

📍 Itaúnas | Espírito Santo | Brasil



PROTURES

ITAÚNAS

PROGRAMA DE ORDENAMENTO DO
TURISMO RESPONSÁVEL DE ITAÚNAS

AVALIAÇÃO DE MATURIDADE ESG

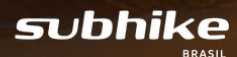
REALIZAÇÃO



APOIO



EXECUÇÃO



PROTURES ITAÚNAS

PROGRAMA DE ORDENAMENTO DO TURÍSTICO RESPONSÁVEL

O PROTURES ITAÚNAS (Programa de Ordenamento do Turismo Responsável de Itaúnas) nasceu da necessidade de estruturar, de forma participativa e tecnicamente embasada, o desenvolvimento turístico de um dos destinos mais singulares do Espírito Santo.

A Vila de Itaúnas reúne um patrimônio natural e cultural de rara densidade: dunas que soterraram uma vila inteira, um parque estadual de alto valor ecológico, comunidades quilombolas e indígenas ativas, e uma identidade cultural construída em torno do forró de raiz.

A Fase 01 do programa, executada pela SubHike Brasil, entre os meses de julho e novembro em 2025, combinou inventário técnico georreferenciado, pesquisa de gabinete e escuta qualificada de moradores, empreendedores e gestores públicos para mapear atrativos naturais e culturais, avaliar a maturidade ESG e SGS dos serviços de ecoturismo e turismo de aventura, e lançar as bases de uma governança local participativa.

Os resultados confirmam um território com potencial turístico robusto e subutilizado. A oferta está concentrada em produtos âncora, com forte sazonalidade e pressão localizada sobre ecossistemas frágeis, que formam um portfólio amplo, ainda pouco estruturado e comunicado. Equacionar essa assimetria é o desafio central que este programa se propõe a enfrentar.



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	02
METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	03
EIXO AMBIENTAL	05
01 MUDANÇAS CLIMÁTICAS	06
ANÁLISE QUALITATIVA	06
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	08
02 RECURSOS HÍDRICOS	09
ANÁLISE QUALITATIVA	09
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	10
03 BIODIVERSIDADE E SERVIÇOS ECOSISTÊMICOS	13
ANÁLISE QUALITATIVA	13
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	14
04 ECONOMIA CIRCULAR E GESTÃO DE RESÍDUOS	16
ANÁLISE QUALITATIVA	16
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	17
05 GESTÃO AMBIENTAL E PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO	20
ANÁLISE QUALITATIVA	20
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	21
CLASSIFICAÇÃO DO EIXO AMBIENTAL	23



@subhikebrasil



As imagens contidas neste documento são registros reais do território, representados artisticamente por meio da técnica de linoleogravura. Elas capturam a essência e as características autênticas da paisagem local sob uma perspectiva artística tradicional.

EIXO SOCIAL	24
06 DIÁLOGO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL	25
ANÁLISE QUALITATIVA	25
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	26
07 DIREITOS HUMANOS	29
ANÁLISE QUALITATIVA	29
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	30
08 DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO	32
ANÁLISE QUALITATIVA	32
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	33
09 RELAÇÕES E PRÁTICAS DE TRABALHO	35
ANÁLISE QUALITATIVA	35
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	36
10 PROMOÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	39
ANÁLISE QUALITATIVA	39
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	41
CLASSIFICAÇÃO DO EIXO SOCIAL	43



@subhikebrasil



As imagens contidas neste documento são registros reais do território, representados artisticamente por meio da técnica de linoleogravura. Elas capturam a essência e as características autênticas da paisagem local sob uma perspectiva artística tradicional.

EIXO GOVERNANÇA	44
11 GOVERNANÇA CORPORATIVA	45
ANÁLISE QUALITATIVA	45
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	47
12 CONDUTA EMPRESARIAL	49
ANÁLISE QUALITATIVA	49
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	51
13 PRÁTICAS DE CONTROLE E GESTÃO	53
ANÁLISE QUALITATIVA	53
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	55
14 PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	57
ANÁLISE QUALITATIVA	57
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	59
15 TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO	60
ANÁLISE QUALITATIVA	60
IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	62
CLASSIFICAÇÃO DO EIXO GOVERNANÇA	63
CONCLUSÃO	64
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	65



Este programa é executado pela SubHike Brasil, empresa de consultoria e treinamento especializada em turismo de natureza, atuando na curadoria de experiências turísticas sustentáveis e seguras, contribuindo para que negócios e destinos adotem estratégias que valorizam o patrimônio natural e cultural.



@subhikebrasil



As imagens contidas neste documento são registros reais do território, representados artisticamente por meio da técnica de linoleogravura. Elas capturam a essência e as características autênticas da paisagem local sob uma perspectiva artística tradicional.

APRESENTAÇÃO

ESG (Environmental, Social and Governance) é o arcabouço de critérios que orienta a avaliação de desempenho em sustentabilidade, responsabilidade socioambiental e governança corporativa.

No turismo de natureza, essa agenda excede a dimensão ecológica e incorpora a qualidade das relações econômicas com o território e a robustez dos modelos de gestão. O pilar Social abrange engajamento com moradores locais, geração de emprego e renda, condições de trabalho, qualificação de equipes e salvaguarda da identidade cultural. O pilar de Governança envolve transparência decisória, gestão de riscos, controles financeiros e consideração sistemática das expectativas dos stakeholders.

Para pequenos empreendimentos em destinos consolidados de turismo de natureza, a integração de critérios ESG configura vantagem competitiva, reduz risco reputacional e fortalece a resiliência do negócio em um mercado crescentemente orientado por sustentabilidade.

Este relatório apresenta a avaliação de maturidade ESG dos empreendimentos turísticos da Vila de Itaúnas, distrito inserido no Parque Estadual de Itaúnas, beneficiário de ações técnicas de qualificação da oferta turística e estruturação de práticas sustentáveis. A análise, conduzida no âmbito do PROTURES ITAÚNAS FASE 01, identifica o estágio de implementação de práticas ESG em 59 prestadores de serviços locais.



METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A maturidade ESG dos empreendimentos da Vila de Itaúnas foi aferida por meio de formulário estruturado de autoavaliação, com perguntas fechadas e abertas distribuídas nos três pilares ESG – Ambiental, Social e Governança.

O instrumento foi desenhado para captar evidências textuais das práticas adotadas, permitindo classificação objetiva do estágio de desenvolvimento de cada empreendimento e do destino, com base exclusiva nas informações declaradas pelos respondentes.

NÍVEL		ASPECTOS
0	Inexistente	<ul style="list-style-type: none"> Nenhuma ação relacionada a ESG; Sem estratégias ou práticas definidas.
1	Inicial	<ul style="list-style-type: none"> Consciência do conceito; Algumas ações pontuais e isoladas; Sem sistemática definida.
2	Emergente	<ul style="list-style-type: none"> Práticas parciais; Estratégias em construção; Comprometimento inicial.
3	Estruturado	<ul style="list-style-type: none"> Processos definidos; Práticas regulares; Mensuração de resultados.
4	Inovador	<ul style="list-style-type: none"> Estratégia completamente integrada; Práticas consolidadas; Inovação e liderança no tema; Impacto positivo mensurável.

A classificação seguiu escala de cinco níveis (0 a 4), que mensura o grau de implementação e consolidação das práticas ESG.

A lógica de mapeamento conectou os 5 níveis de maturidade (0 a 4) aos 3 tipos de resposta (“Sim”, “Parcial”, “Não”) por meio de análise qualitativa do texto apresentado como evidência, e não por mera contagem das respostas.

A combinação entre resposta objetiva e profundidade da evidência permitiu a atribuição do nível apropriado na escala de 0 a 4.

MAPEAMENTO BÁSICO POR PERGUNTA		
Não	ou Sim/Parcial sem evidência	Pontuação próxima de 0 para aquela pergunta.
Parcial	com evidência	Pontuação intermediária, refletindo um esforço, mas sem consolidação (ex: 1 ou 2).
Sim	com evidência	Pontuação mais alta, indicando implementação (ex: 3 ou 4).

A maturidade ESG do empreendimento como um todo (15 itens) foi definida por análise agregada das práticas descritas, e não por simples soma, mas sim por uma análise agregada das práticas descritas, conforme apresentada na tabela a seguir:

NÍVEL		EVIDÊNCIA
Inicial	1	Descrições vagas ou ações pontuais e isoladas. Ex: Responde "Sim" para gestão de resíduos, mas a evidência é apenas "temos uma lixeira de plástico e vidro".
Emergente	2	Práticas mais claras, mas que parecem ser novas ou em desenvolvimento. Ex: "Iniciamos a separação de lixo há um mês e estamos treinando a equipe".
Estruturado	3	Processos definidos e regulares, com alguma indicação de mensuração. Ex: "Temos um programa de reciclagem certificado, com coleta semanal e relatório de pesagem mensal dos resíduos desviados de aterros".
Inovador	4	Estratégia completamente integrada, impacto mensurável e liderança. Ex: "Além da reciclagem completa, 100% dos resíduos orgânicos são compostados em nossa horta que abastece o restaurante, gerando impacto positivo mensurável na pegada de carbono".

As 5 pontuações individuais dentro de cada eixo foram sintetizadas para determinar o nível geral de cada pilar:

- predominância de "Não" ou nível Inicial → eixo classificado como Inexistente ou Inicial;
- combinação de "Parcial" e "Sim" → eixo tendendo a Emergente ou Estruturado;
- muitos "Sim" com evidências robustas → eixo classificado como Estruturado ou Inovador.

As respostas "Sim/Parcial/Não" constituíram ponto de partida, mas a qualidade e a profundidade das evidências determinaram o enquadramento em Inicial, Estruturado ou Inovador. A evidência considerada em cada pergunta foi o texto descritivo das práticas implementadas. A ausência de descrição desqualificou respostas "Sim" ou "Parcial", automaticamente convertidas em "Inválida", indicando inexistência de prática formalizada ou efetivamente implementada. A análise de conteúdo avaliou profundidade, sistematicidade e grau de institucionalização das ações.

Cada pergunta recebeu pontuação conforme o tipo de resposta e a qualidade das medidas descritas. As pontuações foram então agregadas por eixo (Ambiental, Social, Governança) para definir a maturidade em cada pilar, e posteriormente consolidadas para classificar o empreendimento na escala de Inexistente a Inovador. Na agregação por eixo, a distribuição das pontuações seguiu a mesma lógica:

- maioria de respostas negativas ou evidências em nível Inicial → INEXISTENTE ou INICIAL;
- combinação de "Parcial" e "Sim" com evidências intermediárias → EMERGENTE ou ESTRUTURADO;
- predominância de "Sim" com evidências robustas → ESTRUTURADO ou INOVADOR.

O objetivo central da metodologia foi produzir uma avaliação objetiva, tecnicamente consistente e orientada à ação, apoiando os empreendimentos na elevação de sua maturidade ESG e no fortalecimento do turismo em Itaúnas.

EIXO AMBIENTAL

O Eixo Ambiental avaliou o grau de implementação de práticas para redução do impacto ecológico das operações turísticas, com base em cinco dimensões críticas para destinos de natureza como Itaúnas.

A primeira dimensão trata de mudanças climáticas e eficiência energética, verificando adoção de tecnologias e matrizes energéticas que reduzam emissões de gases de efeito estufa e consumo de energia, como equipamentos eficientes, iluminação de baixo consumo e fontes renováveis.

A segunda dimensão aborda gestão de recursos hídricos, analisando sistemas e práticas de economia, captação e reaproveitamento de água. Em regiões costeiras com alta sazonalidade, a pressão sobre mananciais gera vulnerabilidade operacional, tornando essenciais dispositivos economizadores, aproveitamento de águas pluviais e reuso para fins não potáveis.

A terceira dimensão avalia a relação com biodiversidade e serviços ecossistêmicos, identificando ações de proteção, valorização e educação ambiental relacionadas à fauna e à flora locais. Em

áreas inseridas em unidades de conservação, como o Parque Estadual de Itaúnas, a integridade dos ecossistemas é ativo estratégico para a atratividade turística, incluindo uso de espécies nativas, informação ao visitante e apoio a iniciativas de conservação.

