o secretário do turismo e tem um representante do trade turístico, no conselho municipal de meio ambiente.
E6	Excelente, os empresários possuem assento representativo no Conselho de Turismo do Município e do Estado.
E7	Tem, a gente tem um bom relacionamento com o trade turístico, é, primeiro você dá uma, um visual a cidade e uma cidade limpa que é uma atribuição da superintendência tá?
E8	Hoje nós temos uma relação, por exemplo, muitas das ações, tanto na parte de lazer, digamos assim, na parte de promoção e comercialização do destino, como na parte de captação e apoio a eventos que nós fazemos como um tripé, uma parte do Estado, uma parte do município uma parte para o setor privado. Isso facilita muito e ajuda muito inclusive assim, o caso de Maceió, mais especificamente, é um caso de sucesso em outros destinos por essa perpetuação, digamos assim, dessa articulação entre o público privado.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Entretanto, apesar da boa relação entre os elementos, há a reclamação partindo de E1, E2 e E8 de que o governo apenas reage às demandas do trade e que não há ações preventivas. Ademais, E2 acredita que há problemas no relacionamento com o Ministério Público. Como pode-se observar no seguintes trechos:

“Os governos em geral não agem eles reagem e tem reagido a nossa vocação natural para o turismo e também para fazer frente aos diversos empreendimentos privados que alavancam a atividade em Alagoas.” (E1)

“Se eu tenho conhecimento... do município? É complicado. Olha! Uma coisa que eu aprendi nesse tempo todo é que o poder público, ele é meramente um reagente. Ele reage. Ao que a sociedade, é, pressiona.” (E2)

“Então, é, essa preocupação preventiva, eu acho que ainda precisa ser bastante evoluída. Eu vejo mais uma preocupação paliativa quando os problemas aparecem do que uma preocupação preventiva pra minimizar ou até mesmo antecipar problemas a médio, longo prazo.” (E8)

“Ainda está iniciando o engajamento via governo. Foi muito mais a prática do perfil do novo turista que reclama por exemplo da falta de banheiro público na orla, além de sempre reclamar de lixo e o mau cheiro. O antigo problema do sargaço tem sido resolvido de forma paliativa com maquinário moderno que faz limpeza da praia. E assim há um despertar na consciência coletiva dos elementos da cadeia.” (E6)

“Bem! Veja só, eles, a parte do do, tanto do turismo, como o empresariado de um modo geral, eles nos procuram até mesmo pra adoção de praças, que ficam à frente dos hotéis, à frente de empresa de imobiliária, esse tipo de coisa, pra dar um visual melhor à orla de Maceió, a gente tem esse contato com eles, sempre tem a adoção de praças, sempre tem a própria da limpeza urbana que ele solicitam uma atenção maior, e, nós fazemos a o papel que é da secretaria, da superintendência.” (E7)

“Eu acho que as coisas são feitas de uma forma muito paliativa e muito imediatista.” (E8)

“Eu diria uma adequação, é, uma compreensão, é, do privado com o público. E que, e do Ministério Público nessa história. Porque, é, existe às vezes uma falta de diálogo ou em às vezes até uma imposição em alguns órgãos até federal, estadual e municipal. É, eu já entrei até em atritos já com o Ministério Público aqui. (inaudível) Assim, fiz umas colocações duras, porque as pessoas, às vezes, eles pensam só de um lado.” (E2)

Os entrevistados do grupo dos elementos da cadeia foram perguntados se as empresas que eles representam conhecem os benefícios da sustentabilidade e não houve consenso, conforme demonstrado no quadro 17, sua posição diante do assunto, sendo “SIM” para quem acredita que o elemento está conscientizado e “NÃO” para quem acredita que o elemento não possui essa consciência, e o trecho da entrevista para ilustrar. Todavia, apenas E3 pensa que os elementos não possuem esse conhecimento, e E8 julga ser necessário desenvolver mais essa questão. Consequentemente, percebe-se que a maior parte da cadeia está consciente dos benefícios da sustentabilidade para o turismo em Maceió.

Quadro 17 – Posição dos entrevistados quanto à conscientização dos benefícios da sustentabilidade

Entrevistados	Posição	Trecho
E1	SIM	Sim, total conhecimento, inclusive quanto a indissociabilidade.
E2	SIM	Totalmente, né. Eu principalmente, né, já que me formei em Agronomia, né. E, mas a gente tem essa preocupação, tá.
E3	NÃO	Não, não. Na verdade, na verdade, assim, alguns empresários sabem bem mais do que eu, tem gente que é da área e adora isso. Tenho vários exemplos, o pessoal do Hibiscus ama essa parte de sustentabilidade. Pessoal do Di(...), o dono do Divina Gula, o André Generoso, ele é um engenheiro florestal, ele ama isso aí., então ele adora esse tipo de coisa. Então assim, tem alguns profissionais que sim, mas a grande maioria, mais de 90%, não tem essa esse conhecimento, precisaria a gente divulgar, mas isso teria que tá atrelado às secretarias de Meio Ambiente, né.
E4	SIM	Sim, sabem que, é, muitos têm uma percepção, alguns têm essa percepção de custo e a mesma coisa em relação aos protocolos, é, na medida que cê tem que investir em equipamentos, que você reduz a superfície que você pode ocupar, né, nas restrições atuais, né, do decreto, claro que incomoda, isso, inviabiliza até algumas atividades que eles não têm rentabilidade suficiente pra poder operar.
E5	SIM	Olhe! Hoje, a maior parte dos empresários sim. Porque principalmente nesse esse público essa cadeia, já perceberam que a as práticas sustentáveis e a preservação ambiental atrai turista.
E8	SIM	Eu acho que sim, mas eu acho que ainda é um processo que precisa caminhar de forma mais eficaz, mais sólida, e incorporada mesmo nos negócios e na prática de trabalhar o turismo seja pela cadeia formal seja pela cadeia informal.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Segundo E1, na associação há um departamento responsável por informar os associados sobre as PP implementadas para setor de turismo. Entretanto, ele mesmo não sabe detalhar as PP implementadas voltadas para a sustentabilidade do setor, disse que sabe que existem, mas que não sabe detalhar.

Outras barreiras ou deficiências para se atingir a sustentabilidade da cadeia podem ser observadas no quadro 18, que demonstra o código do entrevistado e o trecho da entrevista que revela os resultados como baixa variedade de fornecedores, os quais dificilmente possuem certificados de sustentabilidade, preço mais alto dos produtos sustentáveis, ausência de incentivos do governo e ausência de políticas de educação ambiental.

Quadro 18 – Barreiras e deficiências para a cadeia sustentável

Entrevistado	Trechos
E1	(...) falta de política de educação que sensibilize e mostre a importância da sustentabilidade ambiental.
E2	Nós temos dificuldade em ter empresas com certos certificados. A gente teve nosso negócio fechado, então a gente vive um aperto financeiro muito grande, e o problema que pra se colocar em prática a sustentabilidade requer investimento, e investimento é uma coisa que os empresários já não têm caixa nem pra sobreviver. Quando você fala de fazer investimento aí é que é mais complicado ainda, então, por exemplo, a prefeitura pede, que a gente, aí falta o engajamento da prefeitura nas políticas públicas. E, quando cê vai prum produto mais sustentável tende-se a ter um preço mais alto.
E3	A gente tem muita dificuldade de ter vários fornecedores do mesmo produto, face isso a gente não se preocupa muito com essa coisa da origem do produto. Como é que a gente faz pra incentivar isso, né. Então assim, o que é que o Estado e o município poderiam incentivar pra que a gente tivesse uma cobertura melhor de ecologia, e aí a gente tivesse um clima mais limpo e assim lugares mais aprazíveis na nossa cidade, né, boulevard, tal, enfim (...)
E5	Na prática, termina não funcionando, o cara joga o lixo de qualquer jeito, porque não tem um trabalho da educação ambiental pra que isso aconteça.
E8	Olha! Eu não. Claramente vou falar até pela época que eu estive assim, não existe um incentivo direto, né, porque você, eu acho que não existe uma política pública, e, uma política pública definida.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A educação ambiental é fator primordial para se atingir a sustentabilidade, sem o conhecimento não é possível engajar as partes interessadas, como demonstrado nas falas de E1 e E5. A Política Nacional de Educação Ambiental (Lei nº 9795/1999) explica, no Art. 1º, que:

Entendem-se por educação ambiental os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade (BRASIL, 1999).

A educação da população foi um dos itens mais citados pelos entrevistados, que sugeriram a inclusão de uma disciplina que trate da importância da sustentabilidade do turismo, item este que pode ser medido por meio do indicador, respectivo a Meta 12.8 que pretende “até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização sobre o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza, em consonância com o Programa Nacional de Educação Ambiental (PRONEA)” (IPEA, 2021), que compõem o ODS 12 que busca o consumo e produção responsáveis. Os trechos das transcrições que sustentam esta afirmação podem ser observados a seguir:

“Uma sugestão que nós estamos imaginando que poderia, digamos assim, elevar o nível do turismo aqui na nossa cidade bastante, era a inserção da cadeira, é, da matéria turismo no, entre a 5ª a 8ª série da minha época que eu acho agora, não sei que nome é, porque eu acho que a gente pegasse o jovem e esse jovem tivesse, nem que fosse uma hora por semana, de conhecimento ligado ao turismo, da importância de manter as lagoas e os rios bem sustentáveis, né. Dos cuidados que a gente tem que

ter com o mangue, né, com a, com o bioma que a gente tem aqui que circunda a gente, né? A parte da coleta seletiva.” (E3)

“Então é fundamental que essa pactuação em torno, é, da oferta turística, do entendimento, né, de que como é muito, é um ativo estratégico do município, é tão importante economicamente, pesa no PIB do emprego, que deve ser preocupação de todos, tem que fazer parte do processo educacional, né.”(E4)

“A gente já tentou várias vezes, por exemplo, colocar o turismo e as duas vertentes até o meio ambiente e cultura como grade transversal da curricular pra os jovens, as crianças comesçassem a entender que essa pode ser uma grande possibilidade futura de ocupação, geração de emprego e renda, porque também a gente só preserva aquilo que a gente conhece.” (E8)

A Política Nacional de Educação Ambiental entrou em vigor em abril de 1999, dando providências para esta necessidade de forma ampla, entretanto, o parágrafo 1º do Art. 10 aponta que “a educação ambiental não deve ser implantada como disciplina específica no currículo de ensino”, o que diverge da sugestão dos entrevistados. O resultado da pesquisa demonstra que esta política não tem sido eficaz.

A questão de o alto custo dos produtos sustentáveis configurarem uma barreira para o estabelecimento escolher estes produtos foi citada apenas uma vez, por E2, entretanto, não se sustenta mais. As empresas precisam se conscientizar do retorno deste investimento a longo prazo, se pretendem se manter no mercado. Segundo o SEBRAE (2014, p. 36),

A justificativa de que produtos sustentáveis são mais caros e, portanto, menos competitivos já não encontra tanto respaldo na realidade. Já está comprovado que os benefícios a longo prazo de uma cadeia produtiva sustentável superam eventuais gastos maiores em um primeiro momento.

Como a pesquisa demonstra que maioria das empresas possuem conhecimento sobre os benefícios de se adotar práticas sustentáveis, é possível que elas não o façam por limitação financeira, por não haver fiscalização ou pela não obrigatoriedade de seguir determinados critérios, fazendo com que as organizações não priorizem essa questão. Atualmente, fornecedores com selos de sustentabilidade são raros, como apontam E2 e E3. Por este motivo, faz-se necessário incentivar a fiscalização dos estabelecimentos, inclusive dos ambulantes; e criar PP que contribuam para a adequação dos estabelecimentos, fornecedores e produtores aos objetivos de desenvolvimento sustentável, como há para as compras e contratações públicas, como exemplo: a Portaria nº 61/2008, que estabelece práticas de sustentabilidade ambiental a serem observadas pelo Ministério do Meio Ambiente e suas entidades vinculadas quando das compras públicas sustentáveis e dá outras providências (BRASIL, 2008); e a Lei nº

12.462/2011, que institui o Regime Diferenciado de Contratações Públicas – RDC, dentre outras disposições (BRASIL, 2011).

Por um lado, há alegações de que não há incentivos do governo, por parte de E3 e E8, pois não existe uma política pública ou uma contrapartida para os que investem em práticas sustentáveis, no entanto, a contrapartida não precisa vir do governo, ela vem do mercado consumidor. Por outro lado, E3 e E7 apontam que o governo fomenta as entidades e incentiva a criação de cooperativas de coleta seletiva, o que não somente contribui para a dimensão ambiental como também para a sociedade e a economia com a geração de empregos.

“Políticas públicas em relação à sustentabilidade. Eu sei que o município, ele colabora, ele colabora com o, a criação de cooperativas, né. Então, ele dá um apoio nessa parte aí da co... da criação de cooperativas de coleta.” (E3).

“Oh, o social, é a, é a, tanto esse projeto de sururu como as cooperativas, essa central que nós vamos criar, mas hoje, nós temos quatro cooperativas que ela é um programa de recolhimento de reciclável, onde é um trabalho social que é feito pela própria Superintendência, dando oportunidade não só às empresas que fazem a coleta de lixo e resíduos sólidos na cidade de Maceió, que são empresas relativamente média a grande, como dá oportunidade às cooperativa que são pequenas que, tem uma geração, uma, um rendimento pequeno em relação às empresas que recolhem lixo.” (E7).

“(...) o governo, ele apoia em termos de fomento as entidades.” (E3)

Conforme apontado por todos os entrevistados, não há protocolos com critérios de sustentabilidade para contratação de fornecedores, portanto, verifica-se que a cadeia do turismo de Maceió não é sustentável, de acordo com Pagell e Wu (2009) e Abbasi e Nilsson (2016), que sugerem que para considerar uma empresa sustentável é necessário verificar se seus fornecedores também seguem critérios de sustentabilidade. Verifica-se a ausência deste protocolo nas seguintes transcrições:

“Não temos conhecimentos de protocolos, mas tenho ciência que não há futuro na atividades e não promovermos a sustentabilidade, sem excesso, com compensações ambientais e educação pública que envolva a sociedade.” (E1)

“E, que, a, essa preocupação específica da sustentabilidade ainda não atingiu no sentido de você escolher A ou B ou C, pelo fato de ser sustentável ou não aquela empresa.” (E2)

“Infelizmente não, na verdade em Alagoas, a gente tem muita dificuldade de ter fornecedor, né. Então, é, nós tentamos há uns dez anos atrás formar uma central de compras, a gente não teve êxito naquela ocasião porque temos poucos fornecedores de cada item. Então a gente tem que aceitar aquele fornecedor do jeito que ele é, então essa seleção é muito pelo preço mesmo e qualidade do produto que eles oferecem.” (E3)

“Pra contratar um fornecedor especificamente, eu, eu não saberia quais são os hotéis, restaurantes, operadoras que adotam alguma certificação internacional.” (E4)

“É, essa questão das compras sustentáveis, mas isso pra o poder público, tá. Orientando as empresas por parte do poder público, eu não tenho conhecimento.” (E5)

“Os protocolos são delimitados pelo Ministério do Turismo. Fazem parte da política nacional. Perdeu adesão em alguns destinos pois o Brasil é plural, diverso e algumas cidades customizam ao seu modo.” (E6)

“Não. A a área de atuação da da Superintendência é, ela é, é definida por lei, então cabe a nossa secretaria dar é, a recolhimento de resíduos sólidos, é, arborização, limpeza de canais desse tipo, essa parte de encaminhamento, é, é, encaminhar o turista pra os hotéis, pra pousada, pra restaurante, esse tipo de coisa é mais da secretaria de turismo.” (E7)

“Olha! Pra ser bem sincera, eu não sei se existe formalmente alguma designação em relação a esse tipo de protocolo. O que a gente sabe é que existe cada vez mais uma preocupação com essa questão de sustentabilidade e que isso passa a ser uma exigência inclusive dos próprios clientes.” (E8)

Em 2016, foi publicado um guia de orientações para prestadores de serviços turísticos, denominado “Turismo e Sustentabilidade”, elaborado pelos Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Qualificação e Promoção do Turismo, Departamento de Formalização e Qualificação no Turismo e Coordenação-Geral de Turismo Responsável, em consonância com o Código Mundial de Ética para o Turismo da OMT, contando com dicas práticas para cada dimensão da sustentabilidade. Entretanto, observa-se que os entrevistados não possuem conhecimento desse guia, pois ele poderia ser utilizado como protocolo.

4.5 Práticas sustentáveis

E1 entende que sua atividade não requer práticas sustentáveis direcionadas à dimensão ambiental. E1 também afirma que não adotam práticas sustentáveis direcionadas à dimensão social. Provavelmente, o entrevistado entendeu que a pergunta era direcionada para a instituição que ele representa e não para os elementos que a instituição dele representa. Ademais, ele não possui informações sobre o engajamento dos elementos da cadeia com as práticas sustentáveis ou se há incentivos do governo. Por outro lado, os outros entrevistados apontaram as práticas sustentáveis adotadas pelos elementos. Por meio dos resultados da pesquisa, pode-se observar que o setor do turismo no município de Maceió realiza algumas práticas sustentáveis alinhadas com alguns ODS, conforme quadro 19.

Quadro 19 – Práticas sustentáveis e seus ODS respectivos

Práticas sustentáveis	ODS	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Projeto de eliminação das línguas sujas ○ Projeto Papa Óleo ○ Caixas de gordura nos restaurantes ○ Redução de consumo de água 	ODS 6	Água potável e saneamento - Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e saneamento para todos.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Redução de consumo de energia ○ Energia a partir de células fotovoltaicas 	ODS 7	Energia limpa e acessível - Garantir acesso à energia barata, confiável, sustentável e renovável para todos.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Geração de empregos ○ Investimento em qualificação do pessoal ○ Parcerias com instituições de línguas e de ensino ○ Gestão de pessoas 	ODS 8	Emprego decente e crescimento econômico - Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todos.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Projetos sociais ○ Crescente preocupação com a inclusão 	ODS 10	Redução das desigualdades - Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Projeto cultural 	ODS 11	Cidades e comunidades sustentáveis - Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Coleta seletiva ○ Convênio com cooperativas de coleta seletiva ○ Redução de resíduos ○ Condicionamento de ambulantes sobre o recolhimento de resíduos ○ Inclusão de novas lixeiras 	ODS 12	Consumo e produção responsáveis - Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Parcerias e Convênios 	ODS 17	Parcerias e meios de implementação - Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021 e IPEA, 2021.

Devido ao problema no saneamento básico ter sido o mais citado nas entrevistas, é possível notar a importância do projeto de eliminação das línguas sujas (E6 e E8), que constituem o esgoto despejado na orla da cidade, impactando diretamente o desenvolvimento sustentável da cadeia do turismo. Foi criada uma parceria público-privada para realizar a manutenção das estações elevatórias, apontada por E5. Parcerias e convênios são uma boa estratégia para fortalecer as práticas sustentáveis na cadeia, mencionados por E2, E5, E7 e E8.

