

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

DIEGO ALEXIS RAMOS HUARACHI

**PROPOSTA DE MELHORIA DOS IMPACTOS SOCIAIS DAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE TURISMO DA REGIÃO DE AREQUIPA,
PERU**

DISSERTAÇÃO

PONTA GROSSA

2020

DIEGO ALEXIS RAMOS HUARACHI

**PROPOSTA DE MELHORIA DOS IMPACTOS SOCIAIS DAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE TURISMO DA REGIÃO DE AREQUIPA,
PERU**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Dr. Antonio Carlos de Francisco

Coorientador: Dr. Fábio Neves Puglieri

PONTA GROSSA

2020

Ficha catalográfica elaborada pelo Departamento de Biblioteca
da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Ponta Grossa
n.20/20

H874 Huarachi, Diego Alexis Ramos

Proposta de melhoria dos impactos sociais das micro e pequenas empresas de turismo da região de Arequipa, Peru. / Diego Alexis Ramos Huarachi, 2020.
187 f.; il. 30 cm.

Orientador: Dr. Antonio Carlos de Francisco
Coorientador: Dr. Fábio Neves Puglieri

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2020.

1. Pequenas e médias empresas. 2. Turismo. 3. Arequipa (Peru). 4. Sustentabilidade. 5. Desempenho. I. Francisco, Antonio Carlos de. II. Puglieri, Fábio Neves. III. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. IV. Título.

CDD 670.42

Elson Heraldo Ribeiro Junior. CRB-9/1413. 31/03/2020.



Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título de Dissertação Nº **354/2020**

**PROPOSTA DE MELHORIA DOS IMPACTOS SOCIAIS DAS MICRO E
PEQUENAS EMPRESAS DE TURISMO DA REGIÃO DE AREQUIPA, PERU**

por

Diego Alexis Ramos Huarachi

Esta dissertação foi apresentada às 14 horas de **11 de março de 2020**, como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, com área de concentração em Gestão Industrial, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

Prof. Dr. Julio Abraham Ramos Quispe
(*Universidad Nacional de San Agustín de
Arequipa*)

Prof. Dr. Cassiano Moro Piekarski
(UTFPR)

Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco
(UTFPR)
Orientador e Presidente da Banca



Prof. Dr. Cassiano Moro Piekarski
Coordenador do PPGE
UTFPR - Campus Ponta Grossa

- A Folha de Aprovação assinada encontra-se na secretaria do Programa –

DEDICADO:

*Ao meu querido país, Peru;
À minha amada cidade, Arequipa;
À minha adorada e linda família: meu pai,
minha mãe, irmãs, sobrinha, sobrinho e cachorro
(perdão por haver estado dois anos tão longe de casa);
Aos viajantes, porque graças a eles existe o turismo,
e graças a ele este trabalho tem uma razão de ser.*

AGRADECIMENTOS

O maior tesouro de uma nação não é o ouro das suas terras, são as suas pessoas, aqui neste país encontre muita gente maravilhosa, eles me ajudaram a ultrapassar aquele que, por enquanto, representou o maior desafio da minha vida, obrigado Brasil!

Agradeço ao PAEC/GCUB pelo edital que me deu a oportunidade de fazer um mestrado que marcou a minha vida; à CAPES pelo financiamento; à UTFPR que desde agora vira minha segunda *Alma Mater*; ao PPGEF por ter tão bons professores e alunos dos quais aprendi enormemente.

Agradecimento especial ao LESP, pense em um grupo de pessoas incríveis, que fazem as coisas com muita paixão e dedicação, onde faz dois anos cheguei sem saber o que era um *journal*, porém, agora quero me dedicar a pesquisar a vida inteira, acho que me contagiei um pouco.

Agradeço também ao meu orientador, Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco, quem me ensinou, além do acadêmico, uma frase que vou levar até o túmulo: 'o não a gente já tem', não imagina o quanto essa frase mudou a minha visão.

Agradeço igualmente ao meu co-orientador, Prof. Dr. Fábio Neves Puglieri, e ao Prof. Dr. Cassiano Moro Piekarski, pelas boas contribuições que fizeram para encaminhar melhor este estudo.

Especial agradecimento aos donos e trabalhadores das MPE que tiraram um tempo das suas atividades para dar resposta a um questionário que não era curto; do mesmo jeito, ao pessoal do GERCETUR, que forneceu data importante para corroborar as respostas dos questionários e aos especialistas que ajudaram com o questionário para quantificação do impacto.

Enfim, agradecer a todas as pessoas que conheci neste cálido país, aos amigos, aos colegas, aos conhecidos, àqueles que nem seu nome soube, mas vieram falar-me ou mesmo perguntar de onde eu era, à PF por me dar a licença de permanecer no país, e, sobretudo, à minha irmã Miryam sem cuja colaboração não poderia ter realizado tudo isto.

RESUMO

HUARACHI, Diego Alexis Ramos. **Proposta de melhoria dos impactos sociais das micro e pequenas empresas de turismo da região de Arequipa, Peru**. 2020. 187 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2020.

O turismo no nível mundial, e especificamente no Peru, é uma das indústrias de maior crescimento, contando um grande número de pessoas envolvidas nele, direta ou indiretamente, trazendo consigo desenvolvimento econômico e social. Porém estes benefícios às vezes não são percebidos pela sociedade, sobretudo em países em desenvolvimento, como o Peru. Por outro lado, as Micro e Pequenas Empresas (MPE) no Peru, representam o 99,4% de empresas formais e a maior fonte de emprego, contudo, o nível de informalidade das MPE é grande, o que potencialmente representaria impactos sociais negativos. Portanto, o objetivo deste estudo é propor ações de melhoria nos impactos sociais das MPE de turismo da cidade de Arequipa, Peru. Para isso, foi utilizada a técnica de Avaliação Social do Ciclo de Vida (ACV-S); realizando uma análise completa e específica, considerando todos os *stakeholders* envolvidos nas atividades turísticas e obtendo dados para a construção do Inventário Social do Ciclo de Vida unicamente de fontes primárias; a Avaliação do Impacto Social do Ciclo de Vida foi de tipo 1, usando o Método de Avaliação das Subcategorias (SAM), e, adicionalmente, foi realizada a quantificação do impacto social, seguindo o método de pontuações e ponderações customizadas, reconhecendo os pontos críticos sociais para propor ações de melhoria. Os resultados mostraram um desempenho social positivo das atividades turísticas com todos os *stakeholders*, exceto dos restaurantes turísticos com o *stakeholder* 'Sociedade'. Apesar do bom desempenho geral, determinadas MPE mostraram desempenhos negativos, sobretudo, nas seguintes subcategorias (pontos críticos): 'Liberdade de associação e negociação coletiva', 'Salário justo', 'Horas de trabalho', 'Acesso a recursos materiais', 'Condições de vida saudáveis', 'Compromissos públicos com questões de sustentabilidade'. Neste sentido, um plano de ações foi proposto, cujo objetivo é melhorar o desempenho social das MPE de atividades turísticas nos pontos críticos, e assim, em um prazo de dois anos atingir um desempenho social positivo em todas as subcategorias. O plano inclui medidas urgentes, ressaltando o incremento dos salários para eles serem justos a todos, a adequação de horários de trabalho e a participação da MPE em iniciativas em infraestrutura e saúde na comunidade. Sugere-se, portanto, que o plano de ações seja aplicado a fim das empresas melhorarem seu desempenho social.

Palavras-chave: ACV Social. Sustentabilidade social. Impacto social. Desempenho social. Turismo. MPE.

ABSTRACT

HUARACHI, Diego Alexis Ramos. **Proposal of improvement of social impacts of tourism micro and small enterprises from Arequipa region, Peru.** 2020. 187 p. Thesis (Master's Degree in Production Engineering) - Federal University of Technology - Paraná, Ponta Grossa, 2020.

Tourism in a world level, and specifically in Peru, is one of the fastest growing industries; involving, directly or indirectly, a great number of people; bringing economic and social development to the countries. However, sometimes these benefits are not perceived by the society, mainly in developing countries, as Peru. On the other hand, in Peru, Micro and Small Enterprises (MSE) represent 99,4% of formal organizations and the greatest source of employment, nevertheless, the level of MSE informality is high, it would represent negative social impacts. Therefore, the purpose of this study is to propose improvement actions on the social impacts of touristic MSE raised in Arequipa, Peru. In that sense, the Social Life Cycle Assessment (SLCA) technique was utilized; doing a complete and specific analysis, considering all the involved stakeholders in touristic activities and obtaining data for the Social Life Cycle Inventory only from primary sources; the Social Life Cycle Impact Assessment is type 1, and using the Subcategory Assessment Method (SAM), additionally a social impact quantification was done, following the customized scores and weights method; recognizing social hotspots, in order to propose improvement actions. Results show a positive social performance of touristic activities, except for touristic restaurants in 'Society' stakeholder. In spite of the good general social performance, some MSE show pretty negative performances in the following subcategories (hotspots): 'Freedom of association and collective bargaining', 'fair salary', 'working time', 'access to material resources', 'healthy living conditions', 'public commitments with sustainability'. So, an action plane was proposed, whose purpose is to improve the MSE's social performance in the identified social hotspots, regarding, in a term of two years, to achieve a positive performance in every subcategory. The action plane includes urgent measures as the increment of salaries, because they might be fair for every worker; the adequacy of working time; and the participation and of the MSE in infrastructure or health initiatives for the local community. Thus, it is highly suggested to implement the action plane and be applied by the MSE for improving their social performance.

Keywords: Social LCA. Social sustainability. Social impact. Social performance. Tourism. Latin America. MSE.

RESUMEN

HUARACHI, Diego Alexis Ramos. **Propuesta de mejoría de los impactos sociales de las micro y pequeñas empresas de turismo de la región de Arequipa, Perú.** 2020. 187 p. Disertación (Maestría en Ingeniería de Producción) - Universidad Tecnológica Federal de Paraná, Ponta Grossa, 2020.

El turismo, a nivel mundial, y específicamente en Perú, es una de las industrias de mayor crecimiento, contando un gran número de personas envueltas en él, directa o indirectamente, trayendo consigo desarrollo económico y social. Sin embargo, estos beneficios, muchas veces, no son percibidos por la sociedad, sobre todo en países en vías de desarrollo como Perú. Por otro lado, las Micro y Pequeñas Empresas (MPE) en Perú, representan el 99,4% de empresas formales y la fuente más grande de empleo, no obstante, el nivel de informalidad de las MPE es grande, lo que potencialmente representaría impactos sociales negativos. Por lo tanto, el objetivo de este estudio es proponer acciones de mejoría en los impactos sociales de las MPE de turismo de la región de Arequipa, Perú. Para esto, fue utilizada la técnica de Análisis Social de Ciclo de Vida (ACV-S), realizando un análisis completo y específico, considerando todos los *stakeholders* envueltos en las actividades turísticas y obteniendo datos para la construcción del Inventario Social de Ciclo de Vida únicamente de fuentes primarias, el Evaluación del Impacto Social de Ciclo de Vida fue de tipo 1, usando el Método de Evaluación de las Subcategorías (SAM) y, adicionalmente, fue realizada una cuantificación del impacto social, siguiendo el método de puntuaciones y ponderaciones personalizadas, reconociendo los puntos críticos sociales para proponer acciones de mejora. Los resultados mostraron un desempeño social positivo de las actividades turísticas con todos los *stakeholders*, con excepción de los restaurantes turísticos en el *stakeholder* 'Sociedad'. A pesar del buen desempeño general, determinadas MPE muestran desempeños negativos, sobretodo, en las siguientes subcategorías (puntos críticos): 'Libertad de asociación y negociación colectiva', 'Salario justo', 'Horas de trabajo', 'Acceso a recursos materiales', 'Condiciones de vida saludables' e 'Compromisos públicos con cuestiones de sostenibilidad'. En este sentido, un plan de acción fue propuesto, cuyo objetivo es mejorar el desempeño social de los puntos críticos de las actividades turísticas, para, en un horizonte de dos años, llegar a un desempeño positivo en todas las subcategorías. El plan incluye medidas urgentes, resaltando el incremento de los salarios, para que sean justos a todos, la adecuación de horarios de trabajo, y la participación de la MPE en iniciativas en infraestructura y salud en la comunidad. Se sugiere, por consiguiente, que el plano de acciones sea aplicado con el fin que las empresas mejoren su desempeño social.

Palabras clave: ACV Social. Sostenibilidad social. Impacto social. Desempeño social. Turismo. MPE.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Crescimento % do PIB por causa do Turismo por regiões (Ano 2017).....	25
Figura 2 - Dimensões dos impactos sociais	31
Figura 3 - Componentes da ASCV.....	34
Figura 4 - Estrutura avaliativa da ACV-S.....	37
Figura 5 - Estrutura teórica da ACV-S.....	45
Figura 6 - Passos para a Análise do ISCV	47
Figura 7 - Processos considerados no estudo de ACV-S e turismo.....	57
Figura 8 - Processos de avaliação de uma subcategoria (segundo o SAM)	65
Figura 9 - Sistema do produto e fronteiras do sistema.....	70
Figura 10 - Formato de relatório às MPE (Portada)	182
Figura 11 - Formato de relatório às MPE (Páginas 2-3).....	182
Figura 12 - Formato de relatório às MPE (Páginas 4-5).....	183
Figura 13 - Formato de relatório às MPE (Parte traseira)	183
Figura 14 - Formato de relatório à GERCETUR (Portada).....	185
Figura 15 - Formato de relatório à GERCETUR (Páginas 2-3)	185
Figura 16 - Formato de relatório à GERCETUR (Páginas 4-5)	185
Figura 17 - Formato de relatório à GERCETUR (Páginas 6-7)	186
Figura 18 - Formato de relatório à GERCETUR (Parte traseira).....	187

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Crescimento global de postos de trabalho por setores (Ano 2017)	24
Gráfico 2 - Entrada de turistas no Peru, 2002-2016 (em milhões de pessoas)	26
Gráfico 3 - Renda do turismo no Peru, 2002-2016 (em milhões de dólares)	26
Gráfico 4 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Trabalhadores)	95
Gráfico 5 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Consumidores)	96
Gráfico 6 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Sociedade).....	97
Gráfico 7 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Comunidade local).....	97
Gráfico 8 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Atores da CV)	98
Gráfico 9 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Trabalhadores)	99
Gráfico 10 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Consumidores) ...	100
Gráfico 11 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Com. local)	100
Gráfico 12 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Sociedade)	101
Gráfico 13 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Atores CV)	102
Gráfico 14 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Trabalhadores) ...	103
Gráfico 15 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Consumidores).....	104
Gráfico 16 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Com. local).....	105
Gráfico 17 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Sociedade).....	105
Gráfico 18 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Atores CV)	106
Gráfico 19 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Trabalhadores).....	107
Gráfico 20 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Consumidores).....	108
Gráfico 21 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Com. local)	108
Gráfico 22 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Sociedade)	109
Gráfico 23 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Atores da CV).....	110
Gráfico 24 - Indicadores da agregação dos resultados aos <i>stakeholders</i>	111
Gráfico 25 - Análise de sensibilidade (Todas as atividades turísticas).....	117
Gráfico 26 - Análise de sensibilidade (Agências turísticas).....	117
Gráfico 27 - Análise de sensibilidade (Hospedagens coletivas).....	118
Gráfico 28 - Análise de sensibilidade (Restaurantes turísticos)	118
Gráfico 29 - Análise de sensibilidade (Venda de artesanato).....	118

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características para classificação de empresas peruanas	30
Quadro 2 - Propostas aplicativas de ACV-S.....	35
Quadro 3 - Categorias de <i>stakeholder</i> e subcategorias	38
Quadro 4 - Subcategorias do stakeholder 'Trabalhadores'	39
Quadro 5 - Subcategorias do <i>stakeholder</i> 'Comunidade local'	41
Quadro 6 - Subcategorias do <i>stakeholder</i> 'Sociedade'	42
Quadro 7 - Subcategorias do <i>stakeholder</i> 'Consumidores'	43
Quadro 8 - Subcategorias do <i>stakeholder</i> 'Atores da cadeia de valor'	44
Quadro 9 - Elementos do escopo.....	46
Quadro 10 - Instrumentos para a construção do ISCV.....	51
Quadro 11 - Instrumentos para a AISCV tipo 1	53
Quadro 12 - Instrumentos para a AISCV tipo 2	54
Quadro 13 - Instrumentos para quantificação do impacto social.....	55
Quadro 14 - Questionário presente na literatura para aplicar ACV-S no turismo	58
Quadro 15 - Tipo e número de MPE por atividade do processo turístico	78
Quadro 16 - ISCV das agências turísticas (<i>Stakeholder</i> : Trabalhadores)	80
Quadro 17 - ISCV das agências turísticas (<i>Stakeholder</i> : Consumidores)	81
Quadro 18 - ISCV das agências turísticas (<i>Stakeholder</i> : Comunidade local)	82
Quadro 19 - ISCV das agências turísticas (<i>Stakeholder</i> : Sociedade)	83
Quadro 20 - ISCV das agências turísticas (<i>Stakeholder</i> : Atores da CV).....	83
Quadro 21 - ISCV das hospedagens coletivas (<i>Stakeholder</i> : Trabalhadores)	84
Quadro 22 - ISCV das hospedagens coletivas (<i>Stakeholder</i> : Consumidores)	85
Quadro 23 - ISCV das hospedagens coletivas (<i>Stakeholder</i> : Comunidade local).....	86
Quadro 24 - ISCV das hospedagens coletivas (<i>Stakeholder</i> : Sociedade)	87
Quadro 25 - ISCV das hospedagens coletivas (<i>Stakeholder</i> : Atores da CV)	87
Quadro 26 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Trabalhadores)	88
Quadro 27 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Consumidores)	89
Quadro 28 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Comunidade local).....	90
Quadro 29 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Sociedade)	91
Quadro 30 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Atores da CV)	91
Quadro 31 - Definição dos valores atribuídos para AISCV	92
Quadro 32 - Avaliação das Subcategorias	93
Quadro 33 - Definição dos valores atribuídos para AISCV	112

Quadro 34 - Pontos críticos do desempenho social das atividades turísticas	114
Quadro 35 - Participação dos <i>stakeholders</i>	115
Quadro 36 - % de empresas por atividade	116
Quadro 37 - Ações de melhoria para Agências Turísticas	120
Quadro 38 - Ações de melhoria para Hospedagens Coletivas	122
Quadro 39 - Ações de melhoria para Restaurantes Turísticos	126
Quadro 40 - Ações de melhoria para Venda de Artesanato	129
Quadro 41 - Subcateg., indicadores e perguntas do quest. A (Trabalhadores)	161
Quadro 42 - Subcateg., indicadores e perguntas do quest. A (Comunidade local)	162
Quadro 43 - Subcateg., indicadores e perguntas do quest. A (Sociedade)	163
Quadro 44 - Subcateg., indicadores e perguntas do quest. A (Consumidores)	163
Quadro 45 - Subcateg., indicadores e perguntas do quest. A (Atores da CV)	164
Quadro 46 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Trabalhadores)	166
Quadro 47 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Consumidores)	168
Quadro 48 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Comunidade local)	169
Quadro 49 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Sociedade)	171
Quadro 50 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Atores da CV)	172
Quadro 51 - Respostas do questionário de quantificação do impacto social	176
Quadro 52 - Pontuações customizadas para cada subcategoria	177
Quadro 53 - Pontuações customizadas para cada subcategoria	178
Quadro 54 - Ponderações para cada subcategoria	179
Quadro 55 - Cálculo do ponderado de <i>stakeholders</i>	180

LISTA DE SIGLAS

ACSV	Avaliação da Sustentabilidade do Ciclo de Vida
ACV	Avaliação do Ciclo de Vida
ACV-S	Avaliação Social do Ciclo de Vida
AFP	Associação de Fundos de Pensões
AISCV	Avaliação do Impacto Social do Ciclo de Vida
AHP	<i>Analytic Hierarchy Process</i>
CCV	Custeio do Ciclo de Vida
EUA	Estados Unidos de América
ISCV	Inventário Social do Ciclo de Vida
ONP	Escritório Nacional de Pensões do Peru
MPE	Micro e Pequena Empresa
PSILCA	<i>Product Social Impact Life Cycle Assessment database</i>
QALY	<i>Quality Adjusted Life Years</i>
RB	Requerimento Básico
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
SAM	Subcategories Assessment Method
SHDB	<i>Social Hotspots Database</i>
UIT	Unidade Impositiva Tributaria
WTTC	<i>World Travel & Tourism Council</i>

LISTA DE ACRÔNIMOS

GERCETUR	Gerencia de Comercio Exterior e Turismo
INEI	Instituto Nacional de Estatística e Informática do Peru
MINCETUR	Ministério de Comércio Exterior e Turismo do Peru
PIB	Produto Interno Bruto
PROMPERU	Comissão para a Promoção do Peru para a Exportação e o Turismo
REMYPE	<i>Registro de la Micro y Pequeña Empresa - Peru</i>
SETAC	<i>Society of Environmental Toxicology and Chemistry</i>
UNEP	<i>United Nations Environment Program</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	17
1.2 OBJETIVOS	18
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
1.3 JUSTIFICATIVA	18
1.4 VINCULO DO TRABALHO COM A GESTÃO INDUSTRIAL	20
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO	21
2 REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1 INDÚSTRIA DO TURISMO	23
2.1.1 Turismo no Peru	26
2.1.1.1 Turismo em Arequipa	28
2.1.2 Tipos de Turismo e Empresas Turísticas	29
2.2 IMPACTOS SOCIAIS DO TURISMO	31
2.3 AVALIAÇÃO SOCIAL DO CICLO DE VIDA (ACV-S)	33
2.3.1 Propostas Aplicativas de ACV-S	35
2.3.2 Estrutura de Avaliação da ACV-S	36
2.3.2.1 Categorias de <i>stakeholders</i> e subcategorias de impacto	37
2.3.3 Estrutura Teórica da ACV-S	44
2.3.3.1 Definição do objetivo e escopo	45
2.3.3.2 Análise de inventário social do ciclo de vida	47
2.3.3.3 Avaliação do impacto social do ciclo de vida	49
2.3.3.4 Interpretação de resultados	50
2.3.4 Instrumentos para o Desenvolvimento da ACV-S	50
2.3.4.1 Instrumentos para a construção do ISCV	51
2.3.4.2 Instrumentos para a AISCV	52
2.3.4.3 Instrumentos para quantificação do impacto social	55
2.4 ACV, ACV-S E TURISMO	56
3 METODOLOGIA	60
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	60
3.2 APLICAÇÃO DA PESQUISA	60
3.3 PASSOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA	61
3.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS	63

3.5 SELEÇÃO E CONSIDERAÇÕES DAS FERRAMENTAS E MÉTODOS.....	65
3.5.1 Seleção de Ferramentas para a Construção do ISCV	66
3.5.2 Seleção de Métodos para AISCV	66
3.5.3 Seleção de Métodos para Quantificação do Impacto Social	67
4 ACV-S DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS	68
4.1 DEFINIÇÃO DO OBJETIVO E ESCOPO.....	68
4.1.1 Definição do Objetivo	68
4.1.2 Definição do Escopo	69
4.1.2.1 Sistema de produto	69
4.1.2.2 Funções do produto	70
4.1.2.3 Fronteiras do sistema e unidades de processo	71
4.1.2.4 Unidade funcional	73
4.1.2.5 Seleção de categorias de <i>stakeholder</i> , subcategorias e indicadores.....	73
4.1.2.6 Tipo e requerimentos de qualidade dos dados	74
4.1.2.7 Métodos de AISCV e quantificação do impacto	75
4.1.2.8 Pressupostos	75
4.1.2.9 Limitações do estudo	76
4.1.2.10 Formato do relatório requerido	77
4.2 ANÁLISE DO ISCV	77
4.2.1 Planejamento da Coleta de Dados	77
4.2.2 Preparação e Coleta de Dados.....	78
4.2.3 Validação dos Dados	79
4.2.4 Correlação dos Dados aos Indicadores	79
4.2.4.1 ISCV das MPE de atividades turísticas.....	79
4.3 AVALIAÇÃO DO IMPACTO SOCIAL DO CICLO DE VIDA	92
4.3.1 Definição de Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação	92
4.3.2 Atribuição de Valores a Cada Subcategoria	92
4.4 QUANTIFICAÇÃO DO IMPACTO SOCIAL.....	94
4.4.1 Agências Turísticas.....	95
4.4.2 Hospedagem Coletiva.....	98
4.4.3 Restaurantes Turísticos	102
4.4.4 Venda de Artesanato	107
4.4.5 Agregação	110
4.5 INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS	112
4.5.1 Identificação de pontos críticos sociais.....	112

4.5.2 Análise do Nível de Engajamento dos <i>Stakeholders</i>	115
4.5.3 Avaliação do Estudo	116
5 AÇÕES DE MELHORIA DOS IMPACTOS SOCIAIS DAS MPE DE ATIVIDADES TURÍSTICAS NA REGIÃO DE AREQUIPA, PERU	120
5.1 AGÊNCIAS TURÍSTICAS	120
5.2 HOSPEDAGEM COLETIVA.....	122
5.3 RESTAURANTES TURÍSTICOS	125
5.4 VENDA DE ARTESANATO	129
5.5 POTENCIAIS GANHOS DA APLICAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO	130
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	133
REFERÊNCIAS.....	137
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO A (APLICADO A DONOS DE EMPRESA).....	152
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO B (APLICADO A TRABALHADORES)	158
APÊNDICE C - CATEGORIA DE <i>STAKEHOLDERS</i> E SUBCATEGORIAS AVALIADAS, INDICADORES E PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO A	160
APÊNDICE D - REQUERIM. BÁSICOS E ESCALAS DE AVALIAÇÃO SAM	165
APÊNDICE E - QUESTIONÁRIO PARA QUANTIFICAÇÃO DO IMPACTO	173
APÊNDICE F - PROCESSO DE CÁLCULO DE PONTUAÇÕES CUSTOMIZADAS E PONDERAÇÕES	175
APÊNDICE G - FORMATO DO RELATÓRIO ÀS MPE	181
APÊNDICE H - FORMATO DO RELATÓRIO À GERCETUR AREQUIPA	184

1 INTRODUÇÃO

Na seção introdutória é descrito o problema de pesquisa; os objetivos, tanto geral quanto específicos; a justificativa, tanto social quanto acadêmica; e a estrutura do presente trabalho.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Atualmente, o desenvolvimento sustentável é um tema de muito interesse para as comunidades empresarial e científica do planeta (MACOMBE *et al.*, 2013; VAN KEMPEN *et al.*, 2017); como é sabido a sustentabilidade é baseada em um tripé que considera três dimensões: econômica, ambiental e social; sendo a dimensão social a menos estudada (AGYEKUM *et al.*, 2017). Portanto, ainda são encontrados muitos desafios na hora de avaliar os impactos sociais das atividades produtivas (DONG; NG, 2015).

Inevitavelmente, todas as atividades produtivas, sejam de bens ou serviços, geram impactos, tanto positivos quanto negativos, na sociedade onde são realizadas (HOBSON; LYNCH, 2018). Considerando as atividades produtivas de serviços, uma indústria que vem destacando-se é o turismo.

No contexto mundial, o turismo e os serviços gerados ao redor dele usufruem de um crescimento notável nos países desenvolvidos e em desenvolvimento (CLAVERIA, 2016; SOKHANVAR; ÇİFTÇIOĞLU; JAVID, 2018). No Peru a situação do turismo não é diferente da global, tanto o legado histórico e cultural (CASADO, 1998), entre outros fatores, fazem do Peru um dos países mais atraentes para os turistas na América Latina.

A indústria do turismo, teoricamente, deveria trazer consigo crescimento econômico, desenvolvimento sociocultural e acesso aos serviços básicos (JAAFAR; RASOOLIMANESH; LONIK, 2015), garantindo o bem-estar das comunidades locais (ANDRADES; DIMANCHE, 2017). Porém, às vezes, isso não é refletido na prática, evidenciando-se também consequências negativas, como a perda de identidade cultural de algumas comunidades (ONAFOWORA; OWOYE, 2012), e problemas laborais, como exploração laboral e laboral infantil (ICRT, 2013), estes últimos são

percebidos com maior frequência em MPE turísticas (AOSPORI, 2018) de países em desenvolvimento (MITCHELL; REID, 2001), como o Peru.

Uma destinação importante no Peru, é a cidade de Arequipa, a segunda maior do país considerando a população, só atrás da capital, Lima, (INEI, 2018), sendo também a terceira cidade que mais turistas recebe e a terceira, também, em número de empresas dedicadas ao turismo do país (MINCETUR, 2018b).

Neste contexto surge a seguinte pergunta de pesquisa: Quais ações mostram-se efetivas para melhorar os impactos sociais gerados pelas MPE de turismo na região de Arequipa, Peru?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Propor ações de melhoria nos impactos sociais das MPE de turismo da região de Arequipa, Peru.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir o objetivo e escopo da ACV-S;
- Construir os Inventários Sociais do Ciclo de Vida;
- Avaliar e quantificar os Impactos Sociais do Ciclo de Vida;
- Interpretar os resultados da ACV-S.

1.3 JUSTIFICATIVA

O turismo representa a terceira maior indústria peruana, só depois da mineração e a pesca, representando 3,9% do PIB peruano (MINCETUR, 2016), sendo, em muitos casos, a maior fonte de renda de muitas comunidades (ZORN; FARTHING, 2007).

Além disso, o turismo é uma indústria dinâmica e abrangente (JAAFAR; RASOOLIMANESH; LONIK, 2015), pois envolve muitas outras atividades (transporte, hospedagem, lazer, fornecimento de comida e bebidas, agências

turísticas, produção e comercialização de artesanato, entre outras) (MINCETUR, 2016). No Peru, o turismo gera, aproximadamente, 400 mil empregos diretos e quase 1,2 milhões de empregos indiretos (MINCETUR, 2018a).

Especificamente em Arequipa, o turismo representa, também, uma das maiores fontes de renda da cidade (INEI, 2017), entre os atrativos da cidade destaca-se o centro histórico de Arequipa, declarado patrimônio cultural da humanidade no ano 2000 (UNESCO, 2019); também aos redores da cidade existem outros atrativos como o cânion e vale do rio Colca, terra de povos indígenas pré-hispânicos, onde habitam mais de 25 mil pessoas, todas ligadas direta ou indiretamente ao turismo (AUTOCOLCA, 2018).

A importância econômica da indústria e a grande quantidade de pessoas envolvidas nela, faz com que seja necessário conhecer e melhorar os impactos sociais do turismo na sociedade *arequipeña*¹.

Por outro lado, academicamente, o presente trabalho justifica-se por causa da carente literatura no tema. De fato, fazendo buscas de artigos, em novembro de 2018, nas bases de dados *Scopus* e *Web-of-Science*, usando palavras chave relacionadas à ACV-S e turismo, os resultados foram escassos (Tabela 1).

Tabela 1 - Resultados de buscas nas bases de dados (ACV-S e turismo)

Palavras chave			Resultados	
Primeiro eixo	Conetor booleano	Segundo eixo	Scopus	Web of Science
" <i>Social life cycle assessment</i> "	AND	"Touris*"	3	2
" <i>Social life cycle analysis</i> "	AND	"Touris*"	0	0
"SLCA"	AND	"Touris*"	1	1
"S-LCA"	AND	"Touris*"	2	1
"Social LCA"	AND	"Touris*"	0	0
"Social life-cycle assessment"	AND	"Touris*"	3	2
"Social life-cycle analysis"	AND	"Touris*"	0	0
TOTAL			9	6

Fonte: Autoria própria

Os resultados depois da eliminação de duplicados deram três artigos, porém, só um deles trabalha verdadeiramente com o turismo (ARCESE;

¹ Arequipeño(a): gentílico relativo à cidade de Arequipa.

LUCCHETTI; MERLI, 2013); aplicando a ACV-S nos alojamentos tipo *Bed & Breakfast* na região de de Lazio, na Itália.

Ampliando a busca de artigos, nas mesmas bases de dados e na mesma data, na indústria dos serviços (Tabela 2), é observada também uma carência muito grande de literatura a respeito da ACV-S neste importante setor.

Tabela 2 - Resultado de buscas nas bases de dados (ACV-S e serviços)

Palavras chave			Resultados	
Primeiro eixo	Conetor booleano	Segundo eixo	Scopus	Web of Science
“Social life cycle assessment”	AND	“Servic*”	30	32
“Social life cycle analysis”	AND	“Servic*”	0	0
“SLCA”	AND	“Servic*”	19	15
“S-LCA”	AND	“Servic*”	12	17
“Social LCA”	AND	“Servic*”	8	8
“Social life-cycle assessment”	AND	“Servic*”	30	32
“Social life-cycle analysis”	AND	“Servic*”	0	0
TOTAL			99	104

Fonte: Autoria própria

Depois da análise dos resultados das buscas, achou-se que, além da aplicação encontrada no turismo (ARCESE; LUCCHETTI; MERLI, 2013), apenas outros cinco artigos aplicaram a ACV-S na indústria dos serviços: Na elaboração de refeições escolares (WANGEL, 2018), nos sistemas produto-serviço (SOUSA-ZOMER; MIGUEL, 2018), na restauração do patrimônio cultural (BLUNDO *et al.*, 2018) e como parte de um ASCV, no transporte público (ONAT *et al.*, 2016); mostrando a pouca literatura sobre aplicações da ACV-S em uma indústria tão importante como os serviços.

Portanto, o presente trabalho é justificado tanto socialmente, quanto cientificamente.

1.4 VINCULO DO TRABALHO COM A GESTÃO INDUSTRIAL

Este estudo apresenta uma relação estreita com a gestão industrial, e aliás, com a engenharia de produção; pois, segundo o ABEPRO (2020), uma das áreas da engenharia da produção é a Engenharia da Sustentabilidade, que visa, entre outros,

a implantação de sistemas de gestão ambiental e responsabilidade social, de fato, a sexta subárea da engenharia da sustentabilidade é a Responsabilidade Social. Portanto, é nessa subárea que os resultados desta pesquisa aportam.

Por outro lado, o turismo faz parte da grande indústria dos serviços, de fato, o turismo agrupa diversas atividades industriais, que fazem parte da Classificação Internacional Industrial Uniforme (CIIU) (SBS, 2020), como:

- 5252: Venda ao varejo em quiosques de venda e mercados (artesanato);
- 5510: Hotéis, acampamentos e outros tipos de hospedagem temporária;
- 5520: Restaurantes, bares e cantinas;
- 6010, 6021, 6022, 6110, 6120, 6210, 6220: transporte de passageiros por diferentes meios (ferroviário, rodoviário, marítimo, aéreo e outros);
- 6304: Atividades de agências de viagens e organizadores de viagens; atividades de assistência a turistas;
- 9232: Atividades de museus e preservação de lugares e prédios históricos;
- 9241: Atividades esportivas;
- 9249: Atividades de lazer e outros.

Todas estas atividades precisam de uma boa gestão industrial para atingir um melhor desempenho em diversos temas. Particularmente, o presente trabalho visa melhorar a gestão industrial da responsabilidade social, que permitirá melhorar o desempenho social das MPE de turismo na região de Arequipa, Peru; e assim, contribuir à otimização dos impactos das atividades turísticas na sociedade peruana.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está organizado em seis seções primárias. A primeira seção é a introdução ao trabalho, onde são descritos: o problema de pesquisa; os objetivos; a justificativa e a estrutura do presente trabalho.

A segunda seção apresenta o referencial teórico necessário para a melhor compreensão do presente estudo, nesta seção são abordados os temas seguintes: Indústria do turismo no mundo, no Peru e, especificamente, em Arequipa; os impactos sociais gerados pelo turismo; ACV-S; e ACV-S na indústria do turismo.

A terceira seção representa a metodologia utilizada para atingir os objetivos do estudo, nesta seção é descrito: a classificação da pesquisa; onde foi aplicada; os passos a seguir para o desenvolvimento da pesquisa; os procedimentos para realizar a coleta e análise de dados; e a seleção e considerações das escolhas de ferramentas usadas no estudo.

A quarta seção apresenta os resultados da ACV-S aplicada no turismo peruano; são descritos, portanto: a definição do objetivo e escopo; a análise do ISCV; a AISCV; a quantificação do impacto social; identificação de pontos críticos sociais e a interpretação de resultados.

Na quinta seção são apresentadas, decorrente dos resultados da ACV-S, as propostas de ações de melhoria do desempenho social dos serviços turísticos peruanos.

Finalmente, uma sexta seção é usada para enunciar as conclusões do estudo e outras considerações finais relevantes a serem apresentadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os principais temas a abordar neste referencial teórico são: Uma descrição da indústria do turismo no mundo, no Peru, e, especificamente, em Arequipa; os impactos sociais do turismo; a ACV-S; as suas estruturas, de avaliação e teórica, definidas pela Guia do UNEP/SETAC (2009); os instrumentos para o desenvolvimento da ACV-S (construção do ISCV, AISCV e quantificação do impacto social); finalizando com uma revisão da literatura existente entre ACV-S e turismo.

2.1 INDÚSTRIA DO TURISMO

A Organização Mundial do Turismo, ente das Nações Unidas, define ao turismo como:

O conjunto de atividades realizadas pelas pessoas no decurso das suas viagens e estadias em locais distintos do seu ambiente habitual, por um período de tempo, não superior a um ano, [...] para fins de lazer, de negócios e outros não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada” (UN-WTO, 2008, P.1).

O turismo é uma indústria abrangente que envolve diversas atividades econômicas (MINCETUR, 2016) como:

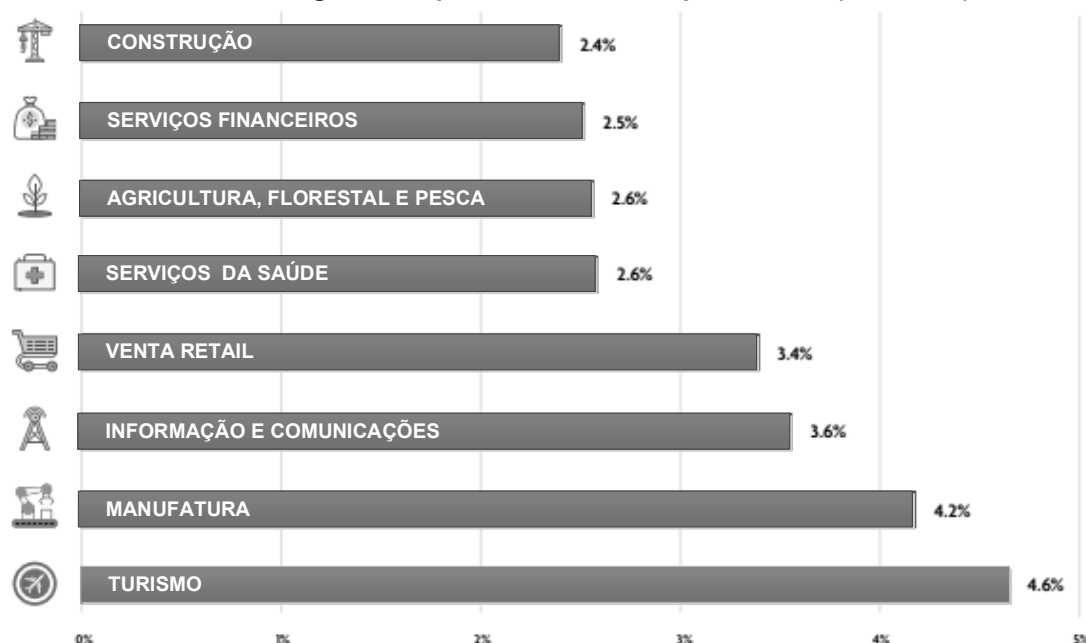
- Transporte de passageiros;
- Fornecimento de alimentos e bebidas;
- Hospedaria para visitantes;
- Indústria cultural, esportiva e de lazer;
- Produção e comércio de artesanato;
- Agências turísticas;
- Outras atividades (serviços financeiros, seguros, importações, aluguel de veículos, transporte urbano, etc.)

Essa abrangência de atividades faz com que o turismo seja uma das maiores indústrias permitindo estimular a economia tanto de países desenvolvidos como em desenvolvimento (JAAFAR; RASOOLIMANESH; LONIK, 2015).

Segundo o WTTC (2018), no ano 2017 o turismo gerou diretamente ao redor de 2,6 trilhões de dólares americanos, empregando aproximadamente a 119 milhões de pessoas; indiretamente, a renda foi de 8,3 trilhões de dólares e o emprego, de 313 milhões de pessoas, o que representa o 10,4% dos postos de trabalho a nível mundial.

O turismo é também uma das indústrias mais dinâmicas (SOKHANVAR; ÇIFTÇIOĞLU; JAVID, 2018), prova disso é que a criação de postos de trabalho ligados ao turismo cresceu um 4,6% no ano 2017 (Gráfico 1), cifra maior que outras indústrias como a tecnologia de informação e comunicação ou a manufatura (WTTC, 2018).

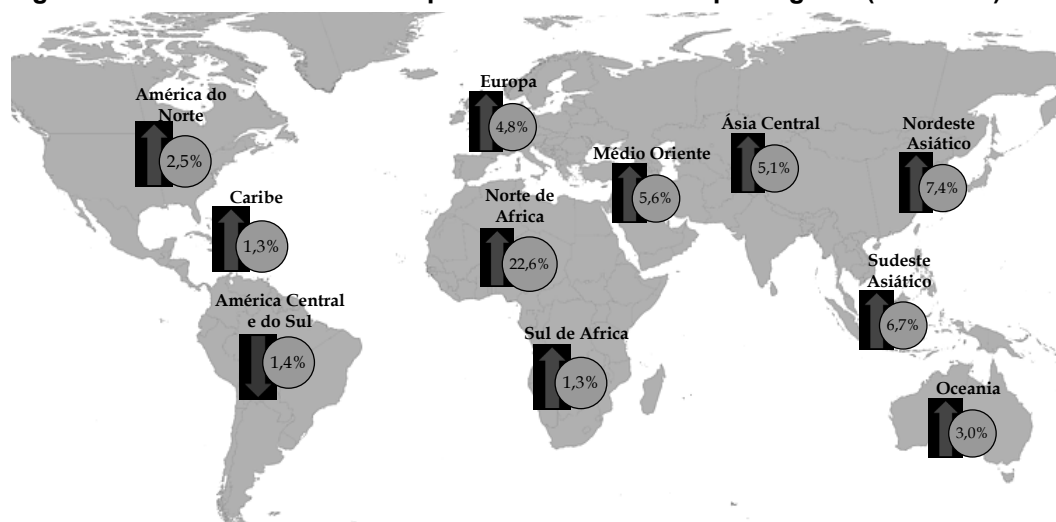
Gráfico 1 - Crescimento global de postos de trabalho por setores (Ano 2017)



Fonte: WTTC (2018)

Em uma visão geral, em 2017, todos os continentes usufruíram de um grande crescimento da renda bruta gerada pela indústria turística (Figura 1); no entanto, se forem avaliadas regiões de países a única que teve uma queda foi a América do Sul (WTTC, 2018).

Figura 1 - Crescimento % do PIB por causa do Turismo por regiões (Ano 2017)



Fonte: Adaptado de WTTC (2018)

Em Europa, o turismo gerou, direta e indiretamente, 2,1 trilhões de dólares, empregando 37 milhões de pessoas diretamente; em Ásia-Pacífico a renda foi de 2,7 trilhões de dólares e o emprego, de 177 milhões de pessoas; enquanto na África e Médio Oriente a renda gerada pelo turismo foi de 402 bilhões de dólares, empregando 28 milhões de trabalhadores; finalmente no continente americano a cifra de renda é de 2,2 trilhões de dólares e 42 milhões de pessoas empregadas (WTTC, 2018).

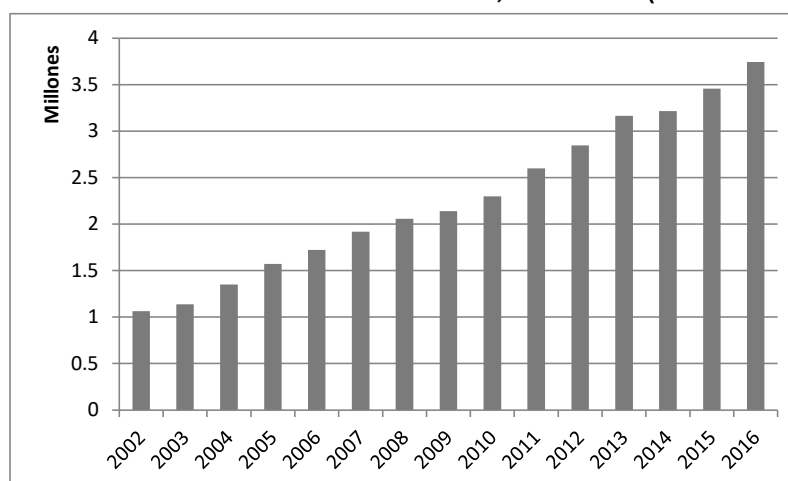
Ao nível global, o turismo impacta positivamente nas economias dos países, contribuindo ao desenvolvimento econômico deles (SOKHNAVAR; ÇIFTÇIOĞLU; JAVID, 2018). Contudo, o decréscimo da renda produzida pelo turismo na América Central e do Sul foi causado principalmente pelo Brasil, país que experimentou uma aguda queda na “exportação de viajantes” (-18,1%) e diminuição dos gastos em turismo doméstico (-5,2%). No entanto, nesta mesma região é ressaltante o crescimento de países como Nicarágua (21,2%), Uruguai (11,6%), Equador (7,3%), Costa Rica (7,2%) e Paraguai (7,2%) (WTTC, 2018), países pequenos que com reformulações nas suas políticas estão atraindo cada vez mais turistas (JAAFAR; RASOOLIMANESH; LONIK, 2015), estas destinações emergentes são muito importantes, pois as estimações afirmam que para o ano 2030 representarão 57% do mercado do turismo (CLAVERIA, 2016).

2.1.1 Turismo no Peru

Como visto, o contexto global do turismo usufrui um crescimento notável nos últimos anos. No Peru a situação desta indústria não é diferente. Em termos de aportes brutos ao PIB, o turismo é a terceira maior indústria do Peru, só depois da mineração e a pesca, aportando 3,9% do PIB nacional (MINCETUR, 2016).

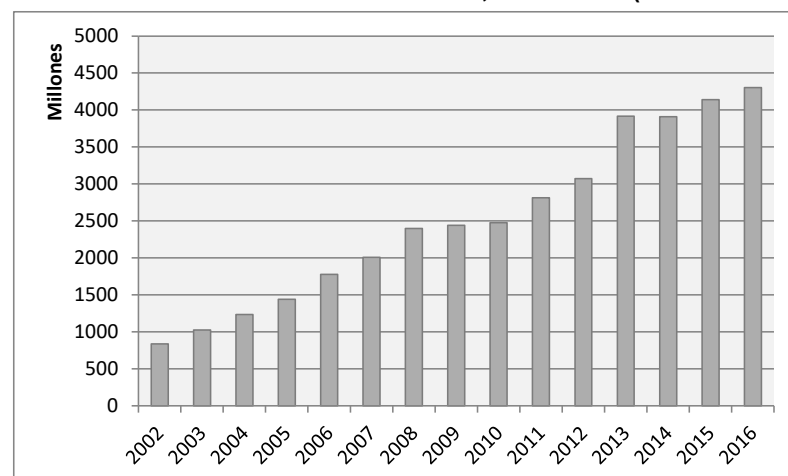
Considerando só o turismo receptivo, segundo dados do INEI (2017), a entrada de turistas estrangeiros ao Peru (Gráfico 2) cresceu em mais de 250% entre o período de 2002 a 2016; do mesmo modo, a renda econômica por causa destes turistas (Gráfico 3) cresceu em mais de 300% no mesmo período.