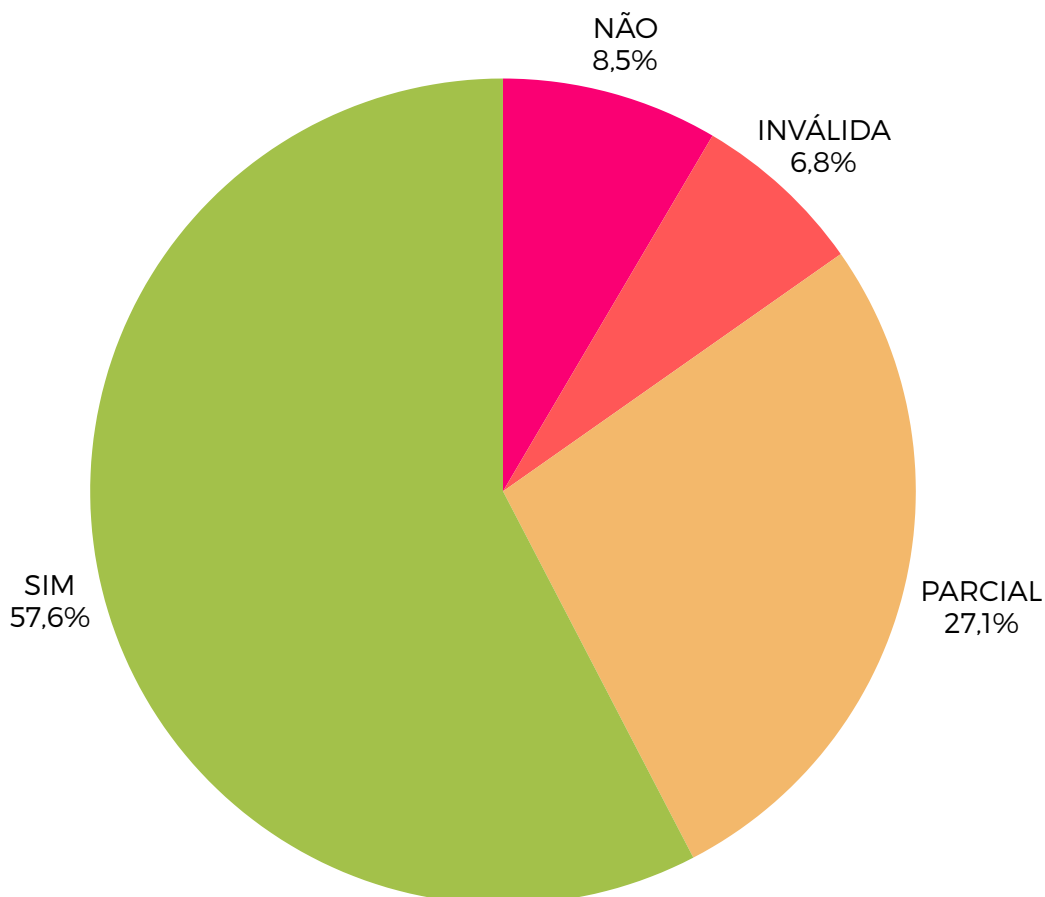
A quarta dimensão examina economia circular e gestão de resíduos sólidos, verificando programas estruturados de segregação, redução, reutilização e destinação adequada. Tais práticas mitigam passivos socioambientais, reduzem custos de destinação e reforçam a reputação do destino, envolvendo substituição de descartáveis, compostagem de orgânicos e parcerias com cooperativas de reciclagem.

A quinta dimensão analisa poluição e qualidade ambiental, avaliando medidas de controle de emissões atmosféricas, ruído, efluentes e resíduos líquidos, com foco na qualidade de vida da comunidade e na experiência do visitante.

A leitura integrada dessas cinco dimensões permitiu mensurar a maturidade ambiental dos serviços turísticos de Itaúnas, evidenciando gargalos estruturais, boas práticas replicáveis e o grau de alinhamento do destino aos padrões de conservação do Parque Estadual de Itaúnas e às expectativas de um público mais exigente em sustentabilidade.

01 MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Pergunta: "Seu estabelecimento implementa medidas para reduzir o consumo de energia, como uso de lâmpadas LED, equipamentos com selo de eficiência energética ou fontes de energia renovável?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A análise das respostas dos 59 empreendimentos turísticos em Itaúnas indica que a maioria (86,44%) já adota medidas para redução do consumo de energia. As evidências textuais dos respondentes "Sim" e "Parcial" apontam uso disseminado de lâmpadas LED, instalação de sistemas de energia solar (fotovoltaica e

aquecimento) e aquisição de equipamentos com selo de eficiência energética (Selo Procel). Foram citados, ainda, sistemas de iluminação automatizada, ar-condicionado split inverter inteligente e operações quase integralmente supridas por energia solar.

Com base na predominância de respostas "Sim" (57,6%) e na parcela "Parcial" (27,1%)

com evidências consistentes, o nível de maturidade deste tema em Itaúnas é classificado como **ESTRUTURADO**. O destino demonstra engajamento relevante com a mitigação das mudanças climáticas via eficiência energética.

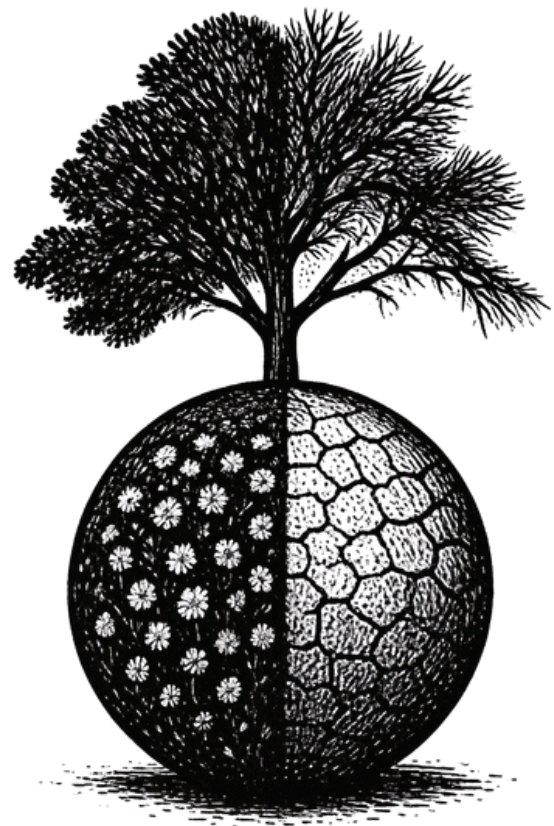
A proporção de respostas “Parcial” (27,1%) revela um contingente em transição, com iniciativas implantadas, porém ainda não consolidadas. As evidências concentram-se em:

- **Iluminação LED:** substituição ampla de lâmpadas por tecnologia LED, mais eficiente e duradoura.
- **Sensores de Presença:** instalação em áreas comuns, corredores, banheiros e áreas externas para evitar iluminação desnecessária.
- **Equipamentos Eficientes:** aquisição de eletrodomésticos e sistemas de refrigeração com Selo Procel ou classificação energética superior.
- **Medição e Gerenciamento:** sistemas de monitoramento em tempo real do consumo de energia para identificar desperdícios e oportunidades de otimização.
- **Manutenção Regular:** manutenção preventiva de equipamentos (ar-condicionado, refrigeração) para garantir máxima eficiência operacional.
- **Painéis Solares:** instalação de sistemas fotovoltaicos para geração local de eletricidade e redução da dependência da rede convencional.

- **Educação de Colaboradores:** treinamento sistemático sobre uso consciente de energia e sua relação com a estratégia de sustentabilidade do negócio.

Os 13,56% de respostas “Não” e “Inválidas” representam uma minoria que ainda não incorporou tais práticas, configurando vulnerabilidade operacional e potencial aumento de passivo ambiental e de custos fixos.

Essa lacuna pode decorrer de desconhecimento tecnológico, percepção de alto CAPEX inicial ou baixa priorização do tema na gestão.



IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

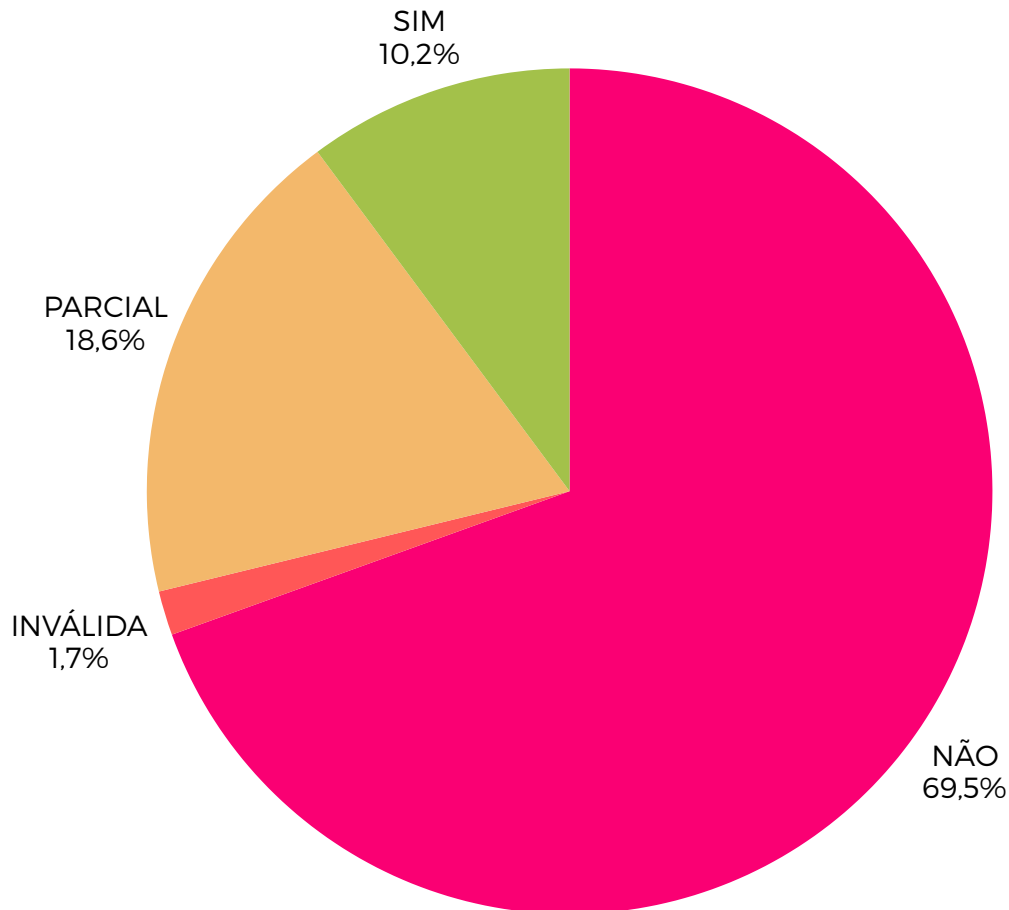
A elevada adoção de medidas de eficiência energética reforça a imagem de Itaúnas como destino comprometido com a agenda climática, o que agrega valor à proposta turística e reduz risco reputacional junto a públicos mais conscientes. O grupo

de empreendimentos com implementação “Parcial” representa uma fronteira de ganho em eficiência e redução adicional de emissões. Apoiar essa transição pode otimizar custos operacionais e consolidar um modelo de desenvolvimento econômico mais resiliente. Recomenda-se que o Comitê Gestor articule ações de baixo custo, focadas em sensibilização, capacitação e aplicação de soluções pragmáticas, tais como:

PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Iluminação 100% LED	acelerar a substituição total por LED, promovendo intercâmbio de experiências com empreendimentos já avançados.
Aproveitamento da luz natural	revisar layout e aberturas para maximizar iluminação natural e reduzir uso de luz artificial diurna.
Sensores e temporizadores (timers):	instalar sensores em áreas de uso intermitente (banheiros, corredores, estoques, áreas externas/jardins, estacionamentos) e timers para desligar automaticamente letreiros, bebedouros e equipamentos de buffet fora do horário de operação.
Climatização eficiente	intensificar manutenção preventiva (serpentinhas/filtros). Utilizar chaveiros de energia nos quartos e monitorar vedações em câmaras frias
Modo stand-by zero	sensibilizar para o consumo em stand-by e estimular réguas com interruptor ou desligamento completo de equipamentos ociosos.
Engajamento de equipe	instituir “gincanas de economia de energia” com metas periódicas e responsabilização coletiva pelo desligamento de luzes e equipamentos.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Otimização de Rotas e Consolidação de Clientes	planejar itinerários para operar veículos com alta taxa de ocupação, reduzindo quilometragem e consumo de combustíveis fósseis.
Condução Eficiente e Manutenção de Veículos	adotar direção econômica e manutenção rigorosa da frota, com ênfase na calibração correta dos pneus, diretamente relacionada ao consumo de combustível.

02 RECURSOS HÍDRICOS

Pergunta: "O empreendimento possui sistemas para economia de água, como torneiras com temporizador, captação de água da chuva ou reaproveitamento de água para jardins e limpeza?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A predominância de respostas "Não" e "Parcial", somada a uma resposta invalidada, evidencia elevada vulnerabilidade hídrica em Itaúnas.

Com 69,49% de "Não", baixa incidência de "Sim" e "Parcial" com evidências e presença de resposta "Invalidada", o nível de maturidade para este tema é classificado como INICIAL.

A maioria dos empreendimentos declara não possuir sistemas de economia de água, e 1,69% (1 resposta) foi invalidado por ausência de evidências, apesar da marcação "Sim".

Isso aponta carência generalizada de gestão hídrica sustentável. As poucas evidências dos respondentes "Sim" e "Parcial" mostram iniciativas pontuais, com baixa integração sistêmica:

- **Captação e reaproveitamento de água da chuva:** uso para limpeza externa, irrigação e reposição de piscinas.
-
- **Uso de poço artesiano:** abastecimento de jardins, limpeza de pisos e estruturas, reduzindo dependência da rede pública.
-
- **Dispositivos economizadores:** torneiras e chuveiros com redutor de vazão, e reaproveitamento de água de lavanderia para limpeza de áreas como piscina.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A gestão inadequada da água pode gerar escassez, aumento de custos operacionais e risco reputacional para o destino.

Práticas ESG robustas em recursos hídricos são determinantes para garantir disponibilidade, qualidade e atratividade turística de Itaúnas.