O que é o Projeto Papa-Óleo? “É uma iniciativa da ABRASEL, em parceria com o Ministério do Turismo e o SEBRAE, que visa a estimular a preservação do meio ambiente, de forma sustentável, pelo reaproveitamento do óleo residual de fritura (VIVEIROS, 2016, p. 1)”. Este projeto produz impacto direto no turismo, pois ajuda a reduzir a poluição das águas, como citam E3 e E5. A instalação de caixas de gordura nos restaurantes (E2, E3 e E4) também contribuiu para isso, pois, antigamente, o óleo de cozinha era despejado na pia. Este também é um projeto que traz resultados positivos diretos para o turismo, pois a poluição degrada o meio ambiente, afastando os turistas.

A adoção de práticas para redução do consumo de água e energia são percebidas em vários estabelecimentos por promoverem redução nos custos e são citadas por E2, E3 e E4. A implantação de plantas fotovoltaicas ainda precisa de fomento do governo para possibilitar maior competitividade e conseqüentemente baixo custo de investimento.

Na dimensão social, gerar empregos (E6), qualificar pessoas (E2, E4 e E6), promover a inclusão (E4) e se engajar em projetos sociais (E3) produzem resultados de forma direta, quando os turistas recebem um atendimento de qualidade e receptivo.

A coleta seletiva (E2, E3 e E5) e a redução de resíduos (E4 e E6) juntamente à conscientização dos ambulantes (E6) e inclusão de mais lixeiras (E6) promovem áreas mais limpas e minimização dos desperdícios, repercutindo de forma positiva e direta no turismo local.

E4 cita linhas de financiamento para quem atende determinados critérios de sustentabilidade como uma prática sustentável observada no setor que beneficia os estabelecimentos que seguem estes critérios e estimula outras empresas. Provavelmente, isto ocorre devido à Lei de Crimes Ambientais (Lei Nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998), “que dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências” (BRASIL, 1998). O inciso IV do Art. 72 prevê “perda ou suspensão da participação em linhas de financiamento em estabelecimentos oficiais de crédito” (BRASIL, 1998).

Percebe-se que a maioria das práticas pertencem à dimensão ambiental do TBL. Ainda assim, mais práticas verdes poderiam ser adotadas pelos membros da cadeia, como sugerem Schmidt, Foerstl e Schaltenbrand (2017) através das categorias: design verde, gestão interna, logística verde, processo de aquisição e manufatura verde. Práticas para a eliminação dos desperdícios precisam ser implementadas nas empresas, pois contribuem para a mitigação do impacto negativo ao meio ambiente, além de reduzir custos, englobando os fatores ambientais e econômicos.

Os entrevistados não citaram processos de aquisição. Esse procedimento, citado por Schmidt, Foerstl e Schaltenbrand (2017) como prática verde, pode envolver todas as dimensões do TBL, quando há priorização dos fornecedores locais e sustentáveis, e inclusão de critérios para redução de custos, colaborando para o desenvolvimento da comunidade, preservação ambiental e lucratividade das companhias.

Na dimensão social, deve-se buscar a responsabilidade social; o compromisso com o desenvolvimento dos recursos humanos; o crescimento da comunidade; e promover e participar de projetos sociais, conforme apontado por Coral (2002). Estes objetivos podem ser alcançados

através das práticas citadas pelos entrevistados, como geração de empregos, investimento em qualificação do pessoal, gestão de pessoas, projetos sociais, projetos culturais e crescente preocupação com a inclusão.

Não é possível observar nenhuma prática da dimensão econômica, exceto as práticas ambientais de redução de água e energia que também impactam o resultado econômico das empresas. Logo, deve-se adotar práticas que visem vantagem competitiva; qualidade e custo; mercado; foco; resultado; e estratégias de negócios, como elencado por Coral (2002).

Conclui-se que há engajamento com as práticas sustentáveis por parte dos elementos da cadeia do turismo em Maceió, no entanto, é necessário ampliar as práticas. Quando perguntados sobre o engajamento dos elementos com as práticas sustentáveis, E1 afirma não possuir informações sobre isso, E2 e E4 revelam que há engajamento, e para E3, o engajamento ainda é baixo.

“Na verdade, assim a parte da sustentabilidade, eu percebo que alguns hotéis, algumas bandeiras que são de franquia internacional, elas têm né, na área de franquia, quando você fala de franquia, tem todo um procedimento que há essa preocupação, né, mas assim, na área dos restaurantes numa forma normal de um de um, digamos, da hotelaria local, eu não vejo essa preocupação tão grande, sabe? Ainda não é uma cultura tão instituída dentro do nosso destino” (E3).

4.6 Políticas públicas

Foi perguntado sobre o controle e a avaliação das políticas públicas para os elementos do governo, no entanto, a maioria das respostas foram vagas e não explicaram como essa parte do processo de formulação das PP é realizada no município. Em contrapartida, E6 citou o Observatório do Turismo³, “uma plataforma aberta que recebe da academia diversas metodologias e estudos”. Infelizmente, o site se encontra indisponível, pois está sendo reformulado. Um dos entrevistados deixou claro que não há controle, pois não há indicadores. Houve entrevistado que não soube argumentar sobre o assunto. É possível comprovar estas observações nos trechos a seguir:

“Então esse esse é o grande problema. Esse é o grande problema nosso. (inaudível) Toda política pública (inaudível) implementada, em geral, você não tem medição dela, tá. [...] Então assim, se você estabelece qualquer política pública e você não estabelece os indicadores de medição dela pra alcance de objetivos e metas, a tendência é essa política se esvaír em si mesmo. Cê implantou, mas não tem continuidade.” (E5)

³ observatorioturismo.maceio.al.gov.br

“Como não tem essas métricas ainda bem formatadas estabelecidas, eu num to conseguindo ainda fazer essas medições. Na verdade, a gente faz uma medição de forma indireta, mas ela não é muito confiável.” (E5)

“Monitoramento pelo Conselho e pela Gestão da Secretaria.” (E6)

“Uma das inovações que a Secretaria Municipal na gestão passada promoveu foi o Observatório de Dados para o Turismo de Maceió. Uma plataforma aberta que recebe da academia diversas metodologias e estudos. É necessário que a equipe interna faça a filtragem do que é possível realizar.” (E6)

“Olhe! A secretaria, a superintendência, ela no, tem no organograma dela, ela tem o setor de arborização, tem um setor que cuida da limpeza, tem um setor que cuida de canais, então nós temos, nós tamo envolvido de um modo geral dessa forma, que é essa, é atribuição dada por lei a superintendência de de de Maceió.” (E7)

“Bom! A própria, a maior avaliação é da própria sociedade, a sociedade como um todo, ela dá o respaldo, ela reclama, ela solicita, e nós procuramos atender, pra dar um conforto melhor a quem mora na cidade de Maceió.” (E7)

Pode-se observar que há PP implementadas para o turismo no município com o objetivo de melhorar a sustentabilidade do setor. O quadro 20 relaciona as políticas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável na coluna “ODS”.

Quadro 20 – Políticas públicas em Maceió

Entrevistado	Políticas públicas citadas	ODS
E5	Código Municipal de Meio Ambiente	ODS 6, 9, 11, 12, 13, 14 e 15
	Projeto de mobilidade urbana	ODS 11
	Projeto de recuperação da área do lixão	ODS 15
E6	Projeto de criação do Parque Marinho das Piscinas Naturais	ODS 14
	Projeto de criação do Polo de Turismo com Base Comunitária	ODS 11
E7	Projeto de Beneficiamento de Sururu	ODS 14
	Projeto Central de Reciclagem	ODS 12
	Projeto de educação ambiental nas grotas	ODS 12

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Os objetivos a seguir estão associados às políticas adotadas pela cadeia de turismo de Maceió:

Objetivo 6: Água potável e saneamento - Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e saneamento para todos;
 Objetivo 9: Indústria, Inovação e Infraestrutura - Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva e sustentável, e fomentar a inovação;
 Objetivo 11: Cidades e comunidades sustentáveis - Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis;
 Objetivo 12: Consumo e produção responsáveis - Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis;
 Objetivo 13: Ação Contra a Mudança Global do Clima - Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos;
 Objetivo 14: Vida na Água - Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável;
 Objetivo 15: Vida Terrestre - Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a

desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade (IPEA, 2021).

Pode-se observar que as políticas citadas implicam direta ou indiretamente a sustentabilidade da cadeia por estarem alinhadas aos ODS. O Código Municipal do Meio Ambiente é antigo, de 1996, mas já tratava da sustentabilidade, entretanto, com ênfase na área ambiental. Este código proporcionou melhoria no processo de fiscalização, conforme E5, o que contribui para as empresas manterem algumas práticas verdes, e conseqüentemente, reduz a degradação do meio ambiente. No entanto, é necessário atualizar esta política pública.

O projeto de mobilidade urbana contribuiria para a sustentabilidade no setor do turismo, desafogando as vias, porém, observa-se que este objetivo ainda não foi alcançado. Na alta temporada, o trânsito fica mais intenso. A cidade não possui cultura, nem infraestrutura que incentive o uso do transporte público ou de veículos não poluidores.

O projeto de recuperação do lixão é importante para a população e desenvolvimento sustentável da cidade, esta área pode ser explorada no projeto de Turismo de Base Comunitária que busca fomentar outros segmentos do turismo no destino, bem como o projeto de beneficiamento do Sururu, oferecendo mais opções de entretenimento para os turistas, fomentando a cultura local.

O projeto Parque Marinho Piscinas Naturais visa preservar a formação de corais e o aquário da piscina natural da região da Pedra Virada, este é um projeto essencial para a sustentabilidade do turismo em Maceió. Porém, é necessário atrelar à educação ambiental de forma mais abrangente do que o projeto realizado pela SUDES, que atua nas grotas.

No caso de as pessoas e empresas adotarem a coleta seletiva, o projeto Central de Reciclagem, além de gerar emprego e renda, reduz o impacto da grande quantidade de lixo produzida pela população e pelo turismo.

Outras PP estão sendo elaboradas. E6 diz que o Plano Municipal de Turismo está em construção e “terá a sustentabilidade, o social e a governança como premissas e pilares fundamentais”. O Plano Plurianual também está em construção, e segundo E6, com vertentes de sustentabilidade. PP com foco em artesanato e gastronomia, voltadas à utilização da matéria-prima local estão sendo formuladas, conforme afirmado por E6. E de acordo com E5, há uma espécie de Selo Verde em formatação e o projeto para criação de um aplicativo que incentive a compensação da pegada de carbono gerada pelo turista. E devido à pandemia, há o projeto de implantação de Praças de Sanitização e Higienização, de acordo com E6.

Entre as deficiências das PP voltadas para o turismo de Maceió, os entrevistados destacam algumas, conforme quadro 21 que identifica a deficiência, o entrevistado e o trecho respectivo:

Quadro 21 – Deficiências nas Políticas Públicas do Turismo em Maceió

Deficiência	Entrevistado	Trecho
Ausência de política pública voltada para a sustentabilidade	E8	Claramente vou falar até pela época que eu estive assim, não existe um incentivo direto, né, porque você, eu acho que não existe uma política pública, e, uma política pública definida. (...) Então, eu vou lá, bem sincera, primeiro para pra mim a primeira dificuldade é a ausência de políticas públicas, né. É, é então essa pra mim já é uma grande dificuldade.
Ausência de visão sistêmica	E1	(...) falta de um projeto integrado e amplo de saneamento e ocupação de áreas públicas, encostas e barreiras.
	E8	É, esse pensar e esse olhar sistêmico na hora que você define, por exemplo, que seja o turismo ou outra atividade econômica como eixo, né, estruturante que se consiga perceber essa sinergia que precisa haver e acontecer com diversos setores e de diversos órgãos para fazer com que essa, esse eixo, né, esse vetor de desenvolvimento econômico, ele aconteça a curto, médio e longo prazo. Então, eu acho que não existe esse pensar sistêmico, não existia, e continuo achando que não não existe.
Descontinuidade das políticas públicas	E8	Pois é, então, assim, eu já vivenciei alguns momentos de construção de algumas políticas, mas infelizmente, eu acho que existe uma descontinuidade muito grande em relação, é, a questões nesse sentido. Já participei, por exemplo, de momentos de você elaborar um planejamento estratégico ou alguma coisa, mas infelizmente, eu acho que este é um problema que o setor tem, não só nessa questão de política de sustentabilidade, mas em outras questões também que é a descontinuidade de algumas ações, de alguns planos ou de algumas decisões estratégicas. Não só aqui em Maceió, mas eu acho que no Estado como um todo.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A ausência de PP voltadas para a sustentabilidade é citada apenas por E8, pois os demais membros do governo, E5, E6 e E7, conseguiram citar as PP supracitadas no quadro 20. Percebe-se que pode haver a falta de conhecimento dessas políticas ou o resultado não está sendo percebido. No geral, quando se trata de sustentabilidade, as políticas implementadas são incipientes.

E1 e E8 referem-se à ausência de visão sistêmica, o que pode ser comprovada quando as respostas revelam problemas de saneamento básico (E1, E2, E4 e E6), mobilidade urbana (E4 e E5), desigualdade social (E4 e E7) e educação (E1 e E5). Quando se trata de segurança, acredita-se que não seja um problema para o turismo na cidade, pois apenas E2 mencionou esta questão como importante para o poder público manter os investimentos. Além de haver investimento em segurança nos pontos de maior movimentação de turistas, partindo da iniciativa privada.

Apenas E8 cita a questão da descontinuidade das políticas, entretanto, observa-se que esta barreira é realmente enfrentada pelo setor do turismo, pois a maioria das PP citadas pelos entrevistados são provenientes do governo atual. Há mudanças na estrutura do governo e dos conselhos. As atribuições sofrem alterações, algumas secretarias se fundem com outras e outras são divididas. No primeiro ano de gestão, não há um documento que demonstre essas alterações. A prefeitura parou de alimentar o site atual para criar outro. O site observatório do turismo, considerado um avanço para o setor, criado na gestão anterior, saiu do ar para ser reorganizado.

Quando perguntados sobre as barreiras para implementação de PP voltadas para a sustentabilidade, E1 citou a falta de recursos, bem como E5. No entanto, acredita-se que seja unânime a percepção desta dificuldade, no qual o governo costuma priorizar outras áreas em seu orçamento.

A desigualdade social e a pobreza relativa da cidade também foram mencionadas, as quais fazem parte dos ODS, devido a impossibilidade de se desenvolver o local de maneira sustentável sem resolver estes problemas. A desigualdade social abrange outros fatores além do econômico, entretanto, este fator desencadeia problemas para a população mais carente como dificuldade de acesso à saúde e à educação, o que agrava a situação e impacta negativamente o setor do turismo. A interrelação entre os setores torna complexa a resolução destes problemas, e requer uma solução sistêmica. Os seguintes trechos demonstram estas dificuldades.

“A questão da desigualdade que é brutal, né, a dimensão social, nós estamos no estado paupérrimo, né, um dos mais pobres, mais desiguais do Brasil. Isso reflete na na degradação da vida humana, né.” (E4)

“Dinheiro. Se você analisar, assim eu falei agora, é, fui bem direto assim, mas, é, to brincando. Mas assim, na verdade, se você analisar os órgãos ambientais dentro das estruturas municipais e estaduais, quando ele não é o segundo menor orçamento, ele é o menor orçamento.” (E5)

“Não, a dificuldade que nós temos é por ser um estado ou uma cidade relativamente pobre, quando nós tratamos de uma cidade de São Paulo, Rio, Belo Horizonte (inaudível) são cidades relativamente ricas, o pessoal tem um uma conscientização maior de cidade grande, então isso aí ajuda, nós somos carente, nós somos uma população pobre que representa cerca de 70 80 ou 90 por cento, isso aí é, pra gente, é, essa dificuldade é maior, pra implantar, educar, pra que as coisas venham acontecer da melhor coisa que você espera pra ter uma sociedade é é mais mais mais confortável.” (E7)

Uma das sugestões mais citadas para impulsionar a sustentabilidade do turismo no município foi a necessidade de melhorar o saneamento básico. Para um município que possui uma grande demanda no segmento do turismo de Sol e Praia, a questão das línguas sujas na orla tem prejudicado a balneabilidade das praias urbanas e incomodado muitos turistas, além

de desfavorecer a vista para o mar. Embora haja uma parceria entre o setor público e o hoteleiro para a manutenção das estações elevatórias, o problema é mais amplo e precisa de recursos financeiros, disposição do governo e educação ambiental para corrigir completamente. O relatório da ONU Habitat (2020) cita o saneamento básico como um dos entraves das políticas do turismo no estado de Alagoas. Os trechos dos entrevistados E1, E2, E4 e E6 comprovam este problema.