Gráfico 2 - Entrada de turistas no Peru, 2002-2016 (em milhões de pessoas)



Fonte: Adaptado de INEI (2017)

Gráfico 3 - Renda do turismo no Peru, 2002-2016 (em milhões de dólares)



Fonte: Adaptado de INEI (2017)

Fazendo uma revisão das principais causas deste crescimento, é notado que existem diversos fatores que fazem do Peru um dos países mais atraentes para os turistas, tais como:

- A beleza natural (CASADO, 1998): Ao longo de todo o território peruano, é possível observar uma grande diversidade de paisagens. O país está dividido em três regiões naturais, a costa que é uma franja litoral do oceano Pacífico, principalmente árida, onde existem desertos, oásis e belas praias não muito convencionais; a serra que é a região das grandes montanhas da cordilheira dos Andes, destacam-se a sub-cordilheira branca, que tem a montanha mais alta do país, o *Huascarán*, e o Cânion do Colca, o mais profundo do mundo, finalmente, a floresta amazônica, que é considerada, desde o ano 2011, como uma das sete maravilhas naturais do mundo (NEW7WONDERS, 2011);
- O legado cultural e histórico (CASADO, 1998; PACÍFICO; VOGEL, 2012): O Peru é considerado uma terra de mistérios; historicamente o país foi o berço da civilização inca e colônia do império espanhol, que deixou joias da arquitetura colonial e pré-colonial como o Machu Picchu, que, desde o ano 2007, é considerado uma das maravilhas do mundo moderno (NEW7WONDERS, 2007). Além do Machu Picchu, no Peru existem mais de 13 mil sítios arqueológicos, entre os que destacam Caral, civilização mais antiga da América; Chan-Chan, maior cidade de barro do mundo; Kuelap, maiores ruínas da floresta amazônica; Monastério de *Santa Catalina*, maior recinto colonial em perfeito estado de conservação, e Choquequirao, último refúgio dos incas (INC, 2001);
- Gastronomia (GÁLVEZ *et al.*, 2017): Nos últimos anos a comida peruana vem sendo reconhecida internacionalmente, de fato, no ano 2017, dois dos 10 melhores restaurantes do mundo estavam localizados em Lima: Restaurante “Central” (posição 4) e “Maido” (posição 8), a grande diversidade de produtos, combinados com técnicas de culinária moderna, fazem com que pratos peruanos, como o *ceviche*, estejam presentes cada vez mais em diversas cidades do mundo;
- Promoção do país (PROMPERU, 2018): O governo peruano em 2002 criou a Agência Promotora do Peru para o Comércio Exterior e Turismo (PROMPERU), cujo objetivo é, entre outros, estabelecer estratégias que

promovam o turismo tanto de saída, quanto receptivo. Entre os seus maiores logros está a criação da “Marca *Perú*” que alcança visibilidade nos mercados mais ostentosos como os Estados Unidos de América, Ásia e Europa.

Estes quatro fatores são os propulsores que garantem o crescimento da indústria turística no Peru.

Por outro lado, a indústria do turismo no Peru é socialmente relevante porque gera aproximadamente 400 mil empregos diretos e quase 1,2 milhões de empregos indiretos (MINCETUR, 2018a), representando, em muitos casos, a maior fonte de sustento de muitas comunidades locais, e inclusive indígenas (ZORN; FARTHING, 2007).

2.1.1.1 Turismo em Arequipa

Arequipa é uma região do sul do Peru, localizada entre o oceano Pacífico e a Cordilheira dos Andes, cuja capital é a cidade de Arequipa, segunda cidade mais populosa do Peru, com mais de um milhão de habitantes (INEI, 2018), sendo as atividades econômicas mais importantes nela a mineração, a agroindústria, o comércio e o turismo (INEI, 2000).

Considerando o turismo, Arequipa é a terceira região mais visitada do Peru, só atrás de Lima e Cusco, recebendo em 2017 a quantidade de 1.828.643 turistas, tanto domésticos (nacionais) quanto estrangeiros (INEI, 2017).

Quanto à infraestrutura turística é também uma destinação muito relevante, pois tem a capacidade de albergar até 25.671 turistas por dia (INEI, 2017), sumarizando uma totalidade de 9.369.915 pernoites anuais.

Arequipa, chamada de “a cidade branca” do Peru, apresenta para os visitantes uma arquitetura colonial imponente, predominantemente de recintos religiosos dos quais destaca-se a catedral da cidade e o mosteiro de *Santa Catalina*, recinto com entrada paga mais visitado da cidade, feita toda em base a “*sillar*”, pedra vulcânica branca, produzida milênios atrás pelas erupções dos vulcões que rodeiam a cidade (INEI, 2000), estas construções foram reconhecidas pela UNESCO como patrimônio cultural da humanidade no ano 2000 (UNESCO, 2019). Também é reconhecida pela sua gastronomia, por causa do diferencial que ela tem respeito de

outras zonas do Peru, pois é mais apimentada e de pratos (“*picantes*”) e sopas (“*chupes*”) com sabores mais concentrados (SOCIEDAD PICANtera DE AREQUIPA, 2019).

Na região de Arequipa, existem atrativos turísticos bastante apreciados pelos turistas tanto nacionais quanto estrangeiros, assim, na província de Caylloma, o vale e canyon do rio Colca, principal atrativo turístico da região e primeiro parque eco turístico do Peru, oferece uma deslumbrante natureza e cultura viva, ofertando opções para disfrutar, inclusive, do turismo vivencial e esportes de aventura (AUTOCOLCA, 2019). O parque natural do vale do Colca recebeu no ano 2018 a quantidade de 298.442 visitantes (AUTOCOLCA, 2018), consolidando-se como um dos principais atrativos turísticos de Arequipa.

2.1.2 Tipos de Turismo e Empresas Turísticas

Para Gálvez, Romero e Devesa (2014), o turismo pode ser classificado nos seguintes tipos: (1) turismo receptivo, que representa a entrada em uma destinação de visitantes internacionais (turismo receptivo internacional) ou nacionais (turismo receptivo doméstico); e (2) turismo de saída, onde existe o movimento de nacionais em direção a outras destinações nacionais (turismo de saída doméstico) ou internacionais (turismo de exportação).

Na visão de Athanasopoulos *et al.* (2014) o turismo receptivo origina maiores impactos na sociedade, porque implica a chegada de viajantes que, na maioria de casos, não compartilham a cultura e tradições da comunidade. Fato que poderia ocasionar incomodidade em determinados grupos de pessoas, como a comunidade local e sociedade.

Neste sentido, uma comunidade, aliás, um país, tem que conciliar uma opção, entre os extremos de: acomodar-se para a recepção de turistas perdendo totalmente a sua identidade; ou conservar integralmente a sua identidade, porém sem receber turistas (ONAFOWORA; OWOYE, 2012).

Por outro lado, as empresas, em geral, podem ser classificadas segundo o seu tamanho em microempresas, pequenas empresas, médias empresas e grandes empresas. Na indústria turística é possível fazer a mesma distinção.

No marco legal peruano, para uma empresa ser classificada como micro, pequena, média ou grande, deve atender a uma série de características (Quadro 1), quanto ao seu número de trabalhadores e à quantidade de suas vendas anuais (PERÚ, 2013).

Quadro 1 - Características para classificação de empresas peruanas

Tipo de empresa	Número de Trabalhadores	Quantidade de vendas anuais
Microempresa	Entre 1 e 10 inclusive	Até 150 UIT ² inclusive
Pequena empresa	Entre 1 e 100 inclusive	Superiores a 150 UIT e até 1700 UIT inclusive
Média empresa	Ilimitado	Superiores a 1700 UIT e até 2300 UIT inclusive
Grande empresa	Ilimitado	Superiores a 2300 UIT

Fonte: Adaptado de PERU (2013)

No Peru, as MPE representam o 99,4% de empresas formais, das quais 87,6% dedicam-se a atividades de comércio e serviços, dentre eles o turismo. As MPE geram ao redor de 60% dos postos de trabalho, sendo a maior fonte geradora de empregos no país, de fato, estima-se que 1 de cada 10 trabalhadores é dono da sua própria MPE (PRODUCE, 2017a). Lamentavelmente, no Peru, o nível de informalidade é muito grande, assim 48,4% de MPE são informais (PRODUCE, 2017b), o que quer dizer que, aproximadamente, a cada duas MPE, uma é informal.

Considerando o turismo, a grande indústria turística, conformada pelas grandes empresas do setor, está representada, de maneira geral, pelas cadeias de hotéis, normalmente de luxo; operadoras turísticas internacionais; cadeias de renomados restaurantes; e grandes empresas de transporte, aéreo, marítimo ou terrestre, de passageiros (CUERVO; CHEONG, 2017).

Bem ao contrário, fazem parte da pequena indústria turística, as MPE e médias empresas do setor, que normalmente são: operadoras turísticas nacionais; locais de hospedagem coletivo (pequenos hotéis, *hostels*, pousadas, etc.); pequenos estabelecimentos gastronômicos; transportadoras nacionais ou locais de passageiros; e comercializadoras de pequeno porte (CUERVO; CHEONG, 2017), no Peru, o número de MPE turísticas em 2018 foi de 22.115 (MINCETUR, 2018b).

Da experiência de Apospori (2018) é resgatado o fato que a grande indústria turística apresenta indícios de um melhor desempenho social visando a

² Unidade Impositiva Tributária, no valor de 4,200 soles peruanos no ano 2019 (SUNAT, 2019), aproximadamente R\$ 5.010,60 ou US\$ 1.222,13, segundo taxa oficial de câmbio de 10 de maio de 2019 (BCB, 2019).

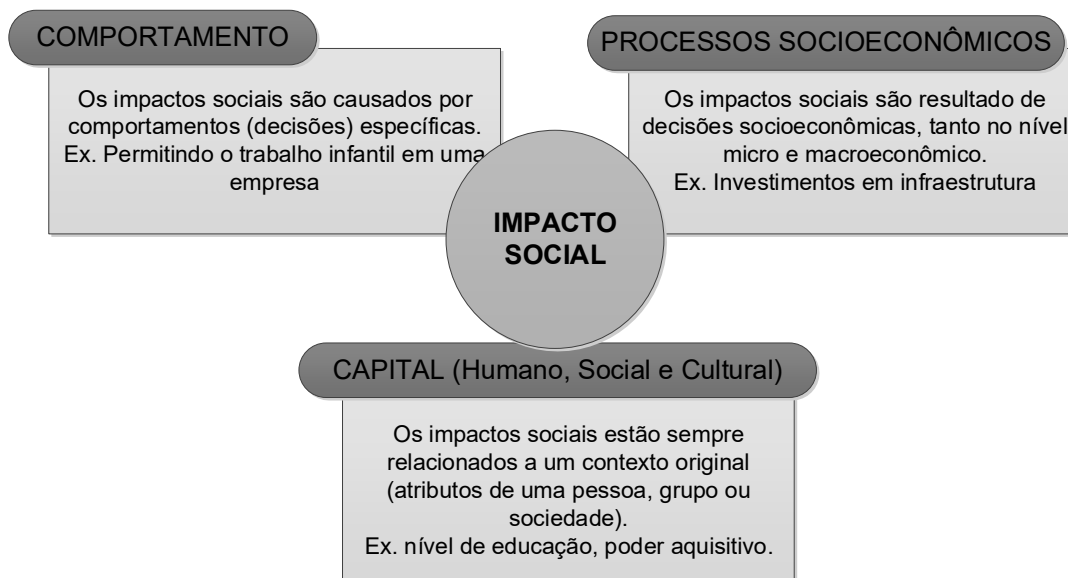
Responsabilidade Social Corporativa (RSC); porém, a pequena indústria desse setor mostra um nível de informalidade maior, o que faz com que, normalmente, não sejam respeitadas as políticas de RSC que adotaram alguns países; o que cria a sua vez uma grande quantidade de impactos sociais negativos.

2.2 IMPACTOS SOCIAIS DO TURISMO

Um impacto social é uma consequência positiva ou negativa das pressões geradas em um grupo de pessoas (TRAVERSO, 2018). Os impactos sociais são resultado das relações sociais (interações), que acontecem no contexto de uma atividade gerada por uma empresa ou setor, ou por causa de ações, preventivas ou forçadas, tomadas pelos *stakeholders* (UNEP/SETAC, 2009).

Todo impacto social implica três dimensões (Figura 2): comportamental, de processos socioeconômicos, e do capital (humano, social e cultural) (UNEP/SETAC, 2009).

Figura 2 - Dimensões dos impactos sociais



Fonte: Adaptado de UNEP/SETAC (2009)

As três dimensões do impacto social não são exclusivas, aliás, elas apresentam relações dinâmicas. Por exemplo, a pressão por baixos preços (processo socioeconômico), pode levar às organizações a contratar crianças para realizar atividades produtivas (comportamento), prática provavelmente aceita em uma sociedade pobre (capital) (UNEP/SETAC, 2009).

Considerando especificamente o turismo, idealmente, ele deveria trazer desenvolvimento econômico, sociocultural e acesso aos serviços básicos das comunidades onde são feitas as atividades (JAAFAR; RASOOLIMANESH; LONIK, 2015), garantindo assim o bem-estar dessas mesmas comunidades locais (ANDRADES; DIMANCHE, 2017).

Além da sua importância econômica, o turismo, sobretudo o receptivo (ATHANASOPOULOS *et al.*, 2014), está diretamente ligado com o relacionamento das comunidades com o visitante, permitindo o intercâmbio cultural entre eles (STEEL, 2012), isto faz com que seja importante a participação da comunidade para garantir a sua satisfação (MITCHELL; REID, 2001).

López *et al.* (2018) mencionam que muitas vezes os *stakeholders* relacionados direta ou indiretamente às atividades turísticas não percebem o bem-estar e progresso que elas deveriam trazer; porque segundo a visão de cada *stakeholder*, o turismo pode trazer ou muitos benefícios ou muitos inconvenientes. Pela sua parte, Mitchell e Reid (2001) consideram que a desconformidade com o turismo é mais marcada nos países em desenvolvimento, como o Peru, por causa de um maior risco a ter uma distribuição desproporcionada da riqueza e benefícios, tanto econômicos quanto sociais.

Adentrando-se nas empresas de turismo, foi evidenciada a existência de problemas laborais, como a exploração laboral, ou “escravidão moderna”, prática que provoca trabalho forçado, não respeito dos horários de trabalho legais, trabalhadores mal remunerados, que não contam com um contrato formal de trabalho, e que, portanto, não têm benefícios sociais (ICRT, 2013).

Outro tema muito preocupante é a exploração laboral infantil, pois implica muitas vezes o forçamento de crianças a fazer trabalhos não adequados para a sua idade (ICRT, 2013); e ainda mais preocupante é a questão da exploração sexual, geralmente de mulheres, e sexual infantil, das quais nenhum país é imune, que está bastante relacionada à indústria turística, por causa do denominado “turismo sexual” (ECPAT, 2019).

Contudo, dentro das empresas turísticas não todos os impactos são negativos, assim, o turismo, como principal fonte de renda em muitos países, representa um grande motor para o desenvolvimento econômico de muitas sociedades (MITCHELL; REID, 2001).

Também o turismo é uma das indústrias que mais ajuda a fechar o *gap* de desigualdade de género, pois emprega um número inclusive maior de mulheres que de homens; sendo também um dos setores onde é mais fácil para uma mulher realizar um empreendimento (SWAIN, 1995).

Em conclusão, o turismo é uma indústria abrangente e dinâmica que envolve, direta ou indiretamente, distintos atores, representando, assim grandes e crescentes fontes de renda para as nações (*stakeholder*: sociedade), tanto desenvolvidas como em desenvolvimento, que abrange outras atividades e indústrias (*stakeholder*: atores da cadeia de valor), que emprega diretamente uma grande quantidade de pessoas (*stakeholder*: trabalhadores), e que permite o relacionamento dos visitantes (*stakeholder*: consumidores) com o povo local (*stakeholder*: comunidade local).

Na hora de avaliar impactos de uma indústria devem ser considerados todos os grupos de interesse envolvidos nela; não obstante, o principal desafio, na hora de tratar e analisar os impactos sociais, é superar a complexidade e subjetividade deles (SAKELLARIOU, 2018), de maneira que os resultados sejam compreensíveis para todos os *stakeholders* (UNEP/SETAC, 2009).

Neste sentido, uma ferramenta que ajuda a avaliar os impactos sociais de qualquer produto ou serviço, incluindo o turismo; e que considera todos os *stakeholders* envolvidos nele e todas as atividades envolvidas em todo o seu ciclo de vida, é a ACV-S.

2.3 AVALIAÇÃO SOCIAL DO CICLO DE VIDA (ACV-S)

Desde a década de 1990, a inclusão de critérios sociais em uma técnica consolidada cientificamente, como a ACV, é um tema muito discutido (FAN *et al.*, 2015), pois era necessário um modelo para avaliar conjuntamente as três dimensões da sustentabilidade (TRAVERSO, 2018). Com o sucesso da técnica de ACV Ambiental, foi preciso incluir ou desenvolver uma nova ferramenta que avalie impactos sociais e socioeconômicos ao longo de todo o ciclo de vida dos produtos (UNEP/SETAC, 2009).

Nesse sentido, Hosseinijou Mansour e Shirazi (2014) mencionaram que a inclusão de apenas uma “dimensão social” anexa ao ACV Ambiental não era

suficiente, era preciso criar uma nova técnica, no entanto, baseada nas existentes para atingir o objetivo de avaliar os impactos sociais dos produtos. Foi assim que, combinando a necessidade de mensuração dos impactos sociais e a perspectiva de ciclo de vida, foi criada uma nova técnica, a ACV-S.

A ACV-S é definida como uma técnica de avaliação de impactos reais e potenciais (PETTI; SERRELI; DI CESARE, 2018), abarcando a avaliação de aspectos sociais e socioeconômicos dos produtos e os seus impactos positivos e negativos ao longo de todo o ciclo de vida deles (UNEP/SETAC, 2009).

O ciclo de vida de um produto, seja bem ou serviço, contém todos os passos necessários para a produção, comercialização, uso e descarte do produto (Figura 3), é dizer desde a extração de matérias primarias, necessárias para a produção até a disposição final do produto (UNEP/SETAC, 2009).

Figura 3 - Componentes da ASCV



Fonte: Adaptado de UNEP/SETAC (2009)

O objetivo final da ACV-S é melhorar a dignidade e o bem-estar humano (DREYER; HAUSCHILD; SCHIERBECK, 2006), contribuindo à satisfação das necessidades das gerações atuais e futuras (UNEP/SETAC, 2009).

Portanto, nesse intuito, diversos autores propuseram diferentes formas de aplicação da ACV-S.

2.3.1 Propostas Aplicativas de ACV-S

Uma grande quantidade de autores e organizações fizeram esforços para desenvolver diferentes técnicas para avaliar de forma certa e coerente os impactos sociais ao longo do ciclo de vida dos produtos.

Fan *et al.* (2015) destacam, por exemplo, autores como Norris (2006); Dreyer, Hauschild e Schierbeck (2006); Hunkeler (2006); e Weidema (2006) que propuseram distintas formas de aplicar ACV-S. Pela sua parte, Almeida (2009) propôs também uma nova forma de aplicação da ACV-S para avaliar impactos sociais, a qual é o primeiro estudo neste tema no Brasil. Por outro lado, no mesmo ano, em maio de 2009, o Programa das Nações Unidas para o Ambiente (UNEP) e a Sociedade de Toxicologia e Química Ambiental (SETAC) publicaram a Guia para a ACV-S dos Produtos (UNEP/SETAC, 2009) representando o maior precedente do esforço científico global para padronizar a técnica de ACV-S. Todas as propostas aplicativas são descritas e discutidas no Quadro 2.

Quadro 2 - Propostas aplicativas de ACV-S

Autores	Descrição	Considerações
Norris (2006)	Nomeado como " <i>Life cycle attribute assessment</i> ", estima o impacto na saúde do desenvolvimento económico derivado do ciclo de vida dos produtos, trabalha com o <i>end-point</i> da ACV ambiental de "saúde humana", mostrando os resultados em mudanças na esperança de vida.	O método não introduz nenhum novo indicador, usando indicadores ambientais. Avaliando apenas as mudanças em saúde humana produzida pela redução de emissões.
Weidema (2006)	Método de aproximação quantitativa para mensurar impactos sociais, considera seis categorias de impacto (vida e longevidade, autonomia, segurança e tranquilidade, igualdade de oportunidades, participação, influência e preservação). Usa o <i>Quality Adjusted Life Years</i> (QALY).	Este método usa o QALY para padronizar os resultados em categorias de impacto identificadas. É uma primeira aproximação para encaminhar <i>social impact pathways</i> .
Hunkeler (2006)	Nomeado como " <i>Societal LCA</i> ", é um ACV-S para estudos regionais, considera cinco passos (inventário social geograficamente específico, horas empregadas para cada unidade de processo definida, quadro de emprego, fatores de caracterização regional, resultados caracterizados).	Método baseado na conversão da data a horas de trabalho, usa estatísticas laborais como variáveis intermediárias para avaliar <i>midpoints</i> . Os autores reconhecem a necessidade de desenvolver bases de dados para ACV-S.

Quadro 2 - Propostas aplicativas de ACV-S

(Conclusão)

Autores	Descrição	Considerações
Dreyer, Hauschild e Schierbeck, (2006)	Estabelece Áreas de Proteção (AdP) para avaliar impactos sociais (saúde humana, dignidade e bem-estar), comparando o desempenho social com padrões universais (normativas nacionais ou internacionais). Considerando vários <i>stakeholders</i> (trabalhadores, comunidade, sociedade, nacional e global).	Metodologia mais próxima da Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009), devido à consideração de diversos <i>stakeholders</i> e categorias de impacto, e o uso de indicadores de desempenho
Almeida (2009)	ACV-S baseado em duas categorias de impacto (atendimento das necessidades básicas e autonomia intelectual), que resultam em indicadores compostos que servem para fazer, finalmente, o cálculo de um Índice de Sustentabilidade Social do Produto.	Representa um avanço no objetivo de quantificar o impacto, porém as categorias são muito genéricas e, aliás, limitadas.
UNEP/SETAC (2009)	A guia para a ACV-S estabelece um método baseado nos passos ISO 14040 (2006) para ACV Ambiental (definição do objetivo e escopo, Análise do inventário do ciclo de vida, avaliação do impacto do ciclo de vida e interpretação de resultados), mas adaptados para avaliar os impactos sociais em categorias de <i>stakeholders</i> e subcategorias de impacto.	Marca um precedente e avanço na sustentabilidade social, pois o seu intuito é estabelecer uma estrutura de avaliação específica de dos impactos sociais; além disso, é muito abrangente e completa; mas rigorosa.

Fonte: Autoria própria

Focando-se na Guia para a ACV-S dos produtos da UNEP/SETAC (2009), ela foi publicada em maio de 2009, representando um esforço titânico de uma equipe de especialistas que trabalharam desde 2004 nesse alvo (BENOÎT *et al.*, 2010).

A guia apresenta quatro seções principais (BENOÎT *et al.*, 2010):

- A primeira seção apresenta o contexto histórico e os conceitos necessários para uma melhor compreensão da técnica;
- A segunda seção faz uma comparação entre a ACV-S e a ACV Ambiental e Custeio do Ciclo de Vida (CCV);
- A terceira seção fornece a estrutura teórica para a ACV-S;
- A quarta seção inclui possíveis aplicações e limitações.

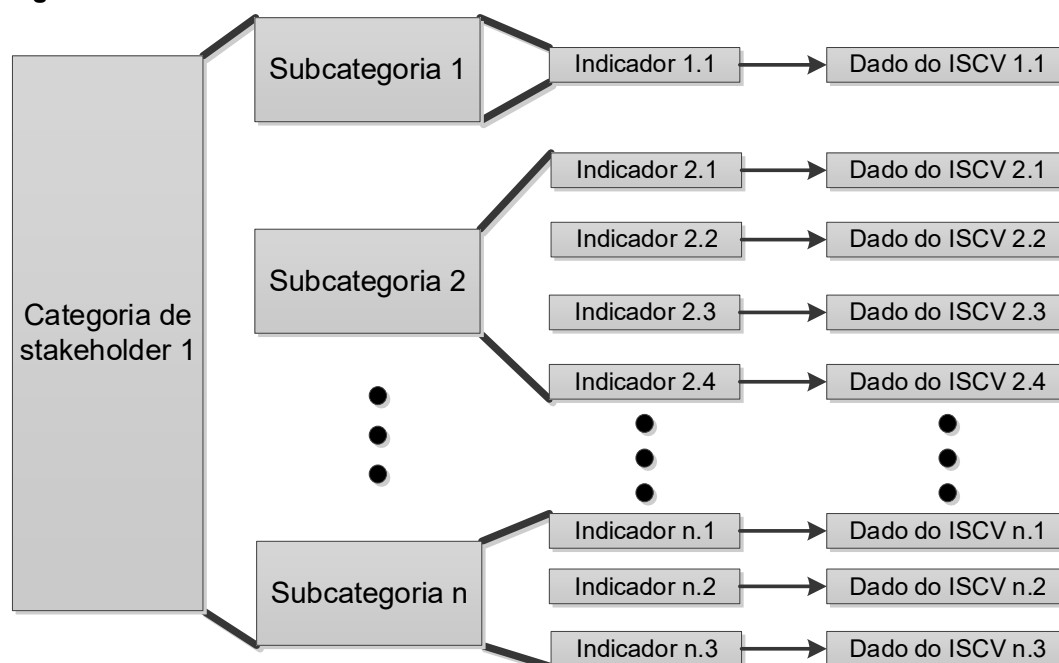
A Guia para ACV-S segue estruturas, de avaliação e teórica, específicas.

2.3.2 Estrutura de Avaliação da ACV-S

No método para ACV-S proposto pelo UNEP/SETAC (2009), as subcategorias, agrupadas em categorias de *stakeholders*, são a base para a

avaliação. Estas subcategorias devem conter um ou mais indicadores para serem avaliadas, a sua vez cada indicador deverá representar um dado do ISCV que a sua vez deve conter uma unidade de medida (UNEP/SETAC, 2009) que funcionará como um indicador de desempenho. A estrutura da avaliação da ACV-S é detalhada na Figura 4.

Figura 4 - Estrutura avaliativa da ACV-S



Fonte: Adaptado de UNEP/SETAC (2009)

Como evidenciado na Figura 4, cada categoria de *stakeholder* contém “n” subcategorias, e cada subcategoria contém pelo menos um indicador de avaliação, finalmente cada indicador gera um, e só um, dado do Inventário Social do Ciclo de Vida (ISCV).

2.3.2.1 Categorias de *stakeholders* e subcategorias de impacto

No método de ACV-S (UNEP/SETAC, 2009) são consideradas 31 subcategorias de impacto agrupadas em cinco categorias de *stakeholders* (trabalhadores, consumidores, comunidade local, sociedade e atores da cadeia de valor) (Quadro 3).

O diferencial da guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009), ao respeito de outras propostas anteriores, é a inclusão de diversos *stakeholders* para avaliar o

impacto social que a empresa gera neles, e não apenas tratar um grupo de pessoas isoladamente (SUREAU *et al.*, 2018).

Quadro 3 - Categorias de *stakeholder* e subcategorias

STAKEHOLDER	SUBCATEGORIA
Trabalhadores	1. Liberdade de associação e negociação coletiva
	2. Trabalho infantil
	3. Salário justo
	4. Horas de trabalho
	5. Trabalho forçado
	6. Igualdade de oportunidades/discriminação
	7. Saúde e segurança
	8. Benefícios sociais/segurança social
Consumidores	1. Saúde e segurança
	2. Mecanismos de <i>feedback</i>
	3. Privacidade
	4. Transparência
	5. Responsabilidade no fim de vida do produto
Comunidade local	1. Acesso a recursos materiais
	2. Acesso a recursos imateriais
	3. Deslocalização e migração
	4. Patrimônio cultural
	5. Condições de vida saudáveis
	6. Respeito dos direitos indígenas
	7. Participação da comunidade
	8. Emprego local
	9. Condições de vida seguras
Sociedade	1. Compromissos públicos com questões de sustentabilidade
	2. Contribuição ao desenvolvimento econômico
	3. Prevenção e mitigação de conflitos armados
	4. Desenvolvimento tecnológico
	5. Corrupção
Atores da cadeia de valor	1. Concorrência leal
	2. Promoção da responsabilidade social
	3. Relações com os fornecedores
	4. Respeito dos direitos de propriedade intelectual

Fonte: UNEP/SETAC (2009)

Um *stakeholder*, na visão de Brenner (1995), é qualquer grupo de pessoas que impacta, pode impactar ou é impactado pelas atividades de uma empresa. Purcidonio (2013) ressalta a necessidade de uma governança da sustentabilidade para gerenciar as atividades da empresa considerando todos os atores, concordando, portanto, com o gerenciamento de grupos de interesse, abordado na

teoria dos *stakeholders*; abordagem que também foi adotada na guia do UNEP/SETAC (2009).

Na ACV-S cada categoria de *stakeholder* tem um número diferente de subcategorias a serem avaliadas; sendo o maior número de nove subcategorias para avaliar os impactos na comunidade local, e o menor número de quatro para os atores da cadeia de valor (Quadro 3).

A consideração de cada *stakeholder* e subcategoria são importantes na hora de aplicar a ACV-S (UNEP/SETAC, 2009). De fato, a não consideração de alguma das subcategorias, e, aliás, de uma categoria de *stakeholder*, deve ser devidamente justificada (BENOÎT *et al.*, 2010); é imperativo, portanto, conhecer o conceito e as características de cada *stakeholder* e subcategoria de impacto.

2.3.2.1.1 Trabalhadores

Os trabalhadores compõem um *stakeholder* relacionado diretamente com a empresa, impactando absolutamente nos resultados dela. Os trabalhadores são um grupo de interesse legítimo, no entanto, dependente da empresa (KAKABADSE; ROZUEL; LEE-DAVIS, 2005), são considerados como um *stakeholder* primário porque deles depende diretamente o sucesso da empresa (BENN; ABRATT; O'LEARY, 2016).

Esta dependência faz com que seja muito importante avaliar se a empresa oferece condições de trabalho adequadas (CARROLL, 1991); pago de salários justos e benefícios sociais para os seus colaboradores; e erradicar o trabalho infantil e labores forçadas. São oito subcategorias que avaliam os impactos sociais nos trabalhadores (Quadro 4).

Quadro 4 - Subcategorias do stakeholder 'Trabalhadores'

(Continua)

SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Liberdade de associação e negociação coletiva	Direito laboral fundamental, visa garantir a defesa e promoção dos interesses dos trabalhadores e a participação deles nas decisões da empresa.
Trabalho infantil	Direito das crianças a não ser privados da sua infância, dignidade e normal desenvolvimento. Visa verificar se a empresa contrata crianças, se sim, se esta contratação está dentro do marco legal.

Quadro 4 - Subcategorias do stakeholder 'Trabalhadores'

(Conclusão)

SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Salário justo	Direito fundamental, visa garantir uma retribuição justa pelos serviços fornecidos dos trabalhadores para a empresa. O salário deve ser pelo menos o mínimo estabelecido pela legislação do país
Horas de trabalho	Horário de trabalho conforme ao estabelecido na lei e standards da indústria (48 horas semanais, um dia de folga a cada por cada período de 7 dias).
Trabalho forçado	Qualquer labor que vá contra a vontade e dignidade do trabalhador ou baixo ameaça de qualquer penalidade, em um grau superlativo poderia ser chamado de "escravidão"
Igualdade de oportunidades/ discriminação	Todos têm os mesmos direitos e oportunidades, sem importar o sexo, raça, idade, status social, orientação sexual, política ou religiosa. No trabalho os termos e condições tem que garantir a igualdade de oportunidades
Saúde e segurança	Direito laboral fundamental que garante um alto grau de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em um ambiente adequado, adaptando o trabalho ao homem e não ao contrário.
Benefícios sociais/ segurança social	Compensações não monetárias aos trabalhadores (seguros, formação e treinamento), garantindo o acesso dos trabalhadores à saúde e outros serviços.

Fonte: UNEP/SETAC (2013)

Os trabalhadores representam o *stakeholder* com maior presença nas aplicações de ACV-S (PETTI; SERRELI; DI CESARE, 2018), de fato, uma variedade de trabalhos só consideram este *stakeholder* na sua aplicação (NEMARUMANE; MBOHWA, 2015; SAWAENGSAK; GHEEWALA, 2017; VAN DER VELDEN; VOGTLANDER, 2017; WANG; HSU; HU, 2017; ZAMANI *et al.*, 2018); muitas vezes por causa da especificidade da avaliação, como no estudo de Iofrida *et al.* (2018), que avalia alguns fatores psicossociais de risco e o seu impacto nos trabalhadores; ou porque o objetivo do estudo era a melhoria do desempenho social apenas de um processo, que é o caso do estudo de Zhang e Haapala (2015) que avaliaram a sustentabilidade social da produção em uma célula de trabalho.

2.3.2.1.2 Comunidade local

A comunidade local representa, não só o conjunto de pessoas que moram em uma determinada área geográfica, mas também o ambiente social onde são feitas as atividades da empresa (IIED, 1997). Na visão de Benn, Abratt e O'Leary (2016) a comunidade é um *stakeholder* primário cujo poder de influência na empresa é grande e direto.

Portanto, a empresa tem a obrigação de cuidar o seu ambiente de trabalho externo, garantindo aos moradores a preservação da sua integridade e respeito da propriedade privada (CARROLL, 1991), inclusive ajudando à melhoria da qualidade de vida dos membros da comunidade. Neste sentido a Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009) fornece nove subcategorias de avaliação dos impactos sociais na comunidade local (Quadro 5).

Quadro 5 - Subcategorias do *stakeholder* 'Comunidade local'

SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Deslocalização e migração	As atividades de uma empresa podem levar ao movimento de pessoas por causa da invasão das suas terras ou recursos, é prioridade da empresa manejar adequadamente esta questão. No caso dos trabalhadores imigrantes a empresa deve garantir a inclusão deles na sociedade
Participação da comunidade	Consideração dos grupos de interesse da comunidade local no desenvolvimento e implementação de políticas de negócio, garantindo o engajamento da empresa nas iniciativas da comunidade
Patrimônio cultura	Inclui práticas sociais, religiosas, orais, conhecimento e artesanato tradicional, espaços e objetos culturais; As atividades da empresa não devem afetar estas manifestações, aliás, devem preservá-las
Respeito dos direitos indígenas	Garante o direito à terra, recursos, integridade cultural, autonomia para as comunidades pré-coloniais, distinguindo-se de outros grupos da sociedade
Emprego local	Preferência para os moradores da comunidade na hora de contratar pessoal, bens e serviços, oferecendo oportunidades econômicas aos membros da localidade
Acesso a recursos imateriais	Inclui serviços comunitários (saúde e educação), direitos de propriedade intelectual, liberdade de expressão e acesso a informação. A empresa deve garantir o acesso da comunidade a estes recursos
QuAcesso a recursos materiais	Entende-se por recursos materiais aos recursos naturais e feitos pelo homem (água, terra, minerais, recursos biológicos), que a comunidade está interessada em proteger. A empresa deve garantir a preservação destes recursos
Condições de vida saudáveis	A empresa é responsável pelas suas atividades e materiais usados, garantindo a não ocorrência de desastres provocados e uso controlado de materiais de perigosos
Condições de vida seguras	Responsabilidade da empresa para contribuir na segurança da comunidade, mitigando problemas, conflitos ou tensões na comunidade

Fonte: UNEP/SETAC (2013)

A comunidade local representa o segundo *stakeholder* com maior presença nos estudos de aplicação de ACV-S, só depois dos trabalhadores (PETTI; SERRELI; DI CESARE, 2018), assim, muitos trabalhos avaliam só estes dois *stakeholders* (AGYEKUM *et al.*, 2017; LENZO *et al.*, 2017; PASTOR *et al.*, 2018; ZIMDARS; HAAS; PFISTER, 2018).

2.3.2.1.3 Sociedade

A sociedade é o *stakeholders* mais abrangente, pois representa uma nação inteira, incluindo o governo e todos os entes dele, instituições cívicas e outros grupos de pressão social (KAKABADSE; ROZUEL; LEE-DAVIS, 2005), porém é considerada como um *stakeholder* secundário porque, mesmo que tenham um poder muito grande para afetar a reputação de qualquer empresa, a sua influência vai, geralmente, em direção a temas de interesse público ou social, e não diretamente para a empresa (BENN; ABRATT; O'LEARY, 2016).

As empresas representam a unidade econômica básica da sociedade, motivo pelo qual todas as empresas devem agir cumprindo responsabilidades legais, éticas e filantrópicas (CARROLL, 1991). Assim, a Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009) estabelece cinco subcategorias para avaliar este *stakeholder* (Quadro 6).

Quadro 6 - Subcategorias do *stakeholder* 'Sociedade'

SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Compromissos públicos com questões de sustentabilidade	Promessa da empresa a ser transparente com todos os grupos de interesse, estabelecendo metas que ajudem ao melhor desempenho social e ambiental
Contribuição ao desenvolvimento econômico	A empresa deve gerar renda econômica para a sociedade; criar emprego; fornecer educação e treinamento, investir
Prevenção e mitigação de conflitos armados	Um conflito representa uma situação de tensão entre duas ou mais partes. A empresa não deve provocar conflitos futuros, se já existissem, deve mitigá-los
Desenvolvimento tecnológico	Aporte da empresa ao desenvolvimento e transferência de tecnologias e know-how, aportando ao desenvolvimento econômico da sociedade
Corrupção	Abuso de poder para vantagens pessoais (inclui propinas, peculato, roubo e fraude, extorsão, favoritismo, nepotismo e clientelismo e outros delitos). A empresa deve atuar sempre no marco da legalidade

Fonte: UNEP/SETAC (2013)

Na literatura, a sociedade representa o terceiro *stakeholder* mais estudado, só depois dos trabalhadores e a comunidade local (PETTI; SERRELI; DI CESARE, 2018), mas a diferença de estudos que avaliam sociedade e comunidade local não é muito grande, fato que pode ser explicado porque existe a possibilidade, como fizeram Arcese, Lucchetti e Merli (2013), de avaliar os dois *stakeholder* em conjunto.

2.3.2.1.4 Consumidores

Os consumidores representam as pessoas, como diz a palavra mesma, que consomem o que a empresa produz (KAKABADSE; ROZUEL; LEE-DAVIS, 2005). A empresa, antes de responsabilidades legais, sociais ou filantrópicas, tem responsabilidades econômicas que não poderiam ser cumpridas sem pessoas, ou entidades, que comprem e consomam os seus produtos ou serviços (CARROLL, 1991). Os consumidores (e clientes) são um *stakeholder* primário que tem uma influência muito grande nas atividades e resultados da empresa (BENN; ABRATT; O'LEARY, 2016).

É responsabilidade da empresa, portanto, produzir bens e serviços que os consumidores necessitem e queiram comprar, garantindo a saúde, segurança e satisfação deles (CARROLL, 1991; KAKABADSE; ROZUEL; LEE-DAVIS, 2005). São cinco subcategorias de impacto que estabelece a Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009) para avaliar os impactos sociais nos consumidores (Quadro 7).

Quadro 7 - Subcategorias do *stakeholder* 'Consumidores'

SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Saúde e segurança	A empresa deve oferecer produtos que não sejam perigosos para a saúde ou vida dos clientes, garantindo assim a inocuidade dos seus produtos
Mecanismos de <i>feedback</i>	Representa as vias que existem para que o cliente possa comunicar-se com a empresa. A empresa garante a satisfação dos clientes no consumo e uso do produto
Privacidade	Os produtos oferecidos não devem invadir a privacidade dos consumidores, aliás, devem garantir a confidencialidade dos dados fornecidos pelos clientes, protegendo-os de ser usados indevidamente
Transparência	A empresa deve fornecer a informação necessária para garantir a boa escolha do cliente, sem o alvo de enganar ou ocultar. Sistemas de gestão certificados, índices e etiquetados são bons caminhos para fornecer essa informação visando a RSC
Responsabilidade no fim de vida do produto	Responsabilidade estendida do produtor ao respeito do fim de vida do produto (disposição final, reuso ou reciclagem). Uma má disposição poderia colocar em risco a saúde e segurança dos clientes e danar o ambiente

Fonte: UNEP/SETAC (2013)

Os consumidores, representam o quarto *stakeholder* em quanto a presença na literatura, depois dos trabalhadores, comunidade local e sociedade, mas a diferença é muito grande, reconhecendo-se uma falta de estudos que considerem os consumidores nos seus escopos (PETTI; SERRELI; DI CESARE, 2018).

2.3.2.1.5 Atores da cadeia de valor

Outros *stakeholders*, como concorrentes e fornecedores, são agrupados em atores da cadeia de valor (UNEP/SETAC, 2009), este *stakeholder* é considerado como primário porque as operações e sucesso da empresa depende diretamente deles (BENN; ABRATT; O'LEARY, 2016).

É responsabilidade ética da empresa participar da concorrência leal, cumprir com os seus fornecedores e ter um compromisso de responsabilidade social expresso (KAKABADSE; ROZUEL; LEE-DAVIS, 2005). Neste sentido a Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009) estabelece quatro subcategorias para avaliar os impactos sociais nos atores da cadeia de valor (Quadro 8).

Quadro 8 - Subcategorias do *stakeholder* 'Atores da cadeia de valor'

SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Concorrência desleal	Inclui o comportamento competitivo, práticas antitruste, e criação de monopólio; estimula a eficiência, reduzindo preços e custos, garantindo a igualdade de oportunidades empresarial
Promoção da responsabilidade social	Obrigações da empresa de demandar aos fornecedores e outros <i>stakeholders</i> a ser socialmente responsáveis
Relações com os fornecedores	Concernem atividades mutuas, cooperações, acordos de regulação do intercâmbio, relações não comerciais, necessária para garantir o sucesso da cadeia de suprimento
Respeito dos direitos de propriedade intelectual	Inclui patentes, direitos autorais e marcas registradas, que permitem ao titular o uso exclusivo deles por um período determinado

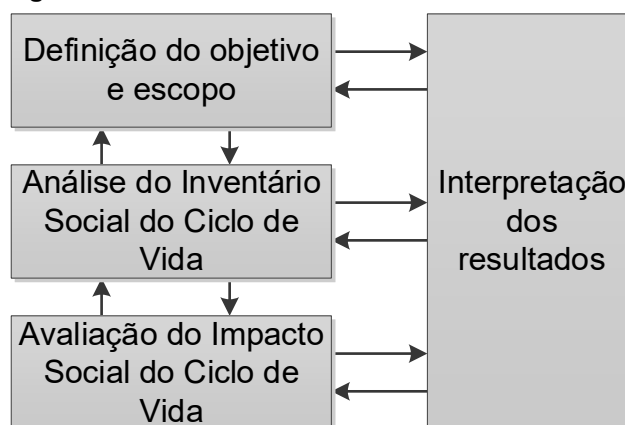
Fonte: UNEP/SETAC (2013)

Este *stakeholder* é o menos estudado na literatura, em geral, são poucos os trabalhos que avaliam todos os cinco *stakeholders* (PETTI, SERRELI; DI CESARE, 2018).

2.3.3 Estrutura Teórica da ACV-S

A estrutura seguida pela técnica de ACV-S é a mesma que usa a ACV Ambiental, definida pela norma ISO 14040 (2006), porém a nomenclatura das etapas iterativas foi ajustada para avaliar impactos sociais (Figura 5).

Figura 5 - Estrutura teórica da ACV-S



Fonte: Adaptado de UNEP/SETAC (2009)

Desse jeito o Análise do inventário do ciclo de vida, muda para Análise do inventário social do ciclo de vida (ISCV), e a Avaliação do impacto do ciclo de vida, para Avaliação do impacto social do ciclo de vida (AISCV).

Mesmo que parecidas, as estruturas teóricas entre a ACV Ambiental e a ACV-S, contem diferenças marcadas desde a primeira etapa (definição do objetivo e escopo), porque fazem parte desta etapa a seleção de categorias de *stakeholders*, subcategorias e indicadores; estes passos representam um grande desafio nas aplicações de ACV-S (DE LUCA *et al.*, 2015; HANNOUF; ASSEFA, 2018).

Inclusive alguns autores consideram que esta seleção deveria ser considerada como uma etapa adicional na estrutura teórica da ACV-S (TSALIS; AVRAMIDOU; NIKOLAOU, 2017). Contudo, o procedimento abordado, seja como um passo adicional, seja dentro da definição do objetivo e escopo, continua tendo o mesmo alvo.

2.3.3.1 Definição do objetivo e escopo

A primeira etapa da ACV-S serve para especificar o objeto e objetivo do estudo, definir a unidade funcional, planejar a coleta de dados, especificar quais tipos de dados são necessários, e identificar os *stakeholders* envolvidos e subcategorias de impacto a serem avaliadas (UNEP/SETAC, 2009).

Segundo Martinez-Blanco *et al.* (2014) a determinação da unidade funcional é todo um desafio por causa da abordagem qualitativa dos dados; diferenciando-se da ACV Ambiental, onde a unidade funcional é clara, graças aos dados quantitativos e as bases sistemáticas que facilitam a sua definição. Portanto, o uso de uma

mesma unidade funcional em uma ACV Ambiental e ACV-S precisa ser delicadamente avaliado.

A definição do objetivo e escopo é a sua vez dividida em dois passos (UNEP/SETAC, 2009):

- Definição do objetivo: Pretende definir o intuito do estudo, e algumas restrições, visando planejar uma revisão crítica. O objetivo de toda ACV-S deve responder as seguintes perguntas: (1) por que e para que está sendo conduzida a ACV-S? (2) quem usará os resultados? (3) o que é requerido avaliar?;
- Definição do escopo: Este passo é provavelmente o que maior dedicação e esforço mental requer na ACV-S (MARTINEZ-BLANCO *et al.*, 2014). Para a correta aplicação do estudo tem que serem respondidos todos os itens especificados no Quadro 9.