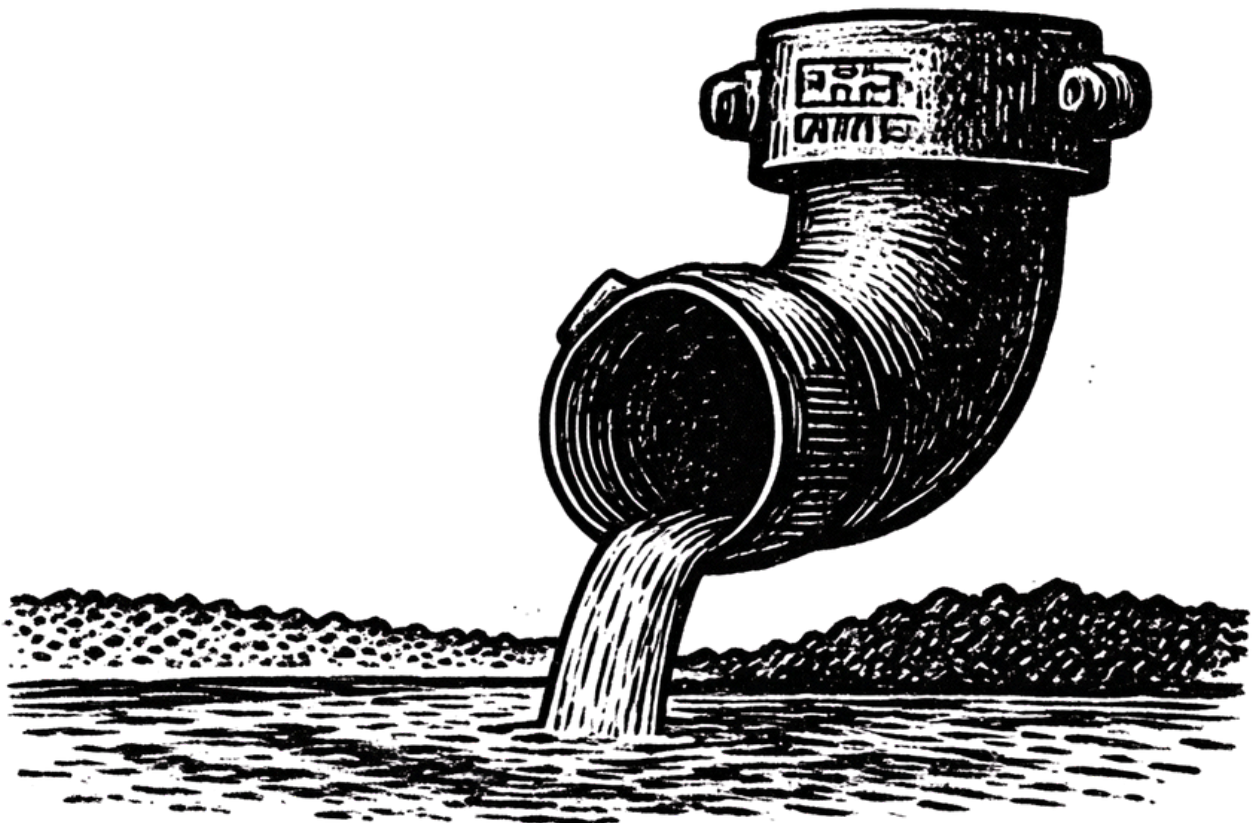
A ausência de sistemas de economia de água representa perda de eficiência operacional e oportunidade perdida de demonstrar compromisso ambiental. Há espaço estratégico para posicionar Itaúnas

O Comitê Gestor pode estruturar ações de baixo custo, centradas em sensibilização, capacitação e implantação de soluções pragmáticas, conforme a seguir:



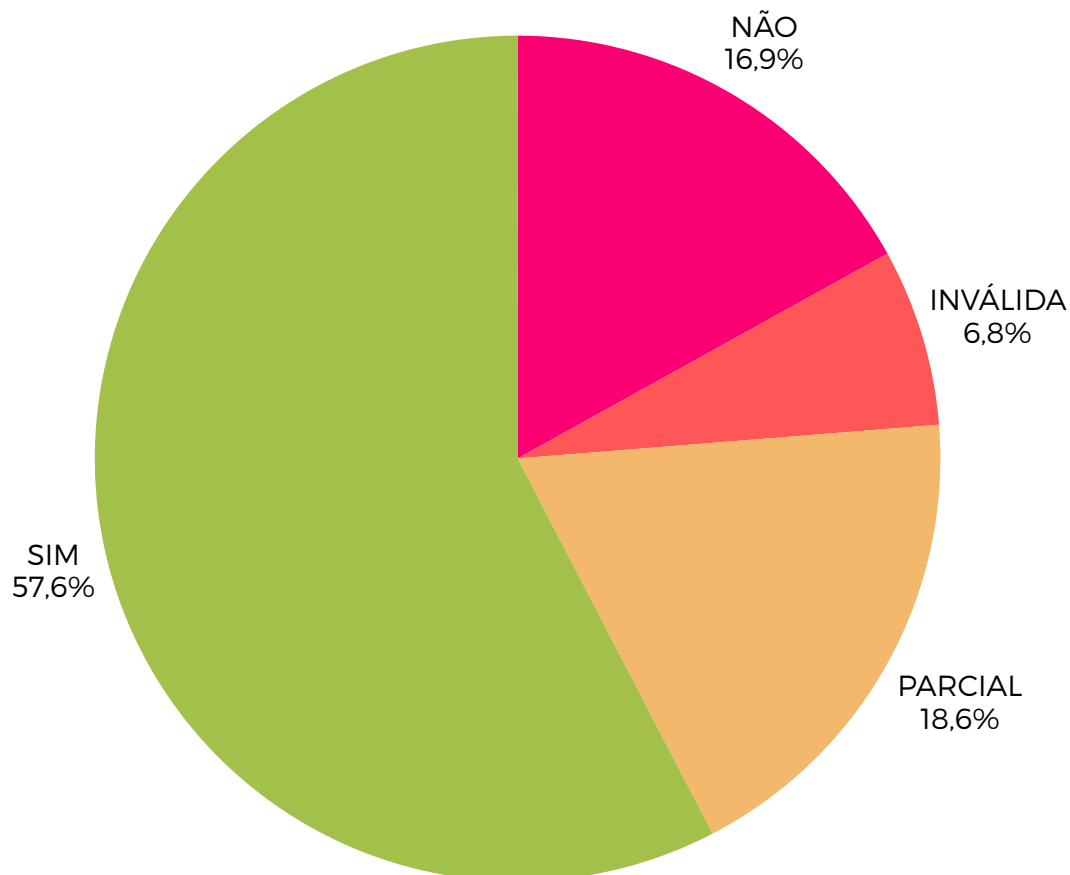
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Sistemas de reúso simplificados	Incentivar captação de água da chuva para descargas, irrigação e limpeza externa, além do reúso de águas cinzas (chuveiros, pias) para fins não potáveis, com soluções de baixo CAPEX e fácil manutenção.
Tecnologia de monitoramento acessível	Orientar leituras periódicas de hidrômetros, identificação de vazamentos e definição de metas de redução de consumo.
Equipamentos de eficiência hídrica	Promover instalação de arejadores em torneiras, redutores de vazão em chuveiros e caixas de descarga com duplo acionamento.
Gestão de água em lavanderias e cozinhas	Estimular uso de lavadoras mais eficientes e otimização dos ciclos de lavagem, reduzindo volume de água por operação.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Briefing hídrico	Antes de passeios em corpos d'água (trilhas com riachos, praias, Rio Itaúnas e afluentes), realizar briefing sobre relevância do ecossistema, desafios hídricos e regras de conduta (não uso de sabonetes, xampus ou protetores químicos em áreas naturais de banho).
“Termo de Compromisso Hídrico”	Incluir em contratos ou vouchers um compromisso formal do cliente com as normas ambientais (retorno de todo o lixo, não alimentar fauna aquática ou terrestre nas margens).
Guia digital interativo	Substituir panfletos por guia ou aplicativo digital com informações sobre qualidade da água, fauna e flora dependentes dos corpos hídricos visitados.
Uso de equipamentos ecológicos	Priorizar equipamentos para atividades aquáticas que não liberem toxinas e recomendar protetores solares e repelentes biodegradáveis/minerais antes do acesso a áreas sensíveis.
Certificação de fornecedores aquáticos	Incentivar que barcos e operadores de mergulho tenham sistemas de contenção de resíduos e efluentes a bordo e manutenção rigorosa de motores para evitar vazamentos.
Roteiros de sazonalidade hídrica	Ajustar roteiros à sazonalidade dos recursos hídricos, reduzindo pressão sobre áreas sensíveis em períodos de seca ou baixo volume de rios.
Seleção rigorosa de parceiros	Priorizar empreendimentos (hotéis, bares, restaurantes) com políticas ativas e verificáveis de gestão hídrica.

PARA BARRACAS DE PRAIA EM ITAÚNAS	
Gestão de efluentes	É essencial que cada barraca possua sistema eficiente de tratamento de esgoto (fossa séptica, biodigestora ou similar). Quando já existente, recomenda-se dar publicidade a essa prática aos turistas.
Contenção de águas residuais da limpeza	Toda água usada em limpeza de pisos e utensílios deve ser direcionada ao sistema de tratamento, nunca à areia ou sarjetas, evitando contaminação química e biológica do ambiente costeiro.
Torneiras e chuveiros com temporizador	Instalar dispositivos que limitem vazão e tempo de uso da água em banheiros e áreas de serviço.
Reaproveitamento da água da chuva	Implantar sistemas simples de captação para usos não potáveis, como limpeza de áreas externas e descargas sanitárias, aliviando a pressão sobre a água tratada.
Treinamento da equipe	Capacitar continuamente os funcionários para fechar torneiras, reportar vazamentos de imediato e otimizar lavagem de louças, evitando uso de mangueiras para “varrer” areia.
Alinhamento com o PEI	A operação das barracas deve gerar impacto hídrico zero ou positivo na área do Parque Estadual de Itaúnas. Caso atuem sob Termo de Compromisso Ambiental auditável pelo órgão gestor (IEMA), essa conformidade regulatória deve ser comunicada de forma transparente. Em áreas protegidas como Itaúnas, a gestão hídrica não é negociável e condiciona a continuidade da atividade comercial e a coerência do desenvolvimento econômico com o turismo responsável.



03 BIODIVERSIDADE E SERVIÇOS ECOSISTÊMICOS

Pergunta: "Seu negócio realiza ações para proteger ou promover a biodiversidade local, como uso de espécies nativas no paisagismo, informações aos clientes sobre a fauna e flora locais ou apoio a áreas de preservação próximas?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A análise das respostas dos 59 empreendimentos turísticos de Itaúnas indica um cenário de engajamento ambiental já estruturado. A maioria (76,27%) declara realizar ações de proteção e promoção da biodiversidade, evidenciando alto grau de consciência e proatividade do setor. As evidências textuais de "Sim" e "Parcial" são consistentes e diversificadas, destacando:

- **Uso de espécies nativas no paisagismo:** adoção ampla de espécies locais, inclusive com iniciativas de restauração florestal em áreas internas e de entorno.
- **Informação ao cliente sobre fauna e flora:** forte componente de educação ambiental, com comunicação sobre a reserva, fauna (tartarugas, avifauna), flora (plantas medicinais e frutíferas) e relevância do Parque Estadual de Itaúnas (PEI). Alguns empreendimentos

utilizam guias credenciados e QR codes com conteúdos sobre Unidades de Conservação.

- **Apoio a áreas de preservação:** participação em mutirões de limpeza e caminhadas em trilhas, apoio a projetos socioambientais locais e atuação de condutores ambientais cadastrados no PEI.
- **Práticas operacionais alinhadas:** restrição à presença de pets para evitar perturbação de fauna nativa e incorporação da temática da biodiversidade na identidade do empreendimento (ex.: bangalôs com nomes de árvores nativas).

Esse conjunto de práticas configura um ativo estratégico para o destino: a biodiversidade é tratada como elemento central da proposta de valor. A existência de um grupo minoritário de empreendimentos que ainda não atua nessa agenda (35,59% incluindo “Inválidas”) representa, porém, uma oportunidade clara de expansão e de redução do passivo socioambiental, ao integrar toda a cadeia turística na manutenção de serviços ecossistêmicos essenciais.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A proteção da biodiversidade e dos serviços ecossistêmicos demanda gestão responsável dos recursos naturais, mitigação de impactos e programas consistentes de educação e engajamento de comunidades e visitantes.



O elevado engajamento já observado confere a Itaúnas uma vantagem competitiva relevante como destino de turismo de natureza, especialmente por estar em zona de amortecimento de unidade de proteção integral (PEI). A consolidação dessa agenda reforça

identidade, autenticidade ecológica e reduz risco reputacional perante um público que valoriza conservação.