“Há um clamor do setor para avançarmos nesse quesito, mas ainda temos graves problemas como a balneabilidade das praias.” (E1)

“Então, existe uma, tem que ter uma preocupação de saneamento básico ali principalmente, pra ser tratada aquele aquele o contorno, praquela lagoa se tornar um e é. Tanto que a lagoa é tão importante, porque existe vários casarões lá naquela região.” (E2)

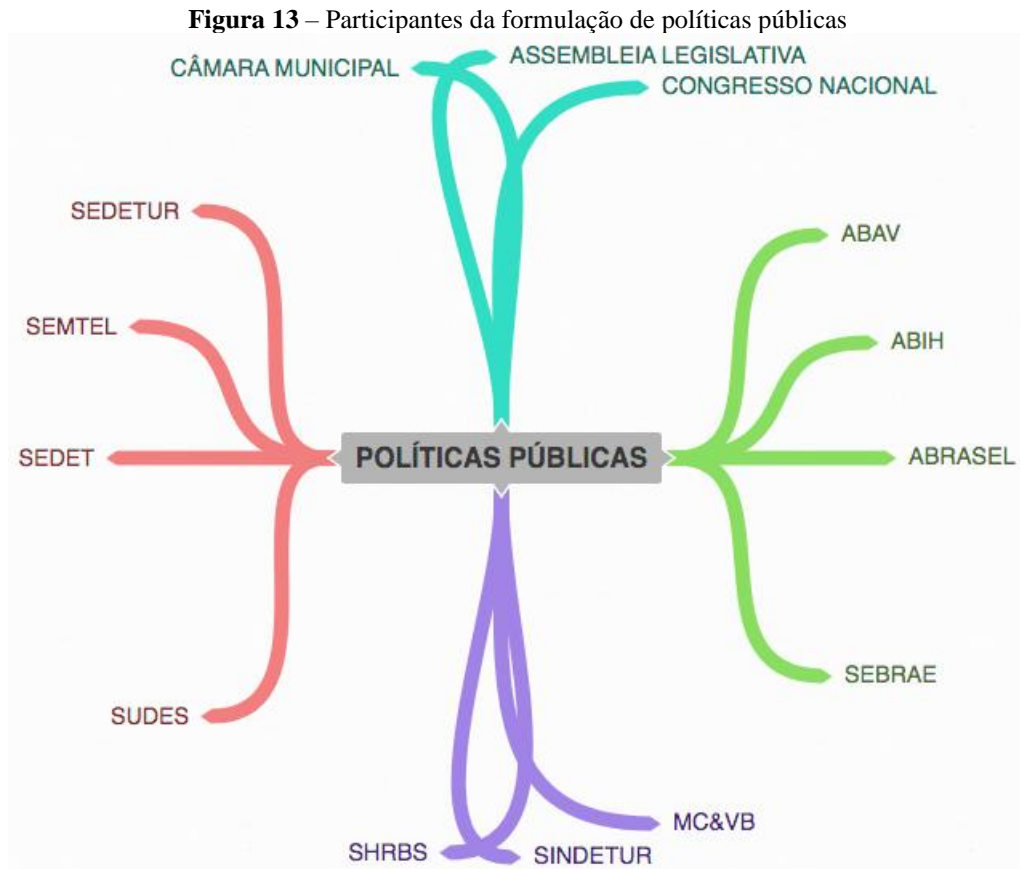
“Sanear, por exemplo, as praias urbanas, né, então a gente tem praias belíssimas, né, a Avenida, Pajuçara, Jatiúca e Ponta Verde com problemas de contaminação por esgotamento sanitário, né.” (E4)

“Além do trivial Limpeza, saneamento.” “E o título de Paraíso das Águas é a meta a ser mantida por nós, tanto que, a principal pauta de cobrança da Cadeia Produtiva ao Governo é Saneamento.” (E6)

E8 lembra da necessidade de melhorar a conscientização do setor público, do privado e da sociedade quanto à importância do turismo e da sustentabilidade. Os entrevistados ainda pontuam algumas sugestões para alcançar a sustentabilidade no setor com o auxílio de PP. Vale ressaltar a sugestão de E4 e E5 de estabelecer diretrizes, objetivos claros e indicadores, pois sem esses não é possível monitorar e avaliar as PP. E2 sugere a privatização da orla, o que resolveria o problema da falta de recursos. Para E1, é importante compor uma secretaria exclusiva para o turismo. Devido à importância do setor do turismo para o município e grande abrangência, a sugestão de E1 deve ser considerada. E4 fala da necessidade de internacionalizar o destino. Atualmente, uma das formas de atrair turistas internacionais é divulgar os certificados internacionais logrados pelo setor, além do Selo de turismo seguro, fornecido pelo WTTC, relacionado à adequação aos protocolos de higiene e sanitização.

4.6.1 Participantes da formulação de políticas públicas

Os dados da pesquisa possibilitaram identificar os principais participantes da formulação de PP para o setor do turismo em Maceió, como mostra a figura 13.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Além do poder legislativo composto por Congresso Nacional, Assembleia Legislativa e Câmara Municipal, vale compreender quais órgãos do governo e entidades estão envolvidas no processo de formulação de PP do turismo em Maceió, através do quadro 22.

Quadro 22 – Participantes do processo de formulação de políticas públicas do turismo em Maceió

Sigla	Instituição	Atuação
SEMTEL	Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer	Fomenta o intercâmbio e celebração de parcerias públicas e privadas, nacionais e internacionais, que tenham como objetivo a estruturação e promoção do turismo de Maceió.
SEDETUR-AL	Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Turismo	Promove o desenvolvimento econômico do Estado de Alagoas, por meio do fomento ao desenvolvimento local, da integração ao desenvolvimento regional, nacional e internacional e de políticas públicas sustentáveis, voltadas para os setores energia, mineração, indústria, comércio, serviços e turismo.
SEDET	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente	Define as diretrizes das políticas públicas de desenvolvimento territorial do município, de forma que venha promover projetos e programas necessários as ações de saneamento básico, esgoto sanitário, drenagem pluvial, limpeza urbana e preservação do meio ambiente.
SUDES	Superintendência Municipal de Desenvolvimento Sustentável	Revitaliza e constrói praças e espaços públicos de lazer; gerencia projetos ambientais, estabelecendo parcerias entre a Prefeitura e a iniciativa privada para a recuperação ou construção de equipamentos públicos; gerencia o Parque Municipal de Maceió; recupera calçadas no passeio público; implanta/revitaliza rampas para acessibilidade no passeio público; gerencia cemitérios públicos de Maceió; e gerencia a Defesa Civil.
SINDETUR-AL	Sindicato das Empresas de Turismo do Estado de Alagoas	Representa legalmente as empresas de turismo, defende toda a classe, independentemente de ser ou não associado.
SHBRS-AL	Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Alagoas	Estuda, coordena, projeta e representa legalmente a categoria patronal em Alagoas. O sindicato também utiliza a sigla SINDHAL (Sindicato Empresarial de Hospedagem e Alimentação de Alagoas).
MC&VB	Maceió Convention & Visitors Bureau	Apoia ações que visam a captação e realização de eventos profissionais em Maceió, estimulando o fluxo turístico e gerando negócios lucrativos para as empresas mantenedoras.
ABAV-AL	Associação Brasileira de Agentes de Viagens de Alagoas	Representa seus associados em interesses específicos.
ABIH-AL	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Alagoas	Gera emprego e renda, contribuindo para o crescimento do estado.
ABRASEL-AL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes de Alagoas	Representa e desenvolve o setor de alimentação fora do lar (AFL), facilitando o empreender e melhorando a qualidade de vida no País.
SEBRAE-AL	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas	Apoia e fomenta a criação, a expansão e modernização das micro e pequenas empresas do estado.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Observa-se que os entrevistados citam menos integrantes do que o documento do COMTUR. Eles se esquecem, principalmente, do setor de transporte. Segundo E8, todos os representantes participam do processo de formulação de PP, no entanto, geralmente as entidades são apenas consultadas. Comparando com a composição do COMTUR, as secretarias são um pouco diferentes, o que se explica pelas mudanças da nova gestão. Mesmo que pudesse haver

maior participação da sociedade civil organizada, E4 e E5 concordam que muitos integrantes poderiam dificultar o processo deliberativo, como mostra os trechos.

“Sempre, né, Mayara. Se cê, é, ampliar o espectro, você tem uma uma possibilidade de você diluir, é, demais a possibilidade de chegar a consensos e a produzir algo que valha a pena, né.” (E4)

“Olha, na verdade, a gente até pensa, por exemplo, a gente se é, a gente quer, é, a maior possibilidade de representação da sociedade, só que a gente sabe também que a gente tem que ter um limite, porque senão as discussões tornam-se intermináveis porque aí, é, se você não não limita também o conselho, é, vai acontecer de em algum momento, você não consegue fechar, porque as discussões não não...” (E5)

4.7 Análise geral dos resultados

Quando se trata de promover a sustentabilidade na cadeia do turismo, o papel principal do governo é construir um ambiente que possibilite e inspire as empresas a atuarem de maneira sustentável, além de influenciar padrões de comportamento (UNWTO, 2015). No entanto, é preciso que o setor público assuma uma posição proativa, transformando mais critérios, alinhados com os ODS, em exigências legais e realizando a fiscalização.

Observa-se que há uma busca pela melhoria do saneamento básico e uma consciência da importância disso para o desenvolvimento do turismo, entretanto, é necessário avançar neste quesito.

No contexto federal, há legislação voltada para a sustentabilidade, contudo, percebe-se uma ênfase na dimensão ambiental, como pode-se observar nos seguintes exemplos de legislação:

- Art. 225 da Constituição Federal (impõe-se ao poder público e à coletividade o dever de defender e preservar o meio ambiente para as presentes e futuras gerações);
- Lei de Crimes Ambientais, Lei nº 9.605/1998 (dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências);
- Portaria nº 61/2008 (estabelece práticas de sustentabilidade ambiental a serem observadas pelo Ministério do Meio Ambiente e suas entidades vinculadas quando das compras públicas sustentáveis e dá outras providências.);
- Lei nº 12.187/2009 (Política Nacional sobre Mudança do Clima);
- Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos);
- Portaria nº 23/2015 (estabelece boas práticas de gestão de uso de energia elétrica e de água nos órgãos da Administração Pública Federal);

Ageron (2012) descreve algumas razões, de acordo com a GSS, pelas quais a cadeia deve se tornar sustentável, tais como: aquecimento global, esgotamento de recursos naturais não renováveis, aumento das atividades industriais, requisitos regulatórios, natureza do negócio, concorrente, ações das partes interessadas (como ONGs), visão da alta administração, demanda do cliente e iniciativas sustentáveis dos fornecedores. Além do autor elencar alguns benefícios, como qualidade, satisfação do cliente, inovação, confiança, estoque ideal, flexibilidade, prazo de entrega e controle de custos. No caso da cadeia do turismo em Maceió, não há iniciativas sustentáveis partindo dos fornecedores, porém estes motivos e benefícios deveriam ser suficientes para demonstrar a importância da sustentabilidade.

Observa-se que a cadeia no município estudado promove a cooperação entre os membros, reforçando a constatação da revisão sistemática de ser uma prática essencial para o desenvolvimento sustentável, discutida por diversos autores, como Ahmadimanes, Paydar e Asadi-Gangraj (2019), Palang e Tippayawong (2019), Kozicka, Kot e Riana (2019), Yang, Dong e Hao (2019), Huang (2018), Sanfiel-Fumeroa, Armas-Cruza e González-Morales (2017), Rocha (2020), Vieira e Hoffmann (2018), e Melo e Jesus (2018).

Além de Pagell e Wu (2009) e Abbasi e Nilsson (2016), a GSS reforça a importância de um protocolo para seleção de fornecedores, quando Ageron (2012) relata os critérios para selecionar fornecedores, como preço, qualidade, confiabilidade, taxa de serviço, desempenho de entrega, flexibilidade, tamanho da empresa dos fornecedores, certificações dos fornecedores, serviços associados, tempo de relacionamento, localização, aspectos ambientais, dependência econômica, aplicação de tecnologia da informação/sistema da informação e responsabilidade social. Entretanto, o resultado da pesquisa demonstrou não haver protocolo de sustentabilidade, corroborando a afirmação de Rosa, Abdala e Cezarino (2020).

É possível identificar na revisão sistemática que muitos autores discutem sobre TIC e inovação para promover o desenvolvimento sustentável. Ademais, Boon-itt, Wong e Wong (2017) incluem gestão de informações e tecnologia nas dimensões para Gestão de Cadeia de Suprimentos de Serviços. Entretanto, este elemento apresentou-se de forma tímida nos resultados da pesquisa.

Baseado na análise dos resultados, foi possível identificar as práticas sustentáveis que são utilizadas pelos elementos da cadeia, bem como as PP implementadas e em processo de construção que buscam a sustentabilidade. E sob a perspectiva da GSS, conforme Ageron (2012), identificaram-se barreiras relacionadas a recursos humanos, questões financeiras, configuração da rede de fornecedores e objetivos de desempenho.

Uma proposta com sugestões de PP e práticas sustentáveis foi desenvolvida como produto técnico, no apêndice C, com as ações de intervenção, visando resolver os problemas identificados, como mostra o quadro 23.

Quadro 23 – Situações identificadas e ações de intervenção

Situações identificadas	Ações de intervenção
Não há uma secretaria municipal exclusiva para o turismo	Instituir uma secretaria exclusiva para o setor do turismo
A SEMTEL não faz parte do Conselho Municipal de Proteção ao Meio Ambiente (COMPRAM), conselho que está tratando do Saneamento básico e Meio Ambiente na capital	Incluir a SEMTEL no COMPRAM, conselho que está tratando do Saneamento básico e Meio Ambiente na capital.
Não há indicadores para monitorar as políticas públicas	Criar indicadores para permitir o monitoramento das políticas públicas e posterior avaliação das mesmas
O destino não é internacionalizado	Fomentar o enquadramento das empresas com certificados de sustentabilidade reconhecidos internacionalmente
Há leis que preveem penalidades para poluidores, entretanto, falta fiscalização, o que permite que a conduta desrespeitosa com o meio ambiente perdure, tornando-se cultural	Intensificar a fiscalização, inclusive dos ambulantes
Existe projeto para o desenvolvimento de um aplicativo para compensação da pegada de carbono do turista, no entanto, na Finlândia (país mais sustentável do mundo), há um aplicativo que possibilita a escolha de lugares sustentáveis e estimula os turistas, empresários e residentes a adotarem práticas sustentáveis (<i>Think Sustainably</i>)	Desenvolver um aplicativo que possibilite a escolha de lugares sustentáveis e estimule os turistas, empresários e residentes a adotarem práticas sustentáveis (baseado na experiência da Finlândia, país mais sustentável do mundo)
Não existe uma lei própria para a sustentabilidade, envolvendo todas as dimensões	Criar uma Lei de Sustentabilidade com critérios sustentáveis a serem adotados pelas empresas, de forma a direcionar às boas práticas e à seleção de fornecedores que obedeçam a esses critérios, resultando na obtenção de um certificado de sustentabilidade para os que se enquadrarem e em penalidades para os que não se enquadrarem
Não existe um protocolo com critérios de sustentabilidade para as empresas seguirem e utilizarem para selecionar seus fornecedores	

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A cadeia ainda pode avançar em outras práticas que são sugeridas por meio do protocolo de critérios de sustentabilidade elaborado através da compilação de informações, baseada na tese de Carvalho (2011), no Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho/Brasil (BRASIL, 2014) e no Manual de licitações sustentáveis da Justiça Federal da 3ª Região (BRASIL, 2016), conforme apresentado no quadro 24.

Quadro 24 – Protocolo de critérios de sustentabilidade

DIMENSÃO AMBIENTAL	Obedecer à legislação ambiental
	Definir, documentar e comunicar a Política de Meio Ambiente da empresa (compromisso com a melhoria contínua, incluindo atenção às exigências legais e diretrizes para preservação do meio ambiente)
	Possuir procedimentos para identificar os impactos ambientais das suas atividades, produtos e serviços
	Assegurar que seus impactos ambientais são considerados na definição dos seus objetivos
	Possuir objetivos e metas consistentes com a legislação ambiental
	Substituir fontes poluentes
	Realizar coleta seletiva
	Monitorar indicadores ambientais relacionados ao consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos e emissões na atmosfera
	Manter iniciativas comprovadas para reduzir desperdícios, consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos e emissão de gases
	Promover a logística reversa
	Possuir plano emergencial para acidentes ambientais
	Treinar todos os colaboradores sobre a conscientização ambiental e procedimentos adequados para realizar suas atividades com práticas sustentáveis
	Realizar avaliações sobre os resultados das ações adotadas para modificar e ampliar o programa de gestão
	Escolher produtos de baixo impacto ambiental, que ofereçam menor potencial de geração de resíduos, considerando a toxicidade, a matéria-prima renovável, o material biodegradável, a eficiência energética e a redução da emissão de gases na atmosfera
	Escolher produtos reciclados e recicláveis
DIMENSÃO SOCIAL	Possuir responsabilidade social, comprovando sua aplicação através de código de conduta e projetos sociais, estendendo sua atuação para as partes interessadas
	Respeitar a diversidade, os direitos humanos e os direitos trabalhistas
	Realizar contratação de portadores de necessidades especiais e menores aprendizes, preenchendo no mínimo o número de vagas determinado pela legislação vigente
	Combater o trabalho infantil e a exploração sexual infantil
	Remunerar os colaboradores com valores adequados aos exigidos pela categoria sindical correspondente
	Contratar trabalhadores locais
	Escolher fornecedores e produtores locais
	Estabelecer margem de preferência para produtos manufaturados e serviços nacionais
	Contratar trabalhadores, fornecedores ou produtores que atendam aos critérios de sustentabilidade
	Disponibilizar um plano de carreiras para os colaboradores, promovendo oportunidade de ascensão profissional, eliminando qualquer influência subjetiva ou de caráter discriminatório
	Assegurar o direito a acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, atendendo aos requisitos previstos na NBR 9050 da ABNT
DIMENSÃO ECONÔMICA	Possuir critérios para tomada de decisão que envolva investimento
	Possuir planejamento estratégico
	Escolher itens mais eficientes, analisando os seguintes critérios: necessidade, custo-benefício, prazo, qualidade, oportunidade, economicidade e durabilidade
	Adquirir produtos e equipamentos duráveis, que permitam reparos de baixo custo e que possam ser aperfeiçoados
	Alugar móveis e equipamentos disponíveis para locação, quando o custo-benefício superar o da aquisição
	Adquirir produtos comercializados em refil
	Possuir ações para eliminação de desperdícios no código de conduta
	Realizar aquisições compartilhadas, quando possível
	Utilizar tecnologia e inovação para diminuir os custos e o uso de recursos naturais

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

5. Considerações finais

O presente capítulo visa apresentar as contribuições identificadas a partir da análise e discussão dos resultados, no qual pretende-se analisar as políticas e práticas sustentáveis da Cadeia do Turismo em Maceió, demonstrando que os objetivos da pesquisa foram alcançados.

O procedimento metodológico foi realizado em 6 etapas, incluindo análise de documentos; mapeamento da cadeia; revisão sistemática da literatura; entrevistas semiestruturadas aplicadas aos membros do governo e elementos da cadeia do turismo de Maceió; e triangulação dos dados. A técnica de análise de conteúdo foi utilizada para analisar os dados das entrevistas.

Para o primeiro objetivo específico, a triangulação dos dados possibilitou o mapeamento da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió que confirmou a relevância dos elementos de hospedagem, alimentação e transporte. O resultado apresenta similaridades da cadeia mapeada com a cadeia proposta pela OMT.

Cada região turística pode apresentar diferentes pontos ou atrativos turísticos e diferentes segmentos turísticos. No caso da presente pesquisa, os atrativos levados em consideração foram os relacionados ao turismo de Sol e Praia. Devido à complexidade da cadeia do turismo, os serviços de apoio foram excluídos do foco da pesquisa, pois podem compor outras cadeias interligadas com a do turismo e ficaria muito extenso.

Baseado na análise dos resultados, atingindo o primeiro e o segundo objetivos específicos, é possível identificar as políticas e práticas sustentáveis adotadas pelo setor no destino estudado. Algumas deficiências precisam ser corrigidas para assegurar a sustentabilidade da cadeia. Para alcançar o quarto e quinto objetivos específicos do projeto, foram propostas ações de intervenção através de políticas e práticas sustentáveis.

O setor do Turismo foi amplamente afetado pela pandemia de COVID-19, e uma das estratégias mais promissoras para retomar suas atividades é seguir critérios de sustentabilidade, além dos protocolos sanitários.