Quadro 9 - Elementos do escopo

O escopo do estudo compreende...	
1	O sistema de produto a ser estudado
2	A(s) função(ões) do produto
3	A unidade funcional definida no tempo e espaço
4	As fronteiras do sistema
5	As unidades de processo
6	O tipo de dados a coletar (genéricos ou específicos)
7	As categorias de <i>stakeholders</i> incluídas*
8	As subcategorias incluídas*
9	Os indicadores para a construção do ISCV*
10	Os métodos para a avaliação do impacto
11	Os processos de alocação (quando aplicável)
12	Os pressupostos
13	As limitações iniciais do estudo
14	Os requerimentos de qualidade dos dados
15	O tipo e formato do relatório requerido para o estudo
* Passos que diferem da ACV Ambiental	

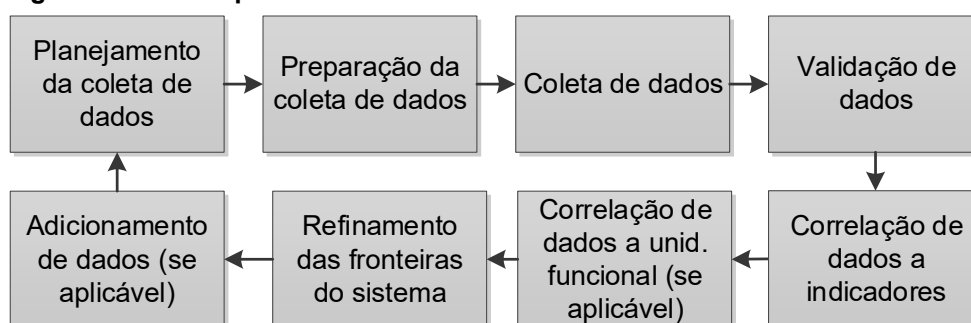
Fonte: Adaptado de UNEP/SETAC (2009)

A definição do objetivo e escopo representa um processo chave para o bom desenvolvimento dos passos seguintes, por isso tem que ser tomado com muita seriedade e rigorosidade (TSALIS; AVRAMIDOU; NIKOLAOU, 2017).

2.3.3.2 Análise de inventário social do ciclo de vida

A segunda etapa da ACV-S tem como objetivo a construção e análise do inventário do ciclo de vida, esta etapa segue oito passos, especificados na Figura 6.

Figura 6 - Passos para a Análise do ISCV



Fonte: Adaptado de UNEP/SETAC (2009)

O processo mais importante da análise do ISCV é a coleta de dados, porque representa todo um trabalho prévio de modelagem do sistema e a partir desses dados coletados os resultados foram obtidos (UNEP/SETAC, 2009).

Distinguem-se dois tipos de análises que demandam coletas de dados diferentes (UNEP/SETAC, 2009):

- Análise genérica: Chamada também de análise de *hotspots* sociais³, a coleta de dados é feita em fontes secundárias, é dizer em dados contidos em bases do país/região/setor de aplicação;
- Análise específica: Coleta de dados a partir de visitas no local e aplicação de ferramentas (entrevistas, questionários, observação direta, etc.) diretamente à empresa e os *stakeholders*.

Idealmente deveria ser feita uma análise específica, porque os dados coletados permitem avaliar melhor segundo a unidade de processo e evitar generalizações (UNEP/SETAC, 2009).

No entanto, uma análise específica demanda muitos recursos e muito tempo, e às vezes pode ser irrelevante ou os dados podem ser dificilmente coletados (TSALIS; AVRAMIDOU; NIKOLAOU, 2017), portanto, é necessário conciliar entre onde e quando aplicar uma análise genérica e em quais pontos

³ Um *hotspot* social é uma unidade de processo que representa, real ou potencialmente, um problema, risco ou oportunidade em relação a um tema social de interesse comum que afeta ao bem-estar social de um ou mais *stakeholders* (ZAMANI *et al.*, 2018)

mostra-se relevante uma análise específica (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE, 2017).

O planejamento da coleta dos dados inclui conhecer: quais são os dados necessários a coletar; onde estão localizadas as unidades de processo; e quais empresas estão envolvidas (UNEP/SETAC, 2009).

A preparação da coleta de dados compreende a organização e/ou elaboração das ferramentas para coleta de dados específica, estas ferramentas podem ser (UNEP/SETAC, 2009):

- Auditoria da documentação da empresa;
- Revisão de documentos de autoridades e Organizações Não Governamentais (ONGs);
- Ferramentas participativas;
- Entrevistas estruturadas ou semiestruturadas;
- Questionários;
- *Focus group*.

A coleta de dados implica a aplicação das ferramentas nas empresas envolvidas no estudo (UNEP/SETAC, 2009).

A validação dos dados segue os mesmos critérios usados na ACV Ambiental (ISO 14040, 2006): Validez (A data coletada fornece a informação requerida?); relevância (estão sendo usados os dados e indicadores corretos para mensurar o requerido?); completeza (os dados coletados satisfazem as necessidades do estudo?); acessibilidade (quão boa é a data documentada?); e incerteza (qual o grau de certidão dos resultados?).

Cada dado coletado e validado deve ser relacionado a cada indicador do ISCV; a relação de dados à unidade funcional só é necessária com dados quantitativos. Depois com o ISCV construído são refinadas as fronteiras do sistema, e segundo as necessidades da pesquisa, novos dados a coletar são adicionados, voltando de novo a seguir todo o processo (UNEP/SETAC, 2009).

Uma vez que o ISCV está corretamente construído, com todos os dados necessários para a avaliação, o seguinte passo é a AISCV.

2.3.3.3 Avaliação do impacto social do ciclo de vida

O ISCV é composto pelos dados coletados e validados; na AISCV, portanto, esses dados são comparados com indicadores de desempenho, que foram previamente estabelecidos. Depois, cada dado comparado do ISCV é associado a cada indicador, aplicando-se uma escala de caracterização, este indicador caracterizado deve associar-se a uma subcategoria de impacto, enquanto as subcategorias estão agrupadas, à sua vez, em categorias de *stakeholder*, como apresentado na Figura 4 (UNEP/SETAC, 2009).

Na Guia para ACV-S dos produtos (UNEP/SETAC, 2009), distinguem-se dois tipos de AISCV:

- AISCV Tipo 1: Utiliza indicadores de desempenho para comparar os impactos sociais e tem por objetivo avaliar se os dados coletados correspondem a um desempenho positivo ou negativo (UNEP/SETAC, 2009). Os indicadores de desempenho, na visão de Garrido *et al.* (2018), podem ter seis origens: (1) melhores práticas; (2) normas do contexto socioeconômico; (3) julgamentos dos grupos de interesse; (4) julgamento de especialistas; (5) média de desempenho do setor ou do país de aplicação; (6) média de desempenho de empresas, setores ou países alternativos. É o tipo de AISCV com maior presença na literatura (GARRIDO *et al.*, 2018; WU *et al.*, 2015);
- AISCV Tipo 2: Avalia cadeias de causa-efeito mediante vias de impacto social, o que quer dizer que primeiro, o desempenho social é previamente avaliado (AISCV Tipo 1), depois uma atividade é feita visando consertar o desempenho negativo, atividade que terá um resultado que gerará, além de uns novos dados, um impacto sobre um ou mais *stakeholders* (UNEP/SETAC, 2009); este método virou por causa da sua complexidade em direção a modelos macro econométricos (GARRIDO *et al.*, 2018). Não é muito desenvolvido pela academia, por ser um método muito complexo e difícil de mensurar (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE, 2017).

Com todas as categorias e subcategorias avaliadas procede-se à última etapa da ACV-S.

2.3.3.4 Interpretação de resultados

A interpretação dos resultados visa elaborar conclusões que permitam identificar se o objetivo do trabalho foi atingido, analisar os resultados, emitir considerações finais (conclusões e sugestões), explicar as limitações do estudo e reportar adequadamente (UNEP/SETAC, 2009). Assim, são quatro etapas nesta fase:

- Identificação das questões significativas: descrição dos achados mais importantes e limitações do estudo;
- Avaliação do estudo: inclui as considerações de completeza e consistência do estudo, dando uma visão crítica do estudo descrevendo os processos de avaliação feitos, as ações tomadas para atingir transparência no estudo e a fiabilidade dos resultados;
- Nível de engajamento com os *stakeholders* relevantes: descrição dos resultados da agregação dos impactos sociais nos *stakeholders* considerados, assim como a participação deles no estudo;
- Conclusões, sugestões e reporte: as conclusões e sugestões tem que ser dadas visando o objetivo e escopo do estudo, se os resultados não fossem satisfatórios ou é comprovada uma inconsistência é necessário retornar a alguma das etapas anteriores. O reporte da ACV-S deve ser feito a quem corresponda para garantir a transparência.

2.3.4 Instrumentos para o Desenvolvimento da ACV-S

A Guia para a ACV-S dos produtos (UNEP/SETAC, 2009) invocou à comunidade científica a aplicá-la em diversificadas indústrias para verificar a validade da técnica e desenvolver ferramentas que possam ajudar para seu melhor desenvolvimento. Como resultados dessas aplicações foram desenvolvidas ferramentas para ajudar em alguns passos da ACV-S como a análise do ISCV e a AISCV (SUREAU *et al.*, 2018); também por causa da abordagem prioritariamente qualitativa dos dados, diversos autores (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE, 2017; HOSSEINIJOU; MANZOUR; SHIRAZI, 2014) fizeram esforços para quantificar a medição destes impactos.

2.3.4.1 Instrumentos para a construção do ISCV

Ao respeito da construção do ISCV, diversos instrumentos foram desenvolvidos (Quadro 10), entre eles, bases de dados como a *Social Hotspot Database* (SHDB) (BENOÎT-NORRIS; CAVAN; NORRIS, 2012) e a *Product Social Impact Life Cycle Assessment database* (PSILCA) (CIROTH; EISFELDT, 2016), visando realizar avaliações genéricas ou de *hotspots*. Também, no ano 2013 foram publicadas as Folhas Metodológicas para Aplicação da ACV-S (UNEP/SETAC, 2013) com o alvo de orientar nas aplicações de ACV-S.

Quadro 10 - Instrumentos para a construção do ISCV

(Continua)

INSTRUMENTO	DESCRIÇÃO	FORÇAS	FRAQUEZAS
PSILCA	Base de dados baseada na estrutura de avaliação da Guia para a ACV-S dos produtos (UNEP/SETAC, 2009), dá um enfoque de <i>input/output</i> para analisar os impactos por países e setores do ciclo de vida dos produtos (CIROTH; EISFELDT, 2016).	Serve muito bem para avaliar processos dos quais não é possível ter acesso, considera todas as subcategorias da guia para a ACV-S. Disponível para o software Open LCA.	A ferramenta é nova e está, portanto, em construção. Também não é possível aplicá-la para análise específica, só para avaliar <i>hotspots</i> . Embora já tenha sido aplicada com sucesso, a literatura ao respeito é ainda carente.
SHDB	Base de dados abrangente que facilita a coleta de dados nos estudos de ACV-S genéricos. Fornecendo indicadores de diversificadas atividades de produção ou processos unitários (de diversos setores e países) onde podem existir (real ou potencialmente) problemas sociais (BENOÎT-NORRIS; CAVAN; NORRIS, 2012).	Permite a aplicação eficiente da ACV-S, dando uma ideia de onde é preciso fazer uma análise específica e onde não. Conta com várias aplicações na literatura. Disponível para os softwares Open LCA e SimaPro.	Embora seja muito abrangente ainda são visíveis muitas limitações, existem setores e países que não são considerados; também alguns dos indicadores tem mais de uma década de antiguidade. A base de dados continua ainda em construção e precisa de atualização.

Quadro 10 - Instrumentos para a construção do ISCV

(Conclusão)

INSTRUMENTO	DESCRIÇÃO	FORÇAS	FRAQUEZAS
Folhas metodológicas para a ACV-S	As folhas metodológicas da UNEP/SETAC (2013) consideram todas as categorias e subcategorias de impacto, e tanto indicadores para análises genéricas quanto para específicas, também especifica potenciais fontes de onde podem ser extraídos os dados dos indicadores.	É a única ferramenta preestabelecida de análise específica, considera todas as subcategorias da ACV-S, informa com detalhe a importância de cada subcategoria na avaliação.	Sendo a única ferramenta para a análise específica, ela é muito complexa; demanda de grande esforço e tempo em ser aplicada na sua totalidade

Fonte: Autoria própria

2.3.4.2 Instrumentos para a AISCV

Realizar a AISCV é um dos maiores desafios da ACV-S, diversas propostas de avaliação foram desenvolvidas pela comunidade científica; Sureau *et al.* (2018) descrevem algumas destas ferramentas e dividem-nas em dois grupos: (1) estruturas baseadas na teoria, utilizadas para AISCV tipo 1; e (2) estruturas baseadas no impacto, utilizadas para AISCV tipo 2.

Os instrumentos utilizados para AISCV tipo 1 distinguem-se porque utilizam uma determinada escala de caracterização e normalização. Por outro lado, os instrumentos usados para AISCV tipo 2, são normalmente *pathways* de impacto que, normalmente, correlacionam indicadores precisos com questões sociais e socioeconômicas.

Em ambos os casos, na hora de escolher um instrumento de AISCV tipo 1 ou tipo 2 mostra-se importante saber se esses instrumentos já foram aplicados em casos e sistemas de produto reais. Neste sentido, o Quadro 11 detalha os instrumentos para AISCV tipo 1, suas descrições e aplicações, enquanto o Quadro 12 relata o mesmo, mas com os instrumentos para AISCV tipo 2.

Quadro 11 - Instrumentos para a AISCV tipo 1

(Continua)

AUTORES	DESCRIÇÃO	APLICADO EM...
Franze e Ciroth (2011)	Modelo de caracterização de acordo com o efeito dos indicadores sociais em uma escala de intensidade (positivo, indiferente, pouco negativo, negativo e muito negativo)	Rosas; sistemas informais de reciclagem de lixo eletrônico (UMAIR <i>et al.</i> , 2015); set de cozinha (VAN KEMPEN <i>et al.</i> , 2017); marcos de bambu para bicicletas (AGYEKUM <i>et al.</i> , 2017), cultivos descartados por estética (RIBEIRO <i>et al.</i> , 2018)
Foolmaun e Ramjeeawon (2013)	AISCV binominal (“sim” ou “não”), em concordância com o desempenho de indicadores semi quantitativos	Garrafas PET usadas
Ramirez <i>et al.</i> (2014)	Nomeado como Método de Avaliação das Subcategorias (SAM), avalia o impacto em uma escala da A à D (ou 4 a 1), de acordo com a pro atividade no cumprimento de requerimentos básicos e o contexto legal para mensurar o desempenho social organizacional	Sabão de cacau (RAMIREZ <i>et al.</i> , 2016); têxteis (LENZO <i>et al.</i> , 2017); seleção de fornecedores de biodiesel (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE; 2017); tomates (PETTI <i>et al.</i> , 2018), mel (D’EUSANIO <i>et al.</i> , 2018); polietileno de alta densidade (HANNOUF; ASSEFA, 2018)
Dong e Ng (2015)	Modelo de Impacto Social da Construção, usa uma escala de -1 a 1	Construção de prédios
Wang, Hsu e Hu (2017)	AISCV para avaliar o <i>stakeholder</i> ‘trabalhadores’, em uma escala de caracterização de 1 a 5	Produtos de embalagem de circuitos integrados
Corona <i>et al.</i> (2017)	AISCV baseado em escalas específicas de Ponto de Desempenho Social, de -2 a +2 (muito melhor, melhor, similar, pior ou muito pior do que a média)	Planta de energia solar concentrada
Chen e Holden (2017)	Caraterização para AISCV em escala de -1, 0 e 1, em concordância com o desempenho social das subcategorias	Fazendas de gado leiteiro
Yildiz-Geyhan <i>et al.</i> (2017)	Sistema de pontuações para AISCV baseado em três níveis de intensidade de impacto: baixo (0), médio (0,5) e alto (1), o score mais baixo representa impactos sociais mais positivos	Sistemas de coleta de embalagens
Roh <i>et al.</i> (2018)	Usado para mensurar impactos sociais nos trabalhadores, a caracterização é feita em uma escala de -2 a +2, de acordo com a intensidade do impacto	Operações de uma planta de concreto

Quadro 11 - Instrumentos para a AISCV tipo 1

(Conclusão)

AUTORES	DESCRIÇÃO	APLICADO EM...
Prasara-A e Gheewala (2018)	AISCV para amostras grandes, os questionários são aplicados, e o modelo de cauterização é baseado na porcentagem dos resultados das questões, estabelecendo impactos positivos (até 100%) e negativos (até -100%)	Cultivo de cana de açúcar
Subramanian e Yung (2018)	AISCV baseado em uma escala de três níveis (arriscado, compatível ou comprometido)	Produção de aço
Lobsiger-Kägi et al. (2018)	Método usado para <i>supply chains</i> globais, usando uma escala de caracterização de -2 a 2, comparando os dados com PRP de um país modelo (A Suíça neste caso)	Produção de arame

Fonte: Autoria própria

Quadro 12 - Instrumentos para a AISCV tipo 2

AUTORES	DESCRIÇÃO	APLICADO EM...
Feschet et al. (2013)	Uso do <i>Preston pathway</i> correlacionando o PIB per capita e esperança de vida	Indústria da Banana em Camarões
Neugebauer et al. (2014)	<i>Pathway</i> de impacto social que correlaciona bem-estar social e justiça social com o salário justo e nível de educação	-
Bocoum, Macombe e Revéret (2015)	Aplicação do <i>Wilkinson pathway</i> , correlacionando desigualdade de renda e impactos na saúde (definido por variação da mortalidade infantil)	Várias indústrias em um país não especificado
Neugebauer et al. (2017)	Proposta de avaliação do potencial de salário justo, calculado usando o salário mínimo, tempo de trabalho e desigualdade de renda	Produção de tomates
Weidema (2018)	<i>Pathway</i> de impacto que correlaciona a produtividade, consumo e o QALY	-
Iofrida et al. (2019)	<i>Pathway</i> de impacto para avaliar Fatores de Impacto Psicossocial, para estabelecer relações entre condições de trabalho e problemas de saúde	Citricultura

Fonte: Autoria própria

2.3.4.3 Instrumentos para quantificação do impacto social

A abordagem prioritariamente qualitativa dos dados na ACV-S, é motivo de discussão entre alguns autores, Hobson e Lynch (2018), por exemplo, reconhecem a importância da abordagem qualitativa dos dados da ACV-S, porque mesmo que não seja fácil lidar com dados sociais na engenharia, atualmente não existe outro jeito de analisá-los. Pela sua parte, Sakellariou (2018) menciona que é difícil tomar decisões baseadas em dados qualitativos, portanto, a técnica não atinge a robustez e solidez técnica da ACV Ambiental.

Nesse sentido a comunidade científica vem trabalhando e desenvolvendo diversos instrumentos de quantificação do impacto social (Quadro 13), a fim de atingir um ponto de equilíbrio que permita dar uma abordagem quantitativa baseada em dados qualitativos; usando desde métodos simples como opiniões de especialistas e *stakeholders*, até complexos como métodos multicritério.

Quadro 13 - Instrumentos para quantificação do impacto social

AUTORES	DESCRIÇÃO	APLICADO EM...
Manik, Leahy e Halog (2013)	Uso de pesos customizados de especialistas e <i>stakeholders</i> , somando 24 critérios de ponderação	Biodiesel de palma azeiteira
Hosseiniyou, Mansour e Shirazi (2014)	Método de quantificação para seleção de fornecedores, combina entrevistas de especialistas e <i>stakeholders</i> e AHP <i>pairwise</i>	Seleção de fornecedores de materiais de construção
Wang, Hsu e Hu (2017)	Ponderação de valores usando <i>Consistent Fuzzy Preference Relations</i>	Embalagens de circuitos integrados
Do Carmo, Margni e Baptiste (2017)	Método para quantificar impacto usando fatores de ponderação customizados, de uma avaliação qualitativa prévia usando o SAM (RAMIREZ <i>et al.</i> , 2014)	Seleção de fornecedores de biodiesel
Opher, Shapira e Friedler (2018)	Estrutura para quantificação usando AHP a dando ponderações a cada subcategoria e categoria de stakeholder	Alternativas de reuso de água doméstica urbana

Fonte: Autoria própria

Todas as ferramentas contidas na seção 2.3.4 representam as opções para cumprir com todas as fases da ACV-S, opções que foram analisadas para compor a metodologia do presente trabalho.

2.4 ACV, ACV-S E TURISMO

A sustentabilidade no turismo é um tema que está sendo cada vez mais do interesse da comunidade científica; nesse sentido, a ACV é uma das técnicas mais usadas para mensurar os impactos ambientais desta indústria.

Fica demonstrado que a ACV (ambiental), e aliás, a perspectiva de ciclo de vida formam uma base robusta para avaliar os impactos ambientais das atividades de turismo e propor ações de melhoria nos impactos ambientais como a promoção de combustíveis não fósseis (biocombustíveis) para locomoção (MICHAILIDOU *et al.*, 2016a; PEREIRA; RIBEIRO; FILIMONAU, 2017); compra de produtos locais (MICHAILIDOU *et al.*, 2016a); ou melhor aproveitamento e reuso da água (SANTANA *et al.*, 2019).

A ACV serve, à sua vez, para promover cadeias de valor de turismo verde (MICHAILIDOU *et al.*, 2016b); e assim, com base nesses planos de ação, podem ser dadas declarações de turismo sustentável para cada categoria de produto de cada atividade turística (CERUTTI *et al.*, 2016).

Pela sua parte, Cadarso *et al.* (2016) aplicaram um ACV de *input-output* para mensurar os impactos dos investimentos em turismo na Espanha versus a pegada de carbono desta indústria, durante um período de doze anos; demonstrando que os investimentos em infraestrutura civil incrementam a pressão ambiental e precisa de metas de mitigação que inclui, à sua vez, investimentos de capital em outros tipos de turismo mais eco eficientes.

Sharp, Grundius e Heinonen (2016) corroboram que a pegada de carbono é um caminho eficiente para avaliar os impactos ambientais diretos e indiretos do turismo, e que se mostra necessário na hora de propor e implementar políticas de mitigação de gases de efeito estufa.

Contudo, segundo Tang, Zhong e Jiang (2018), o turismo é uma indústria que não gera tantos problemas para o meio ambiente em termos de consumação energética, considerando-se como uma indústria *low-carbon*, quando comparada com outras que demandam um consumo energético e liberam maior quantidade de emissões.

Considerando a dimensão social da sustentabilidade, o turismo é uma indústria que está sendo cada vez mais do interesse da comunidade científica, alguns autores encaminharam pesquisas em direção a um turismo mais socialmente

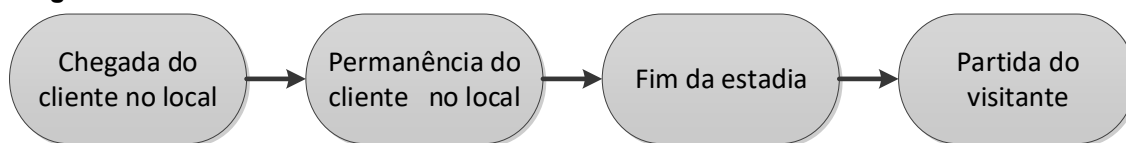
responsável, por exemplo, Apospori (2018) avalia algumas ações adotadas por PME turísticas de Creta, visando melhorar a sua RSC, finalizando com propostas para melhorar o marco legal dessa localidade e assim, facilitar o trabalho das PME turísticas.

Em outro estudo, Chen (2015) descreve quais são as atitudes dos *stakeholders* envolvidos no turismo, na região do Ártico, em relação ao desenvolvimento sustentável. Pela sua parte López *et al.* (2018) analisaram as atitudes dos residentes (comunidade local) em direção à sustentabilidade do turismo, este estudo foi aplicado na cidade de Trujillo no Peru, demonstrando que enquanto mais envolvida estiver a comunidade, maior é a percepção de benefícios dos moradores e, portanto, maior a satisfação deles.

No entanto, visando especificamente a técnica de ACV-S, só existe um estudo na literatura; Arcese, Lucchetti e Merli (2013) aplicaram-na em estabelecimentos de hospedagem coletiva, tipo *bed & breakfast*, da região de Lazio, na Itália.

Neste estudo a unidade funcional adotada foi temporal (porque na indústria dos serviços é difícil de operar com unidades funcionais tangíveis), sendo o usufruto do serviço durante dois dias; por outro lado, as fronteiras do sistema adotadas foram *gate-to-gate* (portão a portão), e os processos considerados estão especificados na Figura 7.

Figura 7 - Processos considerados no estudo de ACV-S e turismo



Fonte: Adaptado de Arcese, Lucchetti e Merli (2013)

Para a construção do ISCV os autores (Arcese, Lucchetti e Merli, 2013) elaboraram um questionário para a coleta de dados principal (Quadro 14), este questionário apresenta as seguintes particularidades:

- O questionário tem quinze perguntas agrupadas em três constructos, cada constructo está definido por uma ou duas categorias de *stakeholder*;
- Os *stakeholders* considerados foram: Trabalhadores, comunidade local e sociedade (em um constructo só), e consumidores, não contemplando

aos atores da cadeia de valor; no entanto, nenhuma justificativa dessa exclusão foi especificada;

- Foram onze subcategorias analisadas (de 31 possíveis, ver Quadro 3), porém as perguntas para avaliar os clientes não se encaixam em nenhuma das subcategorias de impacto.

Quadro 14 - Questionário presente na literatura para aplicar ACV-S no turismo

Categoria de stakeholder	Pergunta do questionário	Subcategoria(s) de impacto
Trabalhadores	1. Quantas pessoas estão contratadas?	N/A
	2. Usualmente, quantas horas ao dia são dedicadas à empresa?	Horas de trabalho
	3. Qual o tipo de contrato de trabalho que possuem os trabalhadores?	Trabalho forçado
	4. Qual é o salário médio por hora?	Salário justo
	5. Quais são as características da força de trabalho (idade, sexo, nacionalidade, etc.)?	Igualdade de oportunidades/ trabalho infantil/deslocalização e migração
Comunidade local e sociedade	1. Como os recursos e matérias primas são adquiridos?	Emprego local
	2. Qual é a sua atitude para com as iniciativas da comunidade local?	Participação da comunidade
	3.. Está informado sobre as iniciativas socioculturais na área, se sim, possui políticas empresariais <i>ad hoc</i> ?	Acesso a recursos imateriais
	4.. Pensa contribuir com o desenvolvimento da economia local?	Contribuição ao desenvolvimento econômico
	5.. Qual é a sua relação com a inovação tecnológica?	Inovação tecnológica
Clientes	1.. Quem é o seu cliente (sexo, idade, características, etc.)?	-
	2.. Quais são os benefícios do seu serviço?	-
	3.. Os clientes são regulares? Se sim, com quanta frequência eles retornam?	Responsabilidade no fim de vida do produto
	4.. Qual é a estância média?	-
	5.. Os clientes leais ganham descontos ou outros benefícios?	Responsabilidade no fim de vida do produto

Fonte: Adaptado de Arcese, Lucchetti e Merli (2013)

A AISCV é de tipo 1, e para a sua realização o método não foi expresso, mas os autores consideram que foi uma adaptação dos métodos existentes, os resultados dos indicadores foram avaliados em uma escala de três intensidades (“sim”, “não” e “considerado parcialmente”), o que descreve no final um impacto positivo ou negativo (ARCESE; LUCCHETTI; MERLI, 2013).

Cabe ressaltar que este trabalho é anterior à publicação das Folhas metodológicas para a ACV-S (UNEP/SETAC, 2013), e que na época os métodos de AISCV não estavam tão desenvolvidos quanto agora.

3 METODOLOGIA

Nesta seção são descritas as informações necessárias para classificar a presente pesquisa; definir os passos metodológicos; local de aplicação; instrumentos de coleta e análise de dados; e descrever as justificativas de escolha das ferramentas e métodos a serem usados no presente trabalho.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Segundo a classificação de Silveira e Córdova (2009) o presente trabalho é considerado como:

- Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa qualitativa - quantitativa, pois a maioria de dados coletados são qualitativos, porém foi feita uma quantificação do impacto social;
- Quanto à natureza, a presente pesquisa é aplicada, pois pretende gerar novo conhecimento, mediante a aplicação de uma metodologia específica em uma indústria determinada, focando-se na solução de problemas específicos e de interesse local;
- Quanto aos objetivos, é uma pesquisa exploratória, pois a pesquisa, depois de aplicar a metodologia, evidencia quais são os impactos gerados por uma indústria;
- Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de um levantamento (com *survey*), pois a informação é obtida diretamente de *stakeholders*, utilizando questionários como instrumentos de pesquisa.

3.2 APLICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi aplicada em MPE de turismo receptivo (agências turísticas locais, hotéis, restaurantes e pontos de venda de artesanato) da região de Arequipa, no Peru.

Arequipa foi escolhida por ter uma relevância muito grande para a indústria do turismo peruano, pois é a terceira região mais visitada do país recebendo em 2015 um total de 1 828 643 turistas, tanto nacionais quanto estrangeiros; e é

também a terceira ao respeito de infraestrutura turística podendo albergar até 25 671 turistas por dia (INEI, 2017). A capital da região é a cidade de Arequipa, cujo centro histórico foi declarado patrimônio cultural da humanidade pela UNESCO no ano 2000 (UNESCO, 2019) e em outras províncias da região existem atrativos turísticos importantes como o Cânion do Colca, que recebeu 298 442 visitantes em 2018 (AUTOCOLCA, 2018).

Por outro lado, foram escolhidas empresas de turismo receptivo, porque este tipo de turismo é aquele que apresenta maior impacto nas sociedades (ATHANASOPOULOS *et al.*, 2014), e também, foram escolhidas MPE de turismo porque, como ressalta Apospori (2018), são geralmente mais informais e, comparadas com as grandes empresas turísticas, o risco de terem um desempenho social negativo é maior.

O total de MPE de turismo na região de Arequipa é de 1491⁴, (MINCETUR, 2018b), a pesquisa foi aplicada em 21 MPE de turismo receptivo (1,27% do total) com atividades no centro histórico da cidade de Arequipa e no vale do Colca, principais destinações e atrativos turísticos da região e onde estão concentradas a maioria de empresas do setor.

3.3 PASSOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Os impactos sociais da indústria turística peruana foram identificados a partir dos resultados da aplicação da ACV-S. Esta técnica foi descrita na Guia para ACV-S dos produtos (UNEP/SETAC, 2009), seguindo uma estrutura metodológica baseada na norma ISO 14040 (2006) que compreende quatro fases, explicadas no referencial teórico (Seção 2.4). Adicionalmente, seguindo os objetivos específicos da pesquisa, foi acrescentado passos intermédio que serviu para quantificar o impacto e identificar os pontos críticos sociais.

As atividades a realizar durante as cinco fases da metodologia da presente pesquisa foram:

1ª Fase: Definição do objetivo e escopo

- Descrição dos objetivos da ACV-S;
- Descrição do sistema de produto;

⁴ Esta cifra inclui estabelecimentos de hospedagem coletiva, cujo público alvo não são turistas.

- Descrição da função ou funções do produto;
- Definição das fronteiras do sistema e unidades de processo;
- Definição da unidade funcional;
- Seleção das categorias de *stakeholders*;
- Seleção das subcategorias de impacto;
- Seleção dos indicadores para construção do ISCV;
- Definição do tipo, e requerimento de qualidade, dos dados a coletar;
- Definição do(s) método(s) para AISCV;
- Determinação dos processos de alocação (se aplicável);
- Definição dos pressupostos;
- Descrição das limitações do estudo;
- Descrição do tipo e formato do relatório requerido para o estudo.

2ª Fase: Análise do ISCV

- Planejamento da coleta de dados
- Preparação da coleta de dados;
- Coleta de dados (análise específica);
- Validação de dados;
- Correlação dos dados aos indicadores;
- Refinamento do escopo (fronteiras do sistema).

3ª Fase: AISCV (Aplicação do SAM)

- Definição dos requerimentos básicos para avaliar cada subcategoria;
- Definição da(s) escala(s) de avaliação;
- Atribuição de valores a cada subcategoria;

4ª Fase: Quantificação do impacto social

- Definição das funções de valor personalizadas;
- Avaliação quantitativa do desempenho social;
- Agregação (por categoria de *stakeholder*).

5ª Fase Interpretação dos resultados

- Identificação de pontos críticos sociais

- Análise do nível de engajamento com os *stakeholders*;
- Avaliação do estudo;
- Redação do relatório final.

O objetivo geral desta dissertação é, decorrente dos resultados da ACV-S, propor ações de melhoria nos impactos sociais das atividades de turismo das MPE da região de Arequipa, Peru, estas ações de melhoria são detalhadas no Capítulo 5 desta dissertação.

Também cabe ressaltar que, dentro da 5ª Fase do trabalho (Interpretação dos resultados), um último passo contempla as conclusões e recomendações do trabalho, as quais estarão contidas no Capítulo 6 da presente dissertação.

3.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Considerando a construção do ISCV, foi feita uma análise específica; portanto, para facilitar a coleta de dados foram elaborados questionários baseados em duas fontes: (1) um questionário prévio do trabalho de Arcese, Lucchetti e Merli (2013); (2) folhas metodológicas para avaliar as subcategorias da ACV-S (UNEP/SETAC, 2013).

O questionário A (revisar Apêndice A), contém 46 perguntas (41 perguntas fechadas e cinco abertas); onde as duas primeiras servem para classificar a empresa segundo a atividade turística que realiza e assegurar que a empresa é uma MPE; as outras 44 perguntas foram agrupadas em cinco constructos (um por cada categoria de *stakeholder*); este questionário foi preenchido pelo pesquisador, seguindo as fiéis respostas dos donos ou administradores das MPE turísticas.

O questionário B (revisar Apêndice B), contém 11 perguntas fechadas, e foi preenchido pelo pesquisador com as fiéis respostas de trabalhadores das MPE turísticas. O intuito deste questionário é corroborar e garantir a honestidade da informação fornecida pelos donos ou administradores das MPE no constructo 1, TRABALHADORES, do questionário A (revisar Apêndice A).

Com o alvo de realizar a coleta de dados, foi percorrido o centro histórico da cidade de Arequipa, em busca de MPE turísticas, com escritório físico ou algum sinal de identificação que confirme que verdadeiramente tratava-se de uma empresa do

setor. Assim, foi apresentada a ideia em 84 empresas turísticas, porém, por causa da indisponibilidade ou receio dos donos, muitas delas preferiram não responder os questionários.

Dessa maneira, 18 MPE acederam a responder os questionários, e, com a indicação e recomendação de alguns donos delas, foram respondidos mais 3 questionários em MPE de hospedagem coletiva no vale do Colca. Totalizando as 21 MPE que responderam os questionários.

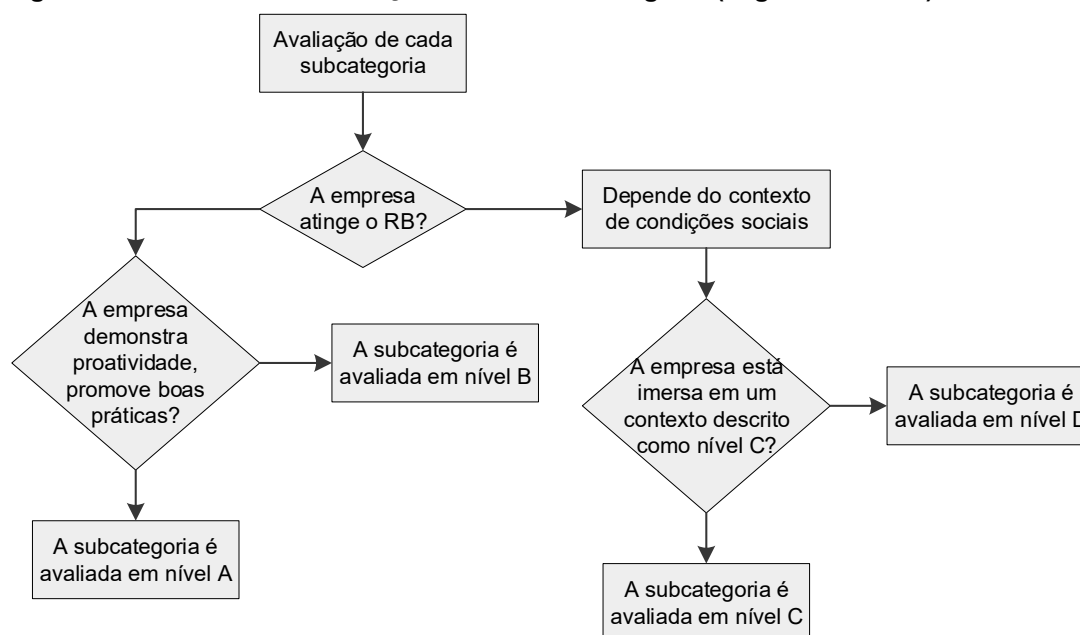
Antes da aplicação do questionário A ao dono da empresa, foi feita a advertência que um questionário seria aplicado aos trabalhadores para corroborar as respostas; isto a fim de garantir a sinceridade e validade das respostas. Portanto, se, apesar da advertência, as respostas entre ambos questionários forem divergentes a empresa é excluída do estudo. Além disso, as respostas dos outros constructos foram corroboradas com apoio da Gerencia de Comércio Exterior e Turismo (GERCETUR) de Arequipa, quem forneceu física e digitalmente bases de dados que permitiram validar as respostas nos questionários.

Depois de corroborados os dados, cada resposta a cada pergunta do Questionário A foi correlacionada aos indicadores do ISCV, mediante uma análise do conteúdo de cada resposta; assim, a totalidade de respostas de um Questionário A permitiu a construção de um ISCV completo. Cabe ressaltar que, como cada questionário representa uma MPE turística, por cada questionário foi construído um ISCV diferente.

Uma vez completados todos os ISCV, para cada um deles foi conduzida uma AISCV de tipo 1, utilizando o SAM (RAMIREZ *et al.*, 2014), onde cada dado do ISCV foi comparado com requerimentos básicos, estabelecidos previamente para cada subcategoria de impacto; o que deu como resultado, a avaliação de cada subcategoria, em uma escala de valores alfabéticos (A, B, C e D).

Onde os valores A e B representam um desempenho positivo, porém diferenciado segundo o nível de proatividade da empresa; enquanto C e D representam um desempenho negativo, mas dependente do contexto do país onde são realizadas as atividades da empresa (Figura 8).

Figura 8 - Processos de avaliação de uma subcategoria (segundo o SAM)



Fonte: Adaptado de Ramirez et al. (2014)

Com todas as subcategorias avaliadas de todas as MPE turísticas, procedeu-se a quantificar o impacto, porque o SAM é um bom método para avaliar o desempenho social de maneira individual, mas não de um conjunto de empresas, como neste caso. Por isso procedeu-se a fazer uma quantificação do impacto, baseado no método de pontuações e ponderações customizadas (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE, 2017), mediante o qual cada avaliação qualitativa (dada pelo SAM) foi transformada seguindo uma escala de pontuações customizadas, definidos por respostas de questionários respondidos por quatro especialistas não só de ACV-S, mas do sistema de produto. Finalmente, foi feita a agregação de resultados quantificados das avaliações das subcategorias a cada categoria de *stakeholder*, usando fatores de ponderação, definidos também pelos especialistas.

3.5 SELEÇÃO E CONSIDERAÇÕES DAS FERRAMENTAS E MÉTODOS

No alvo de cumprir com os objetivos da presente dissertação, seguindo os passos metodológicos enunciados na Seção 3.3, foi necessário fazer a seleção de ferramentas para a construção do ISCV, e métodos para a AISCV e a quantificação do impacto social.

3.5.1 Seleção de Ferramentas para a Construção do ISCV

Cabe ressaltar que, segundo a origem dos dados para a construção do ISCV, foi conduzida uma ACV-S de análise específica, pois os dados foram obtidos de fontes primárias, por meio da aplicação de questionários. Como, ressaltava a Guia para ACV-S dos produtos (UNEP/SETAC, 2009) idealmente deve ser realizada uma análise específica, considerando esta sugestão, foi decidido encaminhar uma análise desse tipo, e não uma genérica.

Tomando em conta as ferramentas para construção do ISCV, a descrição, pontos fortes e fracos delas encontra-se no Quadro 10.

O uso de uma base de dados, como a SHDB ou PSILCA, é restrito por causa da falta de indicadores, porque estas bases de dados não contêm informações específicas para o setor do turismo no Peru; também, no caso da SHDB somente contêm informações pouco atualizadas, e aliás, generalizadas ao setor dos serviços.

Visando o tipo de análise que foi feito neste estudo, as únicas ferramentas para construir o ISCV para uma análise específica são as folhas metodológicas para a ACV-S (UNEP/SETAC, 2013), por meio das quais foram elaborados questionários, a fim de realizar a coleta de dados necessários para a construção do ISCV.

3.5.2 Seleção de Métodos para AISCV

Considerando a AISCV, o presente estudo encaminhou uma AISCV de tipo 1, porque, primeiramente, é preciso conhecer o desempenho social dos serviços turísticos peruanos, para depois propor ações melhoria do seu desempenho social, o que é o objetivo principal deste estudo.

Considerando os métodos para AISCV de tipo 1 (Quadro 11), aquele que tem maior presença na literatura é o Método de Avaliação das Subcategorias (SAM, pelas suas siglas em inglês) proposto por Ramirez *et al.* (2014). O método escolhido foi o SAM, porque foi criado seguindo a Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009), principal documento base para encaminhar uma ACV-S, e porque mesmo sendo um método rigoroso, avalia corretamente as subcategorias, que são as unidades de avaliação na ACV-S, usando uma escala de intensidade considerando múltiplos

fatores como a proatividade da organização e o contexto onde a organização realiza as suas atividades.

Além disso, a aplicabilidade do SAM está certamente comprovada, contando diversos e recentes casos aplicativos em sistemas de produto reais e de setores industriais diversificados como sabões (RAMIREZ *et al.*, 2016); têxteis (LENZO *et al.*, 2017); tomates (PETTI *et al.*, 2018); mel (D'EUSANIO *et al.*, 2018); polímeros (HANNOUF; ASSEFA, 2018). Contudo, o presente estudo foi o primeiro a aplicar o SAM em uma das indústrias de maior crescimento quanto o turismo, e aliás, em um setor tão importante como os serviços.

3.5.3 Seleção de Métodos para Quantificação do Impacto Social

A quantificação do impacto social é um passo adicional que faz parte desta pesquisa, reconhecem-se cinco métodos para quantificar o impacto social (Quadro 13). Estes métodos usam normalmente métodos complexos de ponderações ou multicritério.

Dentre os métodos para quantificação de impacto, para o presente estudo foi escolhido o método de pontuações e ponderações customizadas, proposto por Do Carmo, Margni e Baptiste (2017).

A eleição é justificada porque o método escolhido para realizar a AISCV foi o SAM (RAMIREZ *et al.*, 2014), neste sentido, o trabalho conjunto do SAM com o método de pontuações e ponderações customizadas está devidamente comprovado pelos autores e já foi aplicado em um caso na seleção de fornecedores de combustíveis (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE, 2017).

Além disso, o método de pontuações e ponderações customizadas é considerado como participativo, pois reúne as opiniões de vários especialistas, e não é baseado em métodos matemáticos complexos, o que permite uma visualização e explicação clara e compreensível dos resultados, assim, visando que os resultados serão retornados aos donos das MPE turísticas, isto é considerado como uma vantagem.

4 ACV-S DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS

Nesta seção estão contidos todos os passos seguidos para realizar a ACV-S; indicados por cada fase especificada na seção 3.3.

4.1 DEFINIÇÃO DO OBJETIVO E ESCOPO

4.1.1 Definição do Objetivo

Toda definição do objetivo de uma ACV-S deve responder as três perguntas seguintes: (1) o que é requerido avaliar?; (2) por que e para que está sendo conduzida a ACV-S?; (3) quem usará os resultados?

O que é requerido avaliar?

A aplicação pretendida deste trabalho tem como objetivo principal propor ações de melhoria do desempenho social das MPE de atividades turísticas da região de Arequipa, Peru. Portanto, para este fim, foi aplicada a ACV-S em MPE de diversas atividades ligadas ao turismo receptivo da região de Arequipa, no Peru.

Por que, e para que está sendo conduzida a ACV-S?

As razões e os intuitos de estar sendo conduzida a ACV-S nos serviços turísticos peruanos são:

Primeiramente, é por uma questão acadêmica, a literatura neste tema é muito escassa, de fato só existe um trabalho neste sentido em toda a literatura científica. Portanto, o intuito acadêmico deste estudo é ampliar o conhecimento ao respeito da aplicação do método de ACV-S na indústria do turismo.

Por último, trata-se de uma questão social, o turismo é uma indústria que, no Peru, é a terceira maior e envolve um enorme número de pessoas, tanto direta quanto indiretamente, sendo, em muitos casos, a maior fonte de renda de várias comunidades, a relevância desta indústria faz com que seja necessário consertar ou melhorar o desempenho social das empresas envolvidas nela. Portanto, o intuito social do presente trabalho é, mediante propostas de ações a serem adotadas pelas MPE turísticas, melhorar potencialmente o desempenho social delas, como um primeiro passo em direção a uma finalidade maior que seria tornar a indústria turística peruana socialmente responsável.

Quem usará os resultados?

O resultado tem o alvo de melhorar o desempenho social das MPE de atividades turísticas, então os resultados serão usados pelos donos das MPE de turismo da região de Arequipa, Peru. Igualmente os resultados serão encaminhados ao GERCETUR Arequipa, quem usá-los-á para potencialmente adotar políticas que reconheçam, encorajem ou regulem práticas socialmente responsáveis nas MPE de atividades turísticas.

Um outro público alvo do presente trabalho é a comunidade científica, pois os resultados serão de utilidade para pesquisadores e praticantes de ACV-S, aliás, sustentabilidade social.

4.1.2 Definição do Escopo

O escopo da ACV-S estabelece a delimitação do presente estudo, quais são os sistemas de produto avaliados, os *stakeholders* envolvidos, as subcategorias de impacto e indicadores a serem utilizados, as limitações iniciais do trabalho. A definição do escopo envolve o detalhamento dos itens especificados na seção 3.3.

Cabe ressaltar também que neste estudo não se mostram aplicáveis processos de alocação.

4.1.2.1 Sistema de produto

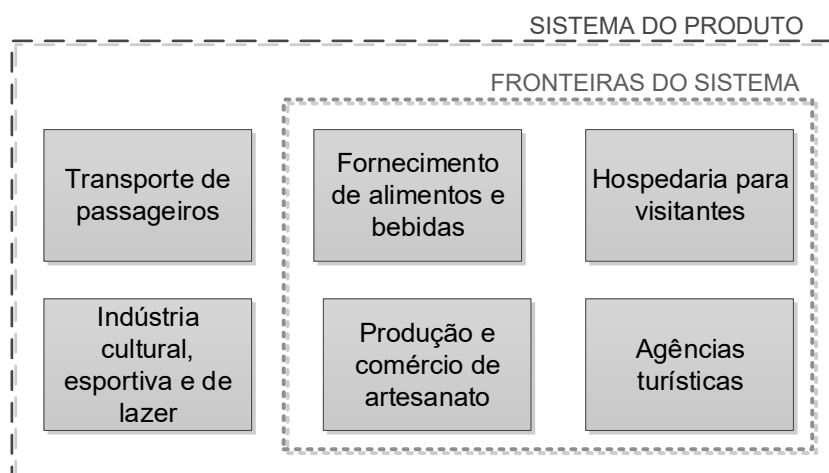
O sistema de produto estudado neste trabalho, é representado pelo ciclo de vida do turismo. Na ACV-S com AISCV tipo 1, como neste estudo, Ramirez *et al.* (2014) recomendam adotar um sistema de produto, diferente que na ACV Ambiental, baseado nas empresas que estão relacionadas diretamente com cada etapa do ciclo de vida de um produto, para avaliar individualmente o desempenho social de cada uma delas. Seguindo esta teoria, no presente trabalho, o ciclo de vida do turismo estaria definido pelas empresas de cada atividade turística.

Contudo, o turismo, por ser uma indústria de serviços, muito abrangente e, aliás, muito subjetiva, pode estar definido por múltiplas e variáveis atividades, pelo fato que existem distintas formas de fazer turismo, inclusive em uma mesma destinação.