O Comitê Gestor pode estruturar um programa específico de biodiversidade, com ações integradas:

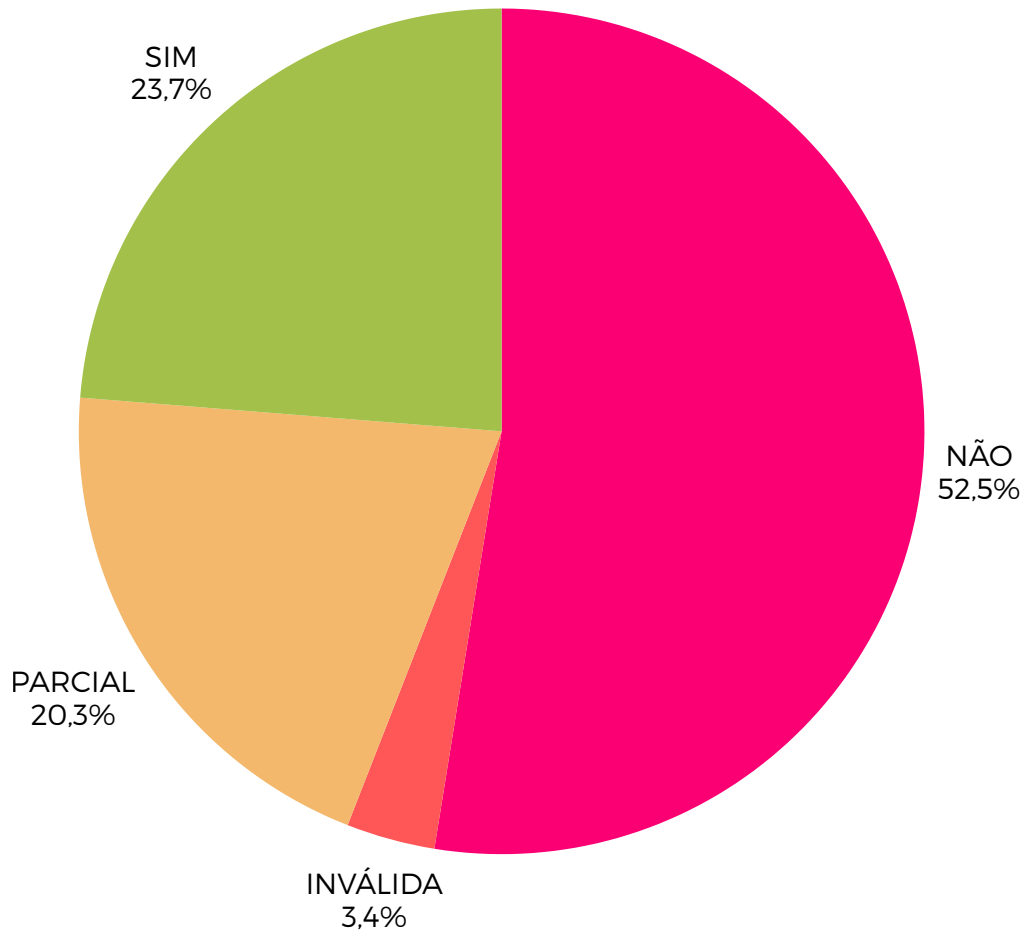
RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Implementação e apoio ao PEI	Fortalecer a colaboração das empresas com a gestão do Parque Estadual de Itaúnas e programas de conservação, incluindo participação em ações, comunicação institucional e cumprimento rigoroso das diretrizes do parque.
Educação ambiental e turismo de interpretação	Desenvolver trilhas interpretativas com sinalização e guias locais capacitados, abordando história natural e cultural. Oferecer oficinas sobre ecossistemas locais, observação de fauna e flora e fotografia interpretativa, ampliando a percepção de valor do território.
Programas de recuperação e conservação	Incentivar plantios de espécies nativas em áreas degradadas e na zona de amortecimento, bem como o envolvimento de turistas em ações de restauração e em programas de apoio à fauna e flora.
Ecoturismo responsável	Estruturar roteiros com capacidade de carga definida, grupos reduzidos e horários controlados, orientando o uso exclusivo de trilhas demarcadas e a não geração de resíduos em campo.
Parcerias institucionais	Formalizar cooperações com universidades, centros de pesquisa e organizações ambientais para monitoramento, pesquisa aplicada e desenho de soluções de conservação.
Divulgação do Programa Caiman	Em parceria com o PEI e o Instituto Marcos Daniel (IMD), desenvolver kit padronizado de materiais informativos, de baixo custo e alta replicabilidade, a ser distribuído a meios de hospedagem, restaurantes e agências, alinhando a narrativa sobre biodiversidade e conservação.
Programa de Experiências Interpretativas nas Trilhas do PEI	Focar trilhas temáticas (observação de aves, plantas medicinais, ciclo da água, dinâmica de restinga e manguezal), com baixo custo para os empreendimentos e alto valor agregado à experiência do visitante, evidenciando a singularidade ecológica de Itaúnas.

Promoção e divulgação colaborativa

- **Pousadas:** ofertar, em parceria com condutores e agências, oficinas de educação ambiental (identificação de espécies, rastros de fauna) e observação de aves/plantas em suas áreas ou em pontos próximos.
- **Restaurantes:** valorizar ingredientes regionais e orgânicos, comunicar a conexão entre cardápio e biodiversidade local, e divulgar trilhas e ações de conservação, reforçando a coerência entre gastronomia e ecossistema.

04 ECONOMIA CIRCULAR E GESTÃO DE RESÍDUOS

Pergunta: "O estabelecimento possui um programa estruturado de separação de resíduos e/ou ações para reduzir o uso de descartáveis (como substituição de embalagens plásticas, reuso de materiais ou compostagem de resíduos orgânicos)?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A predominância de respostas “Não” (52,54%), somada às “Invalidadas” (3,39%) e às dificuldades sistêmicas relatadas, indica que a maturidade deste tema em Itaúnas é INICIAL. A maioria dos estabelecimentos (44,07%) declara não possuir programa estruturado ou ações para reduzir descartáveis, e 3,39% (2 respostas) foram invalidadas por ausência de evidências, mesmo com indicação “Sim”. Há, portanto,

baixa institucionalização de práticas de economia circular e fragilidade na gestão de resíduos.

As evidências dos respondentes “Sim” e “Parcial”, restritas a quem detalhou ações, mostram iniciativas fragmentadas:

- **Separação de resíduos:** segregação de orgânicos para alimentação animal, latas e vidros, ou recicláveis destinados a catadores/cooperativas. A ausência de programa municipal de coleta seletiva é

apontada como gargalo estrutural, levando muitas vezes o material separado à coleta comum.

- **Redução de descartáveis e reuso:** menções a reuso de materiais, não utilização de algumas embalagens plásticas, uso de ecocopos em eventos e destinação de óleo para reciclagem ou fabricação de sabão.
- **Compostagem:** uso pontual de compostagem para hortas e canteiros, ou aproveitamento de restos de frutas e legumes como adubo.

O quadro reforça um passivo socioambiental relevante: a alta taxa de “Não”, as barreiras relatadas pelos estabelecimentos “Parcial” e as respostas invalidadas evidenciam ausência de infraestrutura e de sistema de apoio consistente para gestão de resíduos, ampliando a vulnerabilidade operacional do destino.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Economia Circular e Gestão de Resíduos são vetores centrais da agenda ESG local, com impacto direto na minimização de resíduos, na eficiência no uso de recursos e na imagem do destino. A inexistência de coleta seletiva na Vila de Itaúnas é um desafio sistêmico e urgente, que limita a capacidade de implementação de práticas circulares, mesmo quando há intenção e mobilização. Isso gera frustração entre empreendimentos mais engajados e trava avanços coletivos.



Por outro lado, posicionar Itaúnas como destino que prioriza economia circular representa um potencial competitivo relevante, com ganhos em redução de custos de manejo, valorização de subprodutos e mitigação de riscos

reputacionais. Tal reposicionamento requer coordenação interinstitucional.

O Comitê Gestor pode liderar uma agenda colaborativa, de baixo custo para os empreendedores, estruturada em:

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Articulação para infraestrutura básica	Atuar como instância de coordenação entre empreendedores, comunidade e poder público para viabilizar soluções mínimas de gestão de resíduos, incluindo a criação de Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) para recicláveis (plástico, metal, vidro, papel) em locais estratégicos, com sinalização clara e acesso facilitado.
Programa de compostagem simplificado e compartilhado	Incentivar a implantação de espaços comunitários de compostagem de resíduos orgânicos, cogestionados por empreendedores e moradores. O Comitê pode oferecer orientação técnica e oficinas práticas.
Campanha “Menos Lixo, Mais Itaúnas”	Lançar campanha contínua, de baixo custo, com materiais digitais e informativos simples (cartazes, redes sociais), focada em: redução de descartáveis, uso de copos/garrafas/sacolas reutilizáveis, correta separação de resíduos nos PEVs e reforço da mensagem de não geração de lixo como condição para preservar o ambiente natural de Itaúnas.
Fortalecimento da rede de catadores locais	Apoiar a organização de catadores de recicláveis (ou fomentar a criação de grupo), estruturando um sistema de coleta mais eficiente e valorizando seu papel como elo crítico na cadeia de economia circular.

De forma mais robusta, o Comitê Local de Turismo do PROTURES ITAÚNAS, em parceria com empreendedores locais, Prefeitura de Conceição da Barra e IEMA,

pode lançar a iniciativa “Itaúnas Circular: Transformando Resíduos em Valor”, orientada para soluções operacionais e de baixo custo:

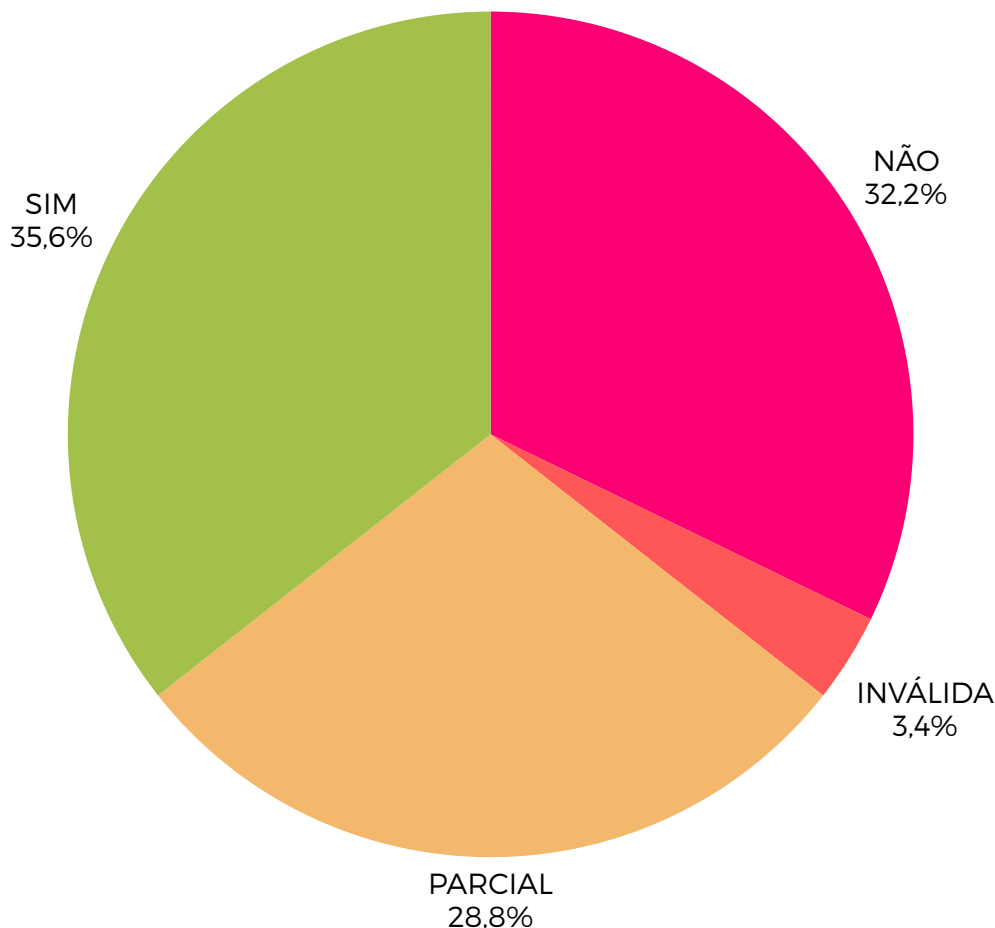
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Gestão de resíduos orgânicos simplificada	Implantar programa de compostagem local/comunitária, convertendo resíduos alimentares em adubo para jardins dos empreendimentos, hortas comunitárias ou doação a agricultores. O Comitê pode apoiar na compra de composteiras e na capacitação técnica.
Redução de desperdício e reutilização de baixo custo	Eliminar, sempre que possível, descartáveis de uso único, substituindo-os por itens duráveis e reutilizáveis (copos, pratos, talheres, canudos) ou, quando necessário, por alternativas biodegradáveis/compostáveis. Promover gestão de estoque mais eficiente e práticas de gastronomia de aproveitamento integral para minimizar perdas de insumos.
Reciclagem e parcerias locais	Reforçar a segregação interna de plástico, vidro, metal e papel. O Comitê atuará na articulação com catadores e cooperativas para assegurar destinação adequada, compensando a lacuna da coleta seletiva municipal.

PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Conscientização e educação do turista	Desenvolver guias de turismo sustentável (digitais ou impressos em papel reciclado) com orientações sobre consumo consciente, uso moderado de água e descarte correto de resíduos durante a viagem. As agências devem ser estimuladas a priorizar parceiros (hotéis, bares, restaurantes, transportadoras) com práticas comprovadas de economia circular.
Design de pacotes turísticos com foco circular	Estruturar roteiros que valorizem culinária local e artesanato, favorecendo cadeias curtas, produtos regionais e sazonais, e reduzindo a pegada de transporte de insumos.
Operações internas digitais	Incentivar a digitalização de processos (vouchers, contratos, materiais informativos) para reduzir o uso de papel e outros insumos físicos, alinhando a gestão interna aos princípios de circularidade.



05 GESTÃO AMBIENTAL E PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO

Pergunta: "Seu empreendimento adota medidas para controlar a poluição sonora, visual ou do ar, como limitação de volume de som, controle de fumaça em cozinhas ou uso de produtos de limpeza biodegradáveis?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A distribuição equilibrada entre respostas "Sim", "Não" e "Parcial", com predominância moderada de "Sim" (35,59%) e 3,39% de respostas invalidadas por falta de evidência, posiciona a maturidade do tema em Itaúnas no nível EMERGENTE. Há um contingente relevante de empreendimentos com práticas implementadas, mas a adoção ainda é heterogênea e pouco padronizada.