É possível observar que os representantes da maioria dos elementos da cadeia são conscientes da importância da sustentabilidade para o turismo e possuem disposição para seguir critérios sustentáveis em suas práticas. Ademais, percebe-se que os integrantes do trade turístico são engajados e se relacionam de maneira satisfatória com o governo. No entanto, o engajamento entre as partes interessadas não tem sido suficiente para garantir a sustentabilidade do setor devido às barreiras e deficiências observadas na pesquisa.

A descontinuidade dos projetos é clara, caracterizada como um desafio para o setor. Uma das barreiras para essa continuidade é a alternância entre as gestões. Percebe-se que esse período de transição e planejamento gera retrabalho e não aproveita a maioria dos planos anteriores.

Há projetos, porém, o controle e a avaliação dos projetos do governo são ausentes. Não há indicadores, além de não haver dados que comprovem que as metas dos projetos foram alcançadas. A ausência de recursos financeiros é um dos fatores que contribuem para esta situação.

O saneamento básico foi identificado como um dos grandes desafios para o turismo no município e que impede o desenvolvimento sustentável da região. A legislação prevê a universalização do acesso, no entanto, isso não é observado na prática.

Devido à falta de protocolo com critérios de sustentabilidade, a Cadeia do Turismo de Maceió não pode ser considerada sustentável, mesmo adotando algumas práticas com este foco.

A Secretaria de Meio Ambiente tem melhorado o monitoramento das leis ambientais e buscado contribuir para a sustentabilidade, entretanto, por escassez de recursos financeiros, não consegue realizar todos os projetos e intensificar as fiscalizações.

Observa-se que os elementos da cadeia costumam se unir para realizar ações que buscam desenvolver o turismo de maneira sustentável, pois os gestores possuem a consciência da importância da sustentabilidade para garantir o perpetuação de seus negócios, no entanto, muitos não têm poder financeiro para investir nas adequações.

Há políticas públicas voltadas para a sustentabilidade, contudo, não são de conhecimento da maioria dos elementos da cadeia, sendo necessário melhorar as estratégias de comunicação entre o setor público e o privado. Ampliar os incentivos fiscais atrelados aos objetivos sustentáveis pode contribuir para a disseminação dessas PP. Além disso, é necessário realizar a atualização de políticas como o Código Municipal do Meio Ambiente.

Observa-se que o viés ambiental costuma aparecer mais forte nas PP. Alguns membros acabam se esquecendo das outras dimensões quando são perguntados sobre as práticas sustentáveis, além da legislação atual focar na preservação do meio ambiente.

Como implicações para a administração pública, pode-se perceber que não há uma secretaria municipal exclusiva para o turismo; a secretaria de turismo não faz parte do Conselho COMPRAM; não há indicadores para monitorar as políticas públicas; o destino não é internacionalizado; a fiscalização é deficiente; o município não possui aplicativo que promove escolhas sustentáveis como existe no país mais sustentável do mundo; não há protocolo com critérios de sustentabilidade; além de não existir uma lei própria para a sustentabilidade.

Portanto, propõe-se instituir uma secretaria exclusiva para o turismo no município, inserir a secretaria de turismo no Conselho de Proteção ao Meio Ambiente, criar indicadores, fomentar certificados de sustentabilidade, intensificar a fiscalização, desenvolver um aplicativo, elaborar uma Lei de Sustentabilidade e utilizar um protocolo com critérios de sustentabilidade.

O estudo contribui, sob a perspectiva prática, quando oferece uma análise das práticas sustentáveis utilizadas pelos membros da cadeia do turismo em Maceió, identificando as principais barreiras e deficiências enfrentadas, além de apresentar sugestões de ações de intervenção para corrigir os problemas do setor. Ademais, foi desenvolvido um protocolo de critérios de sustentabilidade a fim de promover o avanço nas práticas sustentáveis, tendo em vista a unanimidade quanto à ausência do mesmo destacada nas entrevistas.

A triangulação de informações de diversos *stakeholders* envolvidos no problema e a pesquisa qualitativa compõem a contribuição metodológica da pesquisa.

Como contribuição teórica, o presente trabalho traz a discussão de um tema que não é amplamente pesquisado, apresenta o mapa da Cadeia do Turismo de Sol e Praia específico do destino de Maceió, que possibilita a visualização completa da cadeia, além de facilitar a identificação dos pontos fortes e pontos fracos e a relação de cooperação entre os membros, como apontado na literatura. A cooperação entre as partes interessadas é vista como fundamental para o desenvolvimento sustentável, e a pesquisa corrobora esta afirmação. Concorda-se que é necessário uma abordagem sistemática e integrada para resolver os problemas da cadeia.

Observa-se que os agentes de turismo não possuem ideais contrários à sustentabilidade e que a relação entre os membros não é problemática, havendo uma união em busca do objetivo de desenvolver o turismo, diferente do que foi identificado na literatura.

As barreiras se mostram condizentes com as relatadas na literatura, quando são relacionadas aos recursos humanos, questões financeiras, rede de fornecedores, cultura e objetivos de desempenho, apontando questões com a deficiência da educação ambiental, a escassez de fornecedores com certificados de sustentabilidade e a ausência de incentivos do governo, além da descontinuidade das PP. A barreira de localização não foi identificada na pesquisa.

Constata-se que a conscientização dos membros da cadeia sobre a importância da sustentabilidade não é suficiente para o desenvolvimento do turismo local, portanto, é necessário que as práticas sejam regulamentadas através de PP para que se tornem o básico a ser seguido por todos, e que haja o monitoramento e avaliação das PP para dar continuidade às ações que estão oferecendo resultados positivos e possibilitar correções. Além disso, é

necessário que o governo se transforme em proativo, pois possui um papel importante na regulamentação e fiscalização das práticas.

Não foi possível entrevistar um representante da administração do aeroporto, o que é caracterizado como uma limitação para a pesquisa, pois constitui um elemento relevante da cadeia mapeada.

O site da prefeitura apresenta-se desatualizado no momento da pesquisa, as informações sobre as secretarias estão desatualizadas, os planos da gestão atual estão em construção, os planos e projetos em vigor fazem parte do último ano da gestão anterior e não se tem informações sobre o monitoramento das PP vigentes, se ainda estão implementadas ou se foram descontinuadas. O Plano Plurianual do município, para o período entre 2022 e 2025, ainda está em construção. Estas situações caracterizaram limitações para o presente trabalho.

Sugere-se, para pesquisas futuras, uma ampliação do trabalho após a construção dos planos da atual gestão e contínuo monitoramento e, posterior avaliação dos resultados dessas PP, realizando entrevistas com os mesmos membros e acrescentando gestores de diversos estabelecimentos que compõe a cadeia e os ambulantes. Ademais, pode-se analisar as práticas adotadas por outros destinos brasileiros ou em países desenvolvidos e realizar a comparação entre eles.

Unindo os temas estudados Cadeia do Turismo e Sustentabilidade, pode-se pensar no termo Cadeia do Turismo Sustentável, para englobar estes temas e definir o tipo de cadeia que apresenta o comportamento voltado para a sustentabilidade entre os membros.

O turismo impacta direta ou indiretamente todos os objetivos de desenvolvimento sustentável. Desenvolver sustentavelmente a sociedade, a cidade e o meio ambiente contribui para o turismo. E o turismo desenvolvido de forma sustentável colabora para o desenvolvimento socioeconômico do local e preservação do ambiente, que inclui o meio ambiente e o patrimônio arquitetônico e cultural.

REFERÊNCIAS

ABBASI, Maisam; NILSSON, Fredrik. Developing environmentally sustainable logistics: Exploring themes and challenges from a logistics service providers' perspective. **Transportation Research Part D: Transport and Environment**, v. 46, p. 273-283, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.trd.2016.04.004>.

ABIDI, Hella; DE LEEUW, Sander; KLUMPP, Matthias. Humanitarian supply chain performance management: a systematic literature review. **Supply Chain Management: An International Journal**, v. 19 n. 5/6, p. 592-608, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1108/SCM-09-2013-0349>.

AGERON, Blandine; GUNASEKARAN, Angappa; SPALANZANI, Alain. Sustainable supply management: An empirical study. **International Journal of Production Economics**, v. 140, p. 168-182, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2011.04.007>.

AITKEN, James *et al.* A comparative study of manufacturing and service sector supply chain integration via the uncertainty circle model. **The International Journal of Logistics Management**, v. 27, n. 1, p. 188-205, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJLM-03-2014-0047>.

ALBAN, Marcus. A Insustentabilidade do Turismo no Brasil e o Sucesso de Praia do Forte: uma análise exploratória com base na nova economia institucional. **Turismo em Análise**, v. 19, n. 1, 2008. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i1p3-24>.

AMAZONAS, Iuri Tavares; SILVA, Rodrigo Freire de Carvalho; ANDRADE, Maristela Oliveira de. Gestão Ambiental Hoteleira: Tecnologias e Práticas Sustentáveis aplicadas a Hotéis. *Ambiente & Sociedade*. São Paulo, v. 21, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/asoc/a/CGQcRNM575jNsVPMw6f6KtH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 nov. 2021.

AMOAKO-GYAMPAH, Kwasi; MEREDITH, Jack R. The operations management research agenda: an update. **Journal of Operations Management**, v. 8, n. 3, p. 250-262, 1989. DOI: [https://doi.org/10.1016/0272-6963\(89\)90027-2](https://doi.org/10.1016/0272-6963(89)90027-2).

ARKADER, Rebecca. A pesquisa científica em gerência de operações no Brasil. **Revista de Administração de Empresas**, v. 43, n. 1, p. 70-80, 2003. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902003000100008>.

BABU, Deepak Eldho; KAUR, Arshinder; RAJENDRAN, Chandrasekharan. Sustainability practices in tourism supply chain: Importance performance analysis. **Benchmarking: An International Journal**, v. 25 n. 4, p. 1148-1170, 2018. <https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2016-0084>.

BALANZÁ, Isabel Milio; NADAL, Mónica Cabo. Marketing e Comercialização de Produtos Turísticos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BALTACIOGLU, Tuncdan *et al.* A new framework for service supply chains. **Service Industries Journal**, v. 27, n. 2, p. 105-124, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1080/02642060601122629>.

BĂNDOI, Anca *et al.* The Relationship between Development of Tourism, Quality of Life and Sustainable Performance in EU Countries. **Sustainability**, v. 12, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12041628>. Disponível em: http://apps-webofknowledge.ez9.periodicos.capes.gov.br/full_record.do?product=WOS&search_mode=AdvancedSearch&qid=4&SID=7BdkufVd3bgGDczoy2a&page=1&doc=2. Acesso em: 03 mar. 2021.

BARAGHEH, Anahita; ROWLEY, Jennifer; SAMBROOK, Sally. Towards a multidisciplinary definition of innovation. **Management Decision**, v. 47, n. 8, p. 1323-1339, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1108/00251740910984578>.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETTO, Margarita. *Planejamento e Organização em Turismo*. 9a. ed. Campinas: Papirus, 2003.

BASTA, Darci *et al.* *Fundamentos de Marketing*. 7a. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BENI, Mário Carlos. Como certificar o Turismo Sustentável? **Turismo em Análise**, v. 14, n. 2, p. 5-16, 2003. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v14i2p5-16>.

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 13a. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2008.

BERRY, W.L.; MABERT, V.A.; MARCUS, M. Forecasting teller windows demand with exponential smoothing. **Academy of Management Journal**, v. 22, n. 1, 129-137, 1979. DOI: <https://doi.org/10.5465/255485>.

BESKE, Philip. Dynamic capabilities and sustainable supply chain management. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, v. 42, n. 4, 372-387, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1108/09600031211231344>.

BESKE, Philip; LAND, Anna; SEURING, Stefan. Sustainable supply chain management practices and dynamic capabilities in the food industry: A critical analysis of the literature. **International Journal of Production Economics**, v. 152, p. 131-143, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.12.026>.

BESKE, Philip; SEURING, Stefan. Putting sustainability into supply chain management. **Supply Chain Management: an International Journal**, v. 19, n. 3, p. 322-331, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1108/SCM-12-2013-0432>.

BITNER, Mary Jo. Building Service Relationships: It's All About Promises. **Academy of Marketing Science Journal**, v. 23, n. 4, p. 246-252, 1995. DOI: <https://doi.org/10.1177/009207039502300403>.

BOON-ITT, Sakun; WONG, Chee Yew; WONG, Christina W. Y. Service supply chain management process capabilities: Measurement development. **International Journal of**

Production Economics, v. 193, p. 1–11, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.06.024>.

BOYER, Kenneth; SWINK, Morgan; ROSENZWEIG, Eve. Operations strategy research in the POMS Journal. **Production and Operations Management**, v. 14, n. 4, p. 442, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2005.tb00232.x>.

BRASIL. Ministério do Turismo. Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRASIL. Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, [1998]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19605.htm. Acesso em: 01 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999. Dispõe sobre a educação ambiental, institui a Política Nacional de Educação Ambiental e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, [1999]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19795.htm. Acesso em: 13 out. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, [2010]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/lei/112305.htm. Acesso em: 13 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.462, de 04 de agosto de 2011. Institui o Regime Diferenciado de Contratações Públicas – RDC e dá outras providências. Brasília: Casa Civil, [2011]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112462.htm. Acesso em: 02 out. 2021.

BRASIL. Portaria MMA nº 61 de 15/05/2008. Diário Oficial, 2008. Disponível em: https://www.normasbrasil.com.br/norma/portaria-61-2008_205340.html. Acesso em: 02 out. 2021.

BREIDBACH, Christoph F.; REEFKE, Hendrik; WOOD, Lincoln C. Investigating the formation of service supply chains. **The Service Industries Journal**, v. 35 n. 1-2, p. 5-23, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.979404>.

BRIK, Anis Ben; MELLAHI, Kamel; RETTAB, Belaid. Drivers of green supply chain in emerging economies. **Thunderbird International Business Review**, v. 55, n. 2, p. 123-136, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1002/tie.21531>.

BUFFA, Elwood S. Research in operations management. **Journal of Operations Management**, v. 1, n. 1, p. 1-8, 1980.

CARTER, Craig R.; ELLRAM, Lisa M.; READY, Kathryn J. Environmental purchasing: Benchmarking our German counterparts. **Journal of Supply Chain Management**, 34, 28–38, 1998. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.1998.tb00299.x>.

CARTER, Craig R.; ROGERS, Dale S. A framework of sustainable supply chain management: moving toward new theory. **International Journal of Physical Distribution and Logistics**

Management, v. 38, n. 5, p. 360-387, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1108/09600030810882816>.

CAVALCANTE, Leila de Sena Cavalcante; ALVES, José Vicente Pontes. Transporte Turístico: uma Análise sobre a Atuação das Transportadoras Turísticas Rodoviárias do Estado de Roraima/Brasil. **Revista Geográfica de América Central Número Especial EGAL**, Costa Rica II, p. 1-14, set. 2011.

CHAN, Felix T. S.; CHAN, Hing Kai. A survey on reverse logistics system of mobile phone industry in Hong Kong. **Management Decision**, v. 46, n. 5, p. 702-708, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1108/00251740810873464>.

CHASE, Richard B.; APTE, Uday M. A history of research in service operations: What's the big idea? **Journal of Operations Management**, v. 25, n. 2, p. 375-386, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2006.11.002>.

CHEN, Injazz J.; PAULRAJ, Antony. Towards a theory of supply chain management: the constructs and measurements. **Journal of Operations Management**, v. 22, p. 119-150, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2003.12.007>.

CHEN, Danhong. Innovation of Tourism Supply Chain Management. **International Conference on Management of e-Commerce and e-Government**, p. 310-313, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1109/ICMeCG.2009.79>.

CHRISTMANN, Petra. Effects of 'best practices' of environmental management on cost advantage: The role of complementary assets. **Academy of Management Journal**, v. 43, n. 4, p. 663-680, 2000. DOI: <https://doi.org/10.2307/1556360>.

CHO, Dong Won *et al.* A framework for measuring the performance of service supply chain management. **Computers & Industrial Engineering**, v. 62, n. 3, p. 801-818, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cie.2011.11.014>.

CHOI, Seok-Beom *et al.* Assessing the impact of green supply chain practices on firm performance in the Korean manufacturing industry. **International Journal of Logistics Research and Applications**, v. 20, n. 2, p. 129-145, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1080/13675567.2016.1160041>

CORAL, E. Modelo de planejamento estratégico para a sustentabilidade empresarial. 2002. 282f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis – SC, 2002.

COUTO, Maria Claudia Lima; LANGE, Liséte Celina. Análise dos sistemas de logística reversa no Brasil. **Engenharia Sanitaria e Ambiental**, v. 22, p. 889-898, 2017.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Ensaio sobre a relação entre Estado, políticas públicas de turismo e desenvolvimento regional no Brasil. **Confins-Revue Franco-Bresilienne de Geographie - Revista Franco-brasileira de Geografia**, v. 44, 2020. Disponível em: <https://journals.openedition.org/confins/26416> Acesso em: 04 mar. 2021.

CHIARINI, Andrea. Designing an environmental sustainable supply chain through ISO 14001 standard. **Management of Environmental Quality: An International Journal**, v. 24, n. 1, p. 16-33, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1108/14777831311291113>.

DAVIS-SRAMEK, Beth; MENTZER, John T.; STAND, Theodore P. Creating consumer durable retailer customer loyalty through order fulfillment service operations. **Journal of Operations Management**, v. 26, p. 781-797, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2007.07.001>.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas. 9a. ed. Revisada e Ampliada. São Paulo: Futura, 2007.

DENYER, David; TRANFIELD, David. Producing a systematic review. In Buchanan, D. (ed.). *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*. London: Sage, p. 671-689, 2009. Disponível em: <https://www.cebma.org/wp-content/uploads/Denyer-Tranfield-Producing-a-Systematic-Review.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2021.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. Introduction: The discipline and practice of qualitative research. *The Sage Handbook of qualitative research*. 4a. ed. p. 1-32. Thousand Oaks: Sage, 2005.

DEVCO e UNWTO. Sustainable Tourism for Development, forthcoming. UNWTO, Madrid, 2013.

DI SERIO, Luiz Carlos; SAMPAIO, Mauro. Projeto da Cadeia de Suprimento: uma visão dinâmica da decisão fazer versus comprar. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, v. 41, n. 1, p. 54-66, jan/mar, 2001. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902001000100007>.

DITZEL; Luiz Felipe Simioni *et al.* Digital twin na manufatura: Uma revisão sistemática da literatura. **Brazilian Journal of Development.**, Curitiba, v. 6, n. 9, p. 66183-66197, set. 2020. DIAS, Reinaldo; MATOS, Fernanda. Políticas Públicas: princípios, propósitos e processos. São Paulo: Atlas, 2012.