Essas formas de fazer turismo, dependem, por exemplo, do orçamento de viagem, o tipo de viagem ou, simplesmente, das preferências do viajante. Assim, dependendo do visitante, o turismo pode envolver diferentes atividades; como aluguel de veículos; transporte particular e urbano; importações; seguros; e transações financeiras.

No sistema de produto do presente estudo foram consideradas as atividades de turismo que, segundo o MINCETUR (2016), são as mais importantes nesta indústria no contexto peruano (Figura 9). (1) transporte de passageiros; (2) fornecimento de alimentos e bebidas; (3) hospedaria para visitantes; (4) indústria cultural, esportiva e de lazer; (5) produção e comércio de artesanato; (6) agências turísticas.

Figura 9 - Sistema do produto e fronteiras do sistema



Fonte: Autoria própria

Cabe ressaltar, que as outras atividades turísticas não foram consideradas no sistema de produto deste estudo.

4.1.2.2 Funções do produto

A função do produto, é definida como a utilidade e/ou aplicação que o produto está disposto a cumprir (PIEKARSKI, 2013). Neste sentido o turismo, enquanto serviço, apresenta uma função geral de lazer, visando o melhor aproveitamento do tempo dos turistas em uma destinação que, normalmente, é desconhecida por eles.

Porém, cada atividade turística, considerada no sistema de produto, tem finalidades diferentes para com o turismo:

- O transporte de passageiros, seja terrestre, aéreo ou aquático, tem a função de mobilizar os turistas em direção à destinação e o retorno deles para os seus locais de origem;
- O fornecimento de comidas e bebidas tem a função de cumprir com necessidades básicas orgânicas humanas, como aplacar a fome e sede, do turista;
- A hospedaria para visitantes tem a função de acolher o visitante durante a sua estadia, e facilitar o pernoite na destinação;
- As indústrias cultural, esportiva e de lazer tem a função de fornecer opções de atividades a serem realizadas, independentemente, pelos turistas, segundo os seus interesses;
- A produção e comercialização de artesanato tem como função fornecer produtos típicos e exclusivos da destinação, que servirão a maneira de lembranças para os turistas;
- As agências turísticas têm a função de facilitar o guiado dos turistas, e de fornecer atividades a serem realizadas por eles, porém dependentemente, seguindo um roteiro preestabelecido.

Ressaltando que todas as atividades turísticas, como todos os serviços, procuram a satisfação do cliente (turista); no entanto, esta satisfação é muito frágil na indústria do turismo porque uma falha em alguma dessas atividades pode prejudicar a imagem geral da destinação.

4.1.2.3 Fronteiras do sistema e unidades de processo

As fronteiras do sistema servem para delimitar as dimensões de um estudo de ACV-S. Distinguindo-se três tipos de fronteiras: geográfica; natural; e temporal.

No que concerne a fronteira geográfica do presente estudo, cabe ressaltar que todos os dados coletados são de MPE de turismo receptivo, cujas atividades são desenvolvidas na região de Arequipa, no país Peru.

Respeito da fronteira natural, as unidades de processo a serem avaliadas neste estudo são: a hospedaria de visitantes, o fornecimento de alimentos e bebidas, a produção e comércio de artesanato, e as agências turísticas (Figura 9).

Foram excluídas do estudo as atividades de transporte de passageiros e indústria cultural, esportiva e de lazer por causa dos motivos seguintes:

- O transporte de passageiros é uma atividade que começa fora da fronteira geográfica do presente estudo, além disso, existem muitas opções para os visitantes chegarem na região de Arequipa: de ônibus interprovincial que chega, normalmente, no terminal rodoviário da cidade; de van, que chega em terminais informais; de avião, que chega no aeroporto da cidade; de trem, chegando na estação ferroviária da cidade; e mediante veículos particulares ou alugados. Seria, portanto, difícil avaliar os impactos sociais de todas estas opções de transporte;
- A indústria cultural está representada por museus, teatros e outros recintos, que na cidade fazem parte do patrimônio cultural da nação, e alguns, inclusive, da humanidade, portanto, o controle deles recai sobre entidades do governo central (Peru) ou regional (Arequipa), ou em instituições de ensino (universidades públicas ou particulares), ou em instituições clericais (arcebispado de Arequipa e congregações da igreja católica), nas quais a coleta de dados torna-se muito difícil;
- A indústria de lazer está representada por estabelecimentos dedicados à diversão dos visitantes (discotecas, cinemas, casinos e outros). Em Arequipa, o bairro central concentra a maioria daqueles estabelecimentos na cidade, portanto, o público alvo deste tipo de estabelecimentos não são só os turistas, de fato, consultando a alguns donos e trabalhadores daquelas empresas, a maioria de clientes são locais;
- A indústria esportiva, pela sua parte, não é muito desenvolvida enquanto a esportes convencionais, no entanto, é possível praticar esportes radicais (rafting, trekking, montanhismo, ciclismo de montanha, etc.) mas, estes serviços são também oferecidos pela maioria de agências turísticas locais.

Quanto à fronteira temporal do estudo, os dados foram coletados no primeiro trimestre do ano de 2019. Portanto, foram identificados os impactos sociais das MPE

de turismo receptivo naquelas datas, a situação dos impactos sociais desta indústria antes ou depois destas datas não foi avaliada.

4.1.2.4 Unidade funcional

A unidade funcional adotada neste estudo para avaliar os impactos sociais do turismo peruano, é temporal, tal como no único estudo prévio de ACV-S e turismo (ARCESE; LUCCHETTI; MERLI, 2013).

Neste sentido, consultando com funcionários do escritório de informações do GERCETUR Arequipa e algumas empresas do setor na mesma cidade, a estadia média de turistas é de três dias e dois pernoites.

Cabe ressaltar, e como esclarecido pelos funcionários mencionados no parágrafo anterior, que para um visitante ser considerado como turista tem, necessariamente, que pernoitar na cidade; caso o visitante não pernoite na cidade, é considerado apenas como um excursionista.

Portanto, a unidade funcional é a estadia de três dias e dois pernoites de um turista na cidade de Arequipa; contando com o pressuposto que o turista durante sua estadia realiza as atividades seguintes: (1) contrata duas diárias em um hotel, hostel ou pousada para pernoitar; (2) come seis refeições em um restaurante turístico da cidade; (3) contrata uma agência turística para fazer duas atividades na localidade, normalmente, um *city tour* e um *tour* ao vale do Colca; e, por último, (4) compra duas peças de artesanato.

4.1.2.5 Seleção de categorias de *stakeholder*, subcategorias e indicadores

Foram avaliados todos os cinco *stakeholders* considerados na guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009):

- Trabalhadores;
- Consumidores;
- Comunidade local;
- Sociedade;
- Atores da cadeia de valor.

Neste estudo não foi excluído nenhum *stakeholders*, porque todos representam grupos de pessoas de uma relevância social grande nesta indústria; além disso, existe uma falta de produção científica de aplicação da ACV-S considerando todos os *stakeholders*.

Respeito das subcategorias de impacto, das 31 contempladas na Guia para ACV-S (UNEP/SETAC, 2009) (Ver Quadro 3), neste estudo, foram avaliadas 30. Foi excluída a subcategoria “Prevenção e mitigação de conflitos armados”, pertencente à categoria de *stakeholder* ‘Sociedade’, porque na região de Arequipa, e aliás, no Peru não existem conflitos deste tipo, nem interna (guerra civil), nem externamente (guerras internacionais).

Quanto aos indicadores, para cada uma das 30 subcategorias avaliadas neste estudo foi assignado pelo menos um indicador que representará um dado do ISCV.

Para visualizar todas as categorias de *stakeholders*, subcategorias de impacto avaliadas, indicadores utilizados e a correlação dos indicadores com as perguntas do Questionário A, revisar o Apêndice C.

4.1.2.6 Tipo e requerimentos de qualidade dos dados

O tipo de análise a ser encaminhada no presente trabalho é específico, o que requer, portanto, de dados específicos.

Quanto a qualidade dos dados, ela é muito importante a fim de garantir resultados confiáveis, fato que é um verdadeiro desafio na hora de aplicar um ACV-S, sobretudo em MPE, por causa da subjetividade dos dados e informalidade.

Neste estudo, todos os dados foram obtidos a partir de fontes primárias, por meio da aplicação de questionários aos donos das MPE (Apêndice A); porém para garantir a qualidade dos dados, foram aplicados também questionários aos trabalhadores (Apêndice B) para corroborar as respostas dos proprietários. Este questionário foi respondido pelos trabalhadores das MPE. Portanto, se existir discordância entre as respostas do dono e as dos trabalhadores, a MPE é excluída do estudo. Cabe ressaltar também que, empresas individuais foram excluídas do estudo, pois não existe como corroborar as respostas com outros trabalhadores, além dos trabalhadores, para avaliar os dados de outras categorias de *stakeholders*

foram revisados documentos da empresa e do GERCETUR, foram realizadas também observações diretas no local.

Por outro lado, na fase do Análise do ISCV também foram validados os dados coletados, e quando necessário, novos dados foram coletados, para atingir os objetivos do estudo.

4.1.2.7 Métodos de AISCV e quantificação do impacto

O método para realizar a AISCV no presente estudo foi o SAM, proposto por Ramirez *et al.* (2014). Também, posterior a AISCV, foi feita uma quantificação do impacto social seguindo o método de pontuações e ponderações customizadas, proposto por Do Carmo, Margni e Baptiste (2017). As justificativas das escolhas destes métodos estão contidas na seção 3.5.2 e 3.5.3 da presente dissertação.

4.1.2.8 Pressupostos

No presente estudo são adotados os seguintes pressupostos:

- Quando é referida a palavra turista, no estudo, são considerados, tanto os visitantes nacionais de outras cidades peruanas (turistas domésticos), quanto os visitantes de outras nacionalidades (turistas estrangeiros);
- É assumido também que a motivação para o turista visitar a cidade é, principalmente, o lazer, dado confirmado por funcionários do GERCETUR Arequipa;
- Outro pressuposto assumido no estudo é que os turistas chegam em condições de boa saúde na cidade, o que permite o normal desenvolvimento de atividades turísticas;
- Por tratar-se das atividades turísticas de maior demanda, pressupõe-se que os turistas que visitam Arequipa, contratam um hotel, hostel ou pousada para pernoitar durante dois pernoites; comem seis refeições em um restaurante turístico da cidade; contratam uma agência turística para fazer uma atividade na localidade e uma aos redores da cidade; e, por último, compram duas peças de artesanato;

- No caso dos postos de venda de artesanato, restaurantes e agências turísticas onde foi aplicada a pesquisa, pressupõe-se que os clientes de estas MPE são turistas e não excursionistas ou pessoas locais;
- Quando um trabalhador está '*en planilla*' (equivalente à folha de pagamento brasileira), segundo a legislação peruana, pressupõe-se que recebe um salário justo; conta com todos os benefícios sociais, é dizer, aporta para a ONP ou AFP; recebe compensação por tempo de serviço; seguro social de saúde; e *asignación familiar*⁵ quando corresponder;
- Quando uma empresa está cadastrada em REMYPE, pressupõe-se que é uma microempresa ou pequena empresa;
- Pressupõe-se que todas as MPE que fazem parte do estudo, realizam suas atividades, ou no centro histórico de Arequipa, ou no centro da cidade de Chivay, portanto, todas fazem parte do Patrimônio Cultural da Nação Peruana, e inclusive no caso de Arequipa, do Patrimônio Cultural da Humanidade, em qualquer um dos casos, consideram-se como parte do patrimônio cultural para este estudo.

4.1.2.9 Limitações do estudo

Existem fatores que podem limitar o presente estudo, porém podem servir como oportunidades de desenvolvimento de trabalhos futuros.

A primeira limitação, é a abrangência do estudo, o estudo está focado em apenas uma região de um país, mesmo que Arequipa seja relevante para o turismo peruano, as conclusões desta pesquisa não podem generalizar-se no nível nacional e ainda menos poderiam ser generalizadas para outros países, porque o contexto legal, social e cultural é diferente em cada nação.

Quanto a coleta de dados, mesmo que as respostas dos donos ao respeito do *stakeholder* trabalhadores sejam corroboradas, alguns itens das perguntas do questionário A, nos constructos para avaliar os *stakeholders*: consumidores, comunidade local, sociedade, e atores da cadeia de valor não puderam ser corroborados, por causa da carência de documentos necessários para realizar essa

⁵ A *asignación familiar* é um benefício social outorgado aos trabalhadores do setor privado que tenham crianças em idade escolar ou cursando estudos superiores, representa o 10% da remuneração mínima do país (PERU, 1989).

corroboração. Portanto, nesses casos, o estudo confia nas respostas fidedignas dos donos das empresas.

Outra limitação, envolve o mesmo procedimento para corroboração de dados, porque pode excluir, em caso de discordância, muitas empresas do estudo, tendo que ser novamente encaminhada a coleta de dados.

Os métodos de AISCV e de quantificação do impacto poderia não refletir em uma boa escala os impactos sociais dos serviços turísticos peruanos, porém não existe na literatura outros métodos, que se mostrem melhores, para AISCV tipo 1.

4.1.2.10 Formato do relatório requerido

Para os fins acadêmicos do presente trabalho o formato da dissertação substitui o relatório.

Não obstante, para os fins práticos, foram elaborados formatos de relatório que serão entregues a cada MPE que participou efetivamente da pesquisa, igualmente, outro relatório será entregue para a GERCETUR Arequipa.

Os formatos dos relatórios estão especificados nos Apêndices G e H.

4.2 ANÁLISE DO ISCV

4.2.1 Planejamento da Coleta de Dados

De maneira definitiva, todos os dados a coletar são aqueles que respondam aos indicadores especificados no Apêndice D.

As fronteiras do sistema do presente estudo (Figura 9) incluem quatro atividades do processo turístico desenvolvidas por MPE turísticas localizadas na região de Arequipa, Peru, estas atividades são: (1) Agências turísticas; (2) hospedaria para visitantes; (3) fornecimento de alimentos e bebidas e (4) produção e comércio de artesanato. O Quadro 15 especifica o tipo e número de empresas que se utilizou para avaliar cada tipo de atividade turística.

Quadro 15 - Tipo e número de MPE por atividade do processo turístico

Atividade turística	Tipo de MPE	Número de MPE
Agências turísticas	Agências turísticas	6
Hospedaria para visitantes	Hospedagens coletivas (pequenos hotéis, <i>hostels</i> , pousadas)	6
Fornecimento de alimentos e bebidas	Restaurantes turísticos	6
Produção e comércio de artesanato	Postos de venda de artesanato	3

Fonte: Autoria própria

No total, foram 21 MPE que aceitaram fazer parte do estudo e, portanto, fornecer os dados necessários para a avaliação, sob condições expressas de privacidade, motivo pelo qual a razão social ou qualquer outro dado de identificação específica não pode ser divulgado na presente dissertação. Porém, todas elas aceitaram o envio virtual e/ou físico, quando demandado, do relatório dos resultados da presente pesquisa, no formato especificado no Apêndice G.

4.2.2 Preparação e Coleta de Dados

A análise é específica para todas as atividades turísticas e todas as categorias e subcategorias que fazem parte da ACV-S. Neste sentido, foram elaboradas duas ferramentas para coleta de dados (questionários), especificadas nos Apêndices A e B.

O questionário A foi aplicado aos donos das MPE, enquanto o questionário B, aos trabalhadores da MPE e foi utilizado para a corroboração dos dados fornecidos em um primeiro momento pelo dono.

Por outro lado, foi requerido, no caso que houver, o registro de trabalhadores verificando que esteja atualizado, completo e transparente; o talão de comprovantes de venda (boletas e/ou faturas); e o comprovante do último pago de tributação. Também, foram observadas as instalações do local de operações da MPE para notar a existência de expressões culturais, qualificar a manutenção do patrimônio, evidência de equipamento de segurança, entre outros.

4.2.3 Validação dos Dados

Em primeira instância, os dados fornecidos pelos donos, por meio do Questionário A (Apêndice A) são corroborados com os dados preenchidos pelos trabalhadores no Questionário B (Apêndice B), qualquer falta de concordância ou contradição entre as respostas de ambos os questionários anula imediatamente o Questionário A aplicado ao dono.

Assim, do total de 21 Questionários A aplicados a 21 donos de MPE, em dois casos (um restaurante turístico e um posto de venda de artesanato) as respostas dos donos não concordavam com as respostas dos trabalhadores, motivo pelo qual as duas MPE foram excluídas do estudo. Obtendo uma amostra final de 19 MPE que fizeram efetivamente parte da presente pesquisa.

Por outro lado, acredita-se que os dados coletados são válidos, é dizer que fornecem a informação requerido; são relevantes, pois são os indicados para realizar a avaliação; são completos, porque satisfazem as necessidades do estudo.

4.2.4 Correlação dos Dados aos Indicadores

A análise do ISCV tem como objetivo a correlação dos dados obtidos com os indicadores usados para a avaliação das MPE de agências turísticas.

4.2.4.1 ISCV das MPE de atividades turísticas

Como resultado da correlação dos dados obtidos com os indicadores do ISCV, os Quadros 16 a 20 apresentam o ISCV das agências turísticas; enquanto os Quadros 21 a 25 mostram o ISCV dos estabelecimentos de hospedagem coletiva; finalmente, os Quadros do 26 ao 30 apresentam o ISCV dos restaurantes turísticos e postos de venda de artesanato.

Quadro 16 - ISCV das agências turísticas (Stakeholder: Trabalhadores)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)					
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6
Liberdade de associação	% de trabalhadores afiliados a sindicatos dentro da empresa	0%	0%	22%	0%	0%	18%
	Restrições do direito de liberdade de associação pela empresa	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Trabalho infantil	Número de crianças menores de 14 anos trabalhando na empresa	0	0	0	0	0	0
	Número de crianças entre 14 e 17 anos trabalhando na empresa	0	0	0	0	0	0
	Existência de trabalho infantil noturno	-	-	-	-	-	-
	Garantia de formação escolar das crianças que trabalham na empresa	-	-	-	-	-	-
	Transparência dos registros dos trabalhadores	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Salário justo	Menor salário ganhado por um trabalhador da empresa (em soles peruanos)	500,00	750,00	600,00	650,00	800,00	750,00
	Evidência de pagamento regular e documentado	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Horas de trabalho	Número de horas semanais efetivas de trabalho	65 horas	44 horas	60 horas	63 horas	60 horas	66 horas
	Existência de flexibilidade de horário dos trabalhadores	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Trabalho forçado	Assinação de contrato formal	Não	Sim	Sim	Não	Não	Sim
	Fornecimento de uma cópia do contrato aos trabalhadores	-	Sim	Sim	-	-	Sim
Igualdade de oportunidades	Presença de políticas de igualdade	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
	Preferências nas contratações de pessoal por sexo	Indiferente	Feminino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
	Porcentagem de mulheres respeito do total de trabalhadores	86%	100%	44%	57%	75%	36%
Saúde e segurança	Fornecimento de EPP aos trabalhadores	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Existência de equipamento de segurança	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não
	Existência de revisões médicas periódicas aos trabalhadores	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Probabilidade de acontecer acidentes ou roubos na MPE	Baixa	Baixa	Baixa	Muito baixa	Muito baixa	Baixa
	Número de acidentes na empresa nos últimos 5 anos	0	0	1	0	0	0
Benefícios sociais	Usufruto de férias pagas	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
	Número de benefícios sociais fornecidos aos trabalhadores	2	5	5	1	1	5

Fonte: Autoria própria

Quadro 17 - ISCV das agências turísticas (*Stakeholder*: Consumidores)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)					
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6
Saúde e segurança	Forma de garantia da saúde e segurança dos clientes	Manutenção contínua de ônibus, SOAT ⁶ no dia	Não há evidência	SOAT no dia, equipamento de segurança aos clientes	Manutenção contínua de ônibus, SOAT no dia	Manutenção contínua de ônibus, SOAT no dia	Manutenção contínua de ônibus, SOAT no dia
	Número de incidentes que atingiram os clientes nos últimos 5 anos	0	0	1	0	0	0
Mecanismos de <i>feedback</i>	Mecanismos de <i>feedback</i> presentes na MPE	Livro de reclamações	Livro de reclamações	Livro de reclamações e e-mail de sugestões	Livro de reclamações	Livro de reclamações e caixa de sugestões	Livro de reclamações
	Número de reclamações dos clientes nos últimos 5 anos	1	0	0	3	0	0
Privacidade	Número de dados requeridos aos clientes para efetivar uma compra	4	5	5	7	4	6
	Forma de registro dos dados do cliente	Eletrônica	Física e eletrônica	Eletrônica	Eletrônica	Física e eletrônica	Eletrônica
	Número de reclamações por violação da privacidade ou perda de dados dos clientes nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0
Transparência	Canais formais de exibição dos dados da MPE ao cliente (relatórios ou portal de transparência)	Relatório ao MINCETUR ⁷	Ambos	Ambos	Relatório ao MINCETUR	Relatório ao MINCETUR	Ambos
	Canais informais de exibição dos dados da MPE ao cliente (sites, blogs, redes sociais ou todos)	Redes sociais	Site e Redes sociais	Site e Redes sociais	Redes sociais	Redes sociais	Site e Redes sociais
Responsabilidade no fim de vida do produto	Mecanismos de medição de satisfação dos clientes	Não há	Não há	Não há	Não há	Questionário a clientes	Não há
	Existência de clientes fiéis	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim
	Benefícios outorgados aos clientes fiéis	Econômico	Econômico	-	-	Econômico e exclusividade	Econômico

Fonte: Autoria própria

⁶ SOAT: Seguro Obrigatório contra Acidentes de Trânsito.

⁷ MINCETUR: Ministério de Comercio Exterior e Turismo do Peru.

Quadro 18 - ISCV das agências turísticas (Stakeholder: Comunidade local)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)					
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6
Acesso a recursos materiais	Número de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	0	0	1	2	0	0
Acesso a recursos imateriais	Número de iniciativas sociais em educação, esporte, cultura ou arte na comunidade nos últimos 5 anos	2	0	3	2	0	3
Deslocalização e migração	% de trabalhadores migrantes estrangeiros na MPE	0%	0%	0%	0%	0%	9%
Patrimônio cultural	Expressões culturais na MPE	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Atividades para manter o patrimônio cultural	Pintura, limpeza geral	Não há	Limpeza geral	Pintura, manutenção geral	Pintura, manutenção geral	Pintura, limpeza geral
	Periodicidade das atividades para manter o patrimônio cultural	Anual	Nunca	Semestral	Anual	Semestral	Semestral
Respeito dos direitos indígenas	Existência de comunidades nativas ou indígenas na área de operações da MPE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Número de comunidades nativas ou indígenas com as que a MPE tem contato	3	0	5	3	0	3
	Qualidade da relação da MPE com comunidades nativas e indígenas	Positiva	Neutra	Positiva	Positiva	Neutra	Positiva
Condições de vida saudáveis	Número de iniciativas em saúde na comunidade feitas pela MPE nos últimos 5 anos	0	0	1	1	0	1
Participação da comunidade	Existência de consulta à comunidade na tomada de decisões	Às vezes	Não	Às vezes	Às vezes	Não	Às vezes
	Qualidade da relação da MPE com a comunidade onde realiza suas atividades	Positiva	Positiva	Positiva	Positiva	Neutra	Positiva
Emprego local	% de trabalhadores da comunidade local na MPE	86%	100%	67%	100%	75%	55%
	% de fornecedores da comunidade local	90%	80%	100%	90%	80%	80%
	Existência de políticas para contratar trabalhadores locais	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Condições de vida seguras	Número de conflitos com a comunidade gerados pela MPE nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0
	Existência de política de engajamento com a comunidade	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não

Fonte: Autoria própria

Quadro 19 - ISCV das agências turísticas (Stakeholder: Sociedade)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)					
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6
Compromissos públicos com a sustentabilidade	Conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade	Médio	Pouco	Médio	Médio	Pouco	Médio
	Qualidade da relação da MPE com a sustentabilidade	Positiva	Neutra	Positiva	Positiva	Neutra	Positiva
Contribuição ao desenvolvimento econômico	Evidência de pagamentos oportuno de tributos ao estado	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
	Tipo do regime tributário da MPE	RUS ⁸	RER ⁹	RUS	RUS	RUS	RUS
	Emissão de comprovantes de venda	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
	Projeção de crescimento da MPE	Positiva	Positiva	Positiva	Positiva	Neutra	Positiva
Desenvolvimento tecnológico	Número de inovações em serviço feitas ou adquiridas pela MPE nos últimos 5 anos	2	3	2	2	2	1
Corrupção	Existência de licença de funcionamento ativa da prefeitura	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
	Existência de licença de funcionamento ativa (ou em processo) do MINCETUR	Sim	Sim	Em processo	Sim	Em processo	Sim

Fonte: Autoria própria

Quadro 20 - ISCV das agências turísticas (Stakeholder: Atores da Cadeia de Valor)

SUBCAT.	INDICADORES	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)					
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6
Concorrência leal	Associação a grupos de controle da concorrência desleal	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
	Forma de estabelecimento dos preços	Tabela MINCETUR	Tabela MINCETUR	Na demanda	Tabela MINCETUR	Na demanda	Tabela MINCETUR
Promoção da RSC	Presença de um código ético na empresa	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
	Presença de compromissos de RSC	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim
Respeito propriedade intelectual	Uso da propriedade intelectual local	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Frequência do uso de propriedade intelectual local	Alta	Baixa	Alta	Alta	Alta	Alta
	Formalidade do uso de propriedade intelectual local	Informal	Formal	Informal	Informal	Informal	Informal
Relações com fornecedores	Formalidade no trato com fornecedores	Informal	Informal	Informal	Informal	Informal	Informal
	Frequência de problemas com fornecedores	Muito baixa	Baixa	Muito baixa	Muito baixa	Baixa	Baixa

Fonte: Autoria própria

⁸ RUS: Regime Tributário Único Simplificado.

⁹ RER: Regime Especial do Imposto à Renda

Quadro 21 - ISCV das hospedagens coletivas (Stakeholder: Trabalhadores)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)					
		HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6
Liberdade de associação	% de trabalhadores afiliados a sindicatos dentro da empresa	0%	0%	25%	0%	0%	0%
	Restrições do direito de liberdade de associação pela empresa	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Trabalho infantil	Número de crianças menores de 14 anos trabalhando na empresa	0	0	0	0	0	0
	Número de crianças entre 14 e 17 anos trabalhando na empresa	0	0	0	0	0	0
	Existência de trabalho infantil noturno	-	-	-	-	-	-
	Garantia de formação escolar das crianças que trabalham na empresa	-	-	-	-	-	-
	Transparência dos registros dos trabalhadores	Não há registro	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Salário justo	Menor salário ganhado por um trabalhador da empresa (em soles peruanos)	950,00	900,00	930,00	750,00	900,00	500,00
	Evidência de pagamento regular e documentado	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Horas de trabalho	Número de horas semanais efetivas de trabalho	60 horas	72 horas	70 horas	60 horas	48 horas	48 horas
	Existência de flexibilidade de horário dos trabalhadores	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Trabalho forçado	Assinação de contrato formal	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
	Fornecimento de uma cópia do contrato aos trabalhadores	-	Sim	Não	Sim	Sim	-
Igualdade de oportunidades	Presença de políticas de igualdade	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Preferências nas contratações de pessoal por sexo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
	Porcentagem de mulheres respeito do total de trabalhadores	33%	63%	50%	75%	67%	63%
Saúde e segurança	Fornecimento de EPP aos trabalhadores	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
	Existência de equipamento de segurança	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
	Existência de revisões médicas periódicas aos trabalhadores	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Probabilidade de acontecer acidentes ou roubos na MPE	Baixa	Muito baixa	Muito baixa	Baixa	Baixa	Baixa
	Número de acidentes na empresa nos últimos 5 anos	1	1	0	0	1	0
Benefícios sociais	Usufruto de férias pagas	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
	Número de benefícios sociais fornecidos aos trabalhadores	1	5	5	5	5	1

Fonte: Autoria própria

Quadro 22 - ISCV das hospedagens coletivas (Stakeholder: Consumidores)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)					
		HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6
Saúde e segurança	Forma de garantia da saúde e segurança dos clientes	Não há evidência	Fumigação, limpeza constante da piscina	Alarmes, primeiros socorros	Limpeza constante, higienização	Só limpeza	Só limpeza
	Número de incidentes que atingiram os clientes nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0
Mecanismos de <i>feedback</i>	Mecanismos de <i>feedback</i> presentes na MPE	Livro de reclamações	Livro de reclamações	Livro de reclamações e caixa de sugestões	Livro de reclamações	Livro de reclamações	Livro de reclamações e questionário
	Número de reclamações dos clientes nos últimos 5 anos	0	0	0	1	1	0
Privacidade	Número de dados requeridos aos clientes para efetivar uma compra	4	4	6	4	4	5
	Forma de registro dos dados do cliente	Físico	Físico	Físico e eletrônico	Físico	Eletrônico	Eletrônico
	Número de reclamações por violação da privacidade ou perda de dados dos clientes nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0
Transparência	Canais formais de exibição dos dados da MPE ao cliente (relatórios ou portal de transparência)	Nenhum	Ambos	Ambos	Nenhum	Nenhum	Portal de transparência
	Canais informais de exibição dos dados da MPE ao cliente (sites, blogs, redes sociais ou todos)	Nenhum	Site e redes sociais	Todos	Redes sociais	Site e redes sociais	Todos
Responsabilidade no fim de vida do produto	Mecanismos de medição de satisfação dos clientes	Não há	Não há	Questionário a clientes	Não há	Avaliação em site	Questionário a clientes
	Existência de clientes fiéis	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Benefícios outorgados aos clientes fiéis	-	Exclusividade	Exclusividade	Nenhum	Exclusividade	Exclusividade

Fonte: Autoria própria

Quadro 23 - ISCV das hospedagens coletivas (Stakeholder: Comunidade local)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)					
		HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6
Acesso a recursos materiais	Número de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	0	0	1	0	0	0
Acesso a recursos imateriais	Número de iniciativas sociais em educação, esporte, cultura ou arte na comunidade nos últimos 5 anos	0	0	5	0	0	2
Deslocalização e migração	% de trabalhadores migrantes estrangeiros na MPE	0%	0%	0%	0%	0%	25%
Patrimônio cultural	Expressões culturais na MPE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Atividades para manter o patrimônio cultural	Limpeza geral	Limpeza e manutenção geral	Limpeza e manutenção geral	Limpeza e manutenção geral	Limpeza e manutenção geral	Pintura e manutenção geral
	Periodicidade das atividades para manter o patrimônio cultural	Anual	Semestral	Anual	Anual	Semestral	Anual
Respeito dos direitos indígenas	Existência de comunidades nativas ou indígenas na área de operações da MPE	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
	Número de comunidades nativas ou indígenas com as que a MPE tem contato	0	1	2	0	0	0
	Qualidade da relação da MPE com comunidades nativas e indígenas	Neutra	Negativa	Positiva	Não corresponde	Não corresponde	Não corresponde
Condições de vida saudáveis	Número de iniciativas em saúde na comunidade feitas pela MPE nos últimos 5 anos	0	0	2	0	0	0
Participação da comunidade	Existência de consulta à comunidade na tomada de decisões	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
	Qualidade da relação da MPE com a comunidade onde realiza suas atividades	Neutra	Negativa	Positiva	Positiva	Neutra	Neutra
Emprego local	% de trabalhadores da comunidade local na MPE	100%	38%	83%	100%	50%	63%
	% de fornecedores da comunidade local	80%	90%	100%	100%	80%	80%
	Existência de políticas para contratar trabalhadores locais	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não
Condições de vida seguras	Número de conflitos com a comunidade gerados pela MPE nos últimos 5 anos	0	1	0	0	0	0
	Existência de política de engajamento com a comunidade	Não	Não	Sim	Não	Não	Não

Fonte: Autoria própria

Quadro 24 - ISCV das hospedagens coletivas (Stakeholder: Sociedade)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)					
		HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6
Compromissos públicos com a sustentabilidade	Conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade	Pouco	Nada	Muito	Pouco	Nenhum	Médio
	Qualidade da relação da MPE com a sustentabilidade	Neutra	Negativa	Positiva	Neutra	Negativa	Positiva
Contribuição ao desenvolvimento econômico	Evidência de pagamentos oportuno de tributos ao estado	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Tipo do regime tributário da MPE	RUS ¹⁰	RUS	RUS	RUS	RIR ¹¹	RUS
	Emissão de comprovantes de venda	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Projeção de crescimento da MPE	Positiva	Neutra	Positiva	Neutra	Neutra	Positiva
Desenvolvimento tecnológico	Número de inovações em serviço feitas ou adquiridas pela MPE nos últimos 5 anos	0	1	3	1	2	2
Corrupção	Existência de licença de funcionamento ativa da prefeitura	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Existência de licença de funcionamento ativa (ou em processo) do MINCETUR	Não	Não	Sim	Não	Em processo	Sim

Fonte: Autoria própria

Quadro 25 - ISCV das hospedagens coletivas (Stakeholder: Atores da Cadeia de valor)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)					
		HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6
Concorrência leal	Associação a grupos de controle da concorrência desleal	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	Forma de estabelecimento dos preços	Na demanda	Na demanda	Tabela MINCETUR ¹²	Na demanda	Na demanda	Tabela MINCETUR
Promoção da RSC	Presença de um código ético na empresa	Não	Não	Sim	Sim	Não	Sim
	Presença de compromissos de RSC	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim
Respeito propriedade intelectual	Uso da propriedade intelectual local	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Frequência do uso de propriedade intelectual local	Baixa	Baixa	Alta	Baixa	Alta	Alta
	Formalidade do uso de propriedade intelectual local	Informal	Informal	Formal	Formal	Informal	Informal
Relações com fornecedores	Formalidade no trato com fornecedores	Informal	Informal	Formal	Informal	Informal	Informal
	Frequência de problemas com fornecedores	Baixa	Baixa	Muito baixa	Baixa	Muito baixa	Muito baixa

Fonte: Autoria própria

¹⁰ RUS: Regime Tributário Único Simplificado.

¹¹ RIR: Regime Ordinário do Imposto à Renda.

¹² MINCETUR: Ministério de Comércio Exterior e Turismo do Peru.

Quadro 26 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (*Stakeholder*: Trabalhadores)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	RESTAURANTE TURÍSTICO (RT)					VENDA DE ARTESANATO (VA)	
		RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2
Liberdade de associação	% de trabalhadores afiliados a sindicatos dentro da empresa	0%	25%	0%	21%	0%	0%	0%
	Restrições do direito de liberdade de associação pela empresa	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Trabalho infantil	Número de crianças menores de 14 anos trabalhando na empresa	0	0	0	0	0	0	0
	Número de crianças entre 14 e 17 anos trabalhando na empresa	0	0	1	0	1	0	0
	Existência de trabalho infantil noturno	NC	NC	Não	NC	Não	NC	NC
	Garantia de formação escolar das crianças que trabalham na empresa	NC	NC	Sim	NC	Sim	NC	NC
	Transparência dos registros dos trabalhadores	Não	Sim	Não há registro	Sim	Não há registro	Não há registro	Sim
Salário justo	Menor salário ganhado por um trabalhador da empresa (em soles peruanos)	750,00	930,00	500,00	600,00	600,00	750,00	930,00
	Evidência de pagamento regular e documentado	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Horas de trabalho	Número de horas semanais efetivas de trabalho	66 horas	56 horas	60 horas	60 horas	72 horas	50 horas	60 horas
	Existência de flexibilidade de horário dos trabalhadores	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Trabalho forçado	Assinatura de contrato formal	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Fornecimento de uma cópia do contrato aos trabalhadores	-	Não	-	Sim	-	-	Sim
Igualdade de oportunidades	Presença de políticas de igualdade	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	Preferências nas contratações de pessoal por sexo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Feminino	Indiferente	Feminino	Indiferente
	Porcentagem de mulheres respeito do total de trabalhadores	60%	50%	75%	76%	50%	100%	67%
Saúde e segurança	Fornecimento de EPP aos trabalhadores	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não é necessário	Não é necessário
	Existência de equipamento de segurança	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim
	Existência de revisões médicas periódicas aos trabalhadores	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Probabilidade de acontecer acidentes ou roubos na MPE	Baixa	Baixa	Média	Baixa	Baixa	Muito baixa	Baixa
	Número de acidentes na empresa nos últimos 5 anos	1	0	3	1	1	0	0
Benefícios sociais	Usufruto de férias pagas	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Número de benefícios sociais fornecidos aos trabalhadores	1	5	1	3	0	2	4

Fonte: Autoria própria

Quadro 27 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (*Stakeholder*: Consumidores)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	RESTAURANTE TURÍSTICO (RT)					VENDA DE ARTESANATO (VA)	
		RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2
Saúde e segurança	Forma de garantia da saúde e segurança dos clientes	Documento de sanidade	Documento de sanidade, controle de qualidade	Não há	Documento de sanidade, controle de qualidade	Não há	-	-
	Número de incidentes que atingiram os clientes nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0	0
Mecanismos de <i>feedback</i>	Mecanismos de <i>feedback</i> presentes na MPE	Livro de reclamações	Livro de reclamações, caixa de sugestões	Nenhum	Livro de reclamações	Nenhum	Livro de reclamações	Livro de reclamações, caixa de sugestões
	Número de reclamações dos clientes nos últimos 5 anos	2	0	-	1	-	0	0
Privacidade	Número de dados requeridos aos clientes para efetivar uma compra	0	0	0	0	0	0	0
	Forma de registro dos dados do cliente	-	-	-	Eletrônico	-	-	-
	Número de reclamações por violação da privacidade ou perda de dados dos clientes nos últimos 5 anos	-	-	-	0	-	-	-
Transparência	Canais formais de exibição dos dados da MPE ao cliente (relatórios ou portal de transparência)	Nenhum	Portal de transparência	Nenhum	Portal de transparência	Nenhum	RM	RM
	Canais informais de exibição dos dados da MPE ao cliente (sites, blogs, redes sociais ou todos)	Redes sociais	Site e Redes sociais	Nenhum	Site e Redes sociais	Redes sociais	Nenhum	Site e Redes sociais
Responsabilidade no fim de vida do produto	Mecanismos de medição de satisfação dos clientes	Não há	Não há	Não há	Questionário digital	Não há	Não há	Não há
	Existência de clientes fiéis	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Benefícios outorgados aos clientes fiéis	Exclusividade	Exclusividade	Não há	Exclusividade	Exclusividade	Econômico	Econômico

Fonte: Autoria própria

Quadro 28 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Stakeholder: Comunidade local)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	RESTAURANTE TURÍSTICO (RT)					VENDA DE ARTESANATO (VA)	
		RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2
Acesso a recursos materiais	Número de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0	0
Acesso a recursos imateriais	Número de iniciativas sociais em educação, esporte, cultura ou arte na comunidade nos últimos 5 anos	1	3	0	5	0	0	5
Deslocalização e migração	% de trabalhadores migrantes estrangeiros na MPE	10%	13%	0%	0%	50%	0%	0%
Patrimônio cultural	Expressões culturais na MPE	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Atividades para manter o patrimônio cultural	Limpeza geral	Pintura e limpeza geral	Não há evidência	Pintura e limpeza geral	Pintura e limpeza geral	Pintura e manutenção geral	Pintura e manutenção geral
	Periodicidade das atividades para manter o patrimônio cultural	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Semestral
Respeito dos direitos indígenas	Existência de comunidades nativas ou indígenas na área de operações da MPE	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Sim
	Número de comunidades nativas ou indígenas com as que a MPE tem contato	0	0	0	0	0	3	2
	Qualidade da relação da MPE com comunidades nativas e indígenas	-	-	Neutra	-	-	Positiva	Positiva
Condições de vida saudáveis	Número de iniciativas em saúde na comunidade feitas pela MPE nos últimos 5 anos	0	0	0	1	0	0	1
Participação da comunidade	Existência de consulta à comunidade na tomada de decisões	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Sim
	Qualidade da relação da MPE com a comunidade onde realiza suas atividades	Neutra	Neutra	Neutra	Positiva	Neutra	Positiva	Positiva
Emprego local	% de trabalhadores da comunidade local na MPE	60%	75%	63%	88%	50%	100%	100%
	% de fornecedores da comunidade local	90%	100%	80%	100%	80%	100%	100%
	Existência de políticas para contratar trabalhadores locais	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim
Condições de vida seguras	Número de conflitos com a comunidade gerados pela MPE nos últimos 5 anos	0	0	0	0	0	0	0
	Existência de política de engajamento com a comunidade	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim

Fonte: Autoria própria

Quadro 29 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Stakeholder: Sociedade)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	RESTAURANTE TURÍSTICO (RT)					VENDA DE ARTESANATO (VA)	
		RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2
Compromissos públicos com a sustentabilidade	Conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade	Pouco	Médio	Nenhum	Médio	Nenhum	Pouco	Médio
	Qualidade da relação da MPE com a sustentabilidade	Neutra	Positiva	Negativa	Neutra	Negativa	Neutra	Positiva
Contribuição ao desenvolvimento econômico	Evidência de pagamentos oportuno de tributos ao estado	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Tipo do regime tributário da MPE	RUS ¹³	RUS	RUS	RUS	RUS	RUS	RUS
	Emissão de comprovantes de venda	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Projeção de crescimento da MPE	Positiva	Positiva	Neutra	Positiva	Positiva	Neutra	Positiva
Desenvolvimento tecnológico	Número de inovações em serviço feitas ou adquiridas pela MPE nos últimos 5 anos	1	2	0	2	0	1	3
Corrupção	Existência de licença de funcionamento ativa da prefeitura	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Existência de licença de funcionamento ativa (ou em processo) do MINCETUR	-	-	-	-	-	Sim	Sim

Fonte: Autoria própria

Quadro 30 - ISCV dos restaurantes e venda de artesanato (Stakeholder: Atores da CV)

SUBCATEGORIA	INDICADORES	RESTAURANTE TURÍSTICO (RT)					VENDA DE ARTESANATO (VA)	
		RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2
Concorrência leal	Associação a grupos de controle da concorrência desleal	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
	Forma de estabelecimento dos preços	Nos custos	Nos custos	Na concorrência	Nos custos	Nos custos	Nos custos	Nos custos
Promoção da RSC	Presença de um código ético na empresa	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Sim
	Presença de compromissos de RSC	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim
Respeito propriedade intelectual	Uso da propriedade intelectual local	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	Frequência do uso de propriedade intelectual local	Alta	Alta	Nunca	Alta	Baixa	Alta	Alta
	Formalidade do uso de propriedade intelectual local	Informal	Formal	-	Informal	Informal	Formal	Formal
Relações com fornecedores	Formalidade no trato com fornecedores	Informal	Formal	Informal	Informal	Informal	Formal	Formal
	Frequência de problemas com fornecedores	Média	Baixa	Média	Muito baixa	Baixa	Média	Baixa

Fonte: Autoria própria

¹³ RUS: Regime Tributário Único Simplificado.

Todos os ISCV foram construídos relacionando os dados coletados aos indicadores que servirão para a realização da AISCV. Cabe ressaltar, que não foi necessário o refinamento das fronteiras do sistema porque as quatro atividades turísticas definidas no escopo apresentam os dados necessários para serem avaliadas.

4.3 AVALIAÇÃO DO IMPACTO SOCIAL DO CICLO DE VIDA

A AISCV qualitativa deste estudo foi feita utilizando o Método de Avaliação das Subcategorias (SAM) (RAMIREZ *et al.*, 2014).

4.3.1 Definição de Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação

Os requerimentos básicos e escalas de avaliação utilizadas para a AISCV estão detalhados, para cada subcategoria, no Apêndice D. Para definir os requerimentos básicos foram utilizadas diferentes bases de dados como a versão web do SHDB (BENOIT-NORRIS; CAVAN; NORRIS, 2012), as convenções da Organização Mundial do Trabalho (ILO, 1989), a legislação peruana (PERU, 2006), entre outras fontes.

4.3.2 Atribuição de Valores a Cada Subcategoria

Como resultado da comparação dos dados do ISCV com os requerimentos básicos e as escalas de avaliação, a cada subcategoria de impacto de cada MPE turística foi assignado um valor alfabético (A, B, C ou D), usando uma escala de cores para dar uma melhor visualização do desempenho social (Quadro 31).

Quadro 31 - Definição dos valores atribuídos para AISCV

Avaliação	Definição	Cor
A	Desempenho proativo	
B	Desempenho correto	
C	Desempenho negativo em contexto permissivo	
D	Desempenho negativo em contexto não permissivo	

Fonte: Autoria própria

O Quadro 32 apresenta os resultados de aplicação do SAM .

Quadro 32 - Avaliação das Subcategorias

STAKEHOLDER	SUBCATEGORIA	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)						HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)						REST. TURÍSTICO (RT)					VENDA DE ARTESANATO (VA)	
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6	HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6	RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2
Trabalhador	Liberdade de associação	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
	Trabalho infantil	A	A	A	A	A	A	C	A	A	A	A	C	C	A	C	A	C	C	A
	Salário justo	D	C	D	C	C	C	B	C	A	C	C	D	C	A	D	D	D	C	A
	Horas de trabalho	D	A	C	D	C	D	C	D	D	C	B	A	D	C	C	C	D	C	C
	Benefícios sociais	B	A	A	C	C	A	C	A	A	A	A	C	C	A	C	B	D	B	B
Consumidor	Saúde e segurança	A	C	B	A	A	A	C	A	A	A	C	C	A	A	C	A	C	B	B
	Mecanismos de feedback	B	B	A	C	A	B	B	B	A	B	B	A	B	A	D	B	D	B	A
	Privacidade	A	A	A	A	A	A	C	C	A	C	A	A	B	B	B	B	B	B	B
	Transparência	A	A	A	A	A	A	D	A	A	C	C	A	C	A	D	A	C	B	A
	Resp. fim vida do produto	B	B	D	D	A	B	D	B	A	C	A	A	B	B	C	A	B	B	B
Comunidade local	Acesso a recursos materiais	D	D	B	A	D	D	D	D	B	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
	Acesso a recursos imateriais	A	D	A	A	D	A	D	D	A	D	D	A	B	A	D	A	D	D	A
	Deslocalização e migração	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	D	B	A	C	C	D	C	C
	Patrimônio cultural	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Respeito direitos indígenas	A	C	A	A	C	A	C	B	A	B	B	B	B	B	C	B	B	A	A
	Condições vida saudáveis	C	C	B	B	C	B	C	C	A	C	C	C	C	C	C	B	C	C	B
	Participação da comunidade	A	B	A	A	C	A	C	D	A	B	C	C	C	C	C	B	C	A	A
	Emprego local	A	A	A	A	A	B	A	D	A	A	B	B	B	B	B	A	B	A	A
Condições de vida seguras	A	B	A	A	B	B	B	C	A	B	B	B	B	A	B	A	B	A	A	
Sociedade	Compromissos públicos sustentabilidade	B	C	B	B	C	B	C	D	A	C	D	B	C	B	D	C	D	C	B
	Contribuição desenvolvimento econômico	A	A	A	A	D	A	A	B	A	B	B	A	C	A	D	A	C	C	A
	Desenvolvimento tecnológico	A	A	A	A	A	B	C	B	A	B	A	A	B	A	C	A	C	B	A
	Corrupção	A	A	B	A	B	A	D	C	A	C	B	A	B	B	D	B	B	A	A
Atores da cadeia de valor	Concorrência leal	B	A	C	A	C	B	C	C	B	C	C	A	B	B	C	A	B	B	B
	Promoção da RSC	B	B	A	A	B	A	C	C	A	B	C	A	C	A	C	B	C	C	A
	Respeito direitos propr. intelectual	D	B	D	D	D	D	D	D	A	D	B	A	B	A	C	D	D	A	A
	Relações com fornecedores	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B	D	A	D	B	B	C	A

Fonte: Autoria própria

No Quadro 32 é possível notar que a única subcategoria cujas avaliações são todas negativas, é a Liberdade de Associação e Negociação Coletiva, que em todos os casos obteve uma avaliação C, esta subcategoria mostra-se como um dos principais problemas no nível empresarial (LENZO *et al.*, 2017).