As evidências de "Sim" e "Parcial" mostram concentração em quatro frentes principais:

- **Controle de poluição sonora (principal medida):** proibição de caixas de som, limitação de volume, definição de horários para música e conversas, orientação aos hóspedes sobre silêncio em vila de pescadores e, em alguns casos, investimento em isolamento/acústica de quartos.

- **Uso de produtos biodegradáveis:** preferência por detergentes, desengordurantes, sabões e produtos de limpeza biodegradáveis, incluindo produção de sabão a partir de óleo reciclado da comunidade.
- **Controle de fumaça em cozinhas:** uso de exaustores e coifas e adoção de lenha de reflorestamento ou refugo de madeira.
- **Poluição visual:** reduzido uso de publicidade ostensiva e iluminação planejada para preservar a sensação de sossego.

O resultado indica um eixo em consolidação: há boa consciência sobre ruído, fator crítico em destino de natureza, mas a dispersão de respostas “Não” e “Parcial” revela assimetria de práticas e ausência de padrão mínimo para produtos biodegradáveis, controle de fumaça e poluição visual.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Gestão ambiental e prevenção da poluição são componentes centrais da agenda ESG local, com impacto direto na qualidade dos ecossistemas, na saúde da comunidade e na experiência turística.

O foco atual em poluição sonora está alinhado ao posicionamento de Itaúnas como destino de natureza e vila de pescadores. Entretanto, a falta de diretrizes unificadas gera inconsistência entre estabelecimentos, o que pode comprometer a percepção global do



destino. O uso não universal de produtos biodegradáveis e o tratamento ainda incipiente da poluição do ar e visual evidenciam oportunidades para evolução

rumo a uma abordagem mais integrada. O Comitê Gestor pode estruturar um programa de gestão ambiental com ações transversais e setoriais:

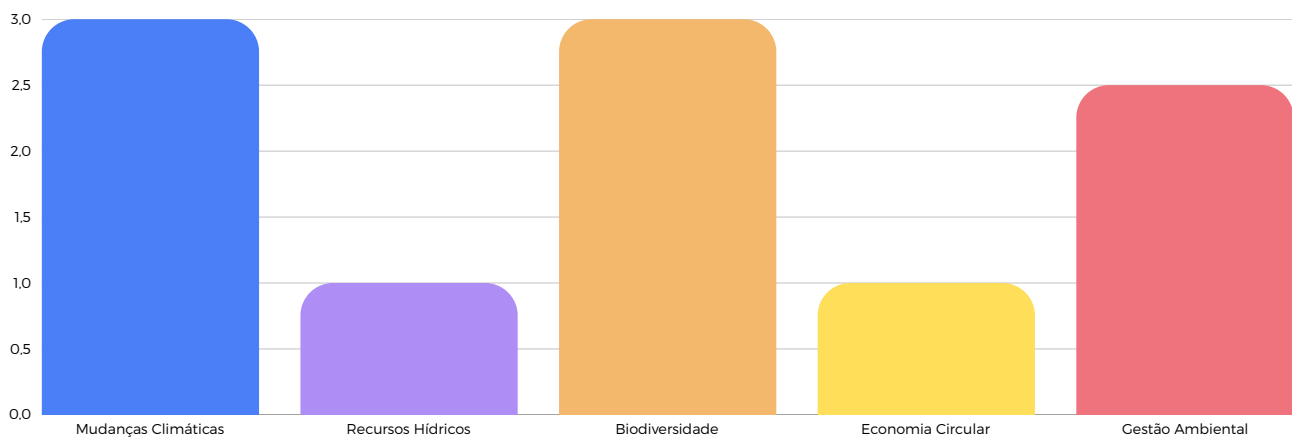
RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Diretrizes para controle de poluição sonora	Definir e divulgar um código de conduta para som em estabelecimentos e áreas comuns, com parâmetros de volume, horários de silêncio e linguagem de comunicação com hóspedes, especialmente em pousadas e áreas residenciais.
Incentivo ao uso de produtos biodegradáveis	Elaborar e divulgar lista de fornecedores locais/regionais de produtos de limpeza e higiene biodegradáveis. Promover oficinas de produção de sabão com óleo reciclado, integrando economia circular e redução de passivos ambientais.
Minimização da poluição visual	Recomendar padrões de comunicação visual integrados à paisagem de Itaúnas, com redução de publicidade agressiva e priorização de iluminação discreta, que preserve o céu noturno e reduza impactos sobre fauna.
Campanha de conscientização para visitantes	Produzir materiais informativos digitais e físicos explicando regras de silêncio, uso de som, descarte de resíduos e respeito à condição de vila de pescadores e área de preservação, reforçando corresponsabilidade do turista.
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Controle de poluição sonora e visual	adotar códigos internos de volume e horários de silêncio, com comunicação clara em recepções, quartos e áreas comuns. Harmonizar fachadas e comunicação visual com a paisagem, evitando excesso de letreiros e luzes; priorizar iluminação que reduza poluição luminosa e impacto sobre fauna noturna.
Gestão de resíduos e prevenção da poluição	ampliar a coleta de óleo de cozinha, com destinação para produção de sabão comunitário ou empresas de reciclagem. Substituir plásticos de uso único (sachês, canudos, amenities) por dispensers a granel ou itens duráveis/biodegradáveis.
Eficiência hídrica e energética	disseminar instalação de arejadores e redutores de vazão, bem como iluminação LED com sensores em áreas comuns, integrando gestão ambiental e eficiência operacional.
Uso de produtos biodegradáveis	priorizar, em compras, produtos de limpeza/higiene biodegradáveis, com base em lista de fornecedores indicada pelo Comitê, reduzindo impacto em ambientes costeiros e corpos d'água.
Controle de fumaça e poluição do ar	manter exaustores e coifas em bom estado e priorizar lenha de reflorestamento ou fontes energéticas menos poluentes em sistemas de cocção.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Conscientização e educação do turista	desenvolver guias de turismo sustentável (digitais ou em papel reciclado) com orientação sobre consumo responsável, descarte correto de resíduos, ruído em trilhas, proibição de alimentar animais e respeito às normas ambientais locais.
Gestão da cadeia de valor com critérios ecológicos	adotar critérios de seleção de parceiros (meios de hospedagem, bares, restaurantes, transportadoras) baseados em práticas de gestão ambiental comprovadas, como controle de poluição sonora, uso de produtos biodegradáveis e minimização de resíduos, fortalecendo coerência ESG em toda a cadeia turística.

CLASSIFICAÇÃO DO EIXO AMBIENTAL

A maturidade integrada do Eixo Ambiental em Itaúnas é tecnicamente **EMERGENTE**. Embora o destino lidere em eficiência energética e possua forte simbiose com o Parque Estadual de Itaúnas, essa performance avançada é severamente neutralizada pela ausência de gestão em

recursos hídricos e resíduos sólidos.

Essa assimetria operacional e a falsa sensação de segurança institucional gerada por indicadores isolados ficam evidentes no consolidado das cinco dimensões ambientais:



Esse ecossistema operacional assimétrico gera uma falsa sensação de segurança institucional, pois o avanço de indicadores isolados não compensa as vulnerabilidades estruturais do território.

O diagnóstico expõe um paradoxo estratégico: o trade investe em transição energética pelo retorno financeiro imediato no caixa, mas ignora a segurança hídrica e a economia circular. De nada servirá ter pousadas abastecidas por energia solar se faltar água na alta temporada ou se a experiência do visitante for degradada pelo acúmulo de lixo. Por estar na zona de amortecimento de uma Unidade de Proteção Integral, essa negligência operacional gera riscos regulatórios e

passivos socioambientais latentes, ameaçando a reputação do destino contra práticas de greenwashing.

A diretriz para o Comitê Gestor exige a transição de ações isoladas de empresas para a institucionalização de uma resiliência territorial coordenada. O foco deve migrar de campanhas passivas para a articulação de soluções compartilhadas de baixo CAPEX, como centrais de compostagem e Pontos de Entrega Voluntária integrados a catadores. O objetivo é padronizar critérios ecológicos mínimos em toda a cadeia de valor, transformando a conformidade ambiental em um ativo coletivo de diferenciação mercadológica e segurança operacional.

EIXO SOCIAL

O Eixo Social avaliou o grau de responsabilidade dos empreendimentos turísticos perante pessoas e comunidades impactadas por suas operações, estruturado em cinco dimensões centrais para o desempenho social de destinos como Itaúnas.

A primeira dimensão, diálogo social e desenvolvimento territorial, analisa se o turismo atua como vetor de desenvolvimento local ou se permanece dissociado da dinâmica socioeconômica da comunidade anfitriã. São observadas contratação de moradores, valorização da cultura regional, parcerias com produtores e artesãos locais e apoio a iniciativas que reforcem identidade e economia do território.

A segunda dimensão, direitos humanos, verifica a existência de práticas documentadas que assegurem tratamento digno e não discriminatório a colaboradores, clientes e fornecedores. Inclui prevenção de assédio, exploração, discriminação, trabalho infantil ou análogo à escravidão, bem como protocolos de verificação e monitoramento na cadeia de valor, mitigando riscos de violação de direitos fundamentais.

A terceira dimensão, diversidade, equidade e inclusão, examina infraestrutura, políticas e capacitações voltadas à acessibilidade física e atitudinal para distintos públicos (pessoas com deficiência, idosos, grupos étnicos diversos e outros segmentos historicamente excluídos). Avalia tanto

adequações estruturais quanto composição e preparo das equipes para um atendimento inclusivo e respeitoso.

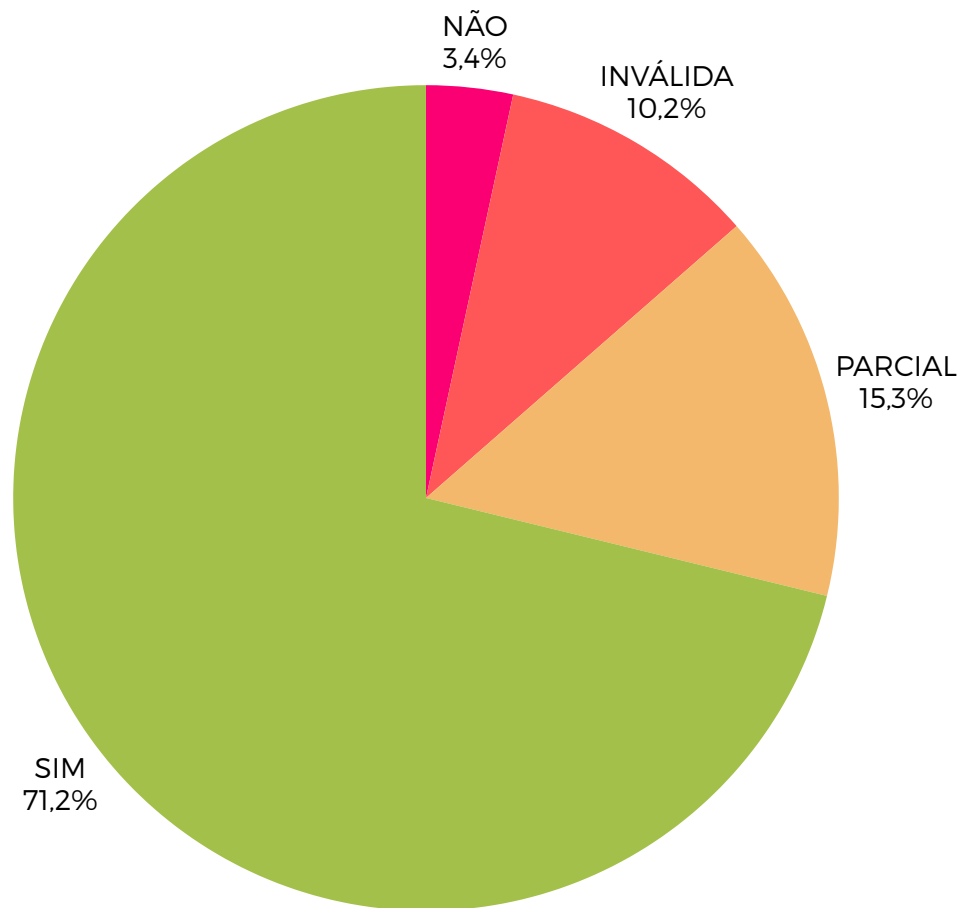
A quarta dimensão, relações e práticas de trabalho, observa condições de saúde e segurança, oportunidades de formação e desenvolvimento profissional, benefícios ofertados e práticas de retenção de talentos. Considera formalização de vínculos, conformidade trabalhista, existência de programas de treinamento e ambientes de trabalho seguros e motivadores, reduzindo risco trabalhista e fortalecendo a sustentabilidade operacional.

A quinta dimensão, responsabilidade social na cadeia de valor, verifica se os empreendimentos adotam critérios socioambientais na seleção e no monitoramento de fornecedores e se mantêm canais eficientes para registro e resposta a feedbacks de clientes (incluindo reclamações e sugestões). Analisa a capacidade de influenciar positivamente parceiros comerciais e manter diálogo transparente com stakeholders, reforçando confiança e reputação.

A leitura integrada dessas cinco dimensões permitiu identificar o nível de maturidade social dos serviços turísticos de Itaúnas, evidenciando lacunas em contratação, capacitação, inclusão e relacionamento comunitário. Os resultados oferecem um diagnóstico técnico da capacidade do destino de gerar impacto social positivo, reduzir desigualdades e operar com elevado padrão ético e inclusivo, atributos crescentemente valorizados por visitantes, investidores e instâncias regulatórias.