ELLRAM, Lisa M.; TATE, Wendy L.; BILLINGTON, Corey. Understanding and managing the services supply chain. **Journal of Supply Chain Management: A Global Review of Purchasing and Supply**, v. 40, n. 4, p.17–32, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2004.tb00176.x>.

ELKINGTON, John. Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development. **California Management Review**, v. 36, n. 2, p. 90- 100, 1994. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/41165746>.

ELKINGTON, John. Sustentabilidade, canibais de garfo e faca. São Paulo: Macron Books, 488p, 2011.

FABIEN, Louis. Design and implementation of a service guarantee. **Journal of Services Marketing**, v. 19, n. 1, p. 33-38, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1108/08876040510579370>.

FECOMÉRCIO-MG. Cadeia Produtiva do Turismo. s/d. Disponível: <https://www.fecomerciomg.org.br/produtos-e-servicos/turismo/cadeia-produtiva-do-turismo/>. Acesso em: 10 fev. 2020.

FELLER, Andrew; SHUNK, Dan; CALLARMAN, Tom. Value Chains Versus Supply Chains. BP Trends, mar. 2006. Disponível em: <https://www.bptrends.com/bpt/wp-content/publicationfiles/03-06-ART-ValueChains-SupplyChains-Feller.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2021.

FERRANTE, J. C. A utilização das práticas de Gestão da Cadena de Suprimentos em uma organização prestadora de serviços em saúde. Uma abordagem dos processos logísticos em um Centro Clínico de Saúde Integral da uma Universidade Municipal. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul. 2012.

FLICK, Uwe. Uma introdução à Pesquisa Qualitativa. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FREGADOLLI, Andrea Marques Vanderlei. Protocolo de Estudos Bibliométricos. Elaborado no Formulário do google drive, 2020. Disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPshGVzehWQHxbRLM8oGMcctOk0HnoalLPcaskbOYGq0cBow/viewform>. Acesso em: 10 jan. 2021.

GIANNAKIS, Mihalis; PAPADOPOULOS, Thanos. Supply chain sustainability: a risk management approach. **International Journal of Production Economics**, v. 171, p. 455-470, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.06.032>.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 7a. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOLD, Stefan; SEURING, Stefan; BESKE, Philip. Sustainable supply chain management and inter-organizational resources: a literature review. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 17, n. 4, p. 230-245, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1002/csr.207>.

GOLICIC, Susan L.; SMITH, Carlo D. A meta-analysis of environmental sustainable supply chain management practices and firm performance. **Journal of Supply Chain Management**, v. 49, n. 2, p. 78-95. 2013. DOI: <https://doi.org/10.1111/jscm.12006>.

GOMES, Vítor. Introdução à Gestão de Alimentação e Bebidas. Lisboa: Lidel, 2017.

GONZALEZ-BENITO, Javier; GONZALEZ-BENITO, Óscar. A review of determinant factors of environmental proactivity. **Business Strategy and the Environment**, v. 15, n. 2, p. 87-102, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1002/bse.450>.

GUERSOLA, Mariana; LIMA, Edson Pinheiro de; STEINER, Maria Teresinha Arns. Supply chain performance measurement: a systematic literature review. **International Journal of Logistics Systems and Management**, v. 31, n. 1, p. 109-131, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2018.094193>.

GUNASEKARAN, Angappa; PATEL, C.; MCGAUGHEY, Ronald. A framework for supply chain performance measurement. **International Journal of Production Economics**, v. 87, n. 3, p. 333-347, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2003.08.003>.

GUPTA, Sushil; VERMA, Rohit; VICTORINO, Liana. Empirical research published in production and operations management (1992-2005): trends and future research directions. **Production and Operations Management**, v. 15, n. 3, p. 432-448, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2006.tb00256.x>.

HENRIKSSON, Patrik J. G. *et al.* A rapid review of meta-analyses and systematic reviews of environmental footprints of food commodities and diets. **Global Food Security**, v. 28, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.gfs.2021.100508>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211912421000183>. Acesso em: 19 abr. 2021.

HOTH, Aleda V.; MENOR, Larry R. Insights into Service Operations Management: A Research Agenda. **Production and Operations Management**, v. 12, n. 2, p. 145-164, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2003.tb00498.x>.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades e Estados. Alagoas. Maceió. 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/al/maceio.html>. Acesso em: 12 ago. 2021.

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. 2021. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods12.html>. Acesso em: 30 ago. 2021.

JOHNSTON, Robert. Service operations management: return to roots. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 19, n. 2, p. 104-124, 1999. DOI: <https://doi.org/10.1108/01443579910247383>.

JOHNSTON, Robert. Service operations management: from the roots up. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 25 n. 12, p. 1298-1308, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1108/01443570510633666>.

KHAN, Syed Abdul Rehman *et al.* The impact of green supply chain on enterprise performance: in the perspective of China. **Journal of Advanced Manufacturing Systems**, v. 16, n. 3, p. 263-273, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1142/S0219686717500160>.

KHAN, Syed Abdul Rehman; QIANLI, Dong. Impact of green supply chain management practices on firms' performance: an empirical study from the perspective of Pakistan. **Environ Sci Pollut Res** **24**, 16829–16844 (2017). DOI: <https://doi.org/10.1007/s11356-017-9172-5>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11356-017-9172-5>. Acesso em: 22 mar. 2021.

KLASSEN, Kenneth J., ROHLEDER, Thomas R. Combining operations and marketing to manage capacity and demand in services. *The Service Industries Journal*, v. 21, n. 2, p. 1-30, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1080/714005019>.

LAFIS. Informação de Valor. Novo Relatório Setorial – Hotéis e Turismo, 2016.

LAILA, Bouhid; HOU, Ait; SAIDI, Abdelmajid. The Consumer's Perception of Labeled Agri-Food Products: A Systematic Literature Review. **International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics**, IJAFAME, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos da metodologia científica. 7a. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAMBERT, Douglas M.; COOPER, Martha C. Issues in supply chain management. **Industrial Marketing Management**, v. 29, n. 1, p. 65-83, 2000. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(99\)00113-3](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(99)00113-3).

LASSWELL, Harold D. Politics: Who Gets What, When, How. Cleveland: Meridian Books, 1936/1958.

LIMA, Renata Mayara Moreira de. Turismo, Políticas Públicas e Desenvolvimento: Uma avaliação do Programa de Regionalização do Turismo nas cinco regiões turísticas do Rio Grande do Norte (2004-2014). Tese (doutorado) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais, 335 f., Rio Grande do Norte, 2017. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/23754/1/TurismoPol%C3%ADticasP%C3%BAblicas_Lima_2017.pdf. Acesso em: 07 jun. 2021.

LISBOA, João Veríssimo; GOMES, Carlos Ferreira. Gestão de Operações. 3a. ed. Revista e Atualizada. Porto: Vida Económica, 2018.

LO, Sonia M. Effects of supply chain position on the motivation and practices of firms going green. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 34, n. 1, 93-114, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2012-0133>.

LOUREIRO, Sergio Adriano *et al.* O uso do método de revisão sistemática da literatura na pesquisa em logística, transportes e cadeia de suprimentos. **Transportes**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 95-106, 2016. DOI: 10.14295/transportes.v24i1.919. Disponível em: <https://www.revistatransportes.org.br/anpet/article/view/919>. Acesso em: 19 abr. 2021.

LOVELOCK, Christopher. Seeking synergy in service operations: seven things marketers need to know about service operations. **European Management Journal**, v. 10, n. 1, p. 22-29, 1992.

LU, Qing; GOH, Mark; DE SOUZA, Robert. A SCOR framework to measure logistics performance of humanitarian organizations. **Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management**, v. 6, n. 2, p.222-239, 01 ago. 2016. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHLSCM-09-2015-0038>.

MABERT, Vincent. A. Service operations management: research and application. **Journal Operation Management**, v. 2, n. 4, p. 203-209, 1982. DOI: [https://doi.org/10.1016/0272-6963\(82\)90008-0](https://doi.org/10.1016/0272-6963(82)90008-0).

MACEIÓ. Decreto nº 8.363, de 24 de janeiro de 2017. Aprova a estrutura regimental e o quadro demonstrativo de cargos em comissão da Secretaria Municipal de Turismo – SEMTUR, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.maceio.al.gov.br/semtur/i/>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 598, de 31 de maio de 1958. Institui o Serviço de Turismo na Prefeitura Municipal de Maceió. Maceió: Câmara Municipal, [1958]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 2.582, de 14 de maio de 1979. Considera de utilidade pública a Sociedade Brasileira de Turismo Touring Club do Brasil. Maceió: Câmara Municipal, [1979]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 03 ago. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 3.952, de 19 de dezembro de 1989. Autoriza o Poder Executivo Municipal a promover a transformação da Coordenadoria Municipal de Turismo em Sociedade por Ações. Maceió: Câmara Municipal, [1989]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 3.982, de 27 de julho de 1990, dá denominação à Escola Técnica de Turismo e Lazer da Prefeitura Municipal de Maceió. Maceió: Câmara Municipal, [1990]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 03 ago. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.021, de 26 de março de 1991. Cria a Empresa Municipal de Turismo de Maceió EMTURMA e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [1991]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.130, de 09 de março de 1992. Cria o Fundo de Incentivo ao Turismo F.T.I. no Município de Maceió, e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [1992]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.233, de 12 de agosto de 1993. Altera a Lei nº 4021, de 2 de março de 1991, redefine o FIT - Fundo de Incentivo ao Turismo, cria o Conselho Municipal de Turismo e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [1993]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.483, de 06 de fevereiro de 1996. Altera a Lei nº 4233 de 12 de agosto de 1993, redefine o FIT e o Conselho Municipal de Turismo e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [1996]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.548, de 21 de novembro de 1996. Institui o Código Municipal de Meio Ambiente e dispõe sobre a administração do uso dos recursos ambientais, da proteção da qualidade do meio ambiente, do controle das fontes poluidoras da ordenação do uso do solo do território do município de Maceió, de forma a garantir o desenvolvimento sustentável. Maceió: Câmara Municipal, [1996]. Disponível em: http://www.residuossolidos.al.gov.br/vgmidia/arquivos/52_ext_arquivo.pdf. Acesso em: 25 set. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.659, de 23 de dezembro de 1997. Dispõe sobre o Fundo da Unidade Executora Municipal do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste UEM/PRODETUR/NE. Maceió: Câmara Municipal, [1997]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 4.939, em 06 de janeiro de 2000. Altera a Lei nº 4483, de 16 de fevereiro de 1996, redefine o Conselho Municipal de Turismo e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [2000]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 03 ago. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 5.487, de 29 de dezembro de 2005, da Nova Redação ao artigo 9 da lei n 4223/93, alterado pela lei n 4483 de 16 de fevereiro de 1996 que criou o conselho municipal de turismo - COMTUR e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [2005]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 6.308, de 11 de abril de 2014. Estabelece Novo Disciplinamento para o Conselho Municipal Do Turismo (COMTUR), criado pela Lei nº 4483, de 16 de fevereiro de 1996, e alterado pela Lei nº 5487, de 29 de dezembro de 2005, e dá outras providências. Maceió: Câmara Municipal, [2014]. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/leis>. Acesso em: 17 jul. 2021.

MACEIÓ. Lei nº 6.713, de 11 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o Plano Plurianual Municipal (PPAM) do Quadriênio de 2018 a 2021. Disponível em: <https://www.maceio.al.leg.br/transparencia/portal/leis-orcamentarias>. Acesso em: 13 ago. 2021.

MACEIÓ. Plano Plurianual Municipal 2018-2021. Disponível em: http://www2.portaldocidadao.maceio.al.gov.br/portaldocidadao/arquivos_ppa/02%20-%20PLANO%20PLURIANUAL%20MUNICIPAL_2018-2021-Caderno%202.pdf. Acesso: 13 ago. 2021.

MACHUCA, José A. D.; GONZÁLEZ-ZAMORA, María del Mar; AGUILAR-ESCOBAR, Victor G. Service Operations Management Research. **Journal of Operations Management**, v. 25, n. 3, p. 585-603, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2006.04.005>.

MALHOTRA, Naresh. Pesquisa de marketing uma orientação aplicada. 7a. ed. Porto Alegre. Bookman, 2019.

MASSARI, Cristina. Cadeia produtiva do turismo: modelos para análise e reflexão. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2005.

MELO, Daniela de Castro; ALCÂNTARA, Rosane Lúcia Chicarelli. A gestão da demanda em cadeia de suprimentos: uma abordagem além da previsão de vendas. **G&P – Gestão & Produção**. v. 18, n. 4, p. 809-824. 2011. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2011000400009>.

MENTZER, John T. *et al.* Defining supply chain management. **Journal of Business Logistics**, v. 22 n. 2, p. 1-25, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00001.x>.

MEREDITH, Jack R.; PILKINGTON, Alan. Assessing the exchange of knowledge between operations management and other fields: Some challenges and opportunities. **Journal of Operations Management**, 60, p. 47-53, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2018.05.004>.

MIYAKE, Dario Ikuo; JUNIOR, Alvair Silveira Torres; FAVARO, Cleber. Supply chain mapping initiatives in the Brazilian automotive industry: challenges and opportunities. **Journal**

of **Operations and Supply Chain Management**, v. 3, n. 1, p. 79-97, 2010. DOI: <https://doi.org/10.12660/joscmv3n1p78-97>.

MOLINA-AZORÍN, Jose F. *et al.* The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. **Tourism Management**, v. 50, p. 41-54, 2015. Disponível em: <https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/39298.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2021.

MORAIS, Dafne O. C.; SILVESTRE, Bruno S. Advancing social sustainability in supply chain management: Lessons from multiple case studies in an emerging economy. **Journal of Cleaner Production**, v. 199, p. 222-235, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.097>.

MTUR - Ministério do Turismo. Governanças - PRT. 2021. Disponível em: http://regionalizacao.turismo.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=216&Itemid=315. Acesso em: 08 mar. 2021.

MTUR - Ministério do Turismo. Mapa do Turismo Brasileiro. Programa de Regionalização do Turismo, 2019. Disponível em: http://www.regionalizacao.turismo.gov.br/images/conteudo/LIVRO_Mapas.pdf. Acesso em: 16 ago. 2021.

NOLASCO, Deborah Martins de Sousa *et al.* Produção Científica em Gestão de Operações com Temática voltada para a Gestão do Conhecimento. **Revista de Carreiras e Pessoas - ReCaPe**, v. 10, n. 2, mai/ago, 2020. DOI: <https://doi.org/10.20503/recape.v10i2.44181>. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/341141866_Producao_cientifica_em_gestao_de_operacoes_com_tematica_voltada_para_a_gestao_do_conhecimento. Acesso em: 04/02/2021.

OECD/UNWTO/WTO. Aid for Trade and Value Chains in Tourism. 2013. Disponível em: https://www.wto.org/english/tratop_e/devel_e/a4t_e/global_review13prog_e/tourism_28june.pdf. Acesso em: 16 out. 2020.

OLIVEIRA, Josenildo Brito de; LEITE, Maria Silene Alexandre. Modelo analítico de suporte à configuração e integração da cadeia de suprimentos. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 17, n. 3, p. 447-463, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2010000300002>.

OLIVEIRA, Claudio Luis Cruz de. Estratégias e a Internet: Estudo de Casos em Empresas Brasileiras. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2005.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/>. Acesso em: 21 fev. 2020.

ONU-HABITAT. Projeto Prosperidade Urbana Sustentável e Inclusiva no Estado de Alagoas: Uma Iniciativa Integrada. Maceió, dezembro de 2020. Disponível em: <https://dados.al.gov.br/catalogo/dataset/turismo-diagnostics-e-estrategias-para-alagoas/resource/ee570cf9-7927-456f-a0ed-feef92810a53>. Acesso: 16 set. 2021.

ORTAS, Eduardo, MONEVA, José M., A LVAREZ, Igor. Sustainable supply chain and company performance. **Supply Chain Management: International Journal**, v. 19, n. 3, p. 332-350, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1108/SCM-12-2013-0444>.

PAGELL, Mark; WU, Zhaohui. Building a more complete theory of sustainable supply chain management using case studies of 10 exemplars. **Journal of Supply Chain Management**, v. 45, n. 2, p. 37-56, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2009.03162.x>.

PAGELL, Mark; SCHEVCHENKO, Anton. Why research in sustainable supply chain management should have no future. **Journal of Supply Chain Management**, v. 50, n. 1, p. 1-32, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1111/jscm.12037>.

PAIVA, Ely Laureano; BRITO, Luiz Artur Ledur. Produção científica brasileira em gestão de operações no período 2000-2010. **Revista de Administração de Empresas - RAE**, v. 53, n. 1, jan/fev, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902013000100006>.

PAIVA JÚNIOR, Fernando Gomes de; LEÃO, André Luiz Maranhão de Souza; MELLO, Sergio Carvalho Benício de. Validade e confiabilidade na pesquisa qualitativa em Administração. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, SC, v. 13, n. 31, p. 190-209, 2011. DOI: <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2011v13n31p190>.

PANNIRSELVAM, Gertrude *et al.* Operations management research: an update for the 1990s. **Journal of Operations Management**, v. 18, p. 95-112, 1999. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(99\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(99)00009-1).

PARRA, Paulo. H.; PIRES, Sílvio. R. I. Análise da gestão da cadeia de suprimentos na indústria de computadores. **Gestão & Produção**, São Carlos, v.10, n. 1, 2003.

PEINADO, Jurandir; GRAEML, Alexandre Reis. Mapeamento das temáticas de gestão de operações: uma análise baseada na oferta de espaço editorial pelas revistas e congressos científicos da área. **Revista de Gestão - REGE**, v. 20, n. 3, p. 367-386, jul/set, 2013. DOI: <https://doi.org/10.5700/rege505>.

PINTO, Luísa. Green supply chain practices and company performance in Portuguese manufacturing sector. **Business Strategy and the Environment**, v. 29, n. 5, p. 1832-1849, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1002/bse.2471>.

PINTO, Luísa; ALLUI, Alwiya . An analysis of drivers and barriers for sustainability supply chain management practices. **Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability**, XII (2), 197-240, 2016.

PRASAD, Sameer; BABBAR, Sunil. International operations management research. **Journal of Operations Management**, v. 18, n. 2, p. 209-247, 2000. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(99\)00015-7](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(99)00015-7);

PULLMAN, Madeleine E.; MALONI, Michael J.; CARTER, Craig R. Food for thought: Social versus environmental sustainability practices and performance outcomes. **Journal of Supply Chain Management**, v. 45, n. 4, p. 38-54, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2009.03175.x>.