Ao contrário, nenhuma das subcategorias atingiu uma completa avaliação positiva para todas as MPE envolvidas no estudo, aquela que se aproximou de obter uma avaliação ótima foi a subcategoria 'Patrimônio Cultural', como foi explicado, todas as MPE realizam suas atividades em lugares declarados como patrimônio da nação, inclusive, da humanidade (UNESCO, 2019), portanto, em uma primeira impressão as MPE de turismo colaboram à comunidade dando uma boa e constante manutenção aos seus locais de operações e, portanto, ao patrimônio cultural, cuja conservação é um tema de grande importância para a indústria do turismo.

A subcategoria que maior quantidade de avaliações D obteve foi o 'Acesso a recursos materiais', onde só três MPE obtiveram boas avaliações, o resto foi péssimo. Por outro lado, ainda mais preocupante é a questão do não respeito de direitos laborais fundamentais como um horário de trabalho adequado e um salário justo, subcategorias que foram avaliadas negativamente na maioria dos casos.

É importante ressaltar que os resultados apresentados no Quadro 32 representam a AISCV qualitativa que foi feita usando o SAM, que representa a base para aplicar a avaliação quantitativa. Uma avaliação quantitativa mostra-se necessária pelo fato de trabalhar com várias MPE, quando a ACV-S é aplicada a uma empresa só o SAM é efetivo, porque é um método que apresenta o desempenho individual de maneira correta, porém quando é necessário fazer uma comparação entre diversas organizações ou mensurar os impactos de várias empresas é sugerida para apoiar na tomada de decisão uma quantificação do impacto (DO CARMO; MARGNI; BAPTISTE, 2017).

4.4 QUANTIFICAÇÃO DO IMPACTO SOCIAL

A quantificação do impacto social foi feita aplicando um método baseado no proposto por Do Carmo, Margni e Baptiste (2017). Nesse sentido, foi aplicado o Questionário para a quantificação do impacto social (Apêndice E) a quatro especialistas, com conhecimento não só de ACV-S mas também, do sistema de

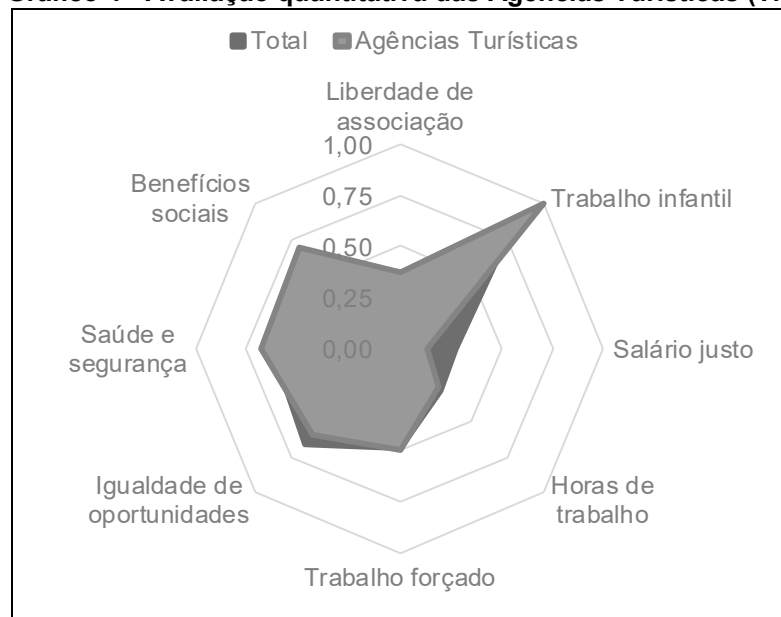
produto que está sendo avaliado. O processo de cálculo das pontuações customizadas e as ponderações dada a cada subcategoria e categoria de *stakeholder* encontram-se no Apêndice F.

A escala de avaliação transforma as respostas dos questionários em valores entre 0 e 1, portanto um desempenho menor a 0,5 é negativo, enquanto um, maior a 0,5 é positivo.

4.4.1 Agências Turísticas

Os Gráficos 4 a 8 mostram o desempenho quantificado das agências turísticas para cada uma das 30 subcategorias das cinco categorias de *stakeholder* avaliadas neste estudo, comparado com o desempenho do setor (média das quatro atividades do processo turístico), os valores dos gráficos vão de 0 a 1, onde 0 significa um desempenho negativo mínimo; e 1, um desempenho positivo máximo.

Gráfico 4 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Trabalhadores)



Fonte: Autoria própria

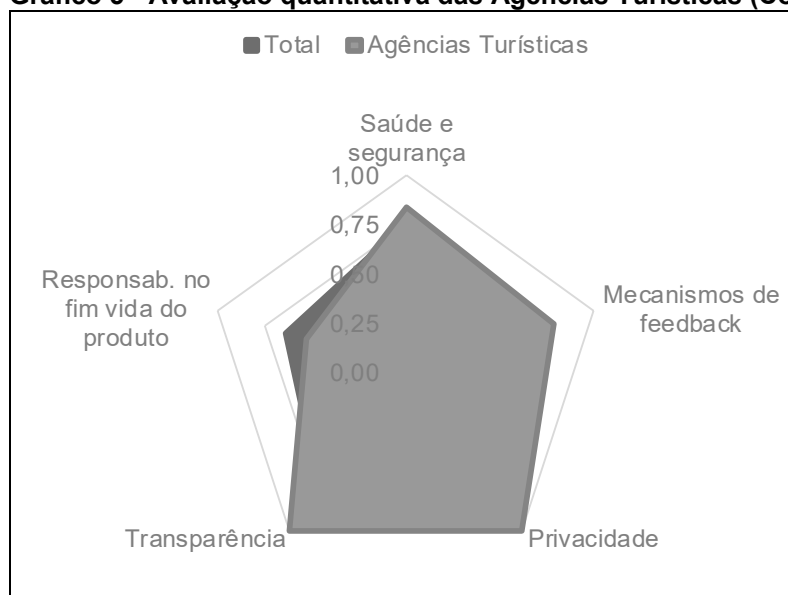
Considerando o *stakeholder* 'Trabalhadores' (Gráfico 4), as agências turísticas apresentam um desempenho ótimo na subcategoria 'Trabalho infantil', portanto, estas MPE encorajam a não contratação de crianças como força laboral e levam um registro transparente de trabalhadores, segundo o SHDB, o risco de trabalho infantil no Peru é alto, por isso o surpreende o ótimo desempenho das agências turísticas nessa subcategoria.

Porém, os pontos fracos das agências turísticas com os seus trabalhadores são o 'salário justo', 'liberdade de associação' e 'horas de trabalho', estas três subcategorias representam direitos laborais essenciais de todos os trabalhadores (ILO, 2019), contudo, nas agências turísticas foi evidenciada uma grande disparidade de salários, havendo pessoas que ganham menos do salário para viver (*living wage*), evidenciando-se a presença de estagiários que trabalham mais horas das adequadas, ultrapassando em casos as 70 horas semanais, com um salário de apenas 500 soles, quando o salário mínimo do Peru é de 930 soles (PERU, 2018) e o *living wage* é de 630 soles por cada adulto solteiro (WAGEINDICATOR, 2019).

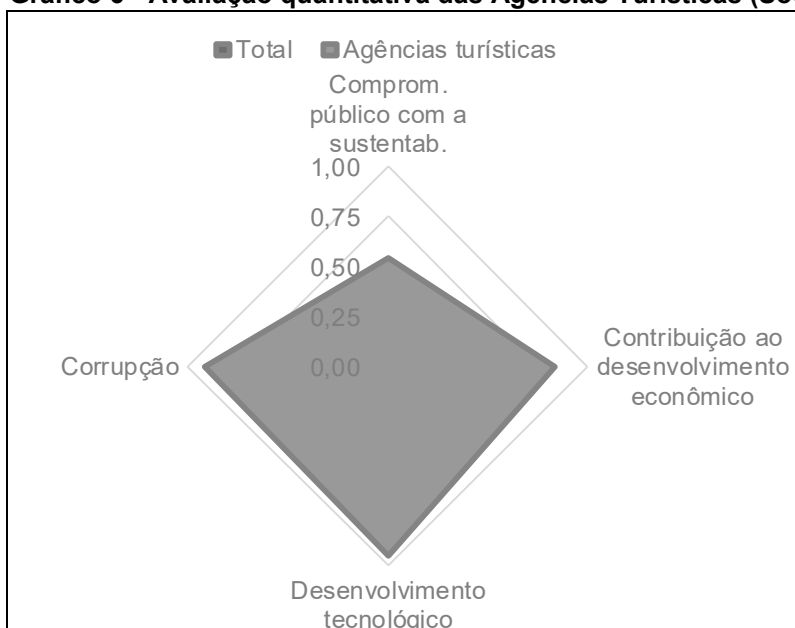
Respeito da 'liberdade de associação', a maioria dos trabalhadores das agências turísticas são guias de turismo, no Peru têm uma associação anexada ao MINCETUR, porém a associação tem um custo mensal, que, para alguém que não usufrui de um salário justo, é alto (aprox. 18% do *living wage*) os guias turísticos não estão obrigados a cadastrar-se nela, mas não o fazem por causa do alto custo que tem, nesse sentido o MINCETUR está encorajando mais a informalidade em uma indústria já informal.

Considerando os 'Consumidores' (Gráfico 5) e 'Sociedade' (Gráfico 6) as agências turísticas mostram um desempenho social positivo em todas as subcategorias, porém o desempenho da subcategoria 'Responsabilidade no fim de vida' é menor que a meia do setor, por causa, provavelmente, da pouca existência de clientes fiéis às agências turísticas, comparada com as outras atividades.

Gráfico 5 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Consumidores)

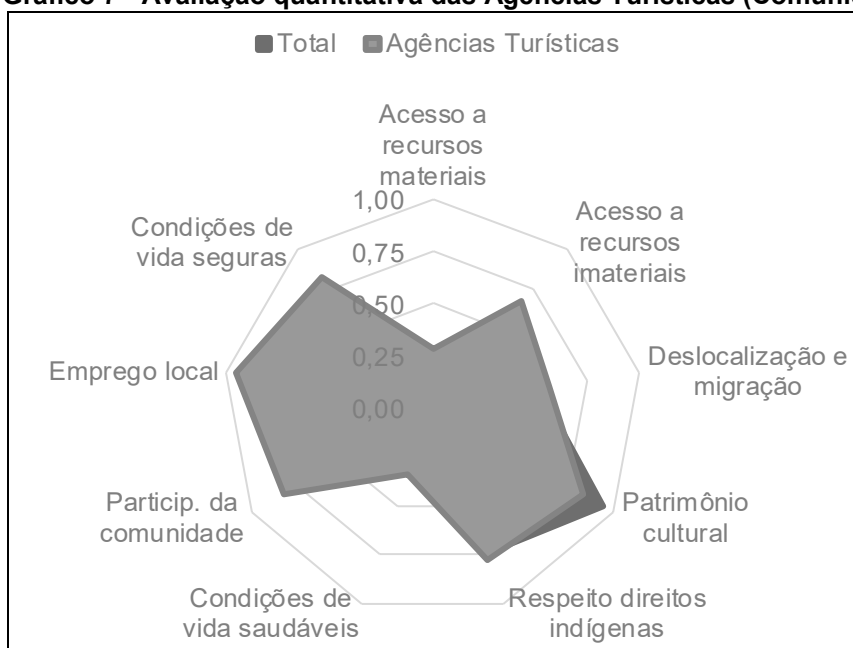


Fonte: Autoria própria

Gráfico 6 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Sociedade)

Fonte: Autoria própria

Entretanto, na comunidade local (Gráfico 7), as subcategorias 'acesso a recursos materiais' e 'condições de vida saudáveis' não apresentam um desempenho positivo, evidenciando a falta de iniciativas em infraestrutura e saúde por parte das agências turísticas.

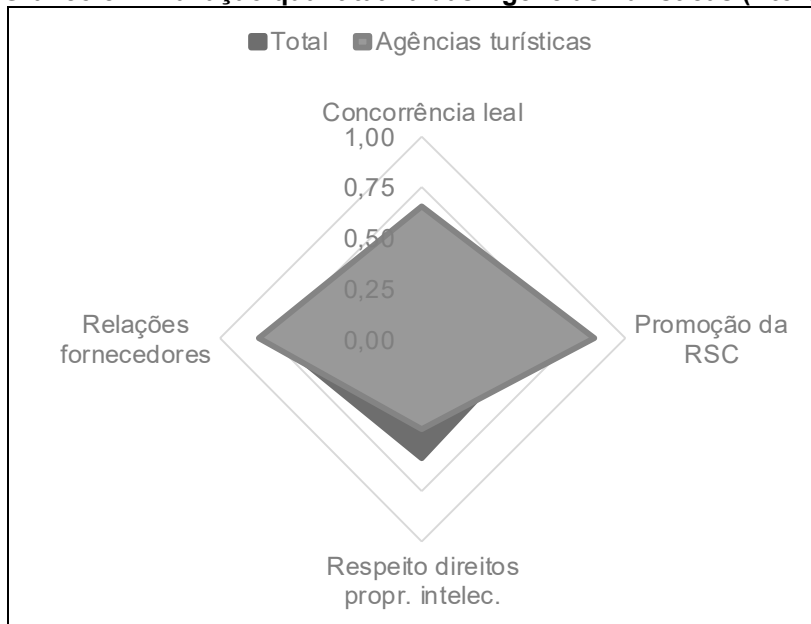
Gráfico 7 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Comunidade local)

Fonte: Autoria própria

Considerando os atores da cadeia de valor (Gráfico 8), preocupa a subcategorias 'respeito dos direitos de propriedade intelectual', as agências turísticas

demonstram utilizar a propriedade intelectual intensamente, em músicas, imagens, entre outros, porém de maneira informal, prática que é muito comum no Peru.

Gráfico 8 - Avaliação quantitativa das Agências Turísticas (Atores da CV)



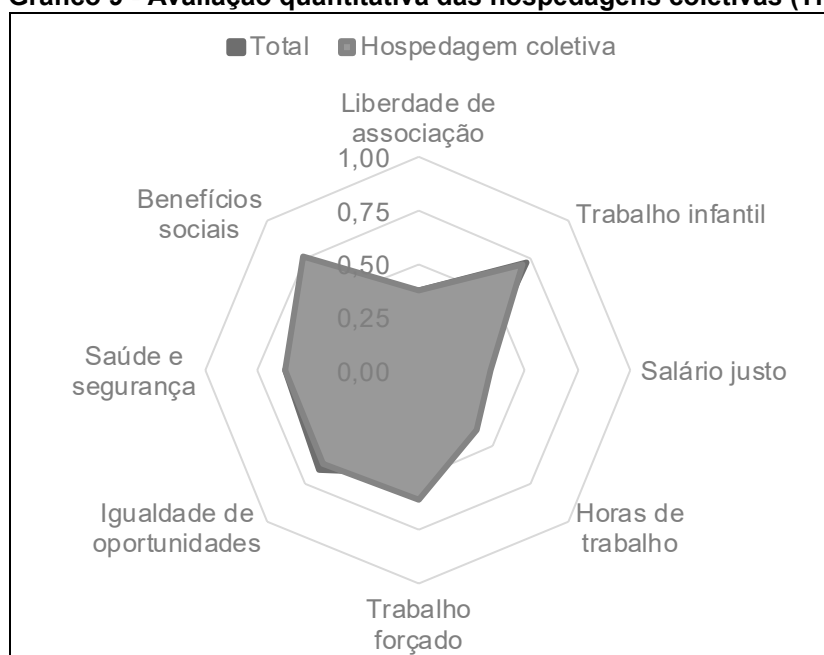
Fonte: Autoria própria

Em geral, o desempenho social das agências turísticas é positivo (maior ou igual a 0,5) em 24 de 30 subcategorias. Portanto, estas MPE mostram desempenhos negativos em 6 subcategorias (3 do stakeholder 'Trabalhadores'; 2 do stakeholder 'Comunidade local' e 1 do stakeholder 'Atores da Cadeia de Valor').

4.4.2 Hospedagem Coletiva

Os Gráficos 9 a 13 mostram o desempenho quantificado dos estabelecimentos de hospedagem coletiva, para cada uma das 30 subcategorias das cinco categorias de *stakeholder* avaliadas neste estudo, comparado com o desempenho do setor (média das quatro atividades do processo turístico), os valores dos gráficos vão de 0 a 1, onde 0 significa um desempenho negativo mínimo; e 1, um desempenho positivo máximo.

Considerando o *stakeholder* 'Trabalhadores' (Gráfico 9), mesmo que em menor medida, os problemas são os mesmos que nas agências turísticas. A 'liberdade de associação', 'salário justo' e 'horas de trabalho' são os pontos fracos das hospedagens coletivas.

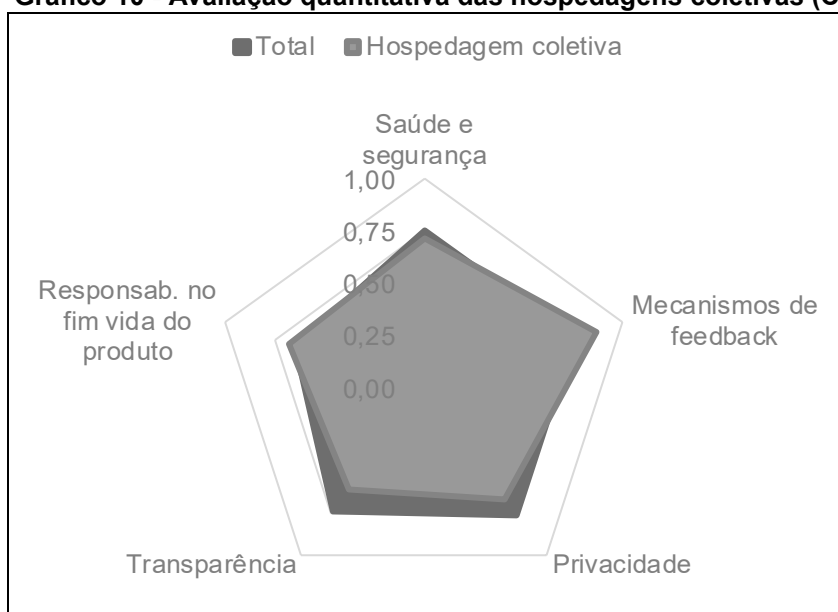
Gráfico 9 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Trabalhadores)

Fonte: Autoria própria

No caso da 'liberdade de associação', não há um sindicato ou organização exclusiva para trabalhadores de hospedagens coletivas, porém eles podem afiliar-se aos sindicatos de trabalhadores gerais. Contudo, não houve nenhuma evidência de trabalhadores sindicados a essas organizações.

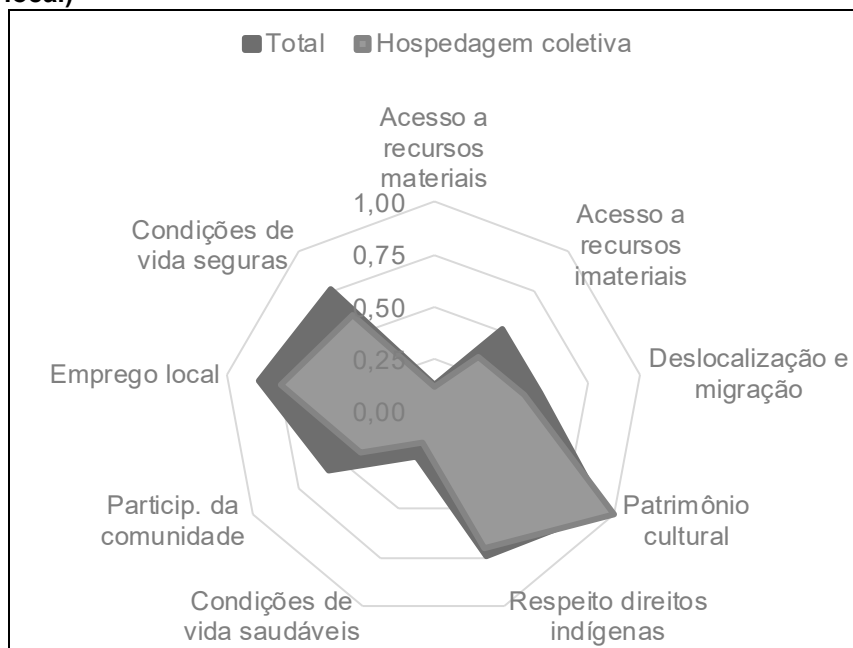
Respeito das 'horas de trabalho' e 'salário justo' é evidenciado o trabalho de colaboradores subempregados, que podem ser inclusive 'voluntários', prática espalhada, sobretudo nos *hostels*, onde o voluntário oferece seu trabalho em troca de pousada, o que afeta ao salário justo, e no caso de trabalhadores não voluntários, eles trabalham em horários não adequados inclusive de 12 horas diárias ou 72 semanais.

No *stakeholder* 'Consumidores' (Gráfico 10), todas as subcategorias foram avaliadas positivamente. Porém a maioria dos desempenhos (3 de 5 subcategorias), exceto nos 'Mecanismos de *feedback*' e 'Responsabilidade no fim de vida do produto' foi menor do que a média do setor, no caso da 'Saúde e segurança dos clientes' foi avaliado ligeiramente pior. Na subcategoria 'Privacidade' o desempenho é consideravelmente menor, por causa da grande quantidade de dados requeridos aos clientes e registros físicos, vulneráveis a perder-se. Enquanto na subcategoria 'Transparência' é menor por causa das poucas iniciativas formais (relatórios ao MINCETUR ou portais de transparência) dessas MPE para dar visibilidade aos dados resultados das suas atividades.

Gráfico 10 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Consumidores)

Fonte: Autoria própria

Bem ao contrário dos 'Consumidores', na 'Comunidade local' (Gráfico 11) são 5 subcategorias que não atingiram um desempenho social positivo ('acesso a recursos materiais', 'acesso a recursos imateriais', 'deslocalização e migração', 'condições de vida saudáveis' e 'participação da comunidade').

Gráfico 11 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Comunidade local)

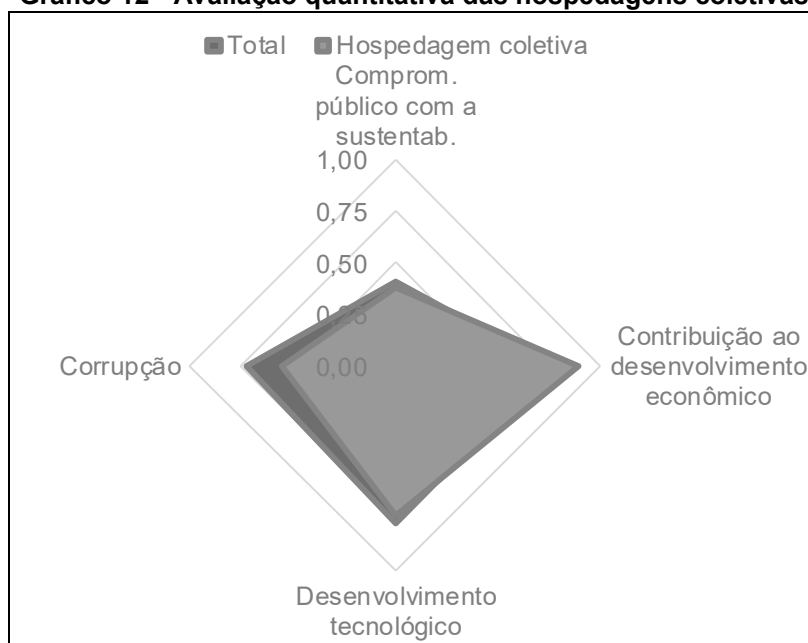
Fonte: Autoria própria

Essas avaliações negativas em 5 de 8 subcategorias, são reflexo do pouco interesse das MPE de hospedagem coletiva em organizar ou participar de iniciativas

em prol da comunidade local, seja de infraestrutura, educação, cultura, arte ou saúde, motivo pelo qual três subcategorias foram avaliadas negativamente ('acesso a recursos materiais', 'acesso a recursos imateriais' e 'condições de vida saudáveis'). A subcategoria 'deslocalização e migração' é afetada também por causa dos 'voluntariados' porque trata-se usualmente de voluntários estrangeiros que em alguns casos chegam a superar em quantidade aos trabalhadores nacionais, comportamento ilegal segundo a normativa peruana (PERU, 1991). Enquanto a participação da comunidade é baixa, inclusive em alguns casos a relação com a comunidade é negativa e já apresentaram problemas.

Considerando a 'Sociedade' (Gráfico 12), a subcategorias 'compromissos públicos com questões de sustentabilidade' foi avaliada negativamente, evidenciando uma falta do conhecimento do conceito de sustentabilidade pelos donos da empresa e a falta de adoção de boas práticas nesse sentido, existindo o incorreto descarte de resíduos sólidos, argumentando, em alguns casos, que esse é problema da prefeitura local.

Gráfico 12 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Sociedade)

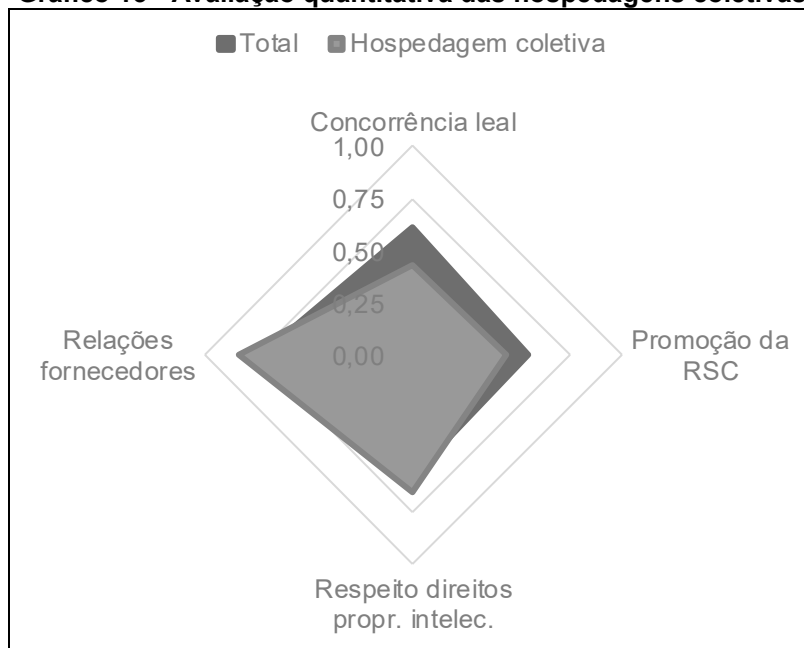


Fonte: Autoria própria

Visando os 'Atores da cadeia de valor' (Gráfico 13), a 'concorrência leal' e 'promoção da responsabilidade social' foram avaliadas negativamente, demonstrando a falta de códigos de ética e responsabilidade social corporativa por parte das MPE, e a carência de vínculo a instituições de controle de preços, mesmo

existindo associações, como AHORA (Associação Peruana de Hotéis, Restaurantes e Afins), que controlam o preço e a qualidade do serviço de todos os seus associados (AHORA, 2019), e preferindo outras variáveis para estabelecer seus preços como a demanda, ou inclusive a conveniência, assim diferentes clientes podem pagar diferentes preços pelo mesmo serviço, o que não é ético.

Gráfico 13 - Avaliação quantitativa das hospedagens coletivas (Atores CV)



Fonte: Autoria própria

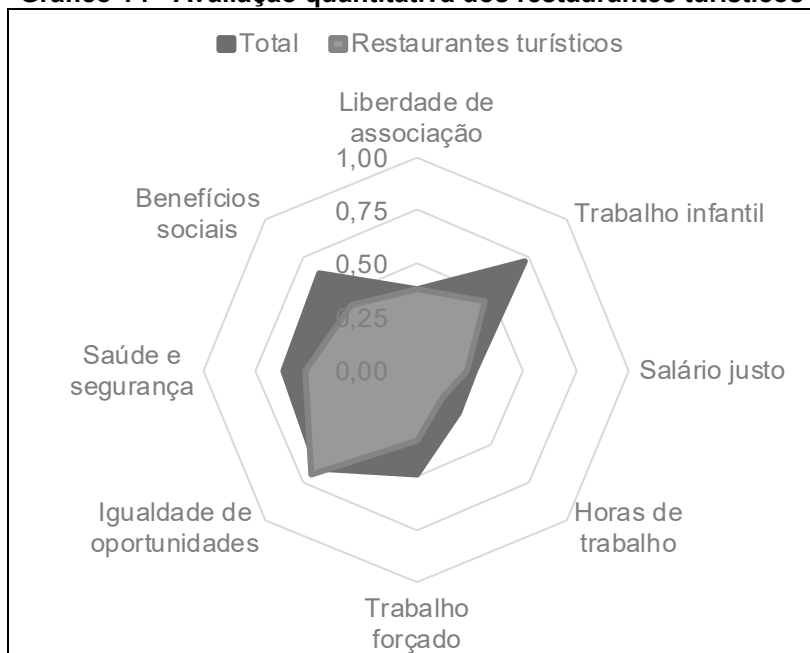
Em geral, o desempenho social dos estabelecimentos de hospedagem coletiva é positivo (maior ou igual a 0,5) em 19 de 30 subcategorias. Portanto, estas MPE mostram desempenhos negativos em 11 subcategorias (3 do stakeholder 'Trabalhadores'; 5 do stakeholder 'Comunidade local'; 2 do stakeholder 'Sociedade' e 1 do stakeholder 'Atores da Cadeia de Valor').

4.4.3 Restaurantes Turísticos

Os Gráficos 14 a 18 mostram o desempenho quantificado dos restaurantes turísticos, para cada uma das 30 subcategorias das cinco categorias de *stakeholder* avaliadas neste estudo, comparado com o desempenho do setor (média das quatro atividades do processo turístico), os valores dos gráficos vão de 0 a 1, onde 0 significa um desempenho negativo mínimo; e 1, um desempenho positivo máximo.

Visando o *stakeholder* ‘Trabalhadores’ (Gráfico 14), a maioria de subcategorias têm desempenhos menores que a média do setor turístico, portanto, os restaurantes turísticos apresentam um desempenho pior do que as outras atividades turísticas, assim são 6 subcategorias que atingem um desempenho social negativo.

Gráfico 14 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Trabalhadores)



Fonte: Autoria própria

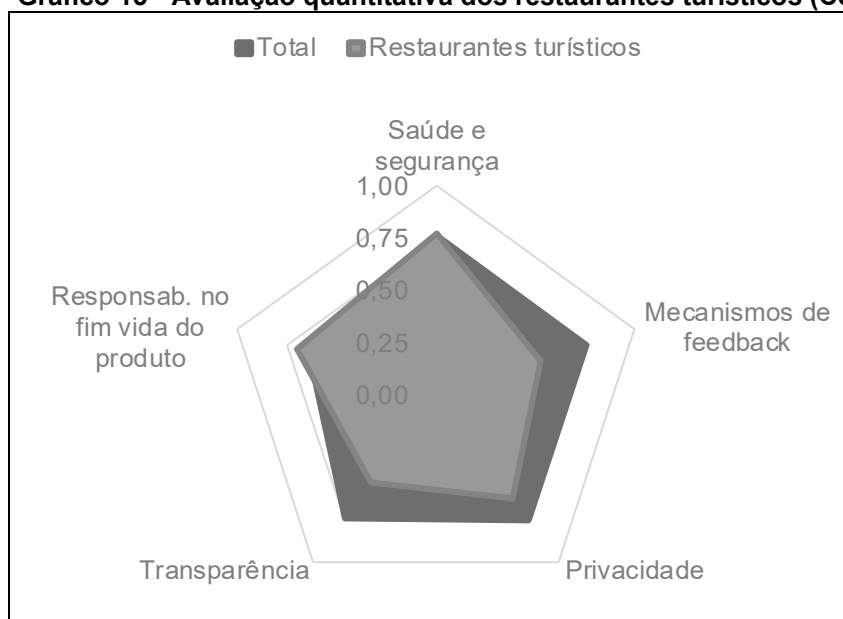
Considerando a ‘liberdade de associação’, igual que com as hospedagens coletivas, não existe um sindicato ou organização específica, mas os trabalhadores podem afiliar-se a qualquer sindicato de trabalhadores gerais, a menor avaliação neste *stakeholder* foram as ‘horas de trabalho’ (0,18), o que demonstra que não é respeitado para nada o horário normal de trabalho, havendo trabalhadores que laboram mais de 72 horas por semana, igualmente o ‘salário justo’ em muitos casos não existe, igual que os ‘benefícios sociais e segurança social’ para os trabalhadores.

Um ponto crítico é a avaliação negativa nas subcategorias ‘trabalho forçado’ e ‘trabalho infantil’ sendo a única atividade com avaliações negativas nestas subcategorias, uma causa potencial disto é a grande informalidade que existe nesta atividade, o que traz consigo a pouca transparência que existe nos registros dos trabalhadores e a pouca evidência de contratos formais de trabalho assinados pelo

empregador e o empregado, o que pode levar à exploração laboral e, pior ainda, laboral infantil.

Considerando os ‘Consumidores’ (Gráfico 15), todas as subcategorias foram avaliadas positivamente, porém três das 5 subcategorias foram menores do que a média do setor. O que mostra que os ‘mecanismos de *feedback*’, em alguns casos não existem ou são ineficazes, evidenciando-se, por exemplo, que algumas vezes a única forma de reclamação é falando com o dono, não havendo um meio formal.

Gráfico 15 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Consumidores)



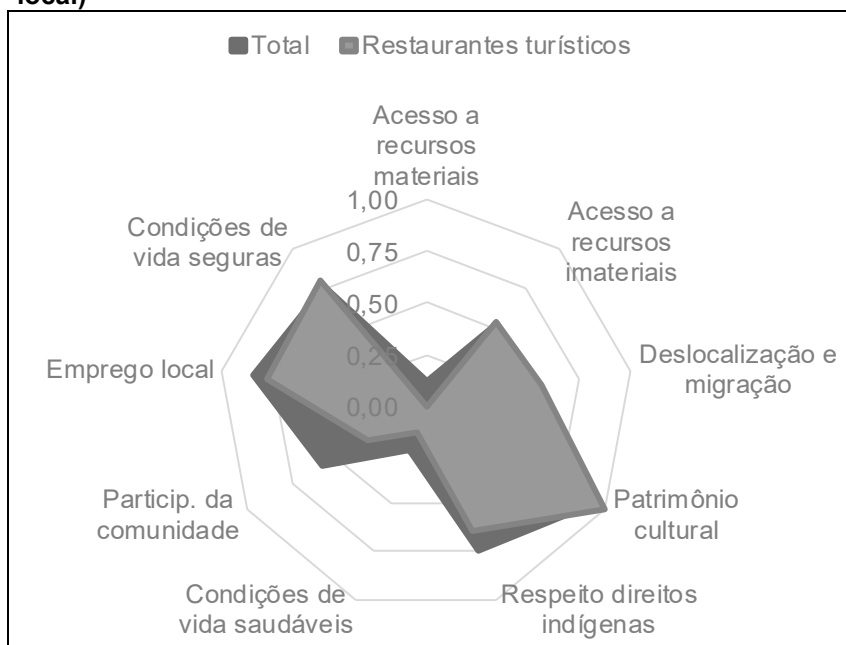
Fonte: Autoria própria

No caso da ‘Privacidade’ a avaliação é positiva, mas neutra, porque na maioria dos casos nenhum dado é requerido aos clientes para efetivar uma compra. Enquanto a ‘Transparência’ avaliada negativamente denota o pouco interesse destas MPE de dar conta formalmente das suas atividades, mesmo que para os restaurantes não seja necessário a apresentação do relatório ao MINCETUR, em poucos casos existem iniciativas formais para dar a conhecer os resultados das suas atividades.

Entretanto, no *stakeholder* ‘Comunidade local’ (Gráfico 16), as subcategorias ‘acesso a recursos materiais’, ‘condições de vida saudáveis’ e ‘participação da comunidade’ foram avaliadas negativamente, as duas primeiras por causa da falta de participação em atividades de saúde para a comunidade local e, sobretudo, em projetos de infraestrutura, onde a avaliação foi mínima (0,00); a ‘participação da comunidade’ com os restaurantes turísticos é mínima, tendo em muitas ocasiões

uma relação apenas neutra com a comunidade local, não mostrando em nenhum caso engajamento com ela.

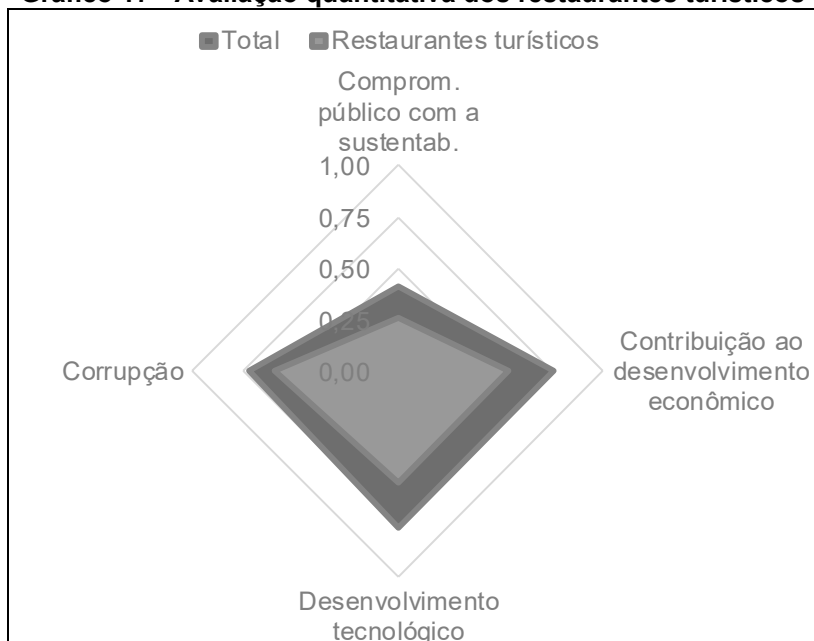
Gráfico 16 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Comunidade local)



Fonte: Autoria própria

No *stakeholder* 'Sociedade' (Gráfico 17), somente uma avaliação foi negativa, na subcategoria de 'compromissos públicos com a sustentabilidade'.

Gráfico 17 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Sociedade)



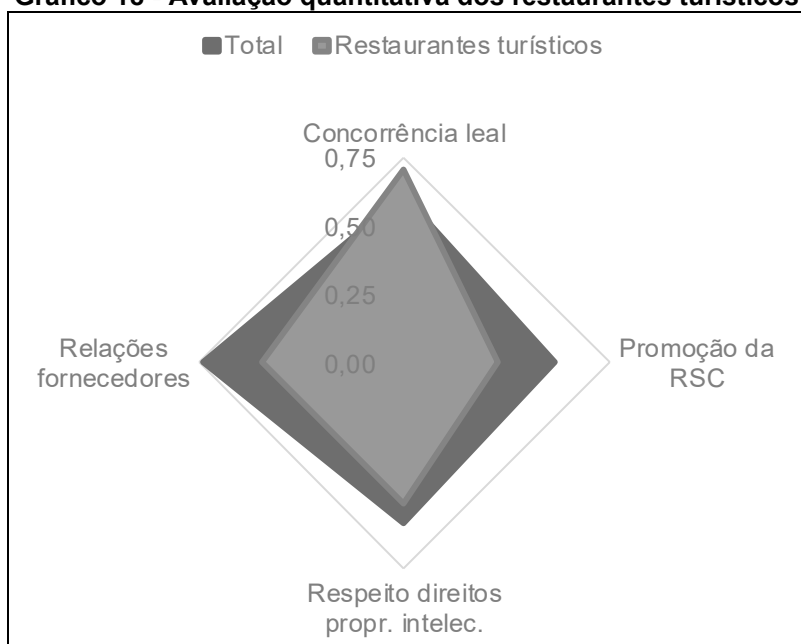
Fonte: Autoria própria

A subcategoria de ‘compromissos públicos com a sustentabilidade’ foi avaliada negativamente, porque os donos dos restaurantes não conhecem o conceito e a importância da sustentabilidade, acreditando que se resume ao descarte de resíduos nos caminhões coletores. Mesmo que as empresas tenham grande potencial de geração de resíduos orgânicos não há em nenhum caso separação de resíduos ou outra boa prática que possa ajudar à sustentabilidade.

É preciso ressaltar que todas as subcategorias do stakeholder ‘Sociedade’ foram menores que a média do setor, o que evidencia um comportamento negativo em questões de pago de tributos ou aquisição de inovações em serviço.

Considerando o *stakeholder* ‘Atores da cadeia de valor’ (Gráfico 18), a ‘promoção da responsabilidade social’ foi avaliada negativamente por causa da falta de códigos expressos de ética ou compromissos de RSC.

Gráfico 18 - Avaliação quantitativa dos restaurantes turísticos (Atores CV)



Fonte: Autoria própria

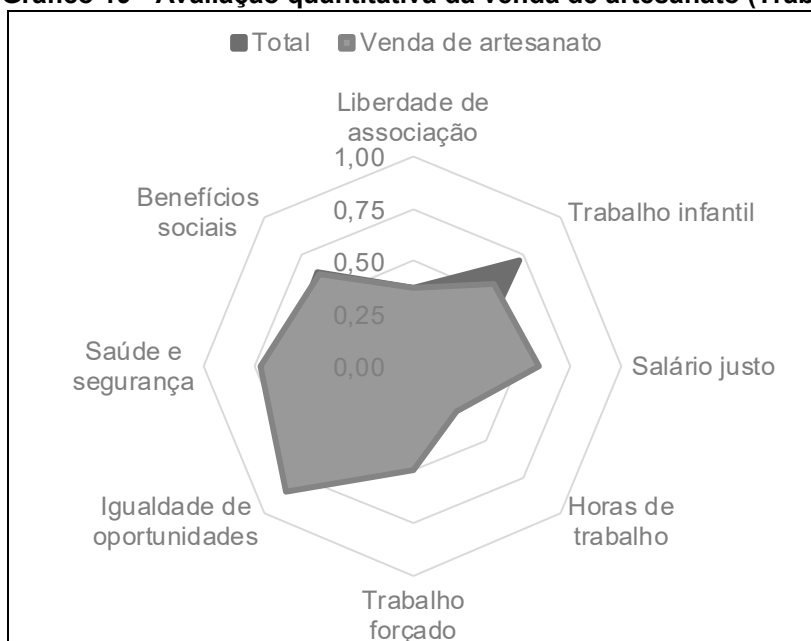
Em geral, o desempenho social dos restaurantes turísticos é positivo (maior ou igual a 0,5) em 19 de 30 subcategorias. Portanto, estas MPE mostram desempenhos negativos em 11 subcategorias (6 do stakeholder ‘Trabalhadores’; 3 do stakeholder ‘Comunidade local’; 1 do stakeholder ‘Sociedade’ e 1 do stakeholder ‘Atores da Cadeia de Valor’).

4.4.4 Venda de Artesanato

Os Gráficos 19 a 23 mostram o desempenho quantificado dos restaurantes turísticos, para cada uma das 30 subcategorias das cinco categorias de *stakeholder* avaliadas neste estudo, comparado com o desempenho do setor (média das quatro atividades do processo turístico), os valores dos gráficos vão de 0 a 1, onde 0 significa um desempenho negativo mínimo; e 1, um desempenho positivo máximo.

Visando o *stakeholder* 'Trabalhadores' (Gráfico 19), duas subcategorias foram avaliadas negativamente: 'liberdade de associação' e 'horas de trabalho', mas foi a única atividade avaliada positivamente em 'salário justo'. Porém as outras duas subcategorias são os problemas recorrentes em todas as atividades turísticas avaliadas, a falta de trabalhadores associados a sindicatos e horários inadequados de trabalho.

Gráfico 19 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Trabalhadores)

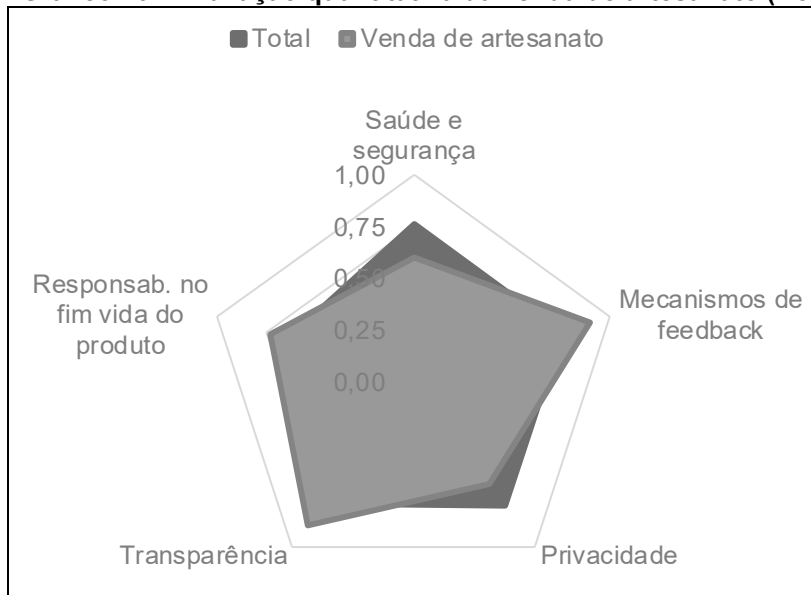


Fonte: Autoria própria

Nos *stakeholders* 'Consumidores' (Gráfico 20) todas as avaliações foram positivas, contudo em alguns casos como nas subcategorias 'saúde e segurança', 'privacidade' e 'promoção da responsabilidade social' as avaliações são menores que a média do setor. Nas duas primeiras, porque a venda de artesanato não representa maior perigo para a 'saúde e segurança' dos clientes e enquanto à 'privacidade' normalmente nenhum dado é demandado para efetivar uma compra,

não havendo perigo de perda de dados ou atentados contra a privacidade dos clientes.