06 DIÁLOGO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL

Pergunta: "O seu empreendimento realiza ou apoia iniciativas que beneficiam a comunidade local, como valorização da cultura local, contratação de moradores da região ou parcerias com produtores e artesãos locais?"



ANÁLISE QUALITATIVA

Com base na predominância de respostas "Sim" (71,19%) e na elevada soma de "Sim" e "Parcial", ainda que com algumas respostas "Invalidada", o nível de maturidade deste tema em Itaúnas é classificado como **ESTRUTURADO**.

As evidências textuais de "Sim" e "Parcial" convergem para quatro frentes principais:

- **Contratação de mão de obra local:** Iniciativa mais recorrente: muitos empreendimentos indicam que a totalidade ou a maior parte da equipe é moradora da vila, incluindo arranjos de trabalho familiar.
- **Parcerias com produtores e artesãos locais:** Há forte engajamento na aquisição de produtos da região: pão de sal de comunidades quilombolas, pão caseiro de padarias locais, queijos,

sucos, polpas de frutas nativas, aipim, farinha de mandioca, pescado, carne e hortaliças. A valorização do artesanato local também é frequente.

- **Apoio a iniciativas culturais e sociais:** Empreendimentos apoiam eventos comunitários, festas, projetos de capoeira para crianças, manifestações tradicionais (jongo, ticumbi, reis de bois, forró de Itaúnas), associações de moradores e artistas. A divulgação de eventos e atrações culturais aos hóspedes é prática comum.
- **Divulgação e valorização da cultura local:** Além do apoio direto, muitos estabelecimentos interpretam e comunicam a história e a cultura de Itaúnas aos clientes, durante passeios e experiências.

Esse conjunto de práticas configura um ativo social estratégico: o turismo está densamente interligado à comunidade, fortalecendo desenvolvimento territorial, geração de renda local e preservação de identidade cultural. As respostas “Invalidada” sinalizam, porém, necessidade de maior formalização e registro das iniciativas para reduzir risco de subvalorização dos esforços já existentes.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

O desempenho social observado contribui para a resiliência comunitária, reduz “vazamentos” econômicos e ancora a autenticidade da experiência turística. A forte integração com mão de obra, produtos e manifestações culturais locais



reforça a economia circular do destino e atenua passivos socioeconômicos. A existência de ações não documentadas, refletida nas respostas “Invalidada”, revela um ponto de melhoria em transparência, monitoramento e comunicação, importante para consolidar reputação e atender

expectativas de investidores e reguladores em matéria de evidências ESG.

Para potencializar esse ponto forte e torná-lo mais visível e articulado, recomenda-se estruturar ações transversais, complementadas por diretrizes setoriais.

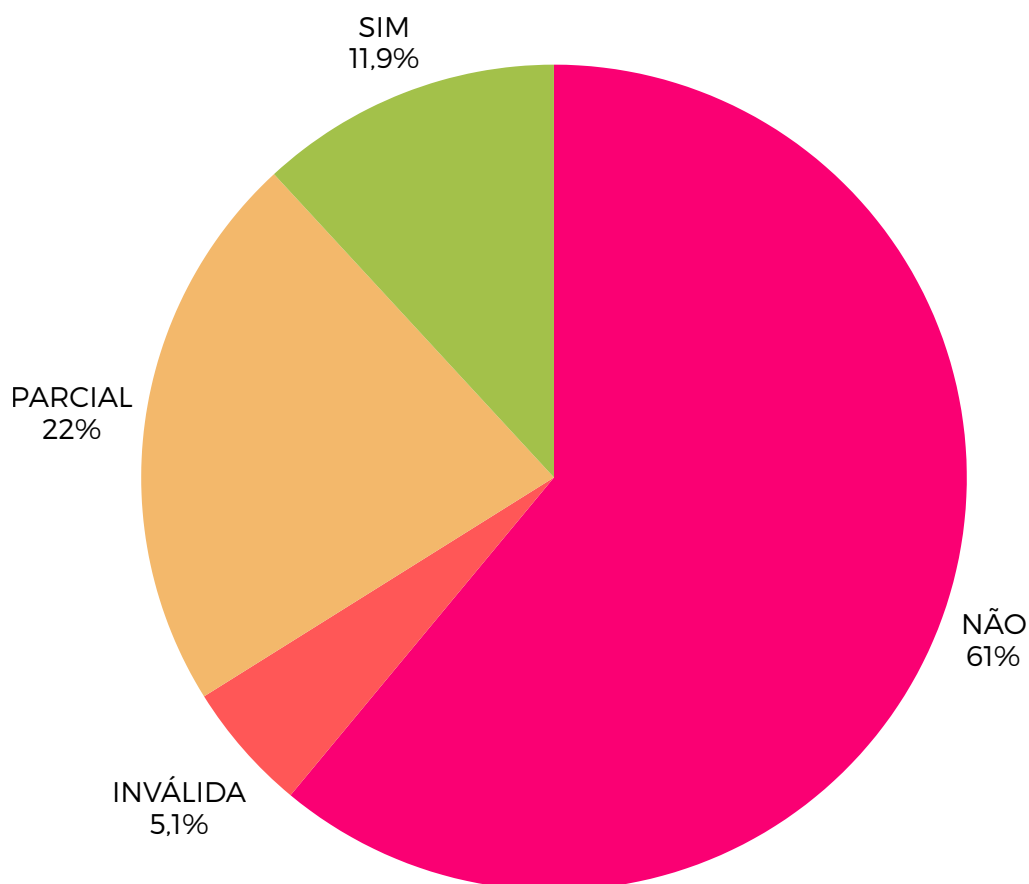
RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Mapeamento e divulgação de iniciativas locais	Elaborar catálogo digital ou impresso (em material reciclado) com lista de produtores (agricultores, artesãos, culinários), artistas e projetos sociais/culturais. Distribuição ampla entre empreendimentos turísticos para facilitar parcerias e orientar o consumo consciente dos visitantes.
Plataforma de oportunidades de mão de obra	Criar canal simples (grupo de WhatsApp, mural físico em pontos estratégicos) para divulgação de vagas e cadastro de moradores, favorecendo a priorização de contratação local e reduzindo assimetria de informação.
Programa de mentoria e capacitação para produtores locais	Oferecer oficinas em precificação, embalagem, marketing, atendimento e formalização, qualificando produtores e artesãos para acessar o mercado turístico com maior valor agregado.
Eventos de intercâmbio cultural e social	Promover encontros periódicos entre empreendedores, moradores, produtores e artistas para troca de experiências, geração de novos arranjos de parceria e celebração da cultura local.
Selo “Empreendimento Amigo da Comunidade”	Criar mecanismo simples de reconhecimento para negócios que comprovem contratação local, parcerias com produtores/artesãos e apoio a iniciativas culturais/sociais, ampliando visibilidade e induzindo boas práticas.
Incentivo à documentação e transparência	Estimular o registro sistemático das ações (fotos, relatos, indicadores básicos) e sua comunicação em canais do empreendimento, facilitando validação no diagnóstico ESG e reforçando o posicionamento do destino.
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Prioridade na contratação local	Adotar como diretriz a priorização de moradores em todos os níveis hierárquicos, reduzindo vazamento econômico e fortalecendo o capital social do território.
Capacitação profissional	Investir em formação contínua da equipe local (idiomas, atendimento, gestão básica), ampliando empregabilidade, mobilidade profissional e retenção de talentos.
Menu sazonal e regional	Desenvolver cardápios que valorizem culinária local, com ingredientes sazonais adquiridos diretamente de pequenos produtores, pescadores e agricultores familiares.
Artesanato e decoração autêntica	Usar artesanato local em decoração e amenities (sabões naturais, peças de palha, cerâmica), substituindo itens industrializados genéricos e gerando renda adicional para artesãos.
Eventos culturais	Promover noites de forró pé de serra, apresentações de grupos folclóricos, exposições de artistas da comunidade, integrando programação cultural à operação do negócio.

PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Roteiros de base comunitária	Estruturar passeios que incluam visitas a comunidades locais (vilas de pescadores, quilombos, áreas rurais), com protagonismo dos moradores como anfitriões e guias, garantindo que parte relevante da receita permaneça no território.
Contratação de guias locais e autônomos	Priorizar condutores nativos, com forte conhecimento do território e da cultura, fortalecendo o capital humano local.
Transparência nas parcerias	Comunicar claramente ao turista como o gasto dele beneficia a comunidade (origem dos produtos, projetos apoiados, repasses financeiros), reforçando a narrativa de impacto positivo.
Código de conduta ética do visitante	Estabelecer e divulgar orientações sobre respeito à cultura, privacidade, normas locais e limites de interação, evitando práticas invasivas ou turismo predatório.
Apoio a iniciativas sociais locais	Direcionar parte dos resultados para projetos comunitários (escolas de música, esportes, grupos de preservação ambiental), consolidando o turismo como alavanca de desenvolvimento social.



07 DIREITOS HUMANOS

Pergunta: "Seu negócio possui práticas documentadas para garantir que não ocorra nenhuma forma de discriminação, assédio ou exploração, incluindo verificação de fornecedores para garantir que não utilizem trabalho infantil ou condições análogas à escravidão?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A predominância de respostas "Não" (61,02%), somada à alta incidência de "Não" e "Invalidada" e à informalidade das práticas "Parcial", posiciona a maturidade do tema Direitos Humanos em Itaúnas entre INEXISTENTE e INICIAL, com lacuna ampla na formalização e documentação. A resposta "Não" (61,02%) indica que a maioria dos empreendimentos não possui

procedimentos formalizados para prevenir discriminação, assédio ou exploração, nem processos de verificação de fornecedores quanto a trabalho infantil ou análogo à escravidão.

Além disso, 5,08% das respostas foram "Invalidada" por ausência de evidências mesmo quando "Sim" ou "Parcial" foram assinaladas. As evidências textuais de "Sim" e "Parcial" (restritas a quem detalhou minimamente as ações) indicam iniciativas

dispersas e pouco institucionalizadas:

- **Conduta pessoal/ética:** muitos relatam que agem “por ética pessoal ou familiar”, sem políticas escritas ou registros.
- **Verificação de fornecedores:** alguns mencionam escolha “cuidadosa” de fornecedores e preferência por serviços formalizados, sem critérios estruturados.
- **Práticas trabalhistas:** referências pontuais ao uso da CLT, treinamentos e reuniões periódicas, e contratação apenas de maiores de 18 anos.
- **Normativas internas:** apenas um empreendimento cita norma específica sobre discriminação e assédio.

O quadro revela um passivo socioambiental relevante: a confiança em ética individual, sem políticas, processos e registros, expõe o destino a risco reputacional, jurídico e social elevado, especialmente em um setor intensivo em relações humanas como o turismo.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

No contexto ESG, Direitos Humanos são um pilar inegociável para garantir ambiente de trabalho justo e seguro, proteger clientes e comunidades e assegurar que a cadeia de valor esteja livre de práticas exploratórias.

A alta proporção de “Não” e “Invalidada” traduz vulnerabilidade significativa de Itaúnas em conformidade regulatória e gestão de riscos em Direitos Humanos. A dependência de “conduta pessoal” nas respostas “Parcial” evidencia ausência de



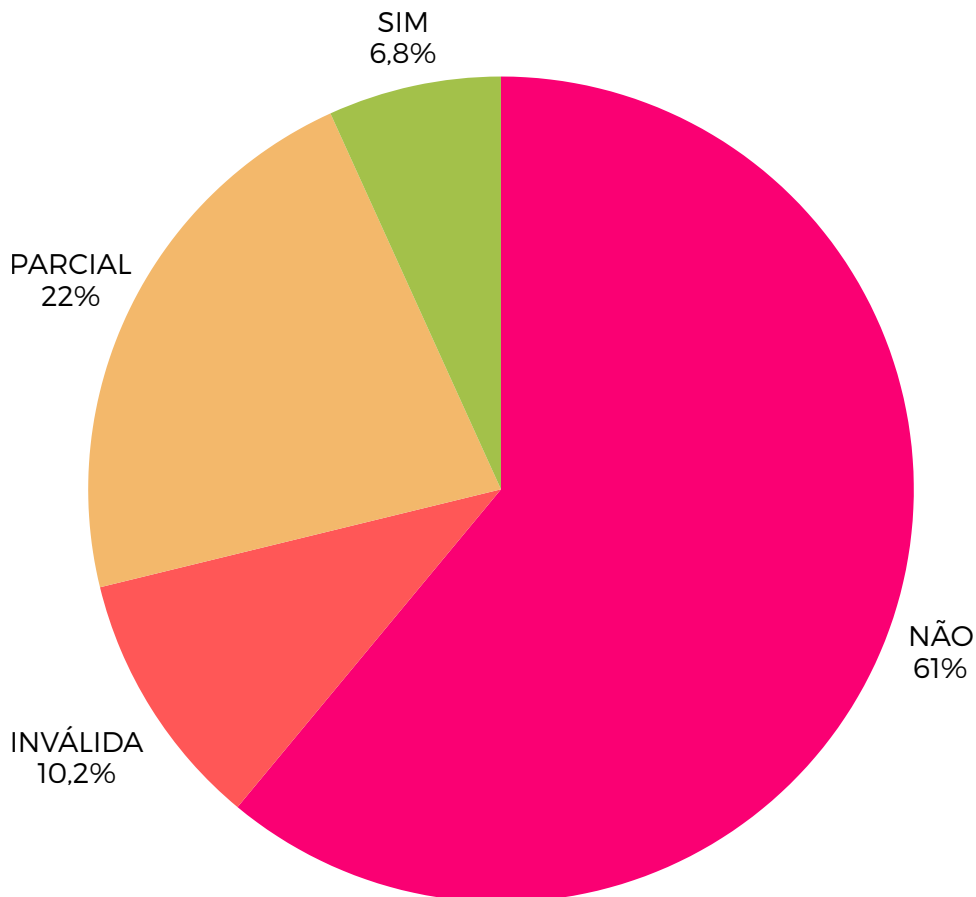
mecanismos institucionais mínimos (políticas, códigos, canais, registros). É crucial avançar na formalização e na capacidade de prevenção, resposta e

responsabilização. Recomenda-se um pacote de medidas estruturado em eixos transversais e setoriais.