ROCHA, Adilson Carlos da *et al.* Gestão sustentável da cadeia de suprimentos e desempenho inovador: um estudo multicaso no setor mineral brasileiro. **Revista de Administração e**

Inovação, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 291-314, abr/jun, 2015. DOI: <https://doi.org/10.11606/rai.v12i2.100343>.

ROSA, Arthur Antonio Silva; ABDALA, Etienne Cardoso; CEZARINO, Luciana Oranges. Implicações da sustentabilidade na cadeia de suprimentos: um estudo de caso em uma empresa atacadista. **RACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**, v. 11, n. 1, p. 113-132, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.13059/racef.v11i1.697>.

SANTANA, Rose Carla Amparo. Análise de elementos logísticos no setor de Turismo: Um estudo de caso no município de Aracaju-SE/São Cristóvão-2017. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal de Sergipe, Curso de Administração, 2017.

SANTOS, Diego da Guia. Gestão de Cadeia de Suprimento de Serviço em uma Instituição Federal de Ensino Superior: Uma Análise da Universidade Federal de Alagoas. Programa de Pós-Graduação Administração Pública. 138 f. Maceió, 2017.

SANTOS, Diego; FINGER, Andrew. Gestão de Operações de Serviço: uma Revisão Sistemática sobre a Produção Nacional. **Revista de Administração de Roraima-UFRR**, Boa Vista, Vol. 8 n.2, p. 478-503, jul/dez, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.18227/2237-8057rarr.v8i2.4860>. Disponível em: <http://revista.ufrr.br/index.php/adminrr/>. Acesso em: 4 fev. 2021.

SCC - Supply Chain Council. Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model: Overview version 10.0. Disponível em: <http://www.supplychain.org/galleries/public-gallery:SCOR>. Acesso em: 12 mar. 2021.

SCHMIDT, Christoph G.; FOERSTL, Kai; SCHALTENBRAND, Birte. The Supply Chain Position Paradox: Green Practices and Firm Performance. **Journal of Supply Chain Management**, v. 53, n. 1, p. 3-25, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1111/jscm.12113>.

SEBRAE-BA. Encadeamento Produtivo: Cadeia do Turismo (sol e praia, religioso e eventos). 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/BA/Anexos/Encadeamento%20produtivo%20-%20Cadeia%20do%20turismo%20na%20Bahia.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2020.

SEBRAE. Guia Prático para Sustentabilidade nos Pequenos Negócios: Ferramentas para o desenvolvimento territorial e fomento à criação de negócios inovadores e sustentáveis / Centro Sebrae de Sustentabilidade, Sebrae em Mato Grosso e Sebrae em Mato Grosso do Sul – Cuiabá: Sebrae/MT, 2014. Disponível em: http://sustentabilidade.sebrae.com.br/Sustentabilidade/Para%20sua%20empresa/Publica%C3%A7%C3%B5es/Guias%20e%20manuais/Sebrae_Guia_pratico_para_sustentabilidade.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021.

SEMTUR - Secretaria Municipal de Turismo, Esporte e Lazer. Programas e Projetos, Disponível em: <http://www.maceio.al.gov.br/semtur/programas-e-projetos-semtur/>. Acesso em: 03 mar. 2021.

SEURING, Stefan; MÜLLER, Martin. From a literature review to a conceptual framework for sustainable supply chain management. **Journal of Cleaner Production**, v. 16, n. 15, p. 1699-1710, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2008.04.020>.

SCHUMPETER, Joseph A. *Capitalism, Socialism and Democracy*. New York: Harper & Row, 1950.

SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. *Políticas Públicas: Coletânea*. Brasília, Enap, 2007. Disponível em: https://www.academia.edu/download/55241735/160425_coletanea_pp_v1.pdf. Acesso em: 19 mar. 2021.

SIDDAWAY, Andy; WOOD, Alex Mathew; HEDGES, Larry V. How to do a systematic review: a best practice guide for conducting and reporting narrative reviews, meta-analyses, and meta-syntheses. **Annual review of psychology**, 70, 747-770, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-102803>. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/How-to-Do-a-Systematic-Review%3A-A-Best-Practice-for-Siddaway-Wood/502c9122dda395eb30bd0707a85bc235d4e6e3ba>. Acesso em 09 jan. 2021.

SILVA, Luís César da. *Cadeia Produtiva de Produtos Agrícolas*. Universidade Federal do Espírito Santo: Departamento de Engenharia Rural. Boletim Técnico: MS: 01/05 em 21/04/2005. 2005. Disponível em: <http://www.agais.com/manuscript/ms0105.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2021.

SILVA, Minelle Enéas; OLIVEIRA, Elaine Melo; NASCIMENTO, Luiz Felipe Machado do. Mapeamento de *stakeholders* sob a perspectiva da sustentabilidade: uma *desk research* com organizações gaúchas. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, v. 5, n. 1, 2015.

SILVESTRE, Bruno S. Sustainable supply chain management in emerging economies: Environmental turbulence, institutional voids and sustainability trajectories. **International Journal of Production Economics**, v. 167, p. 156-169. 2015. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.05.025>.

SLACK, Nigel *et al.* *Gerenciamento de operações e de processos*. Porto Alegre: Bookman, p. 30, 2008.

SOTERIOU, Andreas; HADJINICOLA, George C.; PATSIA, Kalia. Assessing production and operations management related journals: the European perspective. **Journal of Operations Management**, v. 17, p. 225-238, 1999. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(98\)00040-0](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(98)00040-0).

SOUZA, Celina. *Políticas Públicas: uma revisão da literatura*. **Revista Sociologias**, v. 16, p. 20-46, jun/dez, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1517-45222006000200003>.

SROUFE, Robert. Effects of environmental management systems on environmental management practices and operations. **Production and Operations Management**, v. 12, n. 3, p. 416-431, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.2003.tb00212.x>.

SWAMIDASS, Paul M. Empirical science: new frontier in operations management research: a citation analysis. **Journal of Operations Management**, v. 14, p. 345-355, 1996.

TAPPER, Richard; FONT, Xavier. *Tourism Supply Chains*. The Travel Foundation, Leeds University, 2004.

TATHAM, Peter; SPENS, Karen. Towards a humanitarian logistics knowledge management system. **Disaster Prevention and Management: An International Journal**, v. 20, n. 1, p. 6-26, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1108/09653561111111054>.

TEIXEIRA, Rafael; LACERDA, Daniel Pacheco. Gestão da Cadeia de Suprimentos: Análise dos Artigos Publicados em Alguns Periódicos Acadêmicos entre os Anos de 2004 e 2006. **Gestão e Produção**, São Carlos, v.17, n.1, p.1-14, jan/mar, 2010.

THOMAS, J. *et al.* Supply chain complexity: Managing constant change. UK: KPMG LLP, mai, 2011. Disponível em: <https://www.kpmg.com/US/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/supply-chain-complexity-managing-constant-change.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2021.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. A sociedade pós-industrial e o profissional em Turismo. 7a. ed. Campinas, SP: Papirus, 2003.

TURKER, Duygu, ALTUNTAS, Ceren. Sustainable supply chain management in the fast fashion industry: an analysis of corporate reports. **European Management Journal**, v. 32, n. 5, p. 837-849, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2014.02.001>.

UNITED NATIONS. Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development; United Nations: New York, NY, USA, 2015. Disponível em: <https://sustainabledevelopment.un.org>. Acesso em: 03 mar. 2021.

UNWTO - World Tourism Organization. Glossary Tourism Terms. UNWTO, Madrid, 2020. Disponível em: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>. Acesso em: 07 out. 2020.

UNWTO - World Tourism Organization. Sustainable development of tourism. UNWTO, Madrid, jul. 2015. Disponível em: <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>. Acesso em: 11 dez. 2020.

UNWTO - World Tourism Organization. Tourism for Development – Volume I: Key Areas for Action. UNWTO, Madrid, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.18111/9789284419722>. Acesso em: 07 out. 2020.

UNWTO - World Tourism Organization. UNWTO Tourism Definitions. UNWTO, Madrid, 2019. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420858>. Acesso em: 11 dez. 2020.

UNWTO - World Tourism Organization. UNWTO Tourism and Small Economies. UNWTO, Madrid, 2016. Disponível em: <https://www.slideshare.net/communwto/unwto-tourism-and-small-economies-2016>. Acesso em: 16 out. 2020.

UNWTO - World Tourism Organization. United Nations Environment Programme. Making Tourism More Sustainable—A Guide for Policy Makers; UNWTO: Madrid, Spain, 2015. Disponível em: <https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/8741/-Making%20Tourism%20More%20Sustainable%20A%20Guide%20for%20Policy%20Makers-2005445.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 03 mar. 2021.

URRY, John. O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas. 3a. ed. São Paulo: Studio Nobel, 2001.

VACHON, Stephan; KLASSEN, Robert D. Extending green practices across the supply chain: The impact of upstream and downstream integration. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 26, n. 7, p. 795–821, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1108/01443570610672248>.

VAN HOEK, Remko I. From reversed logistics to green supply chains. **Supply Chain Management: An International Journal**, v. 4, p. 129–135, 1999. DOI: <https://doi.org/10.1108/13598549910279576>.

VARKI, Sajeev, WONG, Shirley. Consumer involvement in relationship marketing of services. **Journal of Service Research**, v. 6, n. 1, p. 83-91, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670503254287>.

VASCONCELOS, Daniel Arthur Lisboa de; ARAÚJO, Lindemberg Medeiros de; RAMOS, Silvana Pirillo. Turismo de sol e mar e a territorialização do destino Maceió, Brasil. *Pasos Revista de Turismo e Patrimônio Cultural*, v. 17, n. 4, p. 695-708, jul/set, 2019. DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.049>. Disponível em: https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/15293/PS_17_4%20%282019%29_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 18 mar. 2021.

VERGARA, Sylvia Costant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 15a. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VIVEIROS, Melissa Bento. Manual de Implantação do Projeto Papa-Óleo. Abrasel, Sebrae, Ministério do Turismo. 25 mai. 2016. Disponível em: <https://silo.tips/download/manual-de-implantacao-do-projeto-papa-oleo>. Acesso em: 11 ago. 2021.

WAGNER, Marcus; SCHALTEGGER, Stefan; WEHRMEYER, Walter. The relationship between the environmental and economic performance of firms: what does theory propose and what does empirical evidence tell us. **Greener Management International**, v. 34, p. 95–108, 2002.

WANG, Yulan. Service supply chain management: A review of operational models. **European Journal of Operational Research**. v. 247, n. 3, p. 685-698, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.05.053>.

WTTC - World Travel & Tourism Council. Travel & Tourism Economic Impact 2021, WTTC, London, 2021. Disponível em: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>. Acesso em: 09 abr. 2021.

WU, Tienhua *et al.* Aligning supply chain strategy with corporate environmental strategy: A contingency approach. **International Journal of Production Economics**, 147, p. 220–229, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.02.027>.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5a. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZAMAN, Khalid *et al.* Tourism development, energy consumption and Environmental Kuznets Curve: Trivariate analysis in the panel of developed and developing countries. **Tourism Management**, v. 54, p. 275-283, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.12.001>.

ZHANG, Xinyan.; SONG, Haiyan.; HUANG, George. Q. Tourism supply chain management: A new research agenda. **Tourism Management**, v. 30, p. 345-358, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.12.010>.

ZHU, Qinghua; SARKIS, Joseph. The moderating effects of institutional pressures on emergent green supply chain practices and performance. *International Journal of Production Research*, v. 45, p. 4333–4355, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1080/00207540701440345>.

ZIMERMANN, Adonis. Turismo rural: um modelo brasileiro. Florianópolis: Ed. do autor, 1996.

ZHOU, Li; CHONG, Alain Y.; NGAI, Eric W. Supply chain management in the era of the internet of things. **International Journal of Production Economics**, 159, p. 1-3, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2014.11.014>.

Artigos analisados na revisão sistemática da literatura:

ABREU, Ana Carolina Campos; COELHO, Ricardo Limongi França; CAMARGO FILHO, Altair; ALMEIDA, Marcos Inácio Severo. A Imagem da Pesca Esportiva Segundo seus Praticantes. **Revista Pretexto**, v. 16, n. 4, p. 47-64, out/dez. 2015. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/39384/a-imagem-da-pesca-esportiva-segundo-seus-praticantes-/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

ADIYIA, Bright; VANNESTE, Dominique. Local tourism value chain linkages as pro-poor tools for regional development in western Uganda. **Development Southern Africa**, v. 35, n. 2, p. 210–224, 2018. DOI: 10.1080/0376835X.2018.1428529. Disponível em: <http://web-b-ebsscohost.ez9.periodicos.capes.gov.br/ehost/detail/detail?vid=0&sid=4323cf7e-67c1-4b71-a113-fdc0dcb7a5b9%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=129998800&db=aph>. Acesso em: 14 out. 2020.

AHMADIMANESH, Fatemeh; PAYDAR, Mohammad Mahdi; ASADI-GANGRAJ, Ebrahim. Designing a mathematical model for dental tourism supply chain. **Tourism Management** (1982), v. 75, p. 404-417, dez. 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.ez9.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0261517719301165?via%3Dihub>. Acesso em: 10 dez. 2020.

BABU, Deepak Eldho; KAUR, Arshinder; RAJENDRAN, Chandrasekharan. Sustainability practices in tourism supply chain: Importance performance analysis. **Benchmarking: An International Journal**, v. 25 n. 4, p. 1148-1170, 2018. Disponível em: <https://doi.org.ez9.periodicos.capes.gov.br/10.1108/BIJ-06-2016-0084>. Acesso em: 14 out. 2020.

CAMELO, Priscila Medeiros; CORIOLANO, Luzia Neide Menezes; LEITÃO, Cláudia Sousa. Turismo, Moda e Negócios no Maraponga Mart Moda em Fortaleza/CE. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 17, n. 3, p. 22-33, dez. 2017. Disponível em:

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/48778/turismo--moda-e-negocios-no-maraponga-mart-moda-em-fortaleza-ce/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

CAMELO, Priscila Medeiros; COSTA, Ewerton Reubens Coelho; CORIOLANO, Luzia Neide Menezes. Moda, Eventos e Turismo: contribuições do Festival da Moda de Fortaleza para o turismo de eventos na capital cearense. **Turismo em Análise**, v. 27, n. 1, p. 131-152, abr. 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/41188/moda--eventos-e-turismo--contribuicoes-do-festival-da-moda-de-fortaleza-para-o-turismo-de-eventos-na-capital-cearense-i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

CONTO, Suzana Maria de *et al.* Turismo e Sustentabilidade: Reflexões em Momentos da Pandemia Covid-19. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, p. 1-10, jul/set. 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/58698/turismo-e-sustentabilidade--reflexoes-em-momentos-da-pandemia-covid-19/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

GHADERI, Zahed; HATAMIFAR, Pezhman; KHALILZADEH, Jalayer. Analysis of tourist satisfaction in tourism supply chain management. **Anatolia**, 29:3, p. 433-444, 2018. DOI: 10.1080/13032917.2018.1439074. Disponível em: [https://www-tandfonline.ez9.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1080/13032917.2018.1439074](https://www.tandfonline.ez9.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1080/13032917.2018.1439074). Acesso em: 14 out. 2020.

HUANG, Chin-Wei. Assessing the performance of tourism supply chains by using the hybrid network data envelopment analysis model. **Tourism Management**, v. 65, p. 303-316, abr. 2018. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517717302327>. Acesso em: 08 dez. 2020.

JUNQUEIRA, Luiz Daniel Muniz. Cadeia Produtiva da Indústria Cultural Criativa: Possíveis Conexões com o Turismo Criativo. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 10, n. 3, p. 517-537, jul/set. 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/50003/cadeia-produtiva-da-industria-cultural-criativa--possiveis-conexoes-com-o-turismo-criativo-i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

JUNQUEIRA, Luiz Daniel Muniz; ANJOS, Francisco Antônio dos. Características e influências da dimensão econômica da gastronomia criativa do ribeirão da ilha, em Florianópolis/SC, Brasil, para o turismo criativo local: estudo de caso de uma cidade criativa Unesco da gastronomia. **Gestão e Desenvolvimento**, v. 16, n. 2, p. 95-121, mai/ago. 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/57062/caracteristicas-e-influencias-da-dimensao-economica-da-gastronomia-criativa-do-ribeirao-da-ilha--em-florianopolis-sc--brasil--para-o-turismo-criativo-local--estudo-de-caso-de-uma-cidade-criativa-unesco-da-gastronomia-i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

KOZICKA, Katarzyna; KOT, Sebastian; RIANA, I Gede. The Efficiency of Cooperation between the Participants in the Supply Chain in the Tourism-Related Branch of Industry in Relation to Client Satisfaction. **Sustainability** 11, 4716, 2019. Disponível em: <https://doaj.org/article/f9dc123add5e48dd821140fed5c6c654?frbrVersion=2>. Acesso em: 08 dez. 2020.

LIU, Yunzhi *et al.* Pricing, environmental governance efficiency, and channel coordination in a socially responsible tourism supply chain. **International Transactions in Operational**

Research, v. 26, n. 3, p. 1025-1051, mai. 2019. Disponível em: <https://onlinelibrary-wiley.ez9.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1111/itor.12489>. Acesso em: 14 out. 2020.

MANDAL, Santanu; SARAVANAN, Dhandayutham. Exploring the Influence of Strategic Orientations on Tourism Supply Chain Agility and Resilience: An Empirical Investigation. **Tourism Planning & Development**, 16:6, p. 612-636, 2019. Disponível em: <https://www-tandfonline.ez9.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1080/21568316.2018.1561506>. Acesso em 14 out. 2020.

MANO, Apoena Dias; MAYER, Verônica Feder; FRATUCCI, Aguinaldo Cesar. Turismo de Base Comunitária na Favela Santa Marta (RJ): Oportunidades Sociais, Econômicas e Culturais. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 11, n. 3, p. 387-412, set/dez. 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/46529/turismo-de-base-comunitaria-na-favela-santa-marta-rj---oportunidades-sociais--economicas-e-culturais--/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

MARACAJÁ, Kettrin Farias Bem; PINHEIRO, Isabelle de Fátima Silva. Gestão Pública e Governança Local do Município Turístico de Bodoquena-MS [Brasil]. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 3, p. 577-596, jul/set. 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/59550/gestao-publica-e-governanca-local-do-municipio-turistico-de-bodoquena-ms--brasil-/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

MCCAMLEY, Claire; GILMORE, Audrey. Aggravated fragmentation: A case study of SME behaviour in two emerging heritage tourism regions. **Tourism Management**, v. 60, p. 81-91, jun. 2017. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517716302175>. Acesso em: 08 dez. 2020.