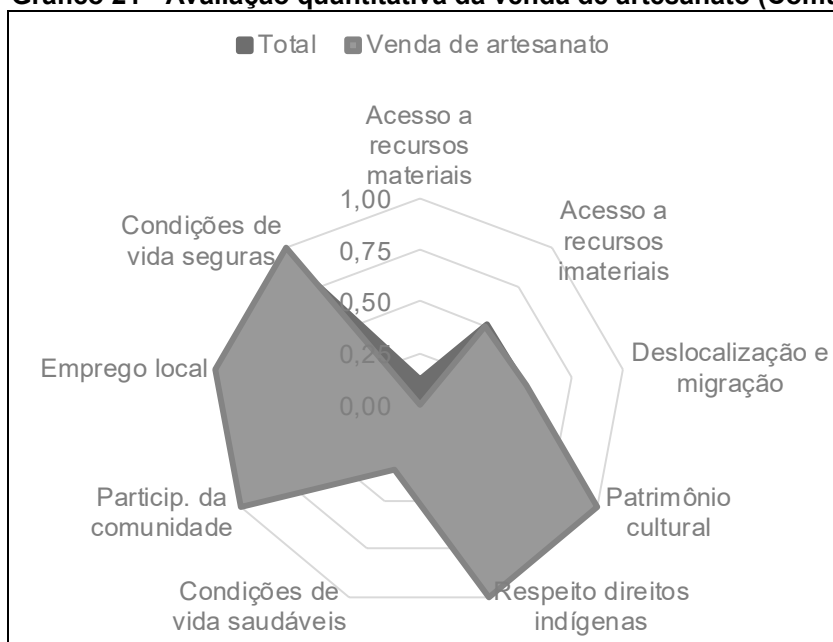
Gráfico 20 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Consumidores)



Fonte: Autoria própria

Visando a 'Comunidade local' (Gráfico 21) igual do que as outras atividades, os problemas na participação em projetos de infraestrutura ou iniciativas de saúde para comunidade faz com que as subcategorias de 'acesso a recursos materiais' e 'condições de vida saudáveis' sejam avaliadas negativamente.

Gráfico 21 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Comunidade local)

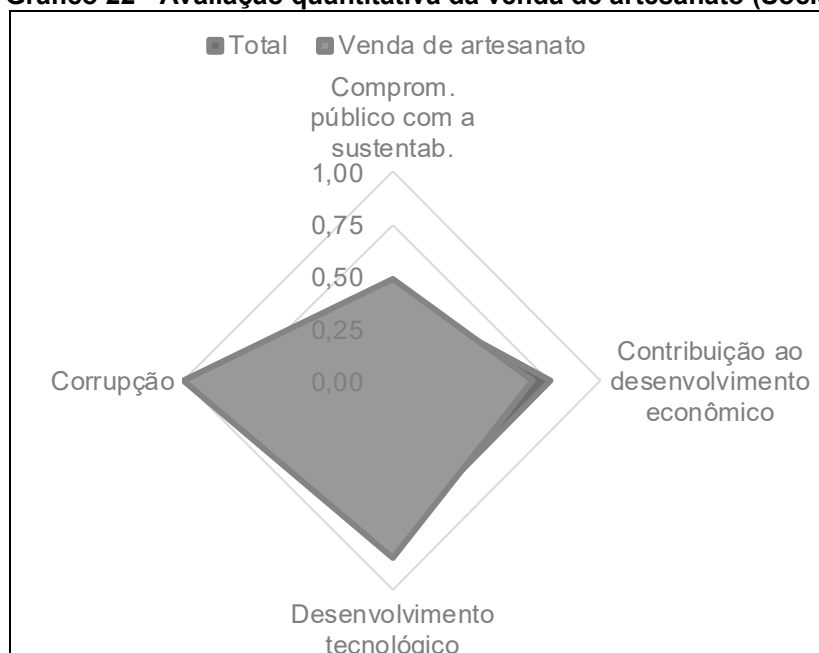


Fonte: Autoria própria

Porém, várias subcategorias neste *stakeholder* obtiveram uma avaliação máxima como o ‘respeito dos direitos indígenas’, ‘participação da comunidade’, ‘patrimônio cultural’ e ‘emprego local’, o que mostra um verdadeiro respeito e engajamento às comunidades com as quais interatua, seja com parcerias de negócio com comunidades nativas para a vender as peças de artesanato que elas produzem ou dando prioridades de contratação, mesmo que não explícitas, às pessoas da comunidade.

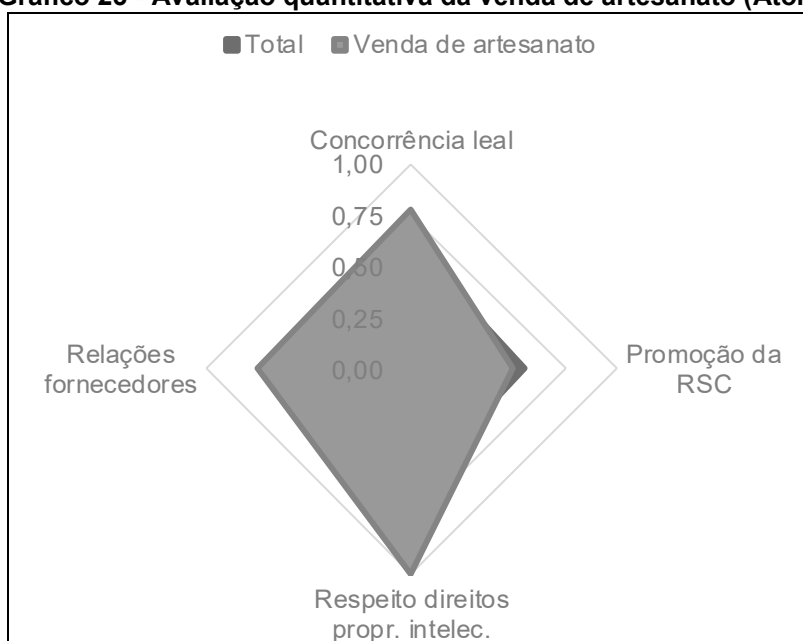
Respeito do *stakeholder* ‘Sociedade’ (Gráfico 22), a subcategoria ‘compromissos públicos com a sustentabilidade’ foi avaliada negativamente, como na maioria de atividades, não existe uma idiossincrasia que vise a sustentabilidade como política empresarial, mesmo que eles contribuam a ela, eles não têm ideia da vantagem competitiva que poderia representar a sustentabilidade nos seus negócios.

Gráfico 22 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Sociedade)



Fonte: Autoria própria

Visando o *stakeholder* ‘Atores da cadeia de valor’ (Gráfico 23), nenhuma subcategoria foi avaliada negativamente, aliás, só a subcategoria de ‘Promoção da responsabilidade social’ apresenta um desempenho menor que o setor. Inclusive, uma subcategoria obteve avaliação máximo, trata-se do ‘respeito da propriedade intelectual’.

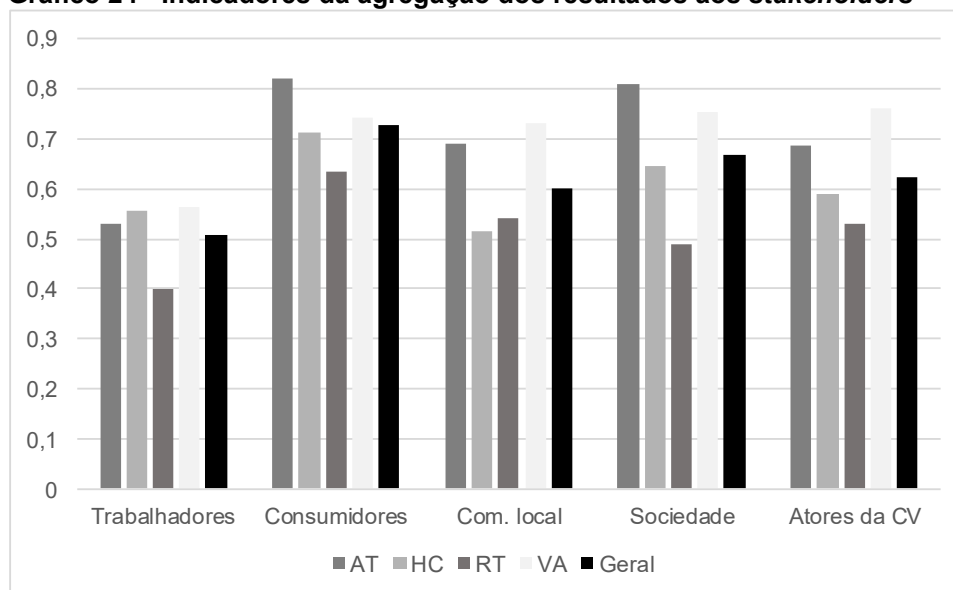
Gráfico 23 - Avaliação quantitativa da venda de artesanato (Atores da CV)

Fonte: Autoria própria

Em geral, o desempenho social dos pontos de venda de artesanato é positivo (maior ou igual a 0,5) em 25 de 30 subcategorias. Portanto, estas MPE mostram desempenhos negativos em 5 subcategorias (2 do stakeholder 'Trabalhadores'; 2 do stakeholder 'Comunidade local'; e 1 do stakeholder 'Sociedade').

4.4.5 Agregação

Os resultados das avaliações quantitativas das subcategorias foram agregados, com a média das ponderações propostas pelos especialistas para cada subcategoria, cujo cálculo pode é apresentado no Apêndice F. O resultado final é um indicador de desempenho social para cada categoria de *stakeholder*. O Gráfico 24 apresenta o resultado da agregação dos resultados das subcategorias a cada *stakeholder*.

Gráfico 24 - Indicadores da agregação dos resultados aos stakeholders

Fonte: Autoria própria

Todas as atividades apresentam avaliações positivas (maiores a 0,5) nas categorias de *stakeholder* de 'Consumidores', 'Comunidade local' e 'Atores da cadeia de valor', porém nas categorias de *stakeholder* de 'Trabalhadores' e 'Sociedade' os restaurantes turísticos apresentam um desempenho negativo, por causa de problemas como a falta de transparência nos registros dos trabalhadores, salários pouco justos, horários de trabalho inadequados, carência de compromisso com a sustentabilidade, sobretudo por causa do seu desconhecimento do conceito e importância.

No nível geral, todas as categorias de *stakeholder* foram avaliadas positivamente, porém o desempenho está longe de ser ótimo, mais que tudo no *stakeholder* 'Trabalhadores' que obteve uma avaliação ligeiramente positiva. Os trabalhadores são o *stakeholder* de maior participação e dependência nas empresas (BENN; ABRATT; O'LEARY, 2016), portanto, toda empresa, seja do tamanho que for, deveria cuidar pelo menos do resguardo dos direitos laborais dos seus trabalhadores. Por este motivo, que o *stakeholder* 'Trabalhadores' tenha obtido a menor avaliação geral é alarmante, porque implica o potencial incumprimento de direitos trabalhistas, subemprego e até exploração.

Finalmente a última etapa da ACV-S visa interpretar os resultados da pesquisa.

4.5 INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS

Na interpretação de resultados foram identificados os pontos críticos (*hotspots*) sociais; foi analisado o nível de engajamento dos *stakeholders*; também foi feita a avaliação do estudo mediante uma análise de sensibilidade. O relatório final do estudo como um todo tem o formato da presente dissertação, pois o estudo tinha um alvo acadêmico, porém relatórios do desempenho individual de cada organização e planos de melhoria do desempenho social serão entregues aos donos ou administradores das MPE que fizeram parte efetiva desta pesquisa, igualmente um relatório ao GERCETUR Arequipa.

4.5.1 Identificação de pontos críticos sociais

A identificação de pontos críticos sociais é de grande importância porque permitiu a identificação e classificação dos resultados quantitativos da avaliação do desempenho social das MPE de atividades turísticas que participaram desta pesquisa.

Para reconhecer os pontos críticos (*hotspots*) sociais, uma escala de cores foi utilizada para ter uma melhor visualização de quais são as subcategorias de impacto que precisam de melhoria. O Quadro 33 define a escala de avaliações, as cores usadas em para cada intervalo de valor da avaliação do desempenho social, e a descrição do significado de cada cor.

Quadro 33 - Definição dos valores atribuídos para AISCV

Avaliação	Descrição	Cor
$0,76 < x < 1,00$	Representa um desempenho social muito positivo, que é importante de manter	
$0,51 < x < 0,75$	Representa um desempenho social positivo, mas que pode ser melhorado com a adoção de medidas proativas	
$0,26 < x < 0,50$	Representa um desempenho social negativo, que precisa de medidas de melhoria importantes	
$0,00 < x < 0,25$	Representa um desempenho social muito negativo que precisa de medidas de melhoria importantes e urgente	

Fonte: Autoria própria

A Tabela 3 apresenta os resultados customizados da avaliação das subcategorias de impacto de cada atividade turística e a média total do desempenho

de todas as atividades, assim como a avaliação total das categorias de *stakeholders*, sombreados com as cores especificadas no Quadro 33 para denotar o grau de criticidade de cada uma e urgência de melhoria do desempenho social.

Tabela 3 - Resumo dos resultados da quantificação

CAT. STAKE.	SUBCATEGORIA	ATIVIDADE				TOTAL
		AT	HC	RT	VA	
Trabalhadores	Lib. de associação	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38
	Trabalho infantil	1,00	0,70	0,46	0,55	0,72
	Salário justo	0,13	0,35	0,24	0,60	0,28
	Horas de trabalho	0,27	0,40	0,18	0,30	0,29
	Trabalho forçado	0,50	0,61	0,33	0,50	0,49
	Igualdade de oportunidades	0,60	0,63	0,70	0,85	0,66
	Saúde e segurança	0,68	0,63	0,52	0,73	0,62
	Benefícios sociais	0,70	0,76	0,44	0,63	0,64
Consumidores	Saúde e segurança	0,84	0,71	0,77	0,60	0,76
	Mec. de <i>feedback</i>	0,79	0,87	0,52	0,90	0,75
	Privacidade	1,00	0,66	0,63	0,63	0,76
	Transparência	1,00	0,61	0,53	0,88	0,74
	Resp. fim vida do prod.	0,53	0,68	0,71	0,73	0,64
Comunidade local	Aces. a rec. materiais	0,28	0,12	0,00	0,00	0,13
	Aces. a rec. imateriais	0,67	0,33	0,53	0,50	0,51
	Deslocalização e migração	0,57	0,44	0,57	0,53	0,52
	Patrimônio cultural	0,83	1,00	1,00	1,00	0,95
	Respeito direitos indígenas	0,78	0,70	0,65	1,00	0,74
	Cond. vida saudáveis	0,34	0,17	0,14	0,34	0,23
	Part. da comunidade	0,83	0,40	0,33	1,00	0,58
	Emprego local	0,95	0,74	0,78	1,00	0,85
Cond. de vida seguras	0,83	0,60	0,79	1,00	0,76	
Sociedade	Comp. públicos sustentab.	0,54	0,38	0,26	0,49	0,41
	Contribuição desenv. econ.	0,83	0,89	0,54	0,68	0,76
	Desenv. tecnológico	0,95	0,73	0,54	0,85	0,76
	Corrupção	0,92	0,55	0,60	1,00	0,73
Atores da cadeia de valor	Concorrência leal	0,66	0,43	0,71	0,78	0,61
	Prom. responsabilidade social	0,85	0,45	0,34	0,50	0,55
	Resp. direitos propr. intelectual	0,45	0,65	0,51	1,00	0,59
	Relações fornecedores	0,80	0,83	0,52	0,75	0,73

Fonte: Autoria própria

Como observado na Tabela 3, são duas subcategorias de impacto que apresentam um desempenho social total muito negativo: o 'Acesso a recursos materiais' e as 'Condições de vida saudáveis', portanto, medidas de melhoria visando essas subcategorias devem ser tomadas urgentemente para melhorar o desempenho social das MPE de atividades turísticas em Arequipa, Peru.

Porém as empresas de cada atividade devem tomar medidas de melhoria específicas em determinadas subcategorias, a fim de melhorar o seu desempenho

social, as subcategorias críticas, que requerem medidas de melhoria urgentes e/ou importantes, para cada atividade turística estão descritas no Quadro 34.

Quadro 34 - Pontos críticos do desempenho social das atividades turísticas

AGÊNCIAS TURÍSTICAS	Requer medidas de melhoria importantes e urgentes em:	Salário justo
	Requer medidas de melhoria importantes em:	Liberdade de associação e negociação coletiva
		Horas de trabalho
		Acesso a recursos materiais
		Condições de vida saudáveis
	Respeito dos direitos de propriedade intelectual	
HOSPEDAGENS COLETIVAS	Requer medidas de melhoria importantes e urgentes em:	Acesso a recursos materiais
		Condições de vida saudáveis
	Requer medidas de melhoria importantes em:	Liberdade de associação e negociação coletiva
		Salário justo
		Horas de trabalho
		Acesso a recursos imateriais
		Deslocalização e migração
		Participação da comunidade
		Compromissos públicos com a sustentabilidade
Concorrência leal		
	Promoção da responsabilidade social	
RESTAURANTES TURÍSTICOS	Requer medidas de melhoria importantes e urgentes em:	Salário justo
		Horas de trabalho
		Acesso a recursos materiais
		Condições de vida saudáveis
	Requer medidas de melhoria importantes em:	Liberdade de associação e negociação coletiva
		Trabalho infantil
		Trabalho forçado
		Benefícios sociais/ segurança social
		Participação da comunidade
		Compromissos públicos com a sustentabilidade
	Promoção da responsabilidade social	
VENDA DE ARTESANATO	Requer medidas de melhoria importantes e urgentes em:	Acesso a recursos materiais
	Requer medidas de melhoria importantes em:	Liberdade de associação e negociação coletiva
		Horas de trabalho
		Condições de vida saudáveis
	Compromissos públicos com a sustentabilidade	

Fonte: Autoria própria

Com os *hotspots* identificados, é possível saber onde é necessário melhorar o desempenho social das MPE de turismo na região de Arequipa, Peru; portanto, este passo é de grande importância para propor as ações de melhoria apresentadas no Capítulo 5 desta dissertação.

4.5.2 Análise do Nível de Engajamento dos *Stakeholders*

A ACV-S foi feita com base nas respostas de questionários aplicados aos donos ou administradores das MPE, e aos trabalhadores, igualmente houve observação direta e análise de alguns documentos das empresas. Também foi importante a participação do GERCETUR (Gerencia Regional de Comércio Exterior e Turismo) Arequipa, organismo associado ao MINCETUR, quem em representação da sociedade, ajudou na corroboração de diversos dados associados aos *stakeholders* 'Comunidade local', 'Sociedade' e 'Atores da cadeia de valor', a participação dos *stakeholders* é analisada no Quadro 35.

Quadro 35 - Participação dos *stakeholders*

Stakeholder	Participação	Observações
Trabalhadores	Direta	Mediante o preenchimento do Questionário B
Consumidores	-	Dados obtidos mediante respostas do Questionário A
Comunidade local	Indireta	Dados obtidos mediante respostas do Questionário A e corroborados por meio do GERCETUR
Sociedade	Indireta	Dados obtidos mediante respostas do Questionário A e corroborados por meio do GERCETUR
Atores da cadeia de valor	Direta	Dados de fornecedores obtidos do Questionário A, donos participaram diretamente mediante o preenchimento de questionários

Fonte: Autoria própria

Lamentavelmente, a participação de alguns *stakeholders*, como os consumidores ou fornecedores (que fazem parte dos atores da cadeia de valor) foi reduzida por causa da dificuldade de entrevista-los.

Em conclusão, o nível de engajamento dos *stakeholders* foi alto para Trabalhadores e Atores da Cadeia de Valor, porque eles serviram como fonte de dados primários para a construção do ISCV. O único *stakeholder* com participação nula foram os 'Consumidores'. Enquanto a Comunidade Local e Sociedade, representada pelo GERCETUR, teve um engajamento baixo, porém importante porque forneceram dados secundários para a corroboração dos dados primários obtidos.

4.5.3 Avaliação do Estudo

O estudo avaliou os impactos sociais, mensurando o desempenho social das atividades turísticas de MPE da cidade de Arequipa, Peru, o estudo teve uma abrangência completa enquanto às categorias de *stakeholders*, avaliando cinco (de cinco possíveis). Enquanto às subcategorias de impacto, foram avaliadas 30 categorias (de 31 possíveis), excluindo só a subcategoria 'Prevenção de conflitos armados', porque não existem na cidade de aplicação.

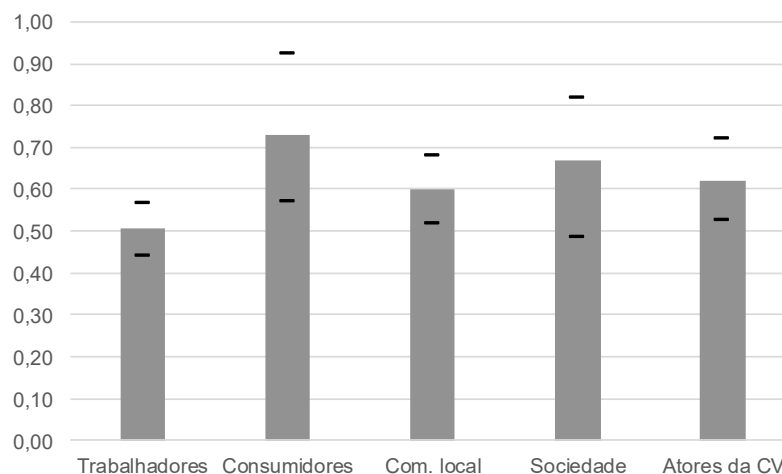
O ISCV foi construído com as respostas de 19 MPE dedicadas a quatro diferentes atividades turísticas que fazem parte importante do ciclo de vida do turismo, e cuja contribuição ao trabalho foi fundamental (Quadro 36).

Quadro 36 - % de empresas por atividade

ATIVIDADE	NRO. DE MPE	%
Agências turísticas	6	31,6%
Hospedagem coletiva	6	31,6%
Restaurantes turísticos	5	26,3%
Venda de artesanato	2	10,5%
TOTAL	19	100,0%

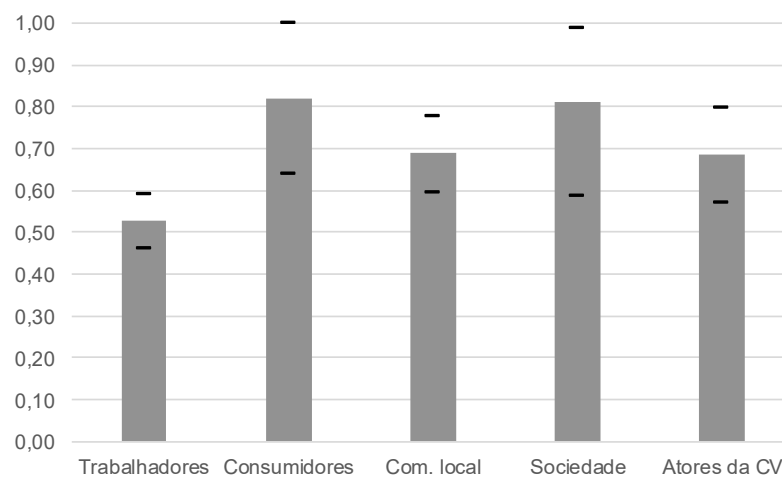
Fonte: Autoria própria

Por causa da grande informalidade evidenciado no setor do turismo, sobretudo na pequena indústria turística, os resultados obtidos mostram desempenhos positivos (maiores a 0,5) para todas as atividades e em todos os *stakeholders*. No entanto, devido às variações nas ponderações dadas para a quantificação do impacto, os resultados poderiam variar, por isso foi feita a análise de sensibilidade da média de todas as atividades turísticas (Gráfico 25), igualmente a análise de sensibilidade individual para cada atividade turística (Gráficos 26 a 29).

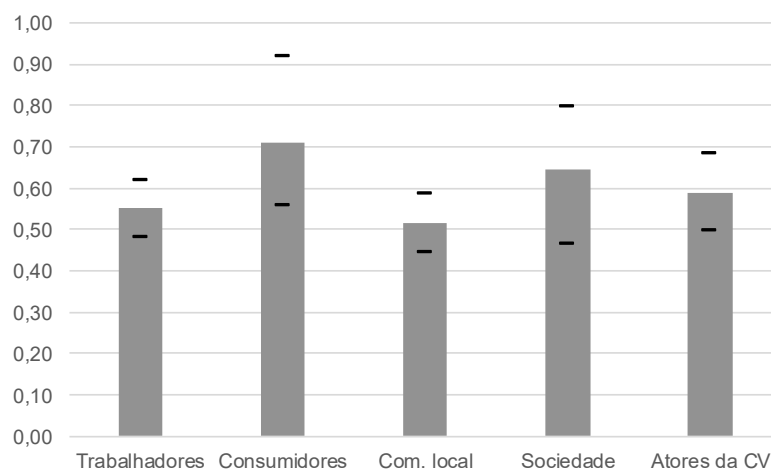
Gráfico 25 - Análise de sensibilidade (Todas as atividades turísticas)

Fonte: Autoria própria

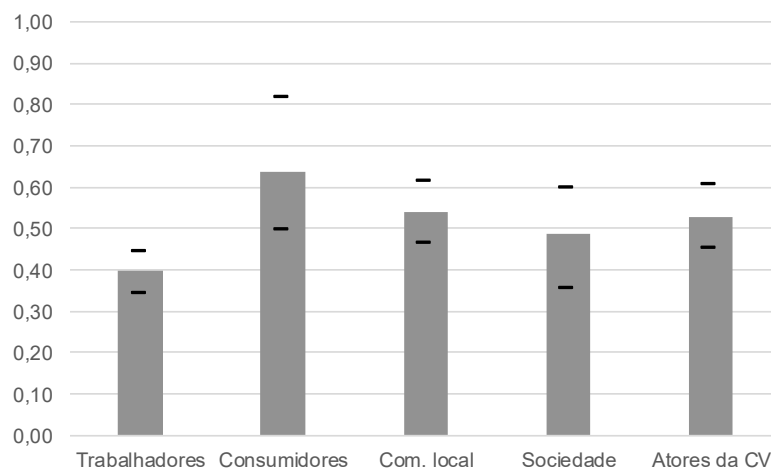
Observando a análise de sensibilidade para todas as atividades de turismo, por causa de variações nas ponderações na hora de quantificar o desempenho social as avaliações positivas nos *stakeholders* 'Trabalhadores' e 'Sociedade' poderiam virar negativas, por isso é necessário tomar medidas de melhoria, sobretudo nesses *stakeholders*.

Gráfico 26 - Análise de sensibilidade (Agências turísticas)

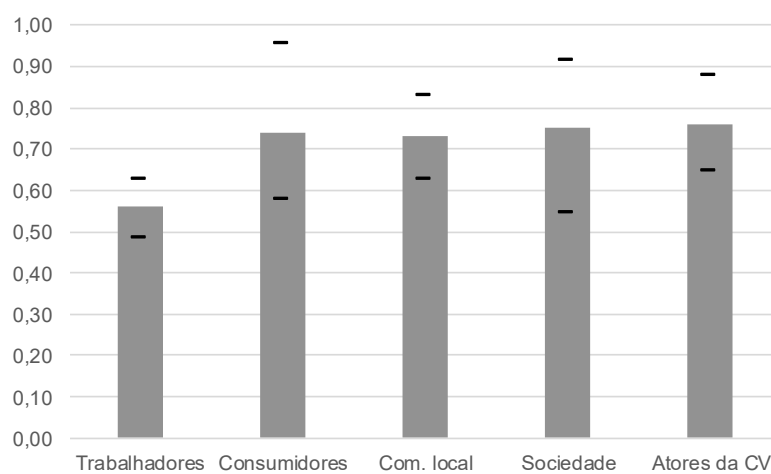
Fonte: Autoria própria

Gráfico 27 - Análise de sensibilidade (Hospedagens coletivas)

Fonte: Autoria própria

Gráfico 28 - Análise de sensibilidade (Restaurantes turísticos)

Fonte: Autoria própria

Gráfico 29 - Análise de sensibilidade (Venda de artesanato)

Fonte: Autoria própria

No caso das agências turísticas (Gráfico 26) e postos de venda de artesanato (Gráfico 29), só existe a possibilidade que o *stakeholder* 'Trabalhadores' vire negativo, por causa de incertezas na hora da ponderação na quantificação do impacto. Portanto é importante tomar medidas de melhoria nele.

Considerando as hospedagens coletivas e restaurantes turísticos, a situação é mais alarmante porque são 4 *stakeholders* (trabalhadores, comunidade local, sociedade e atores da cadeia de valor) que poderiam obter avaliação negativa, motivo pelo qual é necessário fazer ênfase nas ações de melhoria a serem implantadas nas MPE destas atividades turísticas.

Com a interpretação dos resultados está finalizada a ACV-S das atividades turísticas de MPE localizadas na região de Arequipa, Peru.

5 AÇÕES DE MELHORIA DOS IMPACTOS SOCIAIS DAS MPE DE ATIVIDADES TURÍSTICAS NA REGIÃO DE AREQUIPA, PERU

Com base nos pontos críticos, identificados no Quadro 34, ações de melhoria foram propostas para a melhoria do desempenho social das MPE de atividades turísticas.

5.1 AGÊNCIAS TURÍSTICAS

As agências turísticas apresentaram seis pontos críticos, dentre eles um de medidas importantes e urgentes. O Quadro 37 apresenta as subcategorias críticas, a situação atual do desempenho dela, as ações de melhoria propostas para em um prazo máximo de 2 anos, atingir um desempenho ótimo, igualmente está especificado o nível de dificuldade e urgência de implantação das ações propostas.

Quadro 37 - Ações de melhoria para Agências Turísticas

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Salário justo	Em nenhum caso o menor salário das MPE é maior que o salário mínimo do país (930 soles ou US\$ 258,76), e em alguns casos é menor inclusive que o <i>living wage</i> (630 soles ou US\$ 175,30)	Incrementar imediatamente o salário dos trabalhadores que ganhem menos que o <i>living wage</i> (630 soles), a princípio, ninguém pode ganhar menos do que essa quantidade	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Melhorar o nível salarial dos trabalhadores, subir gradualmente até conseguir, em um horizonte de 2 anos, aumentando 50 soles a cada 4 meses, que todos os trabalhadores ganhem o salário mínimo do país (930 soles) e que seja documentado	Muito alto	Alto	
Horas de trabalho	Apenas um caso respeita o horário normal de trabalho de 48 horas por semana, mas a maioria de MPE emprega os seus trabalhadores por 60 ou mais horas semanais	A princípio, respeitar o horário do setor que é de 60 horas semanais (ou 10 diárias).	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Visar a otimização de processos para reduzir o horário dos trabalhadores de campo, buscar outras opções de venda (online ou por telefone) para reduzir o trabalho de oficina, a fim de, em um horizonte de 2 anos, atingir um horário laboral de 48 horas semanais.	Muito alto	Alto	

Quadro 37 - Ações de melhoria para Agências Turísticas

(Conclusão)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Liberdade de associação	Somente existem 4 ocorrências, em duas MPE de trabalhadores associados a associações laborais, porém não existem restrições por parte da MPE a eles se associarem	A MPE deve encorajar a sindicalização de todos os seus trabalhadores, ajudando total ou parcialmente com o pago das taxas de associação e pedindo a certidão de associação a novos trabalhadores, até conseguir em 2 anos que o 100% de trabalhadores estejam sindicados.	Alto	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
Acesso a recursos materiais	Só em dois casos as MPE não participaram de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	Sendo difícil financiar um grande projeto de infraestrutura para a sociedade, a MPE deveria participar dando ideias no orçamento participativo das prefeituras das comunidades com quem tem relação, ou financiar pequenos projetos, como manutenção, limpeza ou pintura de casas e aceras, ou fornecimento de água em povoados onde não haja, pelo menos realizando uma iniciativa a cada ano.	Alto	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Condições de vida saudáveis	Só na metade dos casos as MPE participaram em uma iniciativa em saúde para a comunidade nos últimos 5 anos	A MPE deve organizar campanhas de correção e prevenção da saúde nas comunidades pelo menos uma vez por ano, contratando ou buscando profissionais da saúde voluntários que possam brindar serviços de atenção médica, pediátrica, odontológica, ou fornecer vacinas e medicinas à comunidade local	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Respeito dos direitos de propr. intelectual	O uso da propriedade intelectual é intenso (em imagens para as suas publicidades e músicas para o lazer dos clientes), mas a forma de uso é prioritariamente informal	No caso das músicas, a medida mais efetiva é substituir imediatamente o uso de CDs "piratas", pelos aplicativos, como <i>Spotify</i> , para colocar melodias do folclore local.	Baixo	Alto	Responsável: Dono ou administrador e trabalhadores; Beneficiário: Sociedade
		No caso das imagens, é sugerido o uso de fotografias próprias ou extraídas de sites que garantam "copyright zero".	Baixo	Alto	

Fonte: Autoria própria

5.2 HOSPEDAGEM COLETIVA

Os estabelecimentos de hospedagem coletiva apresentaram onze pontos críticos, dentre eles dois de medidas importantes e urgentes. O Quadro 38 apresenta as subcategorias críticas, a situação atual do desempenho dela, as ações de melhoria propostas para em um prazo máximo de 2 anos, atingir um desempenho ótimo, igualmente está especificado o nível de dificuldade e urgência de implantação das ações propostas.

Quadro 38 - Ações de melhoria para Hospedagens Coletivas

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Acesso a recursos materiais	Só em um caso, uma MPE participou de um projeto de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	Sendo difícil financiar um grande projeto de infraestrutura para a sociedade, a MPE deveria participar dando ideias no orçamento participativo das prefeituras das comunidades com quem tem relação, ou financiar pequenos projetos, como manutenção, limpeza ou pintura de casas e aceras, ou fornecimento de água em povoados onde não haja, pelo menos realizando uma iniciativa a cada ano.	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Condições de vida saudáveis	Só uma MPE participou em iniciativas em saúde para a comunidade nos últimos 5 anos	A MPE deve organizar campanhas de correção e prevenção da saúde nas comunidades pelo menos uma vez por ano, contratando ou buscando profissionais da saúde voluntários que possam brindar serviços de atenção médica, pediátrica, odontológica, ou fornecer vacinas e medicações à comunidade local	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local

Quadro 38 - Ações de melhoria para Hospedagens Coletivas

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Horas de trabalho	Apenas um caso respeita o horário normal de trabalho de 48 horas por semana, mas a maioria de MPE emprega os seus trabalhadores por 60 ou mais horas semanais, chegando até 72 horas semanais	A princípio, respeitar o horário do setor que é de 60 horas semanais (ou 10 diárias).	Muito alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Normalmente o atendimento destas MPE é de 24 horas, por isso é sugerido aumentar turnos de trabalho, é dizer contratar mais trabalhadores para aliviar os horários de trabalho, para assim, em um horizonte de 2 anos, atingir um horário laboral de 48 horas semanais.	Alto	Alto	
Salário justo	Em dois casos o menor salário da MPE é menor que o salário mínimo do país (930 soles), inclusive em um caso é menor que o <i>living wage</i> (630 soles)	Incrementar imediatamente o salário dos trabalhadores que ganhem menos que o <i>living wage</i> (630 soles), a princípio, ninguém pode ganhar menos do que essa quantidade	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Melhorar o nível salarial dos trabalhadores, subir gradualmente até conseguir, em um horizonte de 2 anos, aumentando 50 soles a cada 4 meses, que todos os trabalhadores ganhem o salário mínimo do país (930 soles) e que seja documentado	Muito alto	Alto	
Desloc. e migração	Só em um caso, uma MPE contrata mais do limite permitido de trabalhadores estrangeiros (20%), enquanto as outras não contratam estrangeiro nenhum	Para quem ultrapassou o máximo permitido, é necessário reduzir o número de trabalhadores em um período não maior a um ano (duração máxima de um contrato de trabalho)	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
		Para quem não tem estrangeiro nenhum é sugerida a contratação deles, em um período de um ano, sem ultrapassar nunca a razão de 1 por cada 5 trabalhadores.	Alto	Alto	

Quadro 38 - Ações de melhoria para Hospedagens Coletivas

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Compr. públicos com a sustentab.	Em muitos casos o conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade é pouco ou nulo, então a relação da MPE com ela tende a ser neutra ou negativa, inclusive	A curto prazo, tanto dono como trabalhadores devem estar cientes do conceito e importância da sustentabilidade e conscientizar sobre ele aos seus clientes.	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador e trabalhadores; Beneficiário: Sociedade
		Implementar ações para melhorar sua relação com ela, começando pela segregação de resíduos e disposição final correta do lixo, uso consciente da água e energia elétrica, encorajando o não uso de plásticos descartáveis e adotando as ações propostas aqui para melhorar a sustentabilidade social, no período máximo de 2 anos.	Médio	Alto	
Concorrênc. leal	Nenhuma MPE está associada a grupos de controle da concorrência leal e os preços, na maioria dos casos, são estabelecidos pela demanda (preços a conveniência)	Mudar imediatamente a forma de estabelecimento de preços, um preço justo vem do análise de custos, mais uma margem de ganhos justa, não é ético cobrar diferente a diferentes clientes pelo mesmo serviço.	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Sociedade
		Se associar a associação de controle de preços, como o AHORA (Associação de Hotéis, Restaurantes e Afins), em um período não maior a 2 anos	Muito alto	Médio	
Liberdade de associação	Somente existem duas ocorrências, em uma MPE, de trabalhadores associados a associações laborais, porém não existem restrições por parte da MPE a eles se associarem	A MPE deve encorajar a sindicalização de todos os seus trabalhadores, ajudando total ou parcialmente com o pago das taxas de associação e pedindo a certidão de associação a novos trabalhadores, até conseguir em 2 anos que o 100% de trabalhadores estejam sindicados.	Alto	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores

Quadro 38 - Ações de melhoria para Hospedagens Coletivas

(Conclusão)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Acesso a recursos imateriais	Somente duas MPE participaram em iniciativas sociais em educação, esporte, cultura ou arte, nos últimos 5 anos	A MPE deve organizar iniciativas em educação (oferecendo um curso de agricultura sustentável ou inglês para melhorar o relacionamento da comunidade com os turistas), esporte (campeonatos esportivos), cultura ou arte (concurso de danças, exposição de tecidos, cerâmica, etc.) para a comunidade pelo menos uma vez por ano.	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador e trabalhadores; Beneficiário: Comunidade local
Particip. da comunidade	Três MPE têm uma relação neutra com a comunidade, inclusive uma MPE tem uma relação negativa e já teve problemas com a comunidade	Para as MPE que realizam suas atividades fora do centro histórico, é importante a consulta à comunidade local para a tomada de decisões, encorajando a contratação de pessoal da comunidade tanto como trabalhador quanto fornecedor, e obviamente, isso melhorará a relação e evitará mal-entendidos com a comunidade local.	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Promoção da resp. social	Só três MPE têm um código de ética expresso	A empresa deve assinar um código de ética, que deve ser apresentado ao GERCETUR para a sua inclusão no sistema, em um prazo não maior a 1 ano	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Sociedade
	Só duas MPE têm compromisso de responsabilidade social corporativa	A empresa deve assinar um compromisso de responsabilidade social, que deve ser apresentado ao GERCETUR para a sua inclusão no sistema, em um prazo não maior a 2 anos	Alto	Alto	

Fonte: Autoria própria

5.3 RESTAURANTES TURÍSTICOS

Os restaurantes turísticos apresentaram onze pontos críticos, dentre eles quatro de medidas importantes e urgentes. O Quadro 39 apresenta as subcategorias críticas, a situação atual do desempenho dela, as ações de melhoria propostas para

em um prazo máximo de 2 anos, atingir um desempenho ótimo, igualmente está especificado o nível de dificuldade e urgência de implantação das ações propostas.

Quadro 39 - Ações de melhoria para Restaurantes Turísticos

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Trabalho forçado	Só há um caso onde é assinado um contrato formal de trabalho	No curto prazo, escrever e assinar contratos de trabalho para todos os colaboradores, fornecendo-lhes uma cópia.	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
Acesso a recursos materiais	Em nenhum caso as MPE participaram de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	Sendo difícil financiar um grande projeto de infraestrutura para a sociedade, a MPE deveria participar dando ideias no orçamento participativo das prefeituras das comunidades com quem tem relação, ou financiar pequenos projetos, como manutenção, limpeza ou pintura de casas e aceras, ou fornecimento de água em povoados onde não haja, pelo menos realizando uma iniciativa a cada ano.	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Condições de vida saudáveis	Só uma MPE participou em uma iniciativa em saúde para a comunidade nos últimos 5 anos	A MPE deve organizar campanhas de correção e prevenção da saúde nas comunidades pelo menos uma vez por ano, contratando ou buscando profissionais da saúde voluntários que possam brindar serviços de atenção médica, pediátrica, odontológica, ou fornecer vacinas e medicinas à comunidade local	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Salário justo	Em quatro casos o menor salário da MPE é menor que o salário mínimo do país (930 soles), inclusive em três casos é menor que o <i>living wage</i> (630 soles)	Incrementar imediatamente o salário dos trabalhadores que ganhem menos que o <i>living wage</i> (630 soles), a princípio, ninguém pode ganhar menos do que essa quantidade	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Melhorar o nível salarial dos trabalhadores, subir gradualmente até conseguir, em um horizonte de 2 anos, aumentando 50 soles a cada 4 meses, que todos os trabalhadores ganhem o salário mínimo do país (930 soles) e que seja documentado	Muito alto	Alto	

Quadro 39 - Ações de melhoria para Restaurantes Turísticos

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Horas de trabalho	Em nenhum caso é respeitado o horário normal de trabalho de 48 horas por semana, mas a grande maioria de MPE emprega os seus trabalhadores entre 60 e 72 horas semanais	A princípio, respeitar o horário do setor que é de 60 horas semanais (ou 10 diárias).	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Visar a otimização do horário de atenção ao cliente, ou no caso de manter aumentar o número de trabalhadores, a fim de, em um horizonte de 2 anos, atingir um horário laboral de 48 horas semanais.	Muito alto	Alto	
Trabalho infantil	Em três casos não existe transparência nos registros dos trabalhadores, inclusive em um caso não existe o registro	Imediatamente escrever e manter um registro transparente consignando dados como nome, data de nascimento, número de DNI, sexo, direção, telefone, e-mail.	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
	Existem crianças trabalhando em duas MPE, porém ela garante o não trabalho noturno e escolarização delas	No prazo de dois anos, acabar com o trabalho infantil na MPE, a empresa deve encorajar a não contratação de crianças, mesmo garantindo a escolarização e o não trabalho noturno delas	Alto	Alto	
Benefícios sociais	Em três MPE não são fornecidos mais de um benefício social, inclusive nenhum em uma delas	No curto prazo, todos os trabalhadores devem usufruir de férias pagas e seguro de saúde	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
		Em um período de dois anos, os trabalhadores devem passar a planilha, é dizer, usufruir dos cinco benefícios sociais mínimos (férias pagas, seguro de saúde, CTS, escolarização e aporte à ONP ou AFP)	Alto	Alto	
Liberdade de associação	Não existe ocorrência nenhuma de trabalhadores associados a associações laborais, porém não existem restrições por parte da MPE a eles se associarem	A MPE deve encorajar a sindicalização de todos os seus trabalhadores, ajudando total ou parcialmente com o pago das taxas de associação e pedindo a certidão de associação a novos trabalhadores, até conseguir em 2 anos que o 100% de trabalhadores estejam sindicados.	Alto	Muito Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local

Quadro 39 - Ações de melhoria para Restaurantes Turísticos

(Conclusão)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Compr. públicos com a sustentab.	Em quatro casos o conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade é pouco ou nulo, então a relação da MPE com ela tende a ser neutra ou negativa, inclusive	A curto prazo, tanto dono como trabalhadores devem estar cientes do conceito e importância da sustentabilidade e conscientizar sobre ele aos seus clientes.	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador e trabalhadores; Beneficiário: Sociedade
		Implementar ações para melhorar sua relação com ela, começando pela segregação de resíduos (orgânicos, recicláveis e resíduos) e disposição final correta do lixo, uso consciente da água e energia elétrica, encorajando o não uso de plásticos descartáveis e adotando as ações propostas aqui para melhorar a sustentab. social, no período máximo de 2 anos.	Médio	Alto	
Promoção da responsab. social	Só duas MPE têm um código de ética expresso	A empresa deve assinar um código de ética, que deve ser apresentado ao GERCETUR para a sua inclusão no sistema, em um prazo não maior a 1 ano	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Sociedade
	Só uma MPE têm compromisso de responsabilidade social corporativa	A empresa deve assinar um compromisso de responsabilidade social, que deve ser apresentado ao GERCETUR para a sua inclusão no sistema, em um prazo não maior a 2 anos	Alto	Alto	
Particip. da comunidade	Quatro MPE têm uma relação neutra com a comunidade e não existe consulta à comunidade para a tomada de decisões	Para as MPE que realizam suas atividades fora do centro histórico, é importante a consulta à comunidade local para a tomada de decisões, encorajando a contratação de pessoal da comunidade tanto como trabalhador quanto fornecedor, e obviamente, isso melhorará a relação e evitará Maus-entendidos com a comunidade local.	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local

Fonte: Autoria própria

5.4 VENDA DE ARTESANATO

Os postos de venda de artesanato apresentaram cinco pontos críticos, dentre eles um de medidas importantes e urgentes. O Quadro 40 apresenta as subcategorias críticas, a situação atual do desempenho dela, as ações de melhoria propostas para em um prazo máximo de 2 anos, atingir um desempenho ótimo, igualmente está especificado o nível de dificuldade e urgência de implantação das ações propostas.

Quadro 40 - Ações de melhoria para Venda de Artesanato

(Continua)

SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Acesso a recursos materiais	Em nenhum caso as MPE participaram de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	Sendo difícil financiar um grande projeto de infraestrutura para a sociedade, a MPE deveria participar dando ideias no orçamento participativo das prefeituras das comunidades com quem tem relação, ou financiar pequenos projetos, como manutenção, limpeza ou pintura de casas e aceras, ou fornecimento de água em povoados onde não haja, pelo menos realizando uma iniciativa a cada ano.	Alto	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local
Comp. públicos com a sustentab.	Em um casos o conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade é pouco, então a relação dessa MPE com a sustentabilidade é neutra	A curto prazo, tanto dono como trabalhadores devem estar cientes do conceito e importância da sustentabilidade e conscientizar sobre ele aos seus clientes.	Médio	Muito alto	Responsável: Dono ou administrador e trabalhadores; Beneficiário: Sociedade
		Implementar ações para melhorar sua relação com ela, começando pela segregação de resíduos (orgânicos, recicláveis e resíduos) e disposição final correta do lixo, uso consciente da água e energia elétrica, encorajando o não uso de plásticos descartáveis e adotando as ações propostas aqui para melhorar a sustentabilidade social, no período máximo de 2 anos.	Médio	Alto	

Quadro 40 - Ações de melhoria para Venda de Artesanato

					(Conclusão)
SUBCAT.	SITUAÇÃO ATUAL	AÇÃO DE MELHORIA	NÍVEL DE DIFICULD.	NÍVEL DE URGÊNCIA	STAKEH. ENVOLVIDOS
Liberdade de associação e negociação coletiva	Não existe ocorrência nenhuma de trabalhadores associados a associações laborais, porém não existem restrições por parte da MPE a eles se associarem	A MPE deve encorajar a sindicalização de todos os seus trabalhadores, ajudando total ou parcialmente com o pagamento das taxas de associação e pedindo a certidão de associação a novos trabalhadores, até conseguir em 2 anos que o 100% de trabalhadores estejam sindicalizados.	Alto	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
Horas de trabalho	Em nenhum caso é respeitado o horário normal de trabalho de 48 horas por semana, as MPE empregam os seus trabalhadores entre 50 e 60 horas semanais	Visar a otimização do horário de atenção ao cliente, ou no caso de manter aumentar o número de trabalhadores, a fim de, em um horizonte de 2 anos, atingir um horário laboral de 48 horas semanais.	Muito alto	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Trabalhadores
Condições de vida saudáveis	Só uma MPE participou em uma iniciativa em saúde para a comunidade nos últimos 5 anos	A MPE deve organizar campanhas de correção e prevenção da saúde nas comunidades pelo menos uma vez por ano, contratando ou buscando profissionais da saúde voluntários que possam brindar serviços de atenção médica, pediátrica, odontológica, ou fornecer vacinas e medicamentos à comunidade local	Médio	Alto	Responsável: Dono ou administrador; Beneficiário: Comunidade local

Fonte: Autoria própria

Como foi especificado, se todas as ações propostas fossem implementadas nas MPE de atividades turísticas, em um prazo de dois anos deveriam ser melhorados os pontos críticos sociais. Cabe ressaltar, que este é o plano de ações geral, entretanto a cada MPE entregar-se-á um plano de ação específico, segundo os resultados das suas avaliações.