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Código de conduta simples	Criar código de conduta simples contra discriminação, assédio, trabalho infantil e escravo, assinado pelos funcionários e exposto publicamente.
Política de verificação de fornecedores	Criar checklist de due diligence para checar a regularidade trabalhista e a origem dos produtos de fornecedores, garantindo parceiros alinhados aos Direitos Humanos.
Canais de denúncia e acolhimento	Instituir canais seguros e confidenciais para relatos de violação, com compromisso explícito de não retaliação.
Conscientização contínua	Treinamento contínuo em Direitos Humanos no turismo, com foco no combate à exploração sexual de menores (ESCAT), à discriminação e ao assédio.
Divulgação visível	Divulgação visível de cartazes sobre Direitos Humanos, canais de denúncia e compromissos do empreendimento na recepção, banheiros e áreas do staff.
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Política de tolerância zero	Adotar e comunicar tolerância zero a discriminação, assédio e violência em contratos, integrações e comunicação interna.
Canal de denúncia ético e anônimo	Disponibilizar caixa física ou canal digital de denúncias, com fluxo de registro, apuração, resposta e correção.
Condições de trabalho justas	Cumprir integralmente a legislação trabalhista, reduzindo riscos jurídicos e fortalecendo a retenção da equipe.
Cláusula de Direitos Humanos em contratos	Exigir de fornecedores, via contrato, cumprimento das leis trabalhistas, Direitos Humanos e proibição de trabalho infantil, forçado ou escravo.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Due diligence de parceiros	Realizar verificação básica em listas públicas de trabalho escravo e reputação antes de contratar fornecedores para evitar associação com violações.
Seleção ética de parceiros e condutores	Formalizar condutores por contratos com remuneração justa, jornada e segurança, evitando a precarização do trabalho.
Respeito à cultura e às comunidades locais	Incluir em treinamentos e materiais orientações sobre respeito à privacidade, cultura e direitos das comunidades, prevenindo condutas discriminatórias ou invasivas.

08 DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

Pergunta: "O estabelecimento possui infraestrutura ou políticas de atendimento para garantir acessibilidade e acolhimento a diferentes públicos (como rampas de acesso, cardápios em braille, diversidade na equipe ou treinamentos sobre inclusão)?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A análise das respostas sobre Diversidade, Equidade e Inclusão indica nível de maturidade INEXISTENTE a INICIAL, com lacuna ampla em infraestrutura inclusiva e políticas formais. A resposta dominante "Não" (61,02%), somada às respostas "Invalidada" (10,17%), totalizando 71,19%, evidencia que a maioria dos empreendimentos não dispõe de estrutura

ou diretrizes de atendimento para garantir acessibilidade e acolhimento a públicos diversos. As evidências de "Sim" e "Parcial", restritas aos que de fato descreveram práticas, revelam iniciativas pontuais e pouco sistêmicas:

- **Acessibilidade física:** menções a rampas, quartos térreos, banheiros acessíveis e um caso de "rampas e banheiro acessível no buraco do Tatu, talvez único lugar com acessibilidade".

- **Intenções futuras:** relatos de desejo de adaptação ou de implantação de cardápios em braille, ainda sem execução.
- **Diversidade na equipe e treinamento:** referências a equipes diversas, orientação sobre inclusão e guias aptos a acolher diferentes públicos.
- **Acolhimento informal:** “política respeitosa à diversidade social” ou bom atendimento reconhecido em avaliações on-line, sem políticas escritas.
- **Iniciativas criativas:** uso de “bikes de dois lugares” para pessoas com baixa visão ou dificuldade de equilíbrio.

O quadro evidencia gargalo estrutural em Diversidade, Equidade e Inclusão: a predominância de “Não” e a natureza fragmentada das respostas “Parcial” indicam que acessibilidade e inclusão ainda não estão institucionalizadas como diretrizes de operação. Em um destino turístico, tal omissão restringe acesso de públicos com necessidades específicas, gera risco reputacional e limita o potencial de crescimento.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Diversidade, Equidade e Inclusão são vetores centrais da agenda ESG para posicionar Itaúnas como destino acolhedor, acessível e justo, ampliando mercado e fortalecendo imagem.

A alta incidência de “Não” e “Invalidada” revela barreira relevante à inclusão: a ausência de infraestrutura e políticas



impede a fruição plena do destino por pessoas com deficiência, idosos e outros grupos, reduzindo competitividade e comprometendo a narrativa de hospitalidade. A dependência de iniciativas isoladas não garante consistência nem rastreabilidade.

Há, contudo, oportunidade estratégica de investir em acessibilidade universal e políticas inclusivas, reposicionando Itaúnas perante públicos que valorizam diversidade. Recomenda-se um conjunto de soluções práticas, com foco em baixo custo e alto impacto:

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Diagnóstico de acessibilidade simplificado	Criar checklist de autoavaliação para identificar barreiras físicas e de atendimento, focando em melhorias simples como rampas móveis, sinalização clara e cardápios ampliados.
Guia de boas práticas em atendimento inclusivo	Elaborar material educativo sobre acolhimento de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e LGBTQIA+, incluindo linguagem adequada, comunicação não verbal e empatia.
Treinamentos em inclusão e diversidade	Oferecer oficinas e palestras sobre a importância da diversidade nas equipes, prevenção de discriminação e atendimento inclusivo, criando competências nos times.
Incentivo à diversidade na contratação	Estimular políticas de contratação de pessoas de diferentes idades, gêneros, etnias, comunidades tradicionais e com deficiência como ativos estratégicos.

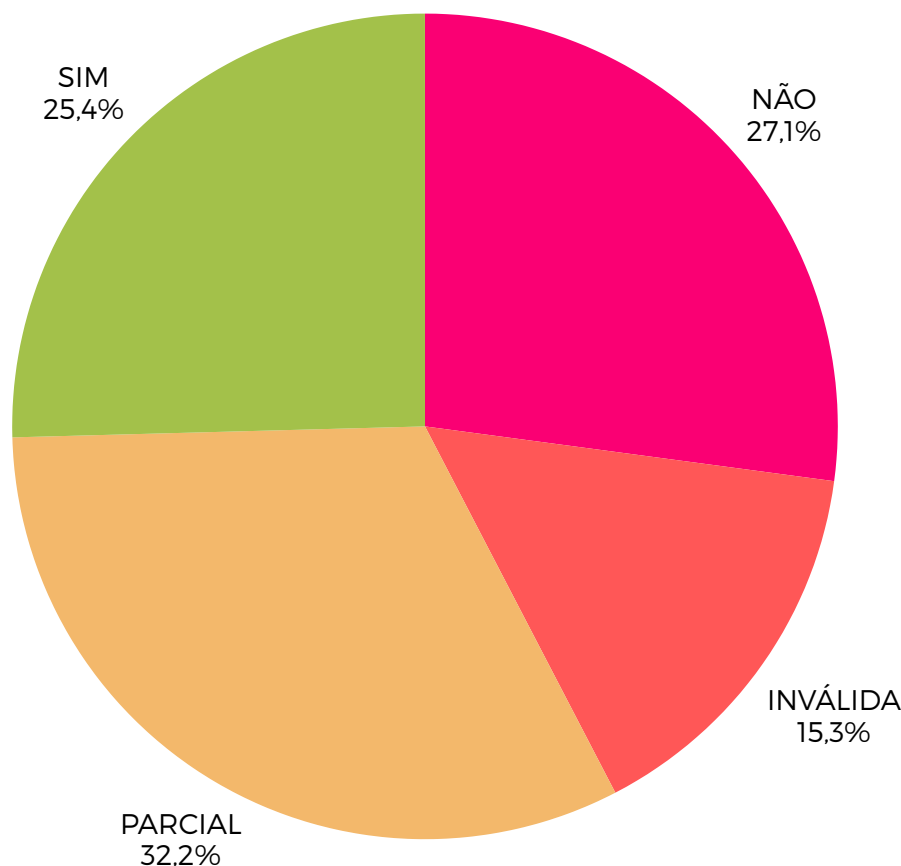
A adoção consistente dessas medidas pode elevar o nível de maturidade em Diversidade, Equidade e Inclusão,

convertendo intenções difusas em práticas observáveis e comunicáveis, alinhadas ao PROTURES ITAÚNAS.

PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Adaptação de espaços	Assegurar rotas acessíveis com rampas e corrimãos, banheiros adaptados e quartos acessíveis com barras de apoio e assentos nos chuveiros.
Comunicação acessível	Disponibilizar cardápios em braille, com fonte ampliada e alto contraste, além de menus digitais compatíveis com leitores de tela e conteúdos em LIBRAS.
Recrutamento inclusivo	Estruturar processos seletivos que busquem ativamente diversidade com critérios claros e equidade de oportunidades.
Treinamento em inclusão	Realizar formações periódicas sobre linguagem inclusiva, neutralidade de gênero, abordagem respeitosa e suporte correto a pessoas com necessidades específicas.
Marketing inclusivo e acessível	Produzir materiais de divulgação e sites acessíveis (WCAG) com imagens que representem diversidade real de corpos, idades, raças e perfis.

09 RELações E PRáticas DE TRAbalHO

Pergunta: "Seu empreendimento oferece aos colaboradores oportunidades de desenvolvimento profissional, condições adequadas de saúde e segurança no trabalho e benefícios que promovam qualidade de vida?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A distribuição das respostas, com 57,62% somando "Sim" e "Parcial" e 42,37% entre "Não" e "Invalidada", caracteriza maturidade EMERGENTE em Relações e Práticas de Trabalho em Itaúnas.

A predominância de "Parcial" (32,20%) indica esforços em curso, porém incompletos ou pouco formalizados.

A soma de "Não" (27,12%) e "Invalidada" (15,25%) revela um contingente relevante de empreendimentos sem práticas estruturadas ou documentadas em saúde, segurança, desenvolvimento e benefícios.

As evidências de "Sim" e "Parcial" mostram concentração em quatro eixos:

- **Saúde e segurança no trabalho:** Fornecimento de EPIs, preocupação com ambiente seguro e parcerias com

empresas de segurança do trabalho. Alguns afirmam que “nenhuma atividade oferece riscos”, sem evidência técnica estruturada.

- **Desenvolvimento profissional:** Relatos de treinamentos presenciais ou online, reuniões periódicas, incentivo à qualificação e, pontualmente, oferta de plano de carreira ou apoio à graduação. Há críticas à baixa qualidade de alguns cursos e à adesão limitada da mão de obra local.
- **Benefícios e qualidade de vida:** Oferta de moradia, alimentação, transporte, bônus por resultados, compensação de horas e folgas semanais. Citação de pagamento de benefício família do sindicato, ainda que com dificuldades operacionais.
- **Cuidado com a equipe:** Ajustes na escala para garantir descanso e atenção à saúde mental e física são mencionados, ainda de forma pouco sistematizada.

O cenário evidencia um eixo em transição: existe intenção e um conjunto de práticas positivas, mas a falta de formalização e a expressiva proporção de “Não” e “Invalidada” revelam assimetria entre empreendimentos e risco de vulnerabilidade operacional na gestão de pessoas.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Relações e Práticas de Trabalho, no pilar Social dos critérios ESG, são determinantes para retenção de talentos, qualidade do serviço e mitigação de riscos trabalhistas.



A presença de muitas respostas “Parcial” e “Sim” indica consciência crescente sobre a importância do tema, mas a ausência de políticas estruturadas limita escala, consistência e visibilidade dessas ações.

O volume de “Não” e “Invalidada” demonstra que parte relevante do trade ainda carece

de bases mínimas em saúde, segurança, desenvolvimento e benefícios.

Para elevar a maturidade, recomenda-se a criação do programa “Itaúnas Valoriza: Boas Práticas Trabalhistas e Desenvolvimento Humano”, com foco em conscientização, capacitação e formalização, estruturado em:

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Guia de boas práticas em saúde e segurança	Produzir material sintético sobre normas básicas de SST no turismo, uso de EPIs, ergonomia e prevenção de acidentes, acompanhado de checklists de autoavaliação para cozinhas, limpeza, manutenção e atividades externas.
Plataforma de oportunidades de desenvolvimento	Criar canal unificado (mural físico, grupo de WhatsApp ou página online) para divulgação de cursos, oficinas e treinamentos locais e online, facilitando o acesso dos trabalhadores à qualificação.
Modelo de política de benefícios e qualidade de vida	Disponibilizar modelo simples de política interna com sugestões de benefícios adicionais aos legais (flexibilidade de horários, apoio à saúde mental, parcerias com serviços de saúde/bem-estar locais).
Programa de reconhecimento e valorização	Criar selo ou reconhecimento público para empreendimentos que demonstrem conformidade consistente com boas práticas trabalhistas, estimulando efeito demonstração.
Fóruns de troca de experiências	Promover encontros periódicos entre empreendedores para compartilhar desafios e soluções em gestão de pessoas, fortalecendo capacidade coletiva de gestão.