MELO, Gabriela Cristina Pinheiro de; SILVEIRA, Carla Borba da Mota; DURÃO, André Falcão. A Relação entre a Busca de Informação e a Escolha do Canal de Distribuição nas Compras dos Serviços de Viagem de Pernambuco. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 18, n. 1, p. 0-0, abr. 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/49856/a-relacao-entre-a-busca-de-informacao-e-a-escolha-do-canal-de-distribuicao-nas-compras-dos-servicos-de-viagem-de-pernambuco-/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

MELO, Marta Regina da Silva; JESUS, Djanires Lageano Neto de. Empreendedorismo feminino: desafios e oportunidades no cenário turístico de Campo Grande, Mato Grosso do Sul. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 6, n. 1, p. 111-128, jan/jun. 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/56351/empreendedorismo-feminino--desafios-e-oportunidades-no-cenario-turistico-de-campo-grande--mato-grosso-do-sul/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

MOURA, Nathalia Rodarte de; GOHR, Cláudia Fabiana; NÓBREGA, Bruna Medeiros da; GONÇALVES, Juliana Maria Silva. Alinhamento de Capacidades Colaborativas para Sustentabilidade por meio do Analytic Hierarchy Process: Um Estudo em um Empreendimento Hoteleiro. **Turismo em Análise**, v. 30, n. 1, p. 60-77, jan/abr. 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/55525/alinhamento-de-capacidades-colaborativas->

para-sustentabilidade-por-meio-do-analytic-hierarchy-process--um-estudo-em-um-empresendimento-hoteleiro/i/pt-br. Acesso em: 07 dez. 2020.

MWESIUMO, Deodat; HALPERN, Nigel. Acquiescence and conflict in exchanges between inbound tour operators and their overseas outbound partners: A case study on Tanzania. **Tourism Management**, v. 69, p. 345-355, dez. 2018. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517718301274>. Acesso em: 08 dez. 2020.

POZO, Hamilton; TACHIZAWA, Elio Takeshy. Desenvolvimento Sustentável em Turismo: Um Estudo para a Capacitação de Gestores com Ensino a Distância. **Reuna**, v. 23, n. 4, p. 42-61, out/dez. 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/53778/desenvolvimento-sustentavel-em-turismo--um-estudo-para-a-capacitacao-de-gestores-com-ensino-a-distancia/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

ROCHA, Andréa Magalhães da. Contextualizando o Destino Turístico: Discussão a partir da sua Composição, Relevância e Implicações no Contexto da Atividade Local. **Interface - Revista do Centro de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 17, n. 1, p. 1-16, jul. 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/59691/contextualizando-o-destino-turistico--discussao-a-partir-da-sua-composicao--relevancia-e-implicacoes-no-contexto-da-atividade-local-i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

RODRÍGUEZ MORENO, Diana Cristina. Tecnologías de Información y Comunicación para el Turismo Inclusivo. **Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión**, v. 26, n. 1, p. 125 – 146, jun. 2018. Disponível em: <https://doaj.org/article/b568ac8a1a504a55a82a95ec4499872e>. Acesso em: 08 dez. 2020.

SANFIEL-FUMEROA, M. Ángeles; ARMAS-CRUZA, Yaiza; GONZÁLEZ-MORALES, Olga. Sustainability of the tourist supply chain and governance in an insular biosphere reserve destination: the perspective of tourist accommodation. **European Planning Studies**, v. 25, n. 7, abr. 2017. Disponível em: <http://web-b-ebsohost.ez9.periodicos.capes.gov.br/ehost/detail/detail?vid=0&sid=3f9a9962-63c5-4725-96c9-8aa6bd9fe2a0%40pdc-v-sessmgr06&bdata=jmxbmc9chqtynimc210zt1lag9zdc1saxzl#an=123325877&db=aph>. Acesso em: 08 dez. 2020.

SANGURI, Kamal; BHUYAN, Atanu; PATRA, Sabyasachi. A semantic similarity adjusted document co-citation analysis: a case of tourism supply chain. **Scientometrics**, 125, 233-269, 2020. <https://doi.org/10.1007/s11192-020-03608-0>. Disponível em: <https://link-springer-com.ez9.periodicos.capes.gov.br/article/10.1007/s11192-020-03608-0>. Acesso em: 14 out. 2020.

SANTOS, Gabriela Nicolau dos; ARAGÃO, Ivan Rêgo; SOUZA, Acacia Maria Barros. Patrimônio cultural naval e proposta de roteiros turísticos para as embarcações tototós pelo estuário do Rio Sergipe. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 16, n. 2, p. 93-110, ago. 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/43135/patrimonio-cultural-naval-e-proposta-de-roteiros-turisticos-para-as-embarcacoes-tototos-pelo-estuario-do-rio-sergipe/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

SEMIÃO, Vinícius Moisés Rodrigues; AZEVEDO, Denio Santos. Turismo e Desenvolvimento de Destinos: O 'Case' Aracaju Convention & Visitors Bureau. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 12, n. 1, p. 228-242, jan/mar. 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/56133/turismo-e-desenvolvimento-de-destinos--o--case--aracaju-convention---visitors-bureau/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

SHI, Miaoqing; LIU, Bin. Joint Decision on Ordering and Pricing of Cruise Tourism Supply Chain with Competing Newsboy-Type Retailers. **Mathematical Problems in Engineering**, 2018. Disponível em: <https://doaj.org/article/bc6a334a23c7467985b9cb9ab589b709>. Acesso em: 14 out. 2020.

SILVA, Maria Aldenora da; CORIOLANO, Luzia Neide Menezes Teixeira. A Razão e a Emoção na Viagem do Turista. **Revista Hospitalidade**, v. 17, n. 2, p. 23-36, mai/ago. 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/58560/a-razao-e-a-emocao-na-viagem-do-turista/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

STOROPOLI, José; RAMOS, Heidy; QUIRINO, Giseli; RUFÍN, Carlos. Themes and Methods in Sustainability Research. **Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade**, v. 8, n. 3, p. 410-430, set/dez, 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/55888/themes-and-methods-in-sustainability-research/i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

TSAUR, Ruey-Chyn; CHEN, Chyong-Hwa. Strategies for cross-border travel supply chains: Gaming Chinese group tours to Taiwan. **Tourism Management**, v. 64, p. 154-169, fev. 2018. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517717301875>. Acesso em: 08 dez. 2020.

VIEIRA, Daniel Pires; HOFFMANN, Valmir Emil. A Influência dos Relacionamentos para o Desempenho das Empresas de Hospedagem. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 18, n. 1, p. 187-204, abr. 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/49855/a-influencia-dos-relacionamentos-para-o-desempenho-das-empresas-de-hospedagem-i/pt-br>. Acesso em: 07 dez. 2020.

YANG, Chenchen; DONG, Junfeng; HAO, Jingjing. Cooperation Contracts Between Small and Major Scenic Spots in Peak Seasons. **SAGE Open**, v. 9, n. 3, jul. 2019. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244019861484>. Acesso em: 12 dez. 2020.

APÊNDICES

Apêndice A - Roteiro de Entrevista Semiestruturada aplicado ao Governo

O senhor compreendeu tudo o que foi informado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido sobre sua participação no mencionado estudo e está consciente dos seus direitos, das suas responsabilidades, dos riscos e dos benefícios que a sua participação implicam, concorda em dele participar e para isso DÁ SEU CONSENTIMENTO PARA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS AQUI COLETADOS SEM QUE PARA ISSO O SENHOR TENHA SIDO FORÇADO OU OBRIGADO?

Este roteiro é um instrumento de coleta de dados para elaboração de um Relatório Técnico de conclusão do curso do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP/UFAL. O objetivo da pesquisa é analisar as políticas e práticas sustentáveis da Cadeia do Turismo em Maceió.

Código do entrevistado:

I. Perfil do entrevistado

- 1) Cargo ou função:

- 2) Tempo no cargo ou função atual:

- 3) Formação acadêmica:

- 4) Experiência profissional:

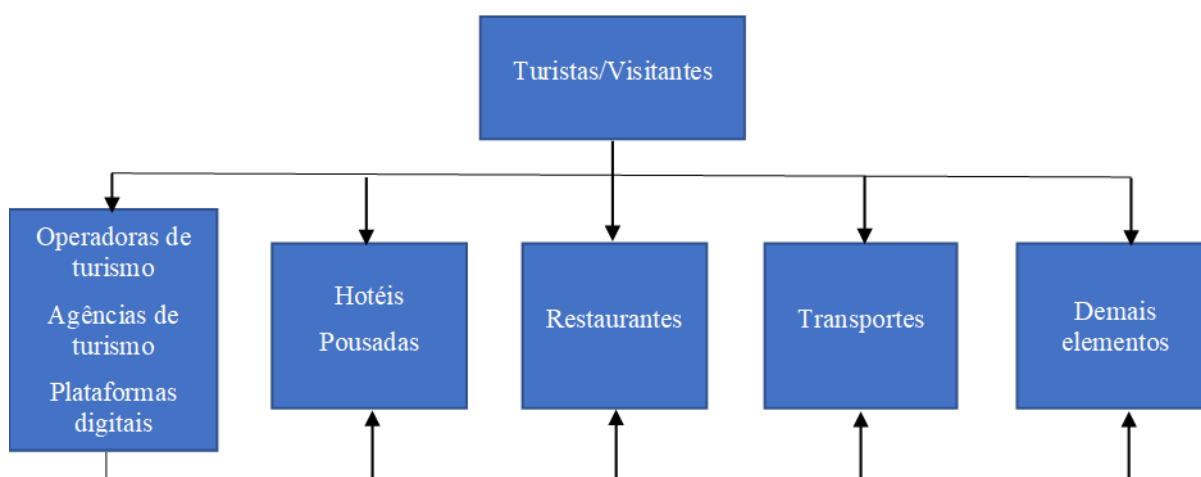
- 5) Como sua instituição atua no setor do Turismo?

As próximas perguntas buscam contribuir para o objetivo da pesquisa, considerando as categorias de análise preestabelecidas.

Categorias de análise	Definições
Cadeia do turismo	Cadeia de organizações envolvidas em atividades turísticas, desde o fornecimento de produtos / serviços turísticos até sua distribuição e comercialização no destino
Cadeia sustentável	Junção das práticas sustentáveis com os processos convencionais da <i>Supply Chain Management</i> , considerando as três dimensões financeira, ambiental e social do <i>Triple Bottom Line</i>
Práticas sustentáveis	Práticas que se preocupam com o futuro, levando em consideração as dimensões financeira, ambiental e social do <i>Triple Bottom Line</i>
Políticas públicas	Fluxo de decisões voltadas ao público, que pretendem manter o equilíbrio social ou introduzem desequilíbrios para modificar a realidade

II. Cadeia do Turismo de Maceió

Esboço da Cadeia do Turismo de Maceió



Fonte: Adaptado de LAFIS, 2016.

- 1) Diante da ilustração, o sr. acrescentaria outro elemento, considerando a realidade de Maceió? Se sim, qual ou quais?
- 2) Retiraria algum elemento? Se sim, qual ou quais?
- 3) Desmembraria algum elemento? Se sim, qual ou quais? De que forma?
- 4) Agruparia algum elemento? Se sim, quais? De que forma?

III. Cadeia sustentável

- 5) Relate como é a relação do governo com o trade turístico.
- 6) Existe um protocolo que auxilie os elementos da cadeia a selecionar seus fornecedores de acordo com critérios de sustentabilidade? Se sim, quais são os critérios utilizados?
- 7) Como você avalia a relação entre os elementos da cadeia em Maceió? Pode-se dizer que há uma preocupação com a sustentabilidade?

IV. Práticas sustentáveis

- 8) Como são identificadas as práticas sustentáveis necessárias para perpetuar a atividade turística na cidade?
- 9) Como é realizado o engajamento dos elementos da cadeia com as práticas sustentáveis? Há incentivos do governo? Se sim, qual ou quais?
- 10) O governo possui projetos voltados para as práticas sustentáveis? Se sim, qual ou quais?

V. Políticas públicas

- 11) Quem participa do processo de formulação de políticas públicas do setor de turismo na cidade? Na sua opinião, mais membros deveriam participar do processo, qual ou quais?
- 12) Como é realizada a comunicação entre o governo e os elementos da cadeia sobre as políticas públicas do setor?
- 13) Como se dá o controle das políticas públicas implementadas no setor?
- 14) Qual a forma adotada de avaliação das políticas públicas implementadas?

15) Há políticas públicas implementadas no município com a finalidade de garantir práticas sustentáveis direcionadas à dimensão ambiental? Se sim, qual ou quais? E quais os impactos gerados?

16) E com a finalidade de garantir práticas sustentáveis direcionadas à dimensão econômica? Se sim, qual ou quais? E quais os impactos gerados?

17) E com a finalidade de garantir práticas sustentáveis direcionadas à dimensão social? Se sim, qual ou quais? E quais os impactos gerados?

18) Na sua opinião, quais são as deficiências e/ou barreiras das políticas públicas voltadas para a sustentabilidade adotadas atualmente na cidade? Poderia sugerir melhorias no processo e/ou nas políticas?

19) Você poderia indicar outra instituição para participar desta pesquisa?

Apêndice B - Roteiro de Entrevista Semiestruturada aplicado aos Elementos da Cadeia do Turismo

O senhor compreendeu tudo o que foi informado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido sobre sua participação no mencionado estudo e está consciente dos seus direitos, das suas responsabilidades, dos riscos e dos benefícios que a sua participação implicam, concorda em dele participar e para isso DÁ SEU CONSENTIMENTO PARA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS AQUI COLETADOS SEM QUE PARA ISSO O SENHOR TENHA SIDO FORÇADO OU OBRIGADO?

Este questionário é um instrumento de coleta de dados para elaboração de um Relatório Técnico de conclusão do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP/UFAL. O objetivo da pesquisa é analisar as políticas e práticas sustentáveis da Cadeia Sustentável do Turismo em Maceió.

Código do entrevistado:

I. Perfil do entrevistado

- 1) Cargo ou função:

- 2) Tempo no cargo ou função atual:

- 3) Formação acadêmica:

- 4) Experiência profissional:

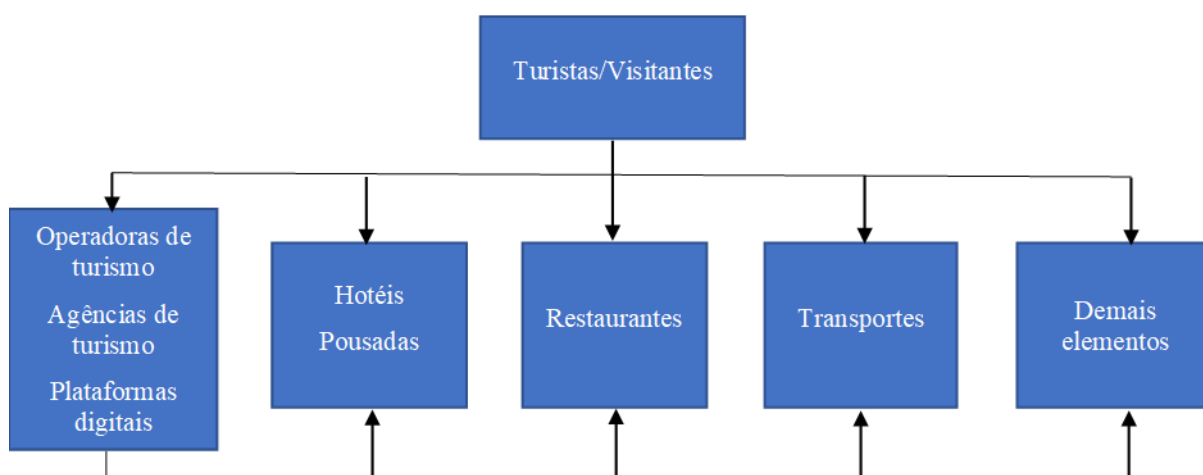
- 5) Como sua instituição atua no setor do Turismo?

As próximas perguntas buscam contribuir para o objetivo da pesquisa, considerando as categorias de análise preestabelecidas.

Categorias de análise	Definições
Cadeia do turismo	Cadeia de organizações envolvidas em atividades turísticas, desde o fornecimento de produtos / serviços turísticos até sua distribuição e comercialização no destino
Cadeia sustentável	Junção das práticas sustentáveis com os processos convencionais da SCM, considerando as três dimensões financeira, ambiental e social do TBL
Práticas sustentáveis	Práticas que se preocupam com o futuro, levando em consideração as dimensões financeira, ambiental e social do TBL
Políticas públicas	Fluxo de decisões voltadas ao público, que pretendem manter o equilíbrio social ou introduzem desequilíbrios para modificar a realidade

II. Cadeia do Turismo de Maceió

Esboço da Cadeia do Turismo de Maceió



Fonte: Adaptado de LAFIS, 2016.

- 1) Diante da ilustração da Cadeia de Turismo, o sr. acrescentaria outro elemento, considerando a realidade de Maceió? Se sim, qual ou quais?
- 2) Retiraria algum elemento? Se sim, qual ou quais?
- 3) Desmembraria algum elemento? Se sim, qual ou quais? De que forma?
- 4) Agruparia algum elemento? Se sim, quais? De que forma?

III. Cadeia sustentável

- 5) Relate como é a relação do governo com o trade turístico.
- 6) Vocês seguem um protocolo que auxilie o processo de seleção de seus fornecedores de acordo com critérios de sustentabilidade? Se sim, quais critérios são utilizados?
- 7) Como você avalia a relação entre os elementos da cadeia em Maceió? Pode-se dizer que há uma preocupação com a sustentabilidade?

IV. Práticas sustentáveis

- 8) Como é realizado o engajamento dos elementos da cadeia com as práticas sustentáveis? Há incentivos do governo? Se sim, qual ou quais?
- 9) Você adota práticas sustentáveis direcionadas à dimensão ambiental? Se sim, qual ou quais? E quais os impactos gerados?
- 10) Você adota práticas sustentáveis direcionadas à dimensão econômica? Se sim, qual ou quais? E quais os impactos gerados?
- 11) Você adota práticas sustentáveis direcionadas à dimensão social? Se sim, qual ou quais? E quais os impactos gerados?
- 12) Na sua opinião, você e o elemento que você representa têm conhecimento dos benefícios das práticas sustentáveis?

V. Políticas públicas

- 13) Quem participa do processo de formulação de políticas públicas do setor de turismo na cidade? Você participa? Na sua opinião, mais membros deveriam participar do processo, se sim qual ou quais?

14) Você tem conhecimento de políticas públicas implementadas no município com a finalidade de garantir a sustentabilidade no setor? Se sim, qual ou quais?

15) Como você é comunicado sobre a implementação de uma política pública que impacta sua empresa?

16) Na sua opinião, quais são as deficiências e/ou barreiras das políticas públicas voltadas para a sustentabilidade adotadas atualmente na cidade? Poderia sugerir melhorias no processo e/ou nas políticas?

17) Você poderia indicar outra instituição para participar desta pesquisa?