5.5 POTENCIAIS GANHOS DA APLICAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

Produto da implementação do plano de ação proposto nesta dissertação, as MPE de turismo da região de Arequipa, Peru, ofereceram diversos ganhos sociais para os diferentes *stakeholders* envolvidos nas suas atividades e que foram

considerados na avaliação (trabalhadores, consumidores, comunidade local, sociedade e atores da cadeia de valor).

As principais ações de melhoria nos impactos sociais visam regular o nível salarial dos trabalhadores das MPE, o pagamento de um salário justo é importante porque ajuda a melhorar as condições de vida não só do trabalhador, mas também da sua família, multiplicando assim o impacto que esta ação pode acarretar.

Outro fator a melhorar em prol dos trabalhadores é a liberdade de associação e negociação coletiva, que são fatores importantes que garantem o respeito dos direitos trabalhistas das pessoas, e que vai permitir de certa forma erradicar outras más práticas laborais como o trabalho forçado e a exploração infantil.

Respeito da comunidade local, as ações do presente plano visam encorajar a participação das MPE em iniciativas de infraestrutura, educação, cultura, esporte, arte e saúde com a comunidade local. Por uma parte, melhorar a infraestrutura básica de comunidades rurais ou nativas, em países como o Peru, onde a maioria delas não tem acesso aos serviços básicos, é sumamente importante porque essas ações melhorarão as condições de vida desses povos, e eles estarão melhor preparados para receber turistas, o que futuramente poderia ser traduzido em um aumento do fluxo de turistas nessas comunidades.

Por outro lado, as outras iniciativas, que não são de infraestrutura, implicam a criação de eventos que potencialmente podem atrair turistas à diversas comunidades tanto urbanas, rurais, nativas, inclusive indígenas, o que no final beneficiará às MPE porque existirá um número maior de clientes potenciais para elas. Além disso, o fato de gestar estas iniciativas dará ganhos em imagem corporativa para as MPE.

Considerando os compromissos com a sustentabilidade, é importante melhorar a qualificação neste tema dos donos e das pessoas que atendem aos turistas, por um lado, a conscientização deles mesmos é importante para preservar os monumentos e o patrimônio natural e cultural, visando que os impactos ambientais neles sejam minimizados; por outro lado, é importante transmitir essa conscientização para as pessoas, que nos tempos modernos, estão cada vez mais preocupadas com o tema da sustentabilidade, o que permitirá para a MPE ganhar a fidelidade do turista, produto de uma boa percepção do atendimento.

Finalmente, uma indústria turística socialmente responsável, permitirá diminuir os níveis de informalidade dela, o que para a população peruana é positivo, porque dará como resultado uma maior arrecadação de impostos, o que contribuirá ainda mais com o orçamento nacional, regional e local, o que permite à sua vez gerar projetos de melhoria para toda a sociedade peruana.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo geral da presente pesquisa visava a proposição de ações de melhoria dos impactos sociais das MPE de turismo da região de Arequipa, Peru. O objetivo foi atingido, porque uma proposta de plano de ações foi estabelecida, segundo os pontos críticos sociais determinados, decorrente da aplicação de uma ACV-S com quantificação do impacto.

Os resultados desta dissertação aportam para a engenharia de produção, no sentido que o turismo, que faz parte da grande indústria dos serviços, agrupa, à sua vez, diversas atividades industriais, sendo, portanto, uma indústria bastante dinâmica e que emprega muito pessoal, da qual é importante gerenciar todos os temas que a engenharia de produção visa. Nesta ocasião, o trabalho objetiva melhorar a gestão industrial da responsabilidade social das MPE de turismo de Arequipa, Peru, que se enquadra na área da engenharia da sustentabilidade.

Os resultados da pesquisa indicam que o desempenho social de todas as atividades turísticas avaliadas (agências turísticas, estabelecimentos de hospedagem coletiva, restaurantes turísticos e postos de venda de artesanato), em todas as categorias de *stakeholders*, é positivo, com exceção da avaliação do desempenho dos restaurantes turísticos no *stakeholder* 'Sociedade', o resultado impressiona porque, *a priori*, acreditava-se em um pior desempenho por causa da grande informalidade da indústria turística no Peru. Porém, os resultados mostram que uma MPE, apesar do seu tamanho, e mesmo sendo informal, pode contribuir positivamente em muitas categorias e subcategorias de impacto social.

Atualmente, as MPE de atividades turísticas avaliadas apresentam um desempenho ressaltante em algumas subcategorias de impacto como: 'Saúde e segurança', 'Mecanismos de *feedback*', 'Privacidade' e 'Transparência' do *stakeholder* 'Consumidores'; 'Patrimônio cultural', 'Emprego local' e 'Condições de vida seguras' do *stakeholder* 'Comunidade local'; e 'Contribuição ao desenvolvimento econômico' e 'Desenvolvimento tecnológico' do *stakeholder* 'Sociedade'.

Porém, o desempenho social das MPE turísticas avaliadas ainda está longe de ser ótimo, devendo ser implementadas ações para melhorar os seus desempenhos sociais *sobretudo* nas subcategorias onde o desempenho foi avaliado negativamente, como são: 'Liberdade de associação e negociação coletiva', 'Salário

justo', 'Horas de trabalho' e 'Trabalho forçado' do *stakeholder* 'Trabalhadores'; 'Compromissos públicos com questões de sustentabilidade' do *stakeholder* 'Sociedade'; e 'Acesso a recursos materiais' e 'Condições de vida saudável' do *stakeholder* 'Comunidade local', ressaltando que ambas as últimas subcategorias mostraram o pior desempenho social.

Preocupando sobremaneira que, na avaliação conjunta de *stakeholders*, seja o desempenho social nos trabalhadores o pior avaliado (0,51), porque eles representam um *stakeholder* direto e dependente da empresa, cuja influência nos resultados da empresa é alta, porém a sua influência para exercer pressão social nas MPE é baixa.

Por essas razões, reveladas pela aplicação da ACV-S, mostrou-se necessário que determinadas ações sejam aplicadas nas MPE para melhorar o seu desempenho social, sobretudo nos pontos críticos (*hotspots*) sociais.

A finalidade do plano de ações proposto visa melhorar o desempenho de todas as subcategorias de impacto de todas as atividades turísticas consideradas nas fronteiras do sistema do presente estudo, considerando um prazo máximo de dois anos para atingir um desempenho social positivo.

Considerando um tema prático, recomenda-se, portanto, a todos os donos e/ou administradores das MPE que fizeram parte deste estudo, implementar as ações propostas para melhorar o desempenho social e, conseqüentemente, impactar positivamente em todos os *stakeholders* com quem tenha relação, desde os seus trabalhadores para cumprir as normativas peruanas e as convenções internacionais de trabalho e evitar problemas legais; seus consumidores e clientes porque deles dependem os resultados econômicos da empresa, e portanto, merecem um serviço de qualidade; e até proativamente com a comunidade local, sociedade e todos os outros atores da cadeia de valor, adquirindo e incentivando boas práticas, e assim contribuir com acabar um dos piores maus do Peru, a informalidade, que, em muitos casos, disfarça a ilegalidade.

Por outro lado, no tema acadêmico, o presente estudo representa, desde o melhor do conhecimento do autor, a primeira aplicação completa, considerando todas as cinco categorias de *stakeholders*, na indústria do turismo; também a primeira aplicação do SAM na mesma indústria e, aliás, em MPE do setor geral de serviços.

A pesquisa foi aplicada em 19 MPE de quatro atividades turísticas diferentes de uma região específica, que mesmo sendo representativa para o turismo peruano, pode não representar a realidade do país, o que representa uma limitação dos resultados, por isso é necessário ressaltar que os resultados deste estudo não podem ser generalizados para um nível de desempenho nacional, ainda menos internacional, porque o objetivo e escopo, ferramentas de coleta de dados, escalas de avaliação e ações propostas foram elaboradas seguindo um contexto geográfico, social, legal e econômico específico.

Contudo, a metodologia seguida para conseguir os dados desta dissertação pode ser replicada em qualquer outro contexto geográfico, social, legal e econômico, encorajando, portanto, a aplicação desta metodologia em outras empresas turísticas de outros locais e em MPE de outros setores industriais.

Outra limitação inclui o uso do SAM como método de AISCV e o método de pontuações e ponderações customizadas para quantificação do impacto, porque se tivessem sido utilizados outros métodos, os resultados poderiam também ser distintos. Assim também, não foi usada nenhuma base de dados para ACV-S, aliás, não foi feita uma análise genérica, muito ao contrário foi feita uma análise específica para todas as categorias, subcategorias e atividades de turismo consideradas nas fronteiras do sistema, o que levou um grande esforço na hora da coleta e tratamento dos dados, isto representa uma limitação porque, se aplicada uma análise genérica, os resultados poderiam não ser tão diferentes dos achados na presente pesquisa, e portanto, haveria podido ser atingido o objetivo da pesquisa sem demandar tanto esforço e tempo, porém esse é um tema que pode ser potencialmente abordado em outra pesquisa.

O presente estudo aplicou uma ACV-S com AISCV tipo 1, para conhecer o desempenho social das atividades turísticas, então, uma sugestão de estudos futuros, implica que, uma vez implementadas as ações de melhoria propostas neste trabalho, poderia ser encaminhada uma AISCV tipo 2 para avaliar o impacto social dessas ações nos *stakeholders*, mediante *pathways* de impacto.

Finalmente, sendo a ACV-S uma ferramenta complexa, por causa das suas condições qualitativas, subjetivas e dependentes de um contexto específico, porém de grande relevância na área da engenharia da sustentabilidade, recomenda-se aplicá-la para avaliar os impactos sociais de diversas atividades empresariais, não só da grande empresa, mas também da média, pequena, inclusive, microempresa,

como o caso desta pesquisa, e assim atingir, mesmo que seja aos poucos, a avaliar a sustentabilidade social de todas as atividades e setores empresarias, sem a qual é impossível falar de um verdadeiro desenvolvimento sustentável.

REFERÊNCIAS

ABEPRO (Associação Brasileira de Engenharia de Produção). **Áreas e subáreas de engenharia de produção**. Disponível em:

<<http://www.abepro.org.br/interna.asp?p=399&m=424&s=1&c=362>>. Acesso em: 19 mar. 2020.

AGYEKUM, E. O.; FORTUIN, K. P. J.; HARST E. V. D. Environmental and social life cycle assessment of bamboo bicycle frames made in Ghana. **Journal of Cleaner Production**, v. 143, n. 1, p. 1069-1080, fev. 2017.

AHORA (Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines del Perú). **Misión y visión institucional**. Disponível em: <http://ahora-peru.com/?page_id=486>. Acesso em: 20 Dez. 2019.

ALMEIDA, M. C. **Avaliação Social do Ciclo de Vida de Produtos**: Proposta metodológica e avaliação preliminar do álcool etílico hidratado combustível. 2009. 122f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Energia, Universidade de São Paulo. São Paulo. 2009.

ANDRADES, L.; DIMANCHE, F. Destination competitiveness and tourism development in Russia: Issues and challenges. **Tourism Management**, v. 62, p. 360-376, out. 2017.

APOSPORI, E. Regional CSR Policies and SMEs' CSR Actions: Mind the Gap—The Case of the Tourism SMEs in Crete. **Sustainability**, v. 10, n. 2197, p. 1-20, jun. 2018.

ARCESE, G.; *et al.* State of the art in S-LCA: integrating literature review and automatic text analysis. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 394-405, mar. 2018.

ARCESE, G.; LUCCHETTI, M. C.; MASSA, I. Modeling Social Life Cycle Assessment framework for the Italian wine sector. **Journal of Cleaner Production**, v. 140, n. 2, p. 1027-1036, jan. 2017.

ARCESE, G.; LUCCHETTI, M. C.; MERLI, R. Social Life Cycle Assessment as a Management Tool: Methodology for Application in Tourism. **Sustainability**, v. 5, n.2, p. 3275-3287, ago. 2013.

ATHANASOPOULOS, G.; *et al.* Modelling substitution between domestic and outbound tourism in Australia: A system-of-equations approach. **Tourism Management**, v. 45, p. 159-170, dez. 2014.

ATILGAN, B.; AZAPAGIC, A. An integrated life cycle sustainability assessment of electricity generation in Turkey. **Energy Policy**, v. 93, p. 168-186, jun. 2016.

AUTOCOLCA (Autoridad Autónoma del Colca y Anexos). **Reporte de Ingreso de Visitantes al Colca 2018**. Disponível em: <<http://www.colcaperu.gob.pe/reportes-de-ingreso-de-visitantes-al-colca/>>. Acesso em: 20 dic. 2018.

AUTOCOLCA (Autoridad Autónoma del Colca y Anexos). **Valle del Colca**. Disponível em: <<https://www.colcaperu.gob.pe/valle-del-colca/>>. Acesso em: 7 mai. 2019.

BALASBANEH, A. T.; MARSONO, A. K. B.; KHALEGHI, S. J. Sustainability choice of different hybrid timber structure for low medium cost single-story residential building: Environmental, economic and social assessment. **Journal of Building Engineering**, v. 20, p. 235-247, nov. 2018.

BCB (Banco Central do Brasil). **Conversor de moedas**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/conversao/>>. Acesso em: 10 mai. 2019.

BENN, S.; ABRATT, R.; O'LEARY, B. Defining and identifying stakeholders: Views from management and stakeholders. **South African Journal of Business Management**, v. 47, n. 2, p. 1-11, 2016.

BENOÎT, C.; *et al.* The guidelines for social life cycle assessment of products: just in time!. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 15, n. 2, p. 156-163, fev. 2010.

BENOIT-NORRIS, C.; CAVAN, D. A.; NORRIS, G. Identifying Social Impacts in Product Supply Chains: Overview and Application of the Social Hotspot Database. **Sustainability**, v. 4, n. 9, p. 1946-1965, ago. 2012.

BLUNDO, D. S.; *et al.* Improving sustainable cultural heritage restoration work through life cycle assessment based model. **Journal of Cultural Heritage**, v. 32, p. 221-231, jul-ago. 2018.

BOCOUM, I.; MACOMBE, C.; REVÉRET, J-P. Anticipating impacts on health based on changes in income inequality caused by life cycles. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 20, n. 3, p. 405-417, mar. 2015.

BRENNER, S. N. Stakeholder Theory of the Firms: Its Consistency with Current Management Techniques. In: NASH, J. **Understanding Stakeholder Thinking**. p. 75-96: LSR Publications, 1995.

CADARSO, M.A. *et al.* Calculating tourism's carbon footprint: measuring the impact of investments. **Journal of Cleaner Production**, v. 111, p. 529-537, jan. 2016.

CARROLL, A. B. The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**, v. 34, n. 4, p. 39-48, 1991.

CASADO, M. A. Peru's tourism industry: Growth, setbacks, threats. **The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, v. 39, n. 1, p. 68-73, fev. 1998.

CERUTTI, A.K., *et al.* Assessment methods for sustainable tourism declarations: the case of holiday farms. **Journal of Cleaner Production**, v. 111, p. 511-519, jan. 2016.

CHEN, J. S. Tourism stakeholders' attitudes toward sustainable development: A case in the Arctic. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 22, p. 225-230, ene. 2015.

CHEN, W.; HOLDEN, N.M. Social life cycle assessment of average Irish dairy farm. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 22, n. 9, p. 1459-1472, set. 2017.

CIROTH, A.; EISFELDT, F. PSILCA - A Product Social Impact Life Cycle Assessment database. **Documentation**. v. 1.1. Mar. 2016.

CLAVERIA, O. Positioning emerging tourism markets using tourism and economic indicators. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 29, p. 143-153, dez. 2016.

CONTRERAS-LISPERGUER, R.; *et al.* Sustainability assessment of electricity cogeneration from sugarcane bagasse in Jamaica. **Journal of Cleaner Production**, v 200, p. 390-401, nov. 2018.

CORONA, B.; *et al.* Social Life Cycle Assessment of a Concentrated Solar Power Plant in Spain: A Methodological Proposal. **Journal of Industrial Ecology**, v. 21, n. 6, p. 1566-1577.

CUERVO, J. C.; CHEONG, K. U. Protecting the survival of local SMEs during rapid tourism growth: ongoing lessons from Macao. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 9, n. 3, p. 316-334, 2017.

D'EUSANIO M.; *et al.* Assessment of social dimension of a jar of honey: A methodological outline. **Journal of Cleaner Production**, v. 199, p. 503-517, out. 2018.

DE LUCA, A. I.; *et al.* Social life cycle assessment and participatory approaches: A methodological proposal applied to citrus farming in Southern Italy. **Integrated Environmental Assessment and Management**, v. 11, n. 3, p. 383-396, 2015.

DO CARMO, B. B. T.; MARGNI, M.; BAPTISTE, P. Customized scoring and weighting approaches for quantifying and aggregating results in social life cycle impact assessment. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 22, n. 12, p. 2007-2017, dez. 2017.

DONG, Y. H.; NG, S. T. A social life cycle assessment model for building construction in Hong Kong. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 20, n. 8, p. 1166-1180, ago. 2015.

DREYER, L.; HAUSCHILD, M.; SCHIERBECK, J. A Framework for Social Life Cycle Impact Assessment. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 11, n. 2, p. 88-97, mar. 2006.

ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes). **Sexual exploitation of children in travel and tourism**. Disponível em: < <https://www.ecpat.org/what-we-do/sexual-exploitation-of-children-travel-tourism/>>. Acesso em: 7 mai. 2019.

FAN, Y. *et al.* A Review of Social Life Cycle Assessment Methodologies. In: MUTHU, S. S. **Social Life Cycle Assessment: An insight**. p. 1-23: Springer, 2015.

FESCHET, P.; *et al.* Social impact assessment in LCA using the Preston pathway. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 18, n. 2, p. 490-503, fev. 2013.

FOOLMAUN, R. K.; RAMJEAWON, T. Life cycle sustainability assessments (LCSA) of four disposal scenarios for used polyethylene terephthalate (PET) bottles in Mauritius. **Environment, Development and Sustainability**, v. 15, n. 3, p. 783-806, jun. 2013.

FRANZE, J.; CIROTH, A. A comparison of cut roses from Ecuador and the Netherlands. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 16, n. 4, p. 366-379, mai. 2011.

GÁLVEZ, J. C. P.; *et al.* Gastronomy as an element of attraction in a tourist destination: the case of Lima, Peru. **Journal of Ethnic Foods**, v. 4, n. 4, p. 254-261, dez. 2017.

GÁLVEZ, T. G.; ROMERO, J. M.; DEVESA, M. J. S. Measuring and Analysing Domestic Tourism: The Importance of an Origin and Destination Matrix. **Tourism Economics**, v. 20, n. 3, p. 451-472, jun. 2014.

GARRIDO, S. S.; *et al.* A literature review of type I SLCA—making the logic underlying methodological choices explicit. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 432-444, mar. 2018.

GASSO, V. *et al.* Generic sustainability assessment themes and the role of context: The case of Danish maize for German biogas. **Ecological Indicators**, v. 49, p. 143-153, fev. 2015.

HANNOUF, M.; ASSEFA, G. Subcategory assessment method for social life cycle assessment: a case study of high-density polyethylene production in Alberta, Canada. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 1, p. 116-132, jan. 2018.

HOBSON, K.; LYNCH, N. Ecological modernization, techno-politics and social life cycle assessment: a view from human geography. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 456-463, mar. 2018.

HOSSAIN, M. U.; *et al.* Development of social sustainability assessment method and a comparative case study on assessing recycled construction materials. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 8, p. 1654-1674, ago. 2018.

HOSSEINIJOU, S. A.; MANSOUR, S.; SHIRAZI, M. A. Social life cycle assessment for material selection: a case study of building materials. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 19, n. 3, p. 620-645, mar. 2014.

HUNKELER, D. Societal LCA Methodology and Case Study. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 11, n. 6, p. 371-382, nov. 2006.

ICRT (International Centre for Responsible Tourism) **Child Labour and Tourism: How travel companies can reduce child labour in tourism destinations**. Occasional paper. May, 2013.

IHME (Institute of Health Measuring). **Health Data: Peru**. 2017. Disponível em: <<http://www.healthdata.org/peru>>. Acesso em: 20 Dez. 2019.

IIED (International Institute for Environmental and Development). **Challenging 'Community' definitions in sustainable natural resource management: The case of wild mushroom harvesting in the USA**. Ámsterdam, 1997.

ILO (International Labour Organization). **NORMLEX: Information system on International Labour Standards**, 1989. Disponível em: <https://www.ilo.org/dyn/normlex/em/f?p=NORMLEXPUB:1>: Acesso em: 18 Dez. 2019.

INC (Instituto Nacional de Cultura). **Contribución para un primer inventario general de sitios arqueológicos del Perú**. Lima, 2001.

INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). **Conociendo Arequipa**. Lima, 2000

INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). **Compendio estadístico Perú 2017**. Lima, 2017.

INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) **Perú - Crecimiento y distribución de la población 2017: Primeros resultados**. Lima, 2018.

IOFRIDA, N.; *et al.* Psychosocial risk factors' impact pathway for social life cycle assessment: an application to citrus life cycles in South Italy. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 24, n. 4, p. 767-780, abr. 2019.

ISO 14040. **Environmental Management - Life Cycle Assessment - Principles and Framework**. 2006.

JAAFAR, M.; RASOOLIMANESH, S. M.; LONIK, K. A. T. Tourism growth and entrepreneurship: Empirical analysis of development of rural highlands. **Tourism Management Perspectives**, v. 14, p. 17-24, abr. 2015.

KAKADBASE, N. K.; ROZUEL, C.; LEE-DAVIS, L. Corporate social responsibility and stakeholder approach: a conceptual review. **International Journal of Business, Governance and Ethics**, v. 1, n. 4, p. 277-302, 2005.

LENZO, P.; *et al.* Social Life Cycle Assessment in the Textile Sector: An Italian Case Study. **Sustainability**, v. 9, n. 2092, nov. 2017.

LOBSIGER-KÄGI, E.; *et al.* Social Life Cycle Assessment: Specific Approach and Case Study for Switzerland. **Sustainability**, v. 10, n. 4382, p. 1-24, nov. 2018.

LÓPEZ, M. B. F.; *et al.* Residents' attitude as determinant of tourism sustainability: The case of Trujillo. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 35, p. 36-45, jun. 2018.

MACOMBE, C. **Social LCA: Socio-economic effects in value chains**. Montpellier: CIRAD, 2013.

MACOMBE, C.; *et al.* Social life cycle assessment of biodiesel production at three levels: a literature review and development needs. **Journal of Cleaner Production**, v. 52, p. 205-216, ago. 2013.

MANIK, Y.; LEAHY, J.; HALOG, A. Social life cycle assessment of palm oil biodiesel: a case study in Jambi Province of Indonesia. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 18, n. 7, p. 1386-1392, ago. 2013.

MARTINEZ-BLANCO, J. *et al.* Application challenges for the social Life Cycle Assessment of fertilizers within life cycle sustainability assessment. **Journal of Cleaner Production**, v. 69, p. 34-48, abr. 2014.

MICHAILIDOU, A.V. *et al.* Green tourism supply chain management based on life cycle impact assessment. **European Journal of Environmental Sciences**, v. 6, n. 1, p. 30-36, 2016a.

MICHAILIDOU, A.V. *et al.* Life Cycle Thinking used for assessing the environmental impacts of tourism activity for a Greek tourism destination. **Journal of Cleaner Production**, v. 111, p. 499-510, jan. 2016b.

MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) **Medición Económica del Turismo**. Lima, 2016.

MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) **Balance de Gestión 2017**. Lima, 2018a.

MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) **Datos Turismo: Sistema de Información Estadística de Turismo**. 2018b. Disponível em: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/> Acesso em: 02, mai. 2019.

MITCHELL, R. E.; REID, D. G. Community integration: Island tourism in Peru. **Annals of Tourism Research**, v. 28, n. 1, p. 113-139, jan. 2001.

NEMARUMANE, T. M.; MBOHWA, C. Social Life Cycle Assessment in the South African Sugar Industry: Issues and Views. In: MUTHU, S. S. **Social Life Cycle Assessment: An insight**. p. 71-113: Springer, 2015.

NEUGEBAUER, S.; *et al.* Impact Pathways to Address Social Well-Being and Social Justice in SLCA—Fair Wage and Level of Education. **Sustainability**, v. 6, p. 4839-4857, jul. 2014.

NEUGEBAUER, S.; *et al.* Calculation of Fair wage potentials along products' life cycle - Introduction of a new midpoint impact category for social life cycle assessment. **Journal of Cleaner Production**, v. 143, p. 1221-1232, fev. 2017.

NEW7WONDERS. **New 7 Wonders of the World**. 2007. Disponível em: <<https://world.new7wonders.com/>>. Acesso em: 18 dic. 2018.

NEW7WONDERS. **New 7 Wonders of Nature**. 2011. Disponível em: <<https://nature.new7wonders.com/>>. Acesso em: 18 dic. 2018.

NORRIS, G. A. Social Impacts in Product Life Cycles - Towards Life Cycle Attribute Assessment. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 11, sup. 1, p. 97-104, jan. 2006.

ONAFOWORA, O. A.; OWOYE, O. Modelling International Tourism Demand for the Caribbean. **Tourism Economics**, v. 18, n. 1, p. 159-180, fev. 2012.

ONAT, N. C.; *et al.* Combined application of multi-criteria optimization and life-cycle sustainability assessment for optimal distribution of alternative passenger cars in U.S. **Journal of Cleaner Production**, v. 112, n. 1, p. 291-307, jan. 2016.

OPHER, T.; SHAPIRA, A.; FRIEDLER, E. A comparative social life cycle assessment of urban domestic water reuse alternatives. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 6, jun. 2018

OSAC (Overseas Security Advisory Council). **Peru 2019 Crime & Safety Report**. 2019. Disponível em: <<https://www.osac.gov/Country/Peru/Content/Detail/Report/>>. Acesso em: 15 Dez. 2019.

PACÍFICO, D.; VOGEL, M. Archaeological sites, modern communities, and tourism. **Annals of Tourism Research**, v. 39, n. 3, p. 1588-1611, jul. 2012.

PASTOR, M. M.; *et al.* Social aspects of water consumption: risk of access to unimproved drinking water and to unimproved sanitation facilities—an example from the automobile industry. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 24, n. 4, p. 940-956, abr. 2018.

PEREIRA, R.P.T.; RIBEIRO, G.M.; FILIMONAU, V. The carbon footprint appraisal of local visitor travel in Brazil: A case of the Rio de Janeiro-São Paulo itinerary. **Journal of Cleaner Production**, v. 141, p. 256-266, jan. 2017.

PÉREZ-LÓPEZ, P.; FEIJOO, G.; MOREIRA, M. T. Sustainability Assessment of Blue Biotechnology Processes: Addressing Environmental, Social and Economic Dimensions. In: BENETTO E., GERICKE K., GUITON M. **Designing Sustainable Technologies, Products and Policies**. p. 475-486: Springer, 2018.

PERU. **Decreto Legislativo N° 689, de 4 de novembro de 1991**. Decreto legislativo que dicta la ley para la contratación de trabajadores extranjeros.

PERU. **DS 004-2018-TR, de 21 de março de 2018**. Decreto supremo que incrementa la remuneración mínima vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad política.

PERU. **Ley General del Trabajo 2006**. Texto legal y disposiciones complementares. Disponível em: <<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/trabajo/ley-general/texto.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2019.

PERU, **Ley N° 25129, de 06 de dezembro de 1989**. Ley de asignación familiar.

PERÚ. **Ley N° 30056, de 2 de julho de 2013**. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Disponível em: <<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30056.pdf>>. Acesso em: 6 mai. 2019.

PETTI, L.; *et al.* An Italian tomato “Cuore di Bue” case study: challenges and benefits using subcategory assessment method for social life cycle assessment. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 569-580, mar. 2018.

PETTI, L.; SERRELI, M.; DI CESARE, S. Systematic literature review in social life cycle assessment. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 422-431, mar. 2018.

PIEKARSKI, C. M. **Proposta de Melhoria do Desempenho Ambiental Associado ao Ciclo de Vida da Produção do Painel de Madeira MDF**. 2013. 147 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2013.

PRASARA-A, J.; GHEEWALA, S.H. Applying Social Life Cycle Assessment in the Thai Sugar Industry: Challenges from the field. **Journal of Cleaner Production**, v. 172, p. 335-346, jan. 2018.

PRODUCE (Ministerio de la Producción). **Estadística MIPYME**. 2017a. Disponível em: <<http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>>. Acesso em: 12 dez. 2019.

PRODUCE (Ministerio de la Producción). **Informe Informalidad Empresarial**. 2017b. Disponível em: <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme/item/download/278_353cc293b3814f618695eeea344d11bd>. Acesso em: 12 dez. 2019.

PROMPERU (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo). Conoce PROMPERU. Site Oficial **Informativo**. Disponível em: <<https://www.promperu.gob.pe/conocepromperu>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

PURCIDONIO, P. M. **Modelo de governança da sustentabilidade focado no relacionamento entre as organizações e seus atores**. 2013. 114 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2013.

RAMIREZ, P. K. S.; *et al.* Subcategory assessment method for social life cycle assessment. Part 2: application in Natura's cocoa soap. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 21, n. 1, p. 106-117, jan. 2016.

RAMIREZ, P. K. S.; *et al.* Subcategory assessment method for social life cycle assessment. Part 1: methodological framework. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 19, n. 8, p. 1515-1523, ago. 2014.

REITINGER, C.; *et al.* A conceptual framework for impact assessment within SLCA. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 16, n. 4, p. 380-388, mai. 2011.

RIBEIRO, I.; *et al.* A sustainable business model to fight food waste. **Journal of Cleaner Production**, v. 177, p. 262-275, mar. 2018.

RODRIGUEZ-SERRANO, I.; *et al.* Assessing the three sustainability pillars through the Framework for Integrated Sustainability Assessment (FISA): Case study of a Solar Thermal Electricity project in Mexico. **Journal of Cleaner Production**, v. 149, p. 1127-1143, abr. 2017.

ROH, S.; *et al.* Analysis of Worker Category Social Impacts in Different Types of Concrete Plant Operations: A Case Study in South Korea. **Sustainability**, v. 10, n. 3661, p. 1-13, out. 2018.

SAKELLARIOU, N. A historical perspective on the engineering ideologies of sustainability: the case of SLCA. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 445-455, mar. 2018.

SANTANA, M.V.E.; *et al.* Holistic life cycle assessment of water reuse in a tourist-based community. **Journal of Cleaner Production**. v. 233, n. 1, p. 743-752, out. 2019.

SAWAENGSAK, W.; GHEEWALA, S. H. Analysis of social and socio-economic impacts of sugarcane production: A case study in Nakhon Ratchasima province of Thailand. **Journal of Cleaner Production**, v. 142, n. 3, p. 1169-1175, jan. 2017.

SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP). **Códigos de sectores económicos - CIIU**. Disponível em: <<https://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/publicaciones/estadisticas/tablas-y-valores-generales/codigos-de-sectores-economicos-ciiu>>. Acesso em: 19 mar. 2020.

SHARP, H.; GRUNDIUS, J.; HEINONEN, J. Carbon Footprint of Inbound Tourism to Iceland: A Consumption-Based Life-Cycle Assessment including Direct and Indirect Emissions. **Sustainability**, v. 8, n. 1147, nov. 2016.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. cap. 2, p. 31-42: Editora UFRGS, 2009.

SOCIEDAD PICANTERA DE AREQUIPA. **Productos y platos de la cocina arequipeña**. Disponível em: <http://sociedadpicanteradearequipa.pe/content/productos_y_platos.html>. Acesso em: 7 mai. 2019.

SOKHANVAR, A.; ÇİFTÇİOĞLU, S.; JAVID, E. Another look at tourism- economic development nexus. **Tourism Management Perspectives**, v. 26, p. 97-106, abr. 2018.

SOUSA-ZOMER, T. T.; MIGUEL, P. A. C. The main challenges for social life cycle assessment (SLCA) to support the social impacts analysis of product-service systems. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 607-616, mar. 2018.

STEEL, G. Local encounters with globetrotters: Tourism's Potential for Street Vendors in Cusco, Peru. **Annals of Tourism Research**, v. 39, n. 2, p. 601-619, abr. 2012.

SUBRAMANIAN, K.; YUNG, W.K.C. Modeling Social Life Cycle Assessment framework for an electronic screen product e A case study of an integrated desktop computer. **Journal of Cleaner Production**, v. 197, p. 417-434, out. 2018.

SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria) Unidad Impositiva Tributaria - UIT - **Valores de la UIT**. Disponível em: <
<http://www.sunat.gob.pe/indicestajas/uit.html>>. Acesso em: 6 mai. 2019.

SUREAU, S.; *et al.* Social life-cycle assessment frameworks: a review of criteria and indicators proposed to assess social and socioeconomic impacts. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 4, p. 904-920, abr. 2018.

SWAIN, M. B. Gender in Tourism. **Annals of Tourism Research**, v. 22, n. 2, p. 247-266, 1995.

TANG, C.; ZHONG, L.; JIANG, Q. Energy efficiency and carbon efficiency of tourism industry in destination. **Energy Efficiency**, v. 11, p. 539-558, 2018.

TRAVERSO, M. Is social life cycle assessment really struggling in development or is it on a normal path towards harmonization/standardization? **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 2, p. 199-200, fev. 2018.

TRAVERSO, M. *et al.* Towards life cycle sustainability assessment: an implementation to photovoltaic modules. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 17, n. 8, p. 1068-1079, set. 2012.

TRAVERSO, M.; *et al.* Managing Life Cycle Sustainability Aspects in the Automotive Industry. In: SONNEMANN, G.; MARGNI, M. **Life Cycle Management. LCA Compendium - The complete world of Life Cycle Assessment**. cap. 24, p. 331-339: Springer, 2015.

TSALIS, T.; AVRAMIDOU, A.; NIKOLAOU, I. E. A social LCA framework to assess the corporate social profile of companies: Insights from a case study. **Journal of Cleaner Production**, v. 164, p. 1665-1676, out. 2017.

UMAIR, S.; BJÖRKLUND, A.; PETERSEN, E.E. Social impact assessment of informal recycling of electronic ICT waste in Pakistan using UNEP SETAC guidelines. **Resources, Conservation and Recycling**, v. 95, p. 46-57, fev. 2015.

UN-WTO (United Nations - World Tourism Organization). **Understanding Tourism: Basic Glossary**. 2008.

UNDP (United Nations Development Program). **Perú - índice de Desarrollo Humano IDH**. 2018. Disponível em: <<https://datosmacro.expansion.com/idh/peru>>. Acesso em: 20 Dic. 2019.

UNEP/SETAC (United Nations Environment Program/Society of Environmental Toxicology and Chemistry). **Guidelines for Social Life Cycle Assessment of Products**. 2009.

UNEP/SETAC (United Nations Environment Program/Society of Environmental Toxicology and Chemistry). **Towards a Life Cycle Sustainability Assessment: Making informed choices on products**. 2011.

UNEP/SETAC (United Nations Environment Program/Society of Environmental Toxicology and Chemistry). **The methodological sheets for subcategories in Social Life Cycle Assessment (S-LCA)**. 2013.

UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). **World Heritage List** (Constant Actualized). Disponível em: <<https://whc.unesco.org/en/list/>>. Acesso em: 20 dez. 2019.

VAN DER VELDEN, N. M.; VOTGLANDER, J. G. Monetisation of external socio-economic costs of industrial production: A social-LCA-based case of clothing production. **Journal of Cleaner Production**, v. 153, p. 320-330, jun. 2017.

VAN KEMPEN, E.; *et al.* Using life cycle sustainability assessment to trade off sourcing strategies for humanitarian relief items. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 22, n. 11, p. 1718-1730, nov 2017.

VINYES, E. *et al.* Application of LCSA to used cooking oil waste management. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 18, n. 2, p. 445-455, fev. 2013.

WAGEINDICATOR. **Living Wage Series - Peru. September 2019**. Disponível em: <<https://wageindicator.org/salary/living-wage-series-september-2019>> Acesso em: 12 dez. 2019.

WANG, SW.; HSU, CW.; HU, A. H. An analytical framework for social life cycle impact assessment—part 2: case study of labor impacts in an IC packaging company. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 22, n. 5, p. 784-797, mai. 2017.

WANGEL, A. Back to basics—the school lunch. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 683-689, mar. 2018.

WEIDEMA, B. P. The integration of economic and social aspects in life cycle impact assessment. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 11, n. 1, p. 89-96, jan. 2006.

WEIDEMA, B.P. The social footprint—a practical approach to comprehensive and consistent social LCA. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 700-709, mar. 2018.

WEFORUM (World Economic Forum). **The Global Competitiveness Index**. 2016. Disponível em: <https://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/03CountryProfiles/Standalone2-pagerprofiles/WEF_GCI_2017_2018_Profile_Peru.pdf> Acesso em: 11 dez. 2019.

WORLD BANK. **World Development Indicators**. 2018. Disponível em: <<https://datacatalog.worldbank.org/dataset/world-development-indicators>> Acesso em: 15 dez. 2019.

WTTC (World Travel & Tourism Council). **Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues 2018**. Londres, 2018.

YILDIZ-GEYHAN, E.; *et al.* Social life cycle assessment of different packaging waste collection system. **Resources, Conservation & Recycling**, v. 124, p. 1-12, set. 2017.

ZAMANI, B.; *et al.* Hotspot identification in the clothing industry using social life cycle assessment—opportunities and challenges of input-output modelling. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 3, p. 536-546, mar. 2018.

ZHANG, H.; HAAPALA, K. R. Integrating sustainable manufacturing assessment into decision making for a production work cell. **Journal of Cleaner Production**, v. 105, p. 52-63, out. 2015.

ZIMDARS, C.; HAAS, A.; PFISTER, S. Enhancing comprehensive measurement of social impacts in S-LCA by including environmental and economic aspects. **International Journal of Life Cycle Assessment**, v. 23, n. 1, p. 133-146, jan. 2018.

ZORN, E.; FARTHING, L. C. Communitarian tourism hosts and mediators in Peru. **Annals of Tourism Research**, v. 34, n. 3, p. 673-689, jul. 2007

ZORTEA, R. B.; MACIEL, V. G.; PASSUELLO, A. Sustainability assessment of soybean production in Southern Brazil: A life cycle approach. **Sustainable Production and Consumption**, v. 13, p. 102-112, jan. 2018.

APÊNDICE A - Questionário A (aplicado a donos de empresa)

QUESTIONÁRIO A

Atividade da empresa:

A empresa está cadastrada no REMYPE? SIM () NÃO ()

1. TRABALHADORES

1.1. Quantos trabalhadores emprega a empresa?

1.2. Quantas horas por semana laboram os trabalhadores?

1.3. A empresa dá flexibilidade de horários aos trabalhadores? SIM () NÃO ()

1.4. Os trabalhadores laboram aos feriados? SIM () NÃO ()

1.5. Os trabalhadores usufruem de férias? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, a empresa paga o salário durante as férias? SIM () NÃO ()

1.6. Os trabalhadores assinam um contrato formal de trabalho? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, os trabalhadores tem uma cópia desse contrato? SIM () NÃO ()

1.7. Qual é o maior e menor salário?

1.8. O pago aos trabalhadores é documentado? SIM () NÃO ()

1.9. Benefícios sociais

Os trabalhadores estão em planilha? SIM () NÃO ()

Os trabalhadores têm seguro? SIM () NÃO ()

Os trabalhadores aportam para a ONP ou AFP? SIM () NÃO ()

1.10. É levado um cadastro de trabalhadores? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, quais dados são consignados no cadastro?

Nome e sobrenome () Número de DNI () Data de nascimento ()

Sexo () Lugar de procedência () Outros:

1.11. Perfil dos trabalhadores

- Quantos dos trabalhadores são mulheres?

- Quantos dos trabalhadores são da comunidade local (cidade)?

- Quantos dos trabalhadores são imigrantes de outra cidade?

- Quantos dos trabalhadores são imigrantes estrangeiros?

1.12. Existem menores de 14 anos trabalhando na empresa? SIM () NÃO ()

Menores entre 14 e 17 anos trabalham na empresa? SIM () NÃO (), Se a resposta for SIM. Trabalham à noite? SIM () NÃO (), se corresponder, vão para a escola? SIM () NÃO ()

1.13. Os trabalhadores estão organizados ou afiliados a algum sindicato ou colégio profissional? SIM (), Quantos?..... NÃO (), se a resposta for NÃO, existe alguma restrição pela parte da empresa para que os trabalhadores se afiliem a algum sindicato? SIM () NÃO ()

- 1.14. Na hora do recrutamento e seleção de pessoal, existe alguma preferência por incorporar trabalhadores:
- De sexo: masculino () feminino () indiferente ()
 - De procedência: local () nacional () estrangeira () indiferente ()
- 1.15. Política de segurança e saúde ocupacional da empresa:
- A empresa conta com algum tipo de alarme? SIM () NÃO ()
 - A empresa conta com câmeras de segurança? SIM () NÃO ()
 - A empresa fornece os EPP necessários para cada trabalhador? SIM () NÃO ()
 - A empresa realiza revisões médicas periodicamente aos seus trabalhadores? SIM () NÃO ()
 - A probabilidade de um roubo acontecer na empresa é: MUITO BAIXA () BAIXA () MÉDIA () ALTA () MUITO ALTA ()
 - A probabilidade de um acidente acontecer na empresa é: MUITO BAIXA () BAIXA () MÉDIA () ALTA () MUITO ALTA ()
 - Dentro dos últimos 5 anos, quantos acidentes aconteceram dentro da empresa? se existiram acidentes, estes afetaram a: TRABALHADORES () CLIENTES () MEMBROS COMUNIDADE ()

2. CLIENTES (CONSUMIDORES)

- 2.1. Em geral, qual é o tipo de cliente que frequenta a empresa?
- Pessoas sozinhas () Casais () Famílias () Grupos não familiares ()
 - Homens () Mulheres ()
 - Crianças () Adolescentes () Jovens () Adultos () Idosos ()
 - Nacionais () Estrangeiros ()
- 2.2. Considera que a empresa tem clientes fiéis? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, tem algum tipo de benefício estes clientes? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, que tipo de benefício? Econômico () Exclusividade ()
Outro:
- 2.3. Existe algum sistema de *feedback* entre empresa-consumidor? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, qual deles?
Libro de reclamações () Caixa de sugestões () Centro de atenção ao cliente () Outro:
- Se corresponder, quantas reclamações tem no livro de reclamações?
- 2.4. Na hora de realizar uma compra ou adquirir um serviço, quais dados dos clientes são requeridos?
- Nome e sobrenome () DNI u outro documento () Telefone ()
 - E-mail () Endereço () Cartão de crédito o débito ()
 - Outros:.....
 - Dato nenhum é requerido ()

Como é a forma de registro dos dados? Manual () Digital/eletrônico ()
 Outro:

- 2.5. Alguma vez a empresa teve algum problema por filtração de dados pessoais dos clientes a terceiros ou denunciou a perda de algum registro de clientes? SIM () NÃO ()
- 2.6. A empresa tem alguma certificação ou galardão pelo seu serviço? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, especificar
- 2.7. Quais desses canais de exibição de dados apresenta a empresa? Relatórios ao MINCETUR () Portal de transparência () Site () Blog () Redes sociais () Outros:
- 2.8. Como a empresa garante a saúde e segurança dos seus clientes?

3. COMUNIDADE LOCAL

- 3.1. A empresa organiza ou participa em iniciativas da comunidade? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, quantas iniciativas foram nos últimos 5 anos?, qual tipo de iniciativas? Educação () Humanitárias () Saúde () Arte/cultura () Outras:
- 3.2. A empresa desenvolveu ou aportou em projetos de construção ou melhoramento de infraestrutura na comunidade? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, quantos projetos foram feitos nos últimos 5 anos?
- 3.3. O local é parte do patrimônio da nação ou da humanidade? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, a manutenção do local é realizado por?: A própria empresa () Algum particular ou ONG () Algum ente do governo ()
 Quais ações são feitas?
 Com qual frequência? Mensal () de 2 a 4 vezes por ano ()
 Anualmente () Menos de uma vez por ano ()
- 3.4. O nome da empresa vem de uma língua nativa? SIM () NÃO ()
- 3.5. No serviço oferecido pela empresa existem expressões culturais locais? SIM () NÃO () se a resposta for SIM, explicar quais:
- 3.6. A empresa trata com comunidades indígenas? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, com quantas? e que tipo de relação tem com as comunidades? Parceria de negócios () Ajuda social () Ajuda na proteção de direitos () Outro:
- 3.7. Como considera que é a relação da sua empresa com a comunidade local? POSITIVA () NEUTRA () NEGATIVA () Por quê?

Se a resposta for neutra ou negativa: já teve conflitos com a comunidade?
SIM () NÃO ()

4. **SOCIEDADE**

4.1. O que significa sustentabilidade para você?

.....
.....
.....

4.2. Como é a relação ou política da empresa com a sustentabilidade?

.....
.....
.....

4.3. Qual é o tipo de regime tributário da empresa? RIR () RER () RUS ()
Nenhum ()

4.4. A empresa dá comprovantes de pago pelas suas vendas? SIM () NÃO ()

4.5. A empresa tem expectativas a futuro de:

Diminuir o número de trabalhadores () Manter o número de trabalhadores ()
Aumentar o número de trabalhadores ()

4.6. A empresa tem licença de funcionamento da prefeitura? SIM () NÃO ()

4.7. A empresa tem licença de funcionamento do MINCETUR/GERCETUR?
SIM () NÃO () Em trâmite ()

4.8. Qual é a relação da empresa com a inovação tecnológica

.....
.....
.....

5. **ATORES DA CADEIA DE VALOR**

5.1. A empresa faz parte de alguma associação de regulamento da concorrência desleal? SIM () NÃO (), se a resposta for NÃO, como são fixados os preços dos serviços oferecidos pela empresa? Em base aos custos ()
Em base aos preços da concorrência () Em base à demanda/temporada ()
Outros:

5.2. A empresa usa a propriedade intelectual local (livros, músicas, etc.)?
SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, qual é a frequência de uso?
MUITO ALTA () ALTA () MÉDIA () BAIXA () MUITO BAIXA ()

5.3. Qual a porcentagem de fornecedores que pertencem à comunidade?

5.4. Como é a relação com os fornecedores?

Formal (contrato) () Informal (de palavra) ()

5.5. Os problemas com fornecedores ao respeito dos produtos e volumes entregados, prazos de entrega, preço de produtos ou pagos fora de tempo?