Apêndice C - Relatório técnico de assessoria para o desenvolvimento sustentável na Cadeia do Turismo de Maceió

Resumo

O tema sustentabilidade tem ganhado espaço na agenda pública, devido a um crescimento na preocupação com o esgotamento de recursos, o desenvolvimento econômico e o bem-estar da população, pensando nas futuras gerações, entretanto, quando se trata da cadeia do turismo, objeto do presente estudo, percebe-se que há pontos que precisam melhorar para que os objetivos sustentáveis sejam alcançados, através de políticas e práticas que respeitem as três dimensões do *Triple Bottom Line*.

O objetivo geral do presente estudo é analisar as políticas e práticas sustentáveis da Cadeia do Turismo em Maceió. Os objetivos específicos são: 1) mapear a Cadeia do Turismo de Sol e Praia em Maceió; 2) identificar as práticas direcionadas à Gestão sustentável da Cadeia do Turismo em Maceió; 3) verificar as políticas públicas direcionadas à sustentabilidade da Cadeia do Turismo em Maceió; 4) propor práticas sustentáveis para a Cadeia do Turismo em Maceió; e 5) propor políticas públicas para garantir a sustentabilidade na Cadeia do Turismo em Maceió. O produto da presente pesquisa trata-se da elaboração deste documento que sugere ações de intervenção para alcançar a sustentabilidade da cadeia do turismo no município de Maceió.

Para atingir esse objetivo foi realizado o mapeamento da Cadeia do Turismo de Sol e Praia de Maceió, por meio de revisão da literatura, análise documental, questionário e entrevistas com os principais atores responsáveis pela operacionalização da cadeia do turismo, com a finalidade de identificar as práticas sustentáveis e políticas públicas adotadas pelo setor. Os dados foram analisados, utilizando-se a técnica de análise de conteúdo.

Identificou-se que há leis que buscam a sustentabilidade, porém focadas na dimensão ambiental. O poder público precisa monitorar e avaliar as PP do turismo, definindo indicadores, e buscar dar continuidade às políticas que estão dando resultado satisfatório, bem como desenvolver novas políticas que visam a sustentabilidade do setor. Além disso, é necessário melhorar os incentivos para as empresas que respeitam critérios de sustentabilidade. Desenvolver políticas sem fiscalizar possui grandes chances de não atingir os objetivos, portanto, investimento na fiscalização é um fator importante.

Por conseguinte, propõe-se a adoção de algumas medidas, como: alteração na atuação da secretaria de turismo no município, incentivos do governo, desenvolvimento de aplicativo e

a criação da Lei da Sustentabilidade que prevê penalidades para empresas que não respeitem os requisitos das três dimensões da sustentabilidade, contendo as diretrizes para certificar empresas que sigam os critérios.

Setor analisado

Foi analisado o setor do Turismo, mais especificamente, a Cadeia do Turismo de Maceió.

Público-Alvo da Iniciativa

O público diretamente beneficiado por esta iniciativa, a curto prazo, são os turistas, e a longo prazo, são as futuras gerações de residentes e o trade turístico do local.

Descrição da situação-problema

O turismo é uma atividade com potencial de promover mudanças nas políticas e práticas empresariais (UNWTO, 2015), principalmente, quando se trata de desenvolvimento sustentável, pois depende da harmonia entre os recursos naturais, a lucratividade e a satisfação dos stakeholders (ELKINGTON, 2011) para buscar perpetuar os negócios e assegurar que as próximas gerações possam usufruir dos mesmos recursos que a geração atual, portanto, é extremamente importante a adoção práticas sustentáveis e políticas que colaborem para isso.

Cada prática para ser sustentável precisa ser ecologicamente correta, economicamente viável e socialmente justa. Porém, uma única prática sustentável pode ser focada na preservação ambiental, respeitando as demais dimensões, mas com foco no meio ambiente, o que é mais comum. Desta forma, é necessário haver práticas com foco nos demais pilares para garantir o desenvolvimento sustentável de um local. Portanto, o ideal é uma política pública que regule práticas de todas as dimensões da sustentabilidade.

Durante a pandemia, percebeu-se a grande busca das empresas por adequações aos protocolos sanitários a fim de continuar no mercado. Foi necessário investimento para respeitar as exigências dos decretos, por parte da iniciativa privada, e para realizar a fiscalização, por parte do poder público. O Selo de turismo seguro *Safe Travels*, fornecido pelo WTTC, foi logrado pelo estado, por conseguinte, observa-se que é possível realizar as mudanças necessárias para o destino se tornar sustentável, através de leis e fiscalização que podem

contribuir para aumentar a adesão aos critérios de sustentabilidade e para alcançar um selo de destino sustentável. A questão do desenvolvimento sustentável é tão importante quanto uma crise sanitária.

Em janeiro de 2021, foi sancionada a lei de pagamento por serviços ambientais, Lei 14.119/21, como forma de incentivo ao desenvolvimento sustentável, remunerando o empreendimento em troca do bem preservado (BRASIL, 2021). Contudo, outras dimensões da sustentabilidade precisam ser observadas, e preservar o meio ambiente não deveria ser recompensado através de remuneração, o estabelecimento deve perceber que vale a pena ser sustentável para garantir sua sobrevivência no mercado. O montante reservado para esta remuneração poderia ser direcionado para a fiscalização. O reconhecimento através de um certificado que contribuirá para a promoção da marca é o suficiente. Em contrapartida, os estabelecimentos que não adotam práticas sustentáveis deveriam ser penalizados e o dinheiro revertido para a fiscalização e campanhas de conscientização.

Em Maceió, no ano de 1996, já se falava em garantir o desenvolvimento sustentável através do Código Municipal do Meio Ambiente, Lei nº 4.548 (MACEIÓ, 1996), todavia, a criação de uma lei específica para a sustentabilidade, abrangendo todos os pilares se faz necessária.

Os países nórdicos, Finlândia, Suécia e Dinamarca lideram o ranking da sustentabilidade, em 1º, 2º e 3º lugares, respectivamente, de acordo com o *Sustainable Development Report* (SACHS *et al.*, 2021), enquanto o Brasil ocupa a 61ª colocação, de 193 membros das Nações Unidas. A Finlândia possui uma plataforma denominada “*Think Sustainably*” que ajuda residentes, empresários e turistas a escolherem opções sustentáveis. Percebe-se que são países com melhor saneamento básico e melhor nível de escolaridade.

Objetivos

Propor políticas e práticas que visam alcançar a sustentabilidade da Cadeia do Turismo no município de Maceió.

Diagnóstico da Situação-problema

O problema mais citado pelos entrevistados foi a questão do saneamento básico no município, que se observa que há busca para melhorar, mas que é necessário resolver completamente e melhorar a fiscalização, pois penalidades já são previstas na legislação atual.

A falta de recursos financeiros é uma das causas deste problema, como o governo não prioriza este assunto, não há repasse suficiente, consequentemente, a universalização do acesso ao saneamento básico não é proporcionada e a fiscalização é deficiente, uma das formas mais eficazes de garantir que as empresas estejam cumprindo a lei. Contudo, antes disso, a questão da educação ambiental é a responsável pelo baixo engajamento do governo, dos empresários e da população neste quesito, o que, por sua vez, resulta na degradação do meio ambiente, desigualdade social e problemas econômicos.

Observa-se que não há controle e avaliação das PP, etapas fundamentais do processo de formulação, com ausência de indicadores, causando descontinuidade de PP.

Percebe-se, através das alegações dos entrevistados, que não há muitas opções de fornecedores locais e sustentáveis, contudo, uma das sugestões de práticas sustentáveis citadas pelos entrevistados e alinhada com os ODS é comprar de fornecedores locais e orgânicos. Portanto, é necessário criar um programa de governo com a finalidade de fomentar produtores locais e sustentáveis.

Maceió é um destino pouco internacionalizado, por possuir baixa adesão à certificados internacionais, o que gera baixa atratividade para turistas internacionais, pois muitos países já adotaram a cultura da sustentabilidade e seus cidadãos estão cobrando isso das empresas, portanto, preferem visitar lugares que possuam certificados, como a bandeira azul, que é um prêmio ecológico atribuído a praias, marinas e embarcações que cumprem requisitos de sustentabilidade. Adequar-se aos requisitos de sustentabilidade atrairá turistas internacionais, o que impulsionará a adequação de outras empresas.

O retorno do Conselho Municipal de Proteção ao Meio Ambiente (COMPRAM), em 14 de setembro de 2021, discutiu o planejamento estratégico para 2021-2023 e a nova formação das câmaras técnicas, saneamento e meio ambiente. Há uma nova concessionária de água e esgoto na cidade. O atual prefeito de Maceió, JHC, nomeou a nova composição do COMPRAM no mês de julho, e não incluiu a SEMTEL no conselho que trata do meio ambiente e saneamento básico, pontos estes que são problemáticos para o turismo.

A atividade turística possui grande importância para a economia do município. No entanto, hoje em dia, a secretaria de turismo do município também é responsável pelo esporte e lazer. Atividades estas que podem ser desenvolvidas de forma a atrair mais turistas, entretanto, há outros segmentos que também precisam ser desenvolvidos junto com o turismo, mas que diluiriam o foco, prejudicando o desempenho da secretaria. O programa de governo do prefeito atual descreve 17 propostas para o turismo no item oito separado do item esporte e lazer que conta com o ponto juventude, o que demonstra que há objetivos diferentes para estas atividade.

Logo, o ideal seria que houvesse uma secretaria específica para o turismo, como citado por um dos entrevistados, realizando o intercâmbio com outras secretarias, o que já acontece, mas que pode ser melhorado. A secretaria de turismo precisa do apoio dos integrantes do Conselho Municipal do Turismo para atingir os objetivos do Plano Municipal do Turismo. E o Conselho precisa fazer o acompanhamento dos programas.

A ausência de protocolo com critérios de sustentabilidade foi unânime entre os entrevistados. Portanto, como parte deste produto técnico, sugere-se um protocolo com critérios que as empresas e seus fornecedores devem seguir para garantir a sustentabilidade da cadeia do turismo na cidade, podendo ser incorporada a uma lei de sustentabilidade, adaptando para diversos setores.

Recomendações de intervenção

A partir das situações identificadas, sugerem-se algumas ações de intervenção que visam promover a sustentabilidade da cadeia do turismo em Maceió, como descreve o seguinte quadro. Além do protocolo com critérios de sustentabilidade apresentados após o quadro. Estes critérios podem ser incorporados a um protocolo ou utilizados na elaboração de uma lei específica para a sustentabilidade que englobe as três dimensões do TBL.

Situações identificadas	Ações de intervenção
Não há uma secretaria municipal exclusiva para o turismo	Instituir uma secretaria exclusiva para o setor do turismo
A SEMTEL não faz parte do Conselho Municipal de Proteção ao Meio Ambiente (COMPRAM), conselho que está tratando do Saneamento básico e Meio Ambiente na capital	Incluir a SEMTEL no COMPRAM, conselho que está tratando do Saneamento básico e Meio Ambiente na capital.
Não há indicadores para monitorar as políticas públicas	Criar indicadores para permitir o monitoramento das políticas públicas e posterior avaliação das mesmas
O destino não é internacionalizado	Fomentar o enquadramento das empresas com certificados de sustentabilidade reconhecidos internacionalmente
Há leis que preveem penalidades para poluidores, entretanto, falta fiscalização, o que permite que a conduta desrespeitosa com o meio ambiente perdure, tornando-se cultural	Intensificar a fiscalização, inclusive dos ambulantes;
Existe projeto para o desenvolvimento de um aplicativo para compensação da pegada de carbono do turista	Desenvolver um aplicativo que possibilite a escolha de lugares sustentáveis e estimule os turistas, empresários e residentes a adotarem práticas sustentáveis (baseado na experiência da Finlândia, país mais sustentável do mundo)
Não existe uma lei própria para a sustentabilidade, envolvendo todas as dimensões.	Criar uma Lei de Sustentabilidade com critérios sustentáveis para ser adotado pelas empresas, de forma a direcionar às boas práticas e à seleção de fornecedores que obedeçam a esses critérios, resultando na obtenção de um certificado de sustentabilidade para os que se enquadrarem e em penalidades para os que não se enquadrarem
Não existe um protocolo com critérios de sustentabilidade para as empresas seguirem e utilizarem para selecionar seus fornecedores	

Protocolo de critérios de sustentabilidade

Sugere-se a adequação dos membros da cadeia aos critérios de sustentabilidade através do protocolo que inclui práticas sustentáveis das três dimensões do TBL, elaborado através da compilação de informações, baseada na tese de Carvalho (2011), no Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho/Brasil (BRASIL, 2014) e no Manual de licitações sustentáveis da Justiça Federal da 3ª Região (BRASIL, 2016). Os critérios estão apresentados no formato de *check list* para facilitar a aplicação.

Dimensão ambiental	
	Obedecer à legislação ambiental
	Definir, documentar e comunicar a Política de Meio Ambiente da empresa (compromisso com a melhoria contínua, incluindo atenção às exigências legais e diretrizes para preservação do meio ambiente)
	Possuir procedimentos para identificar os impactos ambientais das suas atividades, produtos e serviços
	Assegurar que seus impactos ambientais são considerados na definição dos seus objetivos
	Possuir objetivos e metas consistentes com a legislação ambiental
	Substituir fontes poluentes
	Realizar coleta seletiva
	Monitorar indicadores ambientais relacionados ao consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos e emissões na atmosfera
	Manter iniciativas comprovadas para reduzir desperdícios, consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos e emissão de gases
	Promover a logística reversa
	Possuir plano emergencial para acidentes ambientais
	Treinar todos os colaboradores sobre a conscientização ambiental e procedimentos adequados para realizar suas atividades com práticas sustentáveis
	Realizar avaliações sobre os resultados das ações adotadas para modificar e ampliar o programa de gestão
	Escolher produtos de baixo impacto ambiental, que ofereçam menor potencial de geração de resíduos, considerando a toxicidade, a matéria-prima renovável, o material biodegradável, a eficiência energética e a redução da emissão de gases na atmosfera
	Escolher produtos reciclados e recicláveis
Dimensão social	
	Possuir responsabilidade social, comprovando sua aplicação através de código de conduta e projetos sociais, estendendo sua atuação para as partes interessadas

	Respeitar a diversidade, os direitos humanos e os direitos trabalhistas
	Realizar contratação de portadores de necessidades especiais e menores aprendizes, preenchendo no mínimo o número de vagas determinado pela legislação vigente
	Combater o trabalho infantil e a exploração sexual infantil
	Remunerar os colaboradores com valores adequados aos exigidos pela categoria sindical correspondente
	Contratar trabalhadores locais
	Escolher fornecedores e produtores locais
	Estabelecer margem de preferência para produtos manufaturados e serviços nacionais
	Contratar trabalhadores, fornecedores ou produtores que atendam aos critérios de sustentabilidade
	Disponibilizar um plano de carreiras para os colaboradores, promovendo oportunidade de ascensão profissional, eliminando qualquer influência subjetiva ou de caráter discriminatório
	Assegurar o direito a acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, atendendo aos requisitos previstos na NBR 9050 da ABNT
Dimensão econômica	
	Possuir critérios para tomada de decisão que envolva investimento
	Possuir planejamento estratégico
	Escolher itens mais eficientes, analisando os seguintes critérios: necessidade, custo-benefício, prazo, qualidade, oportunidade, economicidade e durabilidade
	Adquirir produtos e equipamentos duráveis, que permitam reparos de baixo custo e que possam ser aperfeiçoados
	Alugar móveis e equipamentos disponíveis para locação, quando o custo-benefício superar o da aquisição
	Adquirir produtos comercializados em refil
	Possuir ações para eliminação de desperdícios no código de conduta
	Realizar aquisições compartilhadas, quando possível
	Utilizar tecnologia e inovação para diminuir os custos e o uso de recursos naturais

Responsáveis

Mayara Vieira Rios (discente)

Prof. Dr. Andrew Beheregarai Finger (orientador)

Contatos

mayararios.stb@gmail.com (discente)

finger.andrew@gmail.com (orientador)

Data de realização do relatório

16 a 25 de setembro de 2021

Referências

BRASIL. Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho/Brasil. Conselho Superior da Justiça do Trabalho. 2. ed., revisada, atualizada e ampliada – Brasília, 2014.

BRASIL. Lei nº 14.119, de 13 de janeiro de 2021. Institui a Política Nacional de Pagamento por Serviços Ambientais; e altera as Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.629, de 25 de fevereiro de 1993, e 6.015, de 31 de dezembro de 1973, para adequá-las à nova política. Brasília: Casa Civil, [1998]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14119.htm. Acesso em: 25 set. 2021.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 3ª Região. Manual de licitações sustentáveis da Justiça Federal da 3ª Região. São Paulo: Tribunal Regional Federal da 3ª Região, 27 p, 2016.

CARVALHO, André Pereira de. Gestão sustentável de cadeias de suprimento: análise da indução e implementação de práticas socioambientais por uma empresa brasileira do setor de cosméticos. Tese (doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo. 202 f, 2011. Disponível em: <https://gvpesquisa.fgv.br/teses-dissertacoes/gestao-sustentavel-de-cadeias-de-suprimento-analise-da-inducao-e-implementacao-de>. Acesso em: 26 set. 2021.

ELKINGTON, John. Sustentabilidade, canibais de garfo e faca. São Paulo: Macron Books, 488p, 2011.

MACEIÓ. Lei nº 4.548, de 21 de novembro de 1996. Institui o Código Municipal de Meio Ambiente e dispõe sobre a administração do uso dos recursos ambientais, da proteção da qualidade do meio ambiente, do controle das fontes poluidoras da ordenação do uso do solo do território do município de Maceió, de forma a garantir o desenvolvimento sustentável. Maceió: Câmara Municipal, [1996]. Disponível em: http://www.residuossolidos.al.gov.br/vgmidia/arquivos/52_ext_arquivo.pdf. Acesso em: 25 set. 2021.

MACEIÓ. Município retoma atividades do Conselho de Proteção ao meio ambiente. Secretaria de Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente. 14 set. 2021. Disponível em: <http://www.maceio.al.gov.br/municipio-retoma-atividades-do-conselho-de-protecao-ao-meio-ambiente/>. Acesso em: 17 set. 2021.

SACHS et al. The Decade of Action for the Sustainable Development Goals. Sustainable Development Report 2021. Cambridge: Cambridge University Press. 2021. Disponível em:

<https://s3.amazonaws.com/sustainabledevelopment.report/2021/2021-sustainable-development-report.pdf>. Acesso em: 17 set. 2021.

UNWTO - World Tourism Organization. Sustainable development of tourism. UNWTO, Madrid, jul. 2015. Disponível em: <http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>. Acesso em: 11 dez. 2020.