Não existem () Pouco frequentes () Frequentes ()
Muito frequentes ()

- 5.6. A empresa tem algum código de ética? SIM () NÃO ()
- 5.7. A empresa tem algum compromisso de responsabilidade social ou ambiental assinado? SIM () NÃO ()
- 5.8. A empresa tem uma política de igualdade de gênero? SIM () NÃO ()

APÊNDICE B - Questionário B (aplicado a trabalhadores)

QUESTIONÁRIO B

1. Qual é o seu horário de trabalho?
2. A empresa dá flexibilidade nos horários de trabalho? SIM () NÃO ()
3. Você trabalha nos dias feriados? SEMPRE () ÀS VEZES ()
NUNCA ()
4. Você usufrui de férias? SIM () NÃO (), se a resposta for SIM, a
empresa paga o salário durante as férias? SIM () NÃO ()
5. Para ser empregado, você assinou um contrato de trabalho formal? SIM ()
NÃO (), se a resposta for SIM, você tem uma cópia? SIM () NÃO ()
6. Qual é o seu salário?
7. O pago do seu salário é documentado? SIM () NÃO ()
8. Você está em planilha? SIM () NÃO ()
Tem seguro? SIM () NÃO ()
Aporta para a ONP ou AFP? SIM () NÃO ()
9. Você sabe se a empresa leva um cadastro de trabalhadores? SIM ()
NÃO (), se a resposta for sim, os seus dados estão nesse cadastro?
SIM () NÃO (), quais dos seus dados foram consignados no cadastro?
Nome e sobrenome () Número de DNI () Data de nascimento ()
Sexo () Lugar de procedência () Outros:
10. Você está afiliado a algum sindicato? SIM () NÃO (), se a resposta
for não, existe algum impedimento por parte da empresa para esta afiliação?
SIM () NÃO ()
11. A empresa fornece os EPP necessários para você? SIM () NÃO ()
A empresa faz revisões médicas eventuais para você? SIM () NÃO ()
Já foi vítima ou observou algum acidente na empresa? SIM () NÃO (),
se a resposta for sim, quantos?

APÊNDICE C - Categoria de *stakeholders* e subcategorias avaliadas, indicadores e perguntas do questionário A

Quadro 41 - Subcategorias, indicadores e perguntas do questionário A (Trabalhadores)

STAKEH.	SUBCATEGORIA	INDICADOR	PERGUNTA DO QUEST. A
TRABALHADORES	Liberdade de associação e negociação coletiva	% de trabalhadores afiliados a sindicatos	1.13
		Restrições do direito de liberdade de associação pela empresa	1.13
	Trabalho infantil	Número de crianças menores de 14 anos trabalhando na empresa	1.12
		Número de crianças entre 14 e 17 anos trabalhando na empresa	1.12
		Existência de trabalho infantil noturno	1.12
		Garantia de formação escolar das crianças que trabalham na empresa	1.12
		Transparência dos registros dos trabalhadores	1.10
	Salário justo	Menor salário ganhado por um trabalhador da empresa	1.7
		Pagamento regular e documentado	1.8
	Horas de trabalho	Número de horas de labor efetiva	1.2
		Existência de flexibilidade de horário dos trabalhadores	1.3
	Trabalho forçado	Assinação de contrato formal	1.6
		Fornecimento de uma cópia do contrato aos trabalhadores	1.6
	Igualdade de oportunidades / discriminação	Presença de políticas de igualdade	5.8
		Preferências nas contratações de pessoal por sexo	1.14
		Porcentagem de mulheres respeito do total de trabalhadores	1.11
	Saúde e segurança	Fornecimento de EPP aos trabalhadores	1.15
		Existência de equipamento de segurança	1.15
		Existência de revisões médicas periódicas aos trabalhadores	1.15
		Probabilidade de acontecer acidentes ou roubos na MPE	1.15
		Número de acidentes na empresa nos últimos 5 anos	1.15
	Benefícios sociais / segurança social	Usufruto de férias pagas	1.5
		Número de benefícios sociais fornecidos aos trabalhadores (n/5)	1.9

Fonte: Autoria própria

Quadro 42 - Subcategorias, indicadores e perguntas do questionário A (Comunidade local)

STAKEH.	SUBCATEGORIA	INDICADOR	PERGUNTA DO QUEST. A
COMUNIDADE LOCAL	Deslocalização e migração	% de trabalhadores migrantes estrangeiros na MPE	1.11
	Participação da comunidade	Existência de consulta à comunidade na tomada de decisões	3.7
		Qualidade da relação da MPE com a comunidade onde realiza suas atividades	3.7
	Patrimônio cultural	Expressões culturais na MPE	3.4 / 3.5
		Atividades para manter o patrimônio cultural	3.3
		Periodicidade das atividades para manter o patrimônio cultural	3.3
	Respeito dos direitos indígenas	Existência de comunidades nativas ou indígenas na área de operações da MPE	3.6
		Número de comunidades nativas ou indígenas com as que a MPE tem contato	3.6
		Qualidade da relação da MPE com comunidades nativas e indígenas	3.6
	Emprego local	% de trabalhadores da comunidade local na MPE	1.11
		% de fornecedores da comunidade local	5.3
		Existência de políticas para contratar trabalhadores locais	1.14
	Acesso a recursos materiais	Número de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	3.2
	Acesso a recursos imateriais	Número de iniciativas sociais em educação, esporte, cultura ou arte na comunidade nos últimos 5 anos	3.1
	Condições de vida saudáveis	Número de iniciativas em saúde na comunidade feitos pela MPE nos últimos 5 anos	3.1
	Condições de vida seguras	Número de conflitos com a comunidade gerados pela MPE nos últimos 5 anos	3.7
		Existência de política de engajamento com a comunidade	3.7

Fonte: Autoria própria

Quadro 43 - Subcategorias, indicadores e perguntas do questionário A (Sociedade)

STAKEH.	SUBCATEGORIA	INDICADOR	PERGUNTA DO QUEST. A
SOCIEDADE	Compromissos públicos com questões de sustentabilidade	Conhecimento do conceito e da importância da sustentabilidade	4.1
		Qualidade da relação da MPE com a sustentabilidade	4.2
	Contribuição ao desenvolvimento econômico	Evidência de pagamentos oportuno de tributos ao estado	4.3
		Tipo do regime tributário da MPE	4.3
		Emissão de comprovantes de venda	4.4
		Projeção de crescimento da MPE	4.5
	Desenvolvimento tecnológico	Número de inovações em serviço feitas ou adquiridas pela MPE nos últimos 5 anos	4.8
	Corrupção	Existência de licença de funcionamento ativa da prefeitura	4.6
		Existência de licença de funcionamento ativa (ou em processo) do MINCETUR	4.7

Fonte: Autoria própria

Quadro 44 - Subcategorias, indicadores e perguntas do questionário A (Consumidores)

STAKEH.	SUBCATEGORIA	INDICADOR	PERGUNTA DO QUEST. A
CONSUMIDORES	Saúde e segurança	Forma de garantia da saúde e segurança dos clientes	2.8
	Mecanismos de <i>feedback</i>	Mecanismos de <i>feedback</i> presentes na MPE	2.3
		Número de reclamações dos clientes nos últimos 5 anos	2.3
	Privacidade	Número de dados requeridos aos clientes para efetivar uma compra	2.4
		Forma de registro dos dados do cliente	2.4
		Número de reclamações por violação da privacidade ou perda de dados dos clientes nos últimos 5 anos	2.5
	Transparência	Canais formais de exibição dos dados da MPE ao cliente (relatórios ao MINCETUR, portal de transparência)	2.7
		Canais informais de exibição dos dados da MPE ao cliente (sites, blogs, redes sociais)	2.7
	Responsabilidade no fim de vida do produto	Mecanismos de medição de satisfação dos clientes	2.6
		Existência de clientes fiéis	2.2
		Benefícios outorgados aos clientes fiéis	2.2

Fonte: Autoria própria

Quadro 45 - Subcategorias, indicadores e perguntas do questionário A (Atores da cadeia de valor)

STAKEH.	SUBCATEGORIA	INDICADOR	PERGUNTA DO QUEST. A
ATORES DA CADEIA DE VALOR	Concorrência leal	Associação a grupos de controle da concorrência desleal	5.1
		Forma de estabelecimento dos preços	5.1
	Promoção da responsabilidade social	Presença de um código ético na empresa	5.6
		Presença de compromissos de RSC	5.7
	Respeito dos direitos de propriedade intelectual	Uso da propriedade intelectual local	5.2
		Frequência do uso de propriedade intelectual local	5.2
		Formalidade do uso de propriedade intelectual local	5.2
	Relações com fornecedores	Formalidade no trato com fornecedores	5.4
		Frequência de problemas com fornecedores	5.5

Fonte: Autoria própria

APÊNDICE D - Requerimentos básicos e escalas de avaliação SAM

Quadro 46 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Trabalhadores)

(Continua)

SUBCAT.	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				CONSIDERAÇÕES
		A	B	C	D	
Liberdade de associação e negociação coletiva	Cumprimento da convenção N° 87 da ILO (1989)	A MPE fomenta a afiliação dos seus trabalhadores em sindicatos, garantindo que todos eles (100%) estejam afiliados a pelo menos um	100% dos trabalhadores, por iniciativa própria, afiliaram-se a pelo menos um sindicato, sem restrição nenhuma por parte da MPE	Existem trabalhadores que não estão afiliados a sindicato nenhum, porém não existem restrições por parte da MPE	Existem trabalhadores que não estão afiliados a sindicato nenhum por causa de restrições por parte da MPE	A convenção 87 da ILO (1989) obriga às empresas a sindicarem os seus trabalhadores a pelo menos uma organização trabalhista.
Trabalho infantil	Cumprimento das convenções N° 138 e 182 da ILO (1989)	A MPE encoraja a não contratação de crianças. A MPE leva um registro transparente e não existem menores de 18 anos trabalhando nela	Existem crianças entre 14 e 17 anos trabalhando na MPE, cadastradas transparentemente na MPE, garantindo o não trabalho noturno e a normal formação escolar delas	Existem crianças menores de 14 anos trabalhando na MPE, ou crianças entre 14 e 17 anos fazendo trabalho noturno na MPE e não tendo formação escolar / Não há um registro transparente de trabalhadores	Existem evidencias de exploração laboral de crianças em trabalhos que comprometam suas condições físicas, psicológicas ou morais	As convenções 138 e 182 da ILO (1989) foram dadas para definir as idades mínimas para trabalhar e, sobretudo, prevenir a exploração infantil. No caso da indústria dos serviços estabelece-se uma idade de 14 anos como mínima para o trabalho, garantindo o não trabalho noturno e escolarização das crianças (PERU, 2006).
Salário justo	Pago do salário mínimo do país a todos os trabalhadores	O menor salário na MPE é igual ou maior que o salário mínimo do país e o pagamento é regular e documentado	O menor salário na MPE é igual ou maior que o salário mínimo do país, mas o pagamento não é regular e documentado	O menor salário na MPE é menor que o salário mínimo, mas maior que o salário mínimo para viver no país	O menor salário na MPE é menor que o salário mínimo para viver no país	O salário mínimo contemplado nas leis do Peru é de S/ 930.00 (PERU, 2018), enquanto o salário mínimo para viver (living wage) é de S/630.00 por adulto (WageIndicator, 2019).
Horas de trabalho	Cumprimento das convenções N° 1 e 30 da ILO (1989)	O horário de trabalho não excede 8 horas diárias e 48 semanais, a MPE dá voluntariamente flexibilidade de horários aos seus trabalhadores	O horário de trabalho não excede 8 horas diárias e 48 semanais, mas a MPE não dá flexibilidade de horários aos seus trabalhadores	O horário de trabalho excede as 8 horas diárias e 48 semanais, mas não excede de 10 horas diárias e 60 semanais	O horário de trabalho excede as 10 horas diárias e 60 semanais	As convenções 1 e 30 da ILO (1989) estabelecem um horário de trabalho de no máximo 8 horas diárias e 48 semanais, porém, segundo o SHDB no Peru, em média as pessoas trabalham 26,4% mais de tempo, dando um tempo aprox. de 60 horas semanas.

Quadro 46 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Trabalhadores)

(Conclusão)

SUBCAT.	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				CONSIDERAÇÕES
		A	B	C	D	
Trabalho forçado	Cumprimento das convenções N° 29 e 105 da ILO (1989)	Na MPE, os trabalhadores assinam um contrato formal e claro de trabalho e eles tem uma cópia dele, não existindo evidências de trabalho forçado	Na MPE, os trabalhadores assinam um contrato formal e claro de trabalho, mas a MPE não fornece uma cópia dele e não existe evidência de trabalho forçado	Na MPE, os trabalhadores não assinam um contrato formal e claro de trabalho, existindo potencialmente evidência de trabalho forçado		Segundo o SHDB, o risco de trabalho forçado no Peru é alto, portanto, o contexto nesse sentido é negativo, por isso não há uma avaliação D.
Igualdade de oportunid.	Cumprimento das convenções N° 100 e 111 da ILO (1989)	A MPE tem uma política expressa de igualdade de gênero e, portanto, não há evidências de discriminação por gênero, e pelo menos 50% dos trabalhadores são mulheres	A MPE não tem uma política expressa de igualdade de gênero, porém não há evidências de discriminação por gênero, porque pelo menos 50% dos trabalhadores são mulheres	A MPE não tem uma política expressa de igualdade de gênero e há evidências de discriminação por gênero, porque a porcentagem de trabalhadores mulheres é menos a 50%	AMPE tem uma política expressa de igualdade de gênero e há evidências de discriminação por gênero, porque a porcentagem de trabalhadores mulheres é menos a 50%	As convenções 100 e 111 da OMT visam a igualdade de oportunidades e a equidade de gênero (ILO, 1989)
Saúde e segurança	Cumprimento das convenção N° 161 da ILO (1989)	Na MPE, existem medidas proativas de saúde e segurança ocupacional, contando com equipamentos de segurança, fornecendo os EPPs necessários e revisões médicas periódicas aos trabalhadores, portanto, o risco de acidentes é muito baixo	Na MPE, existem medidas adequadas de segurança ocupacional, fornecendo os EPPs necessários aos trabalhadores, o risco de acidentes é muito baixo ou baixo, e o número de acidentes na empresa não é superior a um	Na MPE, não existem medidas adequadas de saúde e segurança ocupacional, não fornecendo os EPPs necessários aos trabalhadores, porém o risco de acidentes é muito baixo ou baixo e nunca ocorreram acidentes na empresa	Na MPE, já ocorreram dois ou mais acidentes, ou porque não existem medidas adequadas de saúde e segurança ocupacional, não fornecendo os EPPs necessários aos trabalhadores, ou porque o risco de acidentes é médio, alto ou muito alto	
Benefícios sociais/segurança social	Fornecimento de dois benefícios entre: Férias pagas, seguro de saúde, aposentadoria, CTS, escolarização	AMPE fornece todos os benefícios sociais aos seus trabalhadores	AMPE fornece pelo menos dois dos benefícios sociais aos seus trabalhadores	AMPE fornece só um dos benefícios sociais aos seus trabalhadores	AMPE não fornece nenhum dos benefícios sociais aos seus trabalhadores	Os benefícios sociais que por lei um trabalhador deve usufruir são: Férias pagas, seguro de saúde, compensação por tempo de serviço (CTS), aportes para aposentadoria, escolarização (quando tiver crianças) (PERU, 2006)

Fonte: Autoria própria

Quadro 47 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Consumidores)

SUBCATEG.	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				CONSIDERAÇÕES
		A	B	C	D	
Saúde e segurança	Existência de uma política de saúde e segurança na MPE	A MPE tem uma política de padrões visando a saúde e segurança dos clientes e nunca ocorreram incidentes que atingiram aos clientes	A MPE tem uma política de saúde e segurança, mas nos últimos 5 anos ocorreram incidentes que atingiram aos clientes	A MPE não tem uma política de saúde e segurança, mas nos últimos 5 anos não ocorreram incidentes que atingiram aos clientes	A MPE não tem uma política de saúde e segurança, e nos últimos 5 anos ocorreram incidentes que atingiram aos clientes	
Mecanismos de feedback	Existência de mecanismos de feedback na MPE	A MPE apresenta mecanismos proativos de feedback e não só aquele requerido por lei, e nunca teve reclamações dos clientes	A MPE só tem o mecanismo de feedback requerido por lei, mas nunca teve mais de duas reclamações dos clientes nos últimos 5 anos	A MPE só tem o mecanismo de feedback requerido por lei e já teve mais de duas reclamações dos clientes nos últimos 5 anos	A MPE não tem nenhum mecanismo de feedback, portanto, não é possível saber as reclamações dos clientes	As leis peruanas exortam todas as empresas, inclusive MPE, a ter um livro de reclamações (PERU, 2006)
Privacidade	Não ocorrência de reclamações à MPE relacionadas com privacidade	A MPE tem um registro seguro dos dados do cliente, garantindo a não filtração ou perda de dados dos clientes	A MPE tem um registro seguro dos dados do cliente, porém houve só um caso fortuito de filtração ou perda de dados dos clientes / ou a empresa não requer dato nenhum dos seus clientes	A MPE não tem um registro seguro dos dados do cliente, porém nunca houve casos de reclamação por filtração ou perda de dados dos clientes	A MPE não tem um registro seguro dos dados do cliente, e já houve dois ou mais casos de reclamações por filtração ou perda de dados dos clientes	
Transparênc.	Existência de canais formais de dados da MPE aos clientes	A MPE apresenta canais formais e informais de exibição dos seus dados ao cliente	A MPE apresenta só canais formais de exibição dos seus dados ao cliente	A MPE apresenta só canais informais de exibição dos seus dados ao cliente	A MPE não tem iniciativa nenhuma para apresentar seus dados aos clientes	Segundo o GERCETUR, as empresas turísticas devem fornecer relatórios das suas atividades quando ele o requerir. Também, para todas as empresas é sugerida a existência de um portal de transparência dentro do site da organização (PERU, 2006)
Respons. no fim de vida do produto	Existência de clientes fieis com usufruto de benefícios	A MPE tem ferramentas para medir a satisfação dos seus clientes, existem clientes fieis que usufruem de variados benefícios	A empresa considera que existem clientes fieis da MPE que usufruem de benefícios	A empresa considera que existem clientes fieis, porém não usufruem de benefício nenhum	Não existem clientes fieis da MPE	Enquanto serviço, o fim de vida do produto no turismo, poderia estar definido em termos de satisfação do cliente, mostrada na fidelidade e repetição do serviço

Fonte: Autoria própria

Quadro 48 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Comunidade local)

(Continua)

SUBCATEG.	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				CONSIDERAÇÕES
		A	B	C	D	
Acesso a recursos materiais	Financiar, gerenciar ou participar de um projeto de infraestrutura para a comunidade	A MPE financiou, gerenciou ou participou de dois ou mais projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	A MPE financiou, gerenciou ou participou de um projeto de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos		A MPE não financiou, gerenciou ou participou de projetos de infraestrutura para a comunidade nos últimos 5 anos	O HDI do Peru é 0,725 (UNDP, 2018) maior a 0,5, então o contexto de acesso aos recursos materiais é positivo, portanto não há avaliação C
Acesso a recursos imateriais	Financiar, gerenciar ou participar de um projeto de educação, esporte, saúde, cultura ou arte na comunidade	A MPE financiou, gerenciou ou participou de dois ou mais projetos de educação, esporte, cultura ou arte na comunidade nos últimos 5 anos	A MPE financiou, gerenciou ou participou de um projeto de educação, esporte, cultura ou arte na comunidade nos últimos 5 anos		A MPE não financiou, gerenciou ou participou de projetos de educação, esporte, cultura ou arte para a comunidade nos últimos 5 anos	O Technological readiness score do Peru é 3,7 e o índice de liberdade de expressão é 57/100 (WEForum, 2016), então o contexto é positivo, não havendo avaliação C
Deslocaliz. e migração	% positiva de trabalhadores estrangeiros na MPE	Na MPE tem uma % maior a 10% e menor ou igual a 20% de trabalhadores estrangeiros	Na MPE tem uma % maior a 1% e menor ou igual a 10% de trabalhadores estrangeiros	Na MPE não tem trabalhadores estrangeiros (0%)	Na MPE tem uma % maior a 20% de trabalhadores estrangeiros (comportamento ilegal)	As leis peruanas só permitem a uma empresa ter no máximo um 20% de trabalhadores estrangeiros (PERU, 2006)
Patrimônio cultural	A MPE dá manutenção geral (conserto, preservação, pintura) ao seu local uma vez por ano	A MPE dá manutenção geral ao seu local pelo menos uma vez por ano e existem expressões culturais evidentes nela	A MPE dá manutenção geral ao seu local pelo menos uma vez por ano, mas não existem expressões culturais evidentes nela		A MPE não dá manutenção geral anual ao seu local	No Peru existem patrimônios culturais da humanidade em perigo (Linhas de Nazca) (UNESCO, 2019), portanto o contexto é negativo, não há avaliação C
Respeito dos direitos indígenas	Relação positiva da MPE com pelo menos uma comunidade nativa ou indígena	A MPE opera em uma zona onde existem comunidades indígenas e se relaciona positivamente com 2 ou mais	A MPE opera em uma zona onde existem comunidades indígenas e se relaciona positivamente com uma / ou a MPE opera em uma zona onde não existem comunidades indígenas	A MPE opera em uma zona onde existem comunidades indígenas, mas não se relaciona com nenhuma delas	A MPE opera em uma zona onde existem comunidades indígenas e mostra um relacionamento negativo com pelo menos uma	
Condições de vida saudáveis	Presença de iniciativas em saúde na comunidade	A MPE, nos últimos 5 anos, gerenciou ou participou de duas ou mais iniciativas em saúde na comunidade	A MPE, nos últimos 5 anos, gerenciou ou participou de uma iniciativa em saúde na comunidade	A MPE, nos últimos 5 anos, não gerenciou ou participou de nenhuma iniciativa em saúde na comunidade		O DALY no Peru é maior a 20 000 então não há avaliação D (IHME, 2017)

Quadro 48 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Comunidade local)

SUBCATEG.	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				(Conclusão)
		A	B	C	D	CONSIDERAÇÕES
Participação da comunidade	Relação positiva da MPE com a comunidade onde opera	Na MPE muitas decisões são tomadas consultando à comunidade, o que garante uma relação positiva com ela	Na MPE as decisões não são tomadas consultando à comunidade,mas a MPE tem uma relação positiva com ela	Na MPE as decisões não são tomadas consultando à comunidade,e a MPE tem uma relação neutra com ela	Na MPE as decisões não são tomadas consultando à comunidade,e a MPE tem uma relação negativa com ela	
Emprego local	Na MPE mais do 50% dos trabalhadores e fornecedores pertencem à comunidade local	Na MPE existem políticas para contratação de trabalhadores locais, e de fato, 50% ou mais dos trabalhadores e fornecedores são locais	Na MPE não existem políticas para contratação de trabalhadores locais, mas, 50% ou mais dos trabalhadores e fornecedores são locais		Na MPE menos de 50% dos trabalhadores e fornecedores são locais	O Employment to population ratio do Peru é 75,04 (World Bank, 2018) maior que 50,00 então o contexto é positivo, não havendo uma avaliação C
Condições de vida seguras	Inexistência de conflitos com a comunidade	A MPE tem uma política de engajamento com a comunidade e, portanto, nunca teve conflitos com ela	A MPE não tem uma política de engajamento com a comunidade, porém nunca teve conflitos com ela	A MPE já teve conflitos com a sociedade em questões de segurança		A percepção de segurança no Peru é baixa (OSAC, 2019), então o contexto é negativo, não havendo uma avaliação D

Fonte: Autoria própria

Quadro 49 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Sociedade)

SUBCATEG	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				CONSIDERAÇÕES
		A	B	C	D	
Comprom. públicos com a sustentab.	Relação positiva com temas de sustentabilidade	O representante da MPE conhece o conceito e é ciente da importância da sustentabilidade, e, portanto, mantém uma relação positiva nesse sentido	O representante da MPE não conhece ou conhece pouco do conceito e importância da sustentabilidade, porém mantém uma relação positiva nesse sentido	A relação da MPE com a sustentabilidade é neutra	A relação da MPE com a sustentabilidade é negativa	
Contribuição ao desenv. econômico	Emissão de comprovantes de venda e tributação da MPE no RIR, RER ou RUS	A MPE emite comprovantes de venda e encontra-se em um regime tributário legal, cumpre com os pagamentos a tempo, e tem uma projeção positiva de crescimento	A MPE emite comprovantes de venda e encontra-se em um regime tributário legal, cumpre com os pagamentos a tempo	A MPE emite comprovantes de venda, encontra-se em um regime tributário legal, mas tem pagamentos atrasados	A MPE não emite comprovantes de venda, portanto, não se encontra em um regime tributário legal	O nível de informalidade peruano é muito alto
Desenv. tecnológico	Número positivo de inovações em serviço feitas ou adquiridas pela MPE	A MPE fez ou adquiriu dois ou mais inovações em serviço nos últimos 5 anos	A MPE fez ou adquiriu uma inovação em serviço nos últimos 5 anos	A MPE nem fez, nem adquiriu nenhuma inovação em serviço nos últimos 5 anos		Peru investe só o 0,08% do PIB em inovação tecnológica, que é um nível muito baixo, portanto o contexto é negativo, não havendo uma avaliação D
Corrupção	Existência de ambas as licenças ativas (ou em processo) de funcionamento	A MPE tem ambas as licenças de funcionamento ativas	A MPE tem a licença de funcionamento da prefeitura ativa, e a do MINCETUR não é necessária ou está em processo	A MPE tem a licença de funcionamento da prefeitura ativa, mas a do MINCETUR não está sequer em processo	A MPE não tem nem licença de funcionamento da prefeitura, nem do MINCETUR	Segundo o SHDB, o Risco Total de Corrupção no Peru é médio

Fonte: Autoria própria

Quadro 50 - Requerimentos Básicos e Escalas de Avaliação (Atores da cadeia de valor)

SUBCATEG.	REQUERIMENTO BÁSICO	ESCALA DE AVALIAÇÃO				CONSIDERAÇÕES
		A	B	C	D	
Concorrênc. leal	Respeito pelos preços fixados pelo MINCETUR (ou baseado nos custos)	A MPE é associada a pelo menos um grupo de controle da concorrência desleal e respeita a fixação de preços estabelecida	A MPE não é associada a grupos de controle da concorrência desleal, mas respeita a fixação de preços estabelecida	A MPE não é associada a grupos de controle da concorrência desleal e não respeita a fixação de preços estabelecida (preços a conveniência)	A MPE é associada a grupos de controle da concorrência desleal, mas não respeita a fixação de preços estabelecida (preços a conveniência)	
Promoção da respons. social	Presença de código de ética na MPE ou compromisso de RSC	A MPE tem um código de ética e compromissos de RSC	A MPE tem um código de ética ou compromisso de RSC	A MPE não tem nem código de ética, nem compromisso de RSC		
Respeito dos direitos de propr. intelectual	Uso formal da propriedade intelectual local e sem gerar conflitos de interesse	A MPE usa formalmente e com uma frequência alta a propriedade intelectual local, não gerando potenciais conflitos de interesse	A MPE usa formalmente e com uma frequência média ou baixa a propriedade intelectual local, não gerando potenciais conflitos de interesse	A MPE usa informalmente a propriedade intelectual local, gerando potenciais conflitos de interesse	A MPE não usa a propriedade intelectual local	No Peru, o uso de propriedade intelectual é intensamente informal, então o contexto é negativo.
Relações com fornecedores	Frequência muito baixa de problemas com os fornecedores	A MPE tem um trato formal com os seus fornecedores e a frequência de problemas com eles é muito baixa ou baixa	A MPE não tem um trato formal com os seus fornecedores, porém a frequência de problemas com eles é muito baixa ou baixa	A MPE tem um trato formal com os seus fornecedores, porém a frequência de problemas com eles é média ou superior	A MPE não tem um trato formal com os seus fornecedores, e a frequência de problemas com eles é média ou superior	

Fonte: Autoria própria

APÊNDICE E - Questionário para quantificação do impacto

APÊNDICE F - Processo de cálculo de pontuações customizadas e ponderações

Quadro 51 - Respostas do questionário de quantificação do impacto social

	QUESTIONÁRIO 1										QUESTIONÁRIO 2										QUESTIONÁRIO 3										QUESTIONÁRIO 4												
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
TRABALHADORES																																											
Liberdade de associação	A	B				C				D	A						B	C			D	A	B		C						D	A		B					C			D	
Trabalho infantil	A					B			C	D	A						B	C			D	A	B							C	D	A		B								C	
Salário justo	A				B			C		D	A					B		C			D	A			B				C		D	A				B		C				D	
Horas de trabalho	A			B				C		D	A	B							C		D	A	B						C		D	A		B					C			D	
Trabalho forçado	A		B							C	A			B						C	A			B						C	A			B							C		
Igualdade de oportunidades	A			B						C	D	A		B						C	D	A		B				C		D	A		B		C						D		
Saúde e segurança	A		B			C				D	A	B		C						D	A	B						C		D	A			B	C						D		
Benefícios sociais	A			B				C		D	A			B		C				D	A			B			C			D	A		B						C		D		
CONSUMIDORES																																											
Saúde e segurança	A			B			C			D	A			B	C					D	A		B		C					D	A			B	C						D		
Mecanismos de feedback	A	B				C				D	A	B						C		D	A	B			C					D	A		B						C		D		
Privacidade	A		B			C				D	A				B	C				D	A		B		C					D	A	B							C		D		
Transparência	A		B			C				D	A		B					C		D	A	B					C			D	A	B							C		D		
Resp. fim de vida do produto	A			B			C			D	A	B						C		D	A		B					C		D	A	B		C							D		
COMUNIDADE LOCAL																																											
Acesso a rec. materiais	A			B						D	A		B							D	A		B							D	A			B							D		
Acesso a rec. imateriais	A	B								D	A			B						D	A			B						D	A			B							D		
Deslocalização e migração	A		B			C				D	A	B		C						D	A		B		C					D	A	B			C						D		
Patrimônio cultural	A		B							D	A				B					D	A		B							D	A	B									D		
Respeito direitos indígenas	A		B				C			D	A		B					C		D	A	B						C		D	A		B					C			D		
Condições vida saudáveis	A		B							C	A	B							C	A		B							C	A			B							C			
Participação da comunid.	A		B					C		D	A	B						C		D	A		B						C	D	A		B						C		D		
Emprego local	A			B						D	A	B							D	A	B								D	A		B								D			
Condições de vida seguras	A				B					C	A			B					C	A	B								C	A	B									D			
SOCIEDADE																																											
Comp. públic. com sustent	A			B						D	A			B						D	A		B					C		D	A		B					C			D		
Contrib. ao des. econômico	A		B							D	A	B								D	A	B						C		D	A		B						C		D		
Desenvolv. tecnológico	A		B							C	A			B					C	A		B							C	A	B									D			
Corrupção	A		B							D	A	B								D	A	B						C		D	A		B								D		
ATORES DA CV																																											
Concorrência leal	A	B								C	D	A	B							D	A		B							D	A		B								D		
Promoção da rsc	A	B								C	A			B						C	A		B							C	A			B							D		
Res. direito de propr. intelec.	A		B							D	A	B								D	A	B						C		D	A	B									D		
Relações com fornecedores	A		B							D	A	B								D	A	B								D	A	B									D		

Fonte: Autoria própria

O Questionário para quantificação do impacto social (Apêndice E) foi aplicado a quatro especialistas, cujas respostas encontram-se no Quadro 51, com o valor das respostas foi calculada a média aritmética para cada subcategoria (Quadro 52), essa média representa as pontuações customizadas para cada valor da escala de avaliação qualitativa (SAM).

Quadro 52 - Pontuações customizadas para cada subcategoria

TRABALHADORES	A	B	C	D
Liberdade de associação	10,00	6,50	3,75	0,00
Trabalho infantil	10,00	5,25	1,00	0,00
Salário justo	10,00	4,75	2,00	0,00
Horas de trabalho	10,00	7,75	3,00	0,00
Trabalho forçado	10,00	6,50	0,00	
Igualdade de oportunidades	10,00	7,00	2,50	0,00
Saúde e segurança	10,00	7,25	4,25	0,00
Benefícios sociais	10,00	6,25	2,75	0,00
CONSUMIDORES	A	B	C	D
Saúde e segurança	10,00	6,00	4,25	0,00
Mecanismos de <i>feedback</i>	10,00	8,00	3,25	0,00
Privacidade	10,00	6,25	3,25	0,00
Transparência	10,00	7,50	3,25	0,00
Resp, fim de vida do produto	10,00	7,25	3,50	0,00
COMUNIDADE LOCAL	A	B	C	D
Acesso a rec. materiais	10,00	7,00		0,00
Acesso a rec. imateriais	10,00	6,50		0,00
Deslocalização e migração	10,00	8,00	5,25	0,00
Patrimônio cultural	10,00	6,25		0,00
Respeito direitos indígenas	10,00	7,25	3,25	0,00
Condições vida saudáveis	10,00	6,75	0,00	
Participação da comunid.	10,00	7,25	2,25	0,00
Emprego local	10,00	7,25		0,00
Condições de vida seguras	10,00	6,50		0,00
SOCIEDADE	A	B	C	D
Comp. públic. com sustent	10,00	6,50	3,25	0,00
Contrib. ao des. econômico	10,00	7,75	3,50	0,00
Desenvolv. tecnológico	10,00	7,00	0,00	
Corrupção	10,00	7,50	2,75	0,00
ATORES DA CV	A	B	C	D
Concorrência leal	10,00	7,75	2,00	0,00
Promoção da rsc	10,00	7,00	0,00	
Res. direito de propr. intelec.	10,00	8,00	3,75	0,00
Relações com fornecedores	10,00	8,00	5,00	0,00

Fonte: Autoria própria

Cada valor avaliado qualitativamente pelo SAM foi substituído pelos valores customizados (Quadro 53), a média desses valores são as pontuações customizados dados a cada subcategoria de impacto (Tabela 3).

Quadro 53 - Pontuações customizadas para cada subcategoria

STAKEH.	SUBCATEGORIA	AGÊNCIAS TURÍSTICAS (AT)						HOSPEDAGEM COLETIVA (HC)						REST. TURÍSTICO (RT)					VDA. ART.		
		AT 1	AT 2	AT 3	AT 4	AT 5	AT 6	HC 1	HC 2	HC 3	HC 4	HC 5	HC 6	RT 1	RT 2	RT 3	RT 4	RT 5	VA 1	VA 2	
Trabalhadores	Lib. de associação	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	
	Trabalho infantil	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,10	1,00	1,00	1,00	1,00	0,10	0,10	1,00	0,10	1,00	0,10	0,10	1,00	
	Salário justo	0,00	0,20	0,00	0,20	0,20	0,20	0,48	0,20	1,00	0,20	0,20	0,00	0,20	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,20	1,00
	Horas de trabalho	0,00	1,00	0,30	0,00	0,30	0,00	0,30	0,00	0,00	0,30	0,78	1,00	0,00	0,30	0,30	0,30	0,00	0,30	0,30	
	Trabalho forçado	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,65	1,00	1,00	0,00	0,00	0,65	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	
	Igualdade de oport.	0,70	1,00	0,25	0,70	0,70	0,25	0,25	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	1,00
	Saúde e segurança	0,73	0,43	0,73	0,73	0,73	0,73	0,43	0,73	0,73	0,73	0,43	0,73	0,73	0,73	0,00	0,73	0,43	0,73	0,73	
	Benefícios sociais	0,63	1,00	1,00	0,28	0,28	1,00	0,28	1,00	1,00	1,00	1,00	0,28	0,28	1,00	0,28	0,63	0,00	0,63	0,63	
Consumidores	Saúde e segurança	1,00	0,43	0,60	1,00	1,00	1,00	0,43	1,00	1,00	1,00	0,43	0,43	1,00	1,00	0,43	1,00	0,43	0,60	0,60	
	Mec. de feedback	0,80	0,80	1,00	0,33	1,00	0,80	0,80	0,80	1,00	0,80	0,80	1,00	0,80	1,00	0,00	0,80	0,00	0,80	1,00	
	Privacidade	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,33	0,33	1,00	0,33	1,00	1,00	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	
	Transparência	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,33	0,33	1,00	0,33	1,00	0,00	1,00	0,33	0,75	1,00	
	Resp. fim vida do prod.	0,73	0,73	0,00	0,00	1,00	0,73	0,00	0,73	1,00	0,35	1,00	1,00	0,73	0,73	0,35	1,00	0,73	0,73	0,73	
Comunidade local	Aces. a rec. materiais	0,00	0,00	0,70	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Aces. a rec. imateriais	1,00	0,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,65	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00	
	Desloc. e migração	0,53	0,53	0,53	0,53	0,53	0,80	0,53	0,53	0,53	0,53	0,53	0,00	0,80	1,00	0,53	0,53	0,00	0,53	0,53	
	Patrimônio cultural	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
	Respeito direitos indig.	1,00	0,33	1,00	1,00	0,33	1,00	0,33	0,73	1,00	0,73	0,73	0,73	0,73	0,73	0,33	0,73	0,73	1,00	1,00	
	Cond. vida saudáveis	0,00	0,00	0,68	0,68	0,00	0,68	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,68	0,00	0,00	0,68	
	Part. da comunidade	1,00	0,73	1,00	1,00	0,23	1,00	0,23	0,00	1,00	0,73	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,73	0,23	1,00	1,00	
	Emprego local	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,73	1,00	0,00	1,00	1,00	0,73	0,73	0,73	0,73	0,73	1,00	0,73	1,00	1,00	
	Cond. de vida seguras	1,00	0,65	1,00	1,00	0,65	0,65	0,65	0,00	1,00	0,65	0,65	0,65	0,65	1,00	0,65	1,00	0,65	1,00	1,00	
Sociedade	Comp. púb. sustentab.	0,65	0,33	0,65	0,65	0,33	0,65	0,33	0,00	1,00	0,33	0,00	0,65	0,33	0,65	0,00	0,33	0,00	0,33	0,65	
	Contrib. desenv. econ.	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	0,78	1,00	0,78	0,78	1,00	0,35	1,00	0,00	1,00	0,35	0,35	1,00	
	Desenv. tecnológico	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,70	0,00	0,70	1,00	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	0,00	1,00	0,00	0,70	1,00	
	Corrupção	1,00	1,00	0,75	1,00	0,75	1,00	0,00	0,28	1,00	0,28	0,75	1,00	0,75	0,75	0,00	0,75	0,75	1,00	1,00	
Atores da cadeia de valor	Concorrência leal	0,78	1,00	0,20	1,00	0,20	0,78	0,20	0,20	0,78	0,20	0,20	1,00	0,78	0,78	0,20	1,00	0,78	0,78	0,78	
	Prom. respons. social	0,70	0,70	1,00	1,00	0,70	1,00	0,00	0,00	1,00	0,70	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,70	0,00	0,00	1,00	
	Resp. direitos propr. intelec.	0,38	0,80	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	1,00	0,38	0,80	1,00	0,80	1,00	0,00	0,38	0,38	1,00	1,00	
	Relações fornecedores	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	0,80	1,00	0,80	0,80	0,80	0,00	1,00	0,00	0,80	0,80	0,50	1,00	

Fonte: Autoria própria

O cálculo das ponderações foi feito a partir das respostas do item 2 do Questionário de quantificação do impacto (Anexo D), os resultados das ponderações e a média, que foi usada para a agregação dos resultados estão especificados no Quadro 54.

Quadro 54 - Ponderações para cada subcategoria

TRABALHADORES	QUEST. 1	QUEST. 2	QUEST. 3	QUEST. 4	MÉDIA
Liberdade de associação	11%	12%	7%	12%	11%
Trabalho infantil	14%	13%	15%	14%	14%
Salário justo	14%	12%	15%	16%	14%
Horas de trabalho	12%	12%	15%	14%	13%
Trabalho forçado	14%	13%	12%	12%	13%
Igualdade de oportunidades	11%	13%	13%	12%	12%
Saúde e segurança	12%	12%	8%	9%	10%
Benefícios sociais	12%	13%	15%	11%	13%
CONSUMIDORES					
Saúde e segurança	19%	21%	29%	20%	22%
Mecanismos de <i>feedback</i>	17%	17%	29%	20%	21%
Privacidade	24%	20%	13%	17%	19%
Transparência	19%	21%	13%	17%	17%
Resp, fim de vida do produto	22%	21%	16%	26%	21%
COMUNIDADE LOCAL					
Acesso a rec. materiais	11%	10%	10%	11%	11%
Acesso a rec. imateriais	11%	11%	10%	11%	11%
Deslocalização e migração	11%	10%	6%	8%	8%
Patrimônio cultural	10%	12%	14%	13%	12%
Respeito direitos indígenas	11%	12%	13%	13%	12%
Condições vida saudáveis	11%	11%	10%	8%	10%
Participação da comunid.	10%	10%	13%	14%	12%
Emprego local	12%	12%	14%	13%	13%
Condições de vida seguras	13%	12%	10%	9%	11%
SOCIEDADE					
Comp. públic. com sustent	26%	28%	12%	28%	24%
Contrib. ao des. econômico	26%	19%	38%	28%	28%
Desenvolv. tecnológico	24%	25%	19%	24%	23%
Corrupção	24%	28%	31%	20%	25%
ATORES DA CV					
Concorrência leal	28%	26%	26%	30%	28%
Promoção da rsc	28%	26%	16%	23%	23%
Res. direito de propr. intelec.	22%	24%	29%	20%	24%
Relações com fornecedores	22%	24%	29%	27%	25%

Fonte: Autoria própria

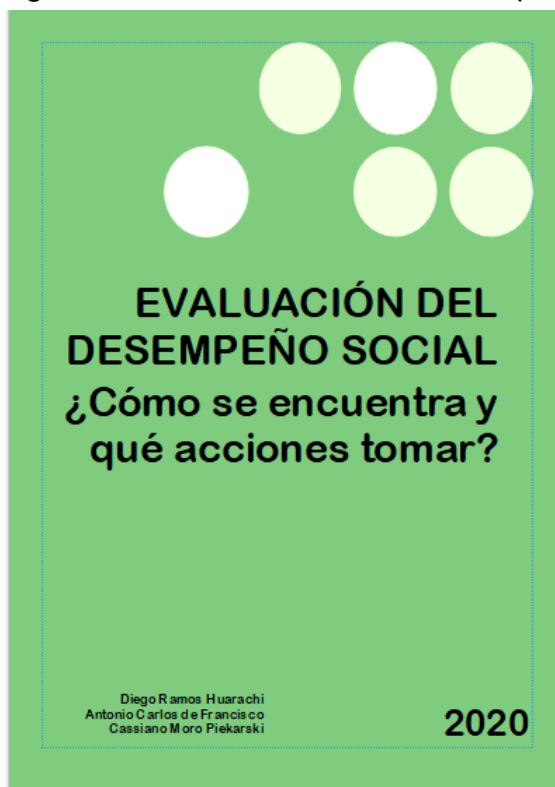
Com as médias ponderadas e a média dos fatores de ponderação foram agregados os resultados para calcular um ponderado geral para cada *stakeholder* (Quadro 55), mostrados no Gráfico 24.

Quadro 55 - Cálculo do ponderado de *stakeholders*

STAKEH.	SUBCATEGORIA	MÉDIA CUSTOM	FATOR DE PONDER.	PONDER. INDIVIDUAL	PONDER. GERAL
Trabalhadores	Lib. de associação	0,38	11%	0,04	0,51
	Trabalho infantil	0,72	14%	0,10	
	Salário justo	0,28	14%	0,04	
	Horas de trabalho	0,29	13%	0,04	
	Trabalho forçado	0,49	13%	0,06	
	Igualdade de oportunidades	0,66	12%	0,08	
	Saúde e segurança	0,62	10%	0,06	
	Benefícios sociais	0,64	13%	0,08	
Consumidores	Saúde e segurança	0,76	22%	0,17	0,73
	Mec. de <i>feedback</i>	0,75	21%	0,16	
	Privacidade	0,76	19%	0,14	
	Transparência	0,74	17%	0,13	
	Resp. fim vida do prod.	0,64	21%	0,14	
Comunidade local	Aces. a rec. materiais	0,13	11%	0,01	0,60
	Aces. a rec. imateriais	0,51	11%	0,06	
	Deslocalização e migração	0,52	8%	0,04	
	Patrimônio cultural	0,95	12%	0,11	
	Respeito direitos indígenas	0,74	12%	0,09	
	Cond. vida saudáveis	0,23	10%	0,02	
	Part. da comunidade	0,58	12%	0,07	
	Emprego local	0,85	13%	0,11	
	Cond. de vida seguras	0,76	11%	0,08	
Sociedade	Comp. públicos sustentab.	0,41	24%	0,10	0,67
	Contribuição desenv. econ.	0,76	28%	0,21	
	Desenv. tecnológico	0,76	23%	0,18	
	Corrupção	0,73	25%	0,18	
Atores da cadeia de valor	Concorrência leal	0,61	28%	0,17	0,62
	Prom. responsab. social	0,55	23%	0,13	
	Resp. direitos propr. intelec.	0,59	24%	0,14	
	Relações fornecedores	0,73	25%	0,18	

APÊNDICE G - Formato do relatório a ser entregue às MPE

Figura 10 - Formato de relatório às MPE (Portada)



Fonte: Autoria própria

Figura 11 - Formato de relatório às MPE (Páginas 2-3)

¿Qué es el desempeño social y cómo se mide?

Placa de imagen o gráfico.

¿Cuál es la evaluación del desempeño social de mi MPE?

SECTOR	SUBCATEGORIA	EVALUACIÓN
Trabajadores	Acceso a capacitación	A
	Tratamiento ético	A
	Salario justo	B
	Prácticas de reclutamiento	A
	Tratamiento equitativo	A
Comunidad	Respeto a los derechos	B
	Participación en decisiones	B
	Acceso a servicios básicos	A
	Seguridad e integridad	A
	Transparencia	A
Comunidad local	Respeto por parte del proveedor	B
	Acceso a servicios básicos	A
	Acceso a servicios de salud	A
	Participación en decisiones	A
	Integridad cultural	A
Comunidad global	Respeto a los derechos humanos	A
	Seguridad e integridad	A
	Acceso a servicios básicos	A
	Seguridad laboral	A
	Acceso a servicios básicos	A
Societario	Compromiso con la comunidad	B
	Respeto a los derechos humanos	A
	Seguridad e integridad	A
	Transparencia	A
	Compromiso	A
Atención al Cliente	Compromiso con la sociedad	B
	Respeto a los derechos humanos	B
	Respeto a los derechos humanos	B

Placa de imagen o gráfico.

¿Qué significan esos resultados?

Volumen 1, rf. 1

Placa de imagen o gráfico.

¿Cómo me encuentro respecto a la media del sector?

Agências Turísticas (Trabalhadores)

Respeitagem Coletiva (Com. local)

Respeitagem Coletiva (Com. internacional)

Respeitagem Coletiva (Com. global)

Página 2

Página 3

Fonte: Autoria própria

APÊNDICE H - Formato do relatório a ser entregue à GERCETUR Arequipa

Figura 18 - Formato de relatório à GERSETUR (Parte traseira)



Fonte: Autoria própria