Essas medidas devem contemplar não apenas funcionários formais, mas também diaristas e MEIs, dado o peso da sazonalidade e da informalidade no setor

de hospedagem, alimentação e receptivo. Práticas justas de trabalho tornam-se, nesse contexto, diferencial competitivo e imperativo ético.

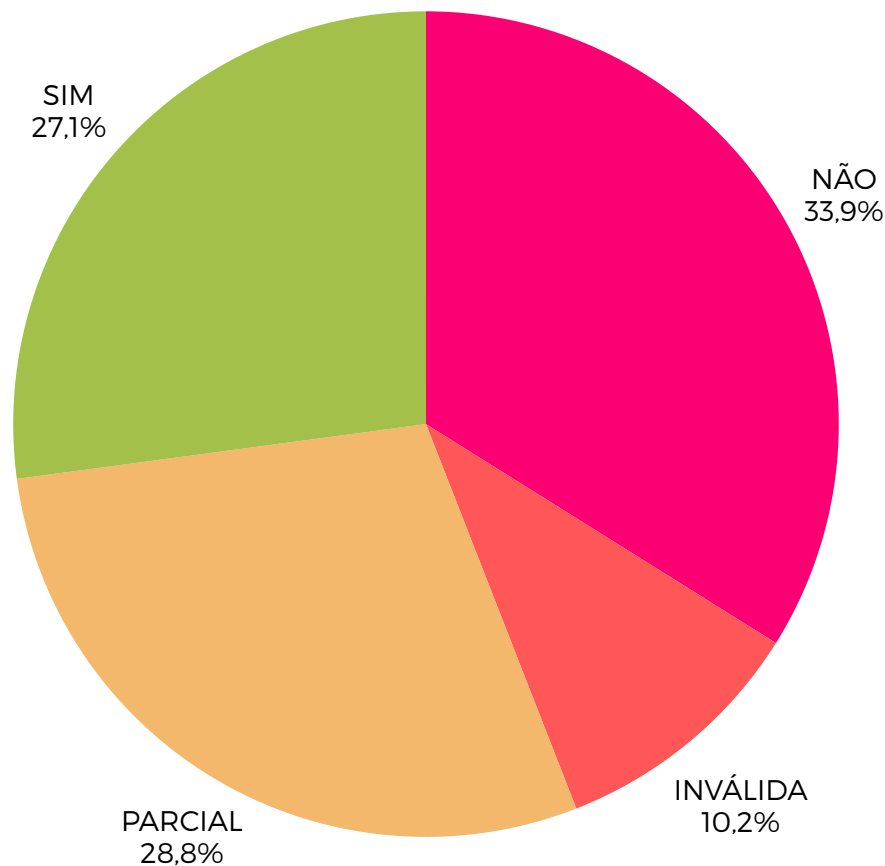
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Condições adequadas de saúde e segurança	Garantir EPIs adequados (luvas térmicas, calçados antiderrapantes, máscaras, óculos, aventais), procedimentos básicos de SST e treinamentos regulares em prevenção de acidentes, especialmente em cozinha e limpeza.
Benefícios para qualidade de vida	Mesmo para informais e MEIs, considerar benefícios de baixo custo e alto impacto, como refeições de qualidade, organização de escalas que favoreçam descanso, e parcerias com serviços de saúde ou academias com condições diferenciadas.
Capacitação contínua	Incentivar participação em cursos de idiomas, técnicas de culinária, atendimento, gestão de estoque e hospitalidade, inclusive para funções operacionais, ampliando empregabilidade e qualidade de serviço.

PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Remuneração justa e pontual	Assegurar pagamentos transparentes, previsíveis e no prazo para condutores autônomos, diaristas e MEIs, com critérios de cálculo claros (por passeio, por grupo, por hora).
Formalização e segurança jurídica	Estimular e apoiar a formalização como MEI, garantindo acesso a cobertura previdenciária e maior segurança jurídica para ambas as partes.
Inclusão em treinamentos de segurança	Incluir condutores autônomos em treinamentos de primeiros socorros, direção defensiva e segurança em ambientes naturais, reduzindo riscos em campo.
Apólice de seguro inclusiva	Verificar se condutores possuem seguros adequados (APP, responsabilidade civil, seguro aventura). Sempre que possível, negociar apólices coletivas ou indicar provedores com condições acessíveis.
Clubes de benefícios/parcerias	Articular rede de parcerias para que condutores e diaristas tenham acesso a descontos em saúde, educação e lazer, melhorando sua qualidade de vida.
Troca de experiências e mentoria	Organizar encontros periódicos entre guias experientes e novos condutores para compartilhar boas práticas, roteiros, protocolos de segurança e abordagens de atendimento, fortalecendo o capital humano do destino.



10 PROMOÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Pergunta: "Seu negócio estabelece critérios socioambientais para escolha de fornecedores e possui canais eficientes para receber e responder feedback dos clientes, incluindo reclamações e sugestões?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A combinação de respostas "Sim" e "Parcial" em patamar relevante, especialmente em canais de feedback de clientes, somada a lacunas na formalização de critérios para fornecedores, posiciona a maturidade deste tema em Itaúnas como EMERGENTE. o cenário é desafiador e heterogêneo, visto

que a resposta negativa (33,9%) supera as demais isoladamente, indicando que parte significativa dos empreendimentos ainda não estabelece critérios socioambientais formais para fornecedores ou não opera canais de feedback plenamente estruturados. Além disso, 10,2% de respostas "Invalidada" revelam fragilidade na documentação das práticas.

As evidências de “Sim” e “Parcial” concentram-se em dois eixos:

- Canais de feedback de clientes:** Predominam menções a Booking, TripAdvisor, Google (reviews e Maps), Instagram, WhatsApp, formulários em sites, atendimento pessoal, cadernos de reclamações/elogios e escuta direta. Trata-se do componente mais consolidado do tema.
- Crítérios socioambientais para fornecedores:** Evidências são mais frágeis. Há referências à escolha de fornecedores pela procedência, compra de produtos orgânicos de moradores próximos, priorização do comércio local, venda de artesanato regional e oferta de produtos naturais e de origem afro-indígena. Porém, a formalização desses critérios é incipiente ou inexistente.
- Intenção de melhoria:** Algumas respostas indicam desejo de incluir novas plataformas de avaliação (como TripAdvisor) ou de sistematizar a análise mensal de sugestões.

O quadro revela um eixo em consolidação: a escuta do cliente é relativamente bem estruturada, mas a promoção de responsabilidade social na cadeia de valor, sobretudo via critérios socioambientais para fornecedores, ainda é um gargalo estrutural.

A gestão responsável da cadeia vai além do atendimento ao cliente e requer curadoria ativa sobre a origem e os impactos dos insumos e serviços contratados.



IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

No contexto ESG, a responsabilidade social na cadeia de valor é crucial para garantir operação ética e transparente, alinhada a princípios de compra consciente, rastreabilidade e mitigação de riscos socioambientais.

A alta adesão a canais de feedback configura um ponto forte: demonstra abertura à escuta e à melhoria contínua sob

a ótica do cliente. Em contraste, a ausência de critérios socioambientais formalizados para fornecedores representa vulnerabilidade relevante: sem diretrizes mínimas, os empreendimentos podem contratar produtos e serviços desalinhados à sustentabilidade, gerando risco reputacional e inconsistência com a narrativa de destino responsável.

É recomendável estruturar um conjunto de ações transversais para fortalecer a responsabilidade social em toda a cadeia de suprimentos:

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Incentivo à rede de fornecedores locais	Criar diretório ou mapa de fornecedores locais (produtores rurais, pescadores, artesãos, serviços), priorizando quem adote ou esteja disposto a adotar práticas sustentáveis, facilitando a articulação entre empreendimentos e fornecedores alinhados a critérios ESG.
Guia de boas práticas para fornecedores	Elaborar guia sintético com critérios socioambientais para seleção de fornecedores: priorizar produtores locais, verificar práticas trabalhistas, evitar trabalho infantil/forçado, preferir produtos certificados ou de menor impacto ambiental. Incluir checklist para “triagem” básica.
Padronização e otimização de canais de feedback	Disponibilizar modelos de formulários físicos e digitais e orientar sobre coleta, análise e resposta a feedbacks, garantindo que reclamações e sugestões se convertam em planos de ação rastreáveis.
Treinamentos sobre gestão da cadeia de valor	Promover oficinas sobre compra responsável, rastreabilidade, análise de risco de fornecedores e impacto das decisões de suprimentos sobre o destino.
Selo de reconhecimento	Criar selo simples para empreendimentos que demonstrem critérios socioambientais mínimos para fornecedores e uso consistente de canais de feedback, estimulando efeito demonstração.

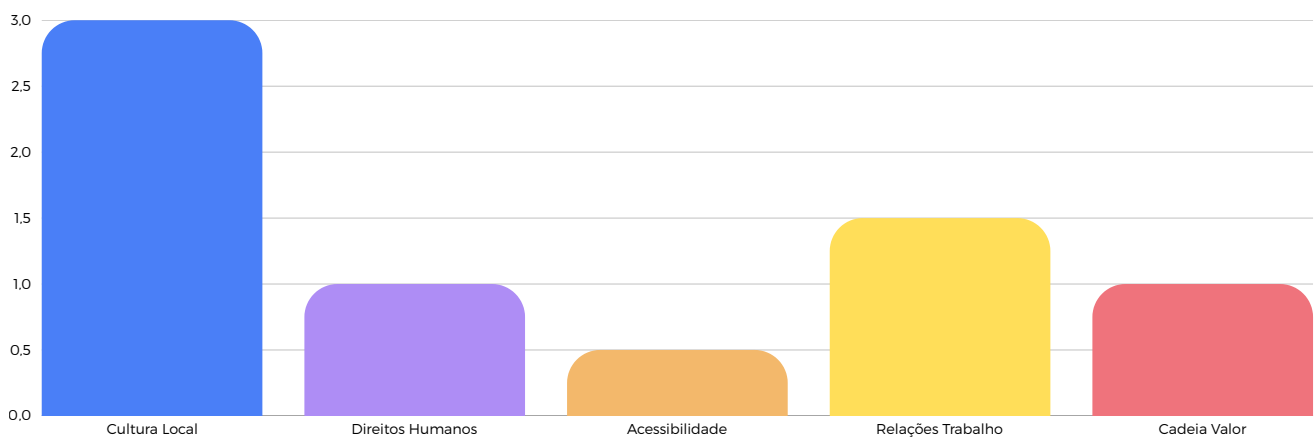
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES E AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Códigos de conduta formalizados para fornecedores	Instituir Código de Conduta de Fornecedores, a ser assinado no ato da contratação, prevendo: proibição de trabalho infantil, forçado ou análogo à escravidão; respeito à legislação ambiental (com foco em resíduos e uso de água); e compromisso com práticas anticorrupção.
Múltiplos canais de comunicação com clientes	Oferecer diferentes canais para feedback (formulário físico/digital, QR codes para SAC, WhatsApp Business, monitoramento ativo de Google Reviews, TripAdvisor, Booking), garantindo acessibilidade e resposta tempestiva.
Análise e melhoria contínua	Criar fluxo interno simples para: consolidar feedbacks, identificar padrões, definir ações corretivas e comunicar melhorias (“Em resposta às sugestões de hóspedes, passamos a...”), demonstrando transparência e compromisso evolutivo.
Doações direcionadas e fundos de desenvolvimento	Permitir que clientes indiquem, em pesquisas pós-estadia, projetos sociais locais para receber doações corporativas. Empreendimentos de maior porte podem estruturar fundos de desenvolvimento social ou ambiental, parcialmente financiados pela receita turística, com prestação de contas pública à comunidade.
Reconhecimento e recompensa internos	Integrar elogios de clientes (especialmente quando citam colaboradores nominalmente) a programas de reconhecimento e incentivos, reforçando cultura de serviço de excelência e engajamento da equipe.
Treinamentos e desenvolvimento orientados por feedback	Utilizar críticas recorrentes sobre atendimento, interculturalidade ou serviço para desenhar módulos de treinamento em habilidades interpessoais, idiomas, mediação de conflitos e interpretação cultural, fortalecendo o capital humano do destino.
Canais de denúncia acessíveis	Além do feedback sobre serviço, disponibilizar canais anônimos (QR code, formulário digital, link em site) para denúncias de práticas graves na cadeia de valor, como trabalho infantil, exploração, violência ou dano ambiental, garantindo escuta e resposta a quem vivencia ou testemunha violações.



CLASSIFICAÇÃO DO EIXO SOCIAL

A maturidade social de Itaúnas patina em estágio **INICIAL** devido ao abismo entre o seu forte pertencimento comunitário e a fragilidade jurídica das suas operações. Se por um lado a vila esbanja autenticidade ao absorver a mão de obra local e fomentar a cultura quilombola, por outro o trade

assume um risco invisível ao delegar a gestão trabalhista apenas à "ética familiar". Essa disparidade entre o engajamento comunitário espontâneo e a fragilidade das salvaguardas contratuais fica evidente no mapeamento consolidado de suas cinco dimensões:



Essa falta de institucionalização deixa o destino vulnerável, pois a informalidade, embora acolhedora, não oferece garantias contratuais nem proteção contra passivos legais. Esse voluntarismo ético cobra um preço alto em Direitos Humanos e inclusão. A ausência de códigos de conduta documentados, auditorias em fornecedores e canais de denúncia desprotege o território contra crises de assédio ou discriminação.

Além disso, a barreira da exclusão física é evidente: o trade opera majoritariamente de costas para a acessibilidade universal, limitando-se a iniciativas isoladas e reativas.

Até mesmo a escuta digital dos clientes, embora consolidada, falha por não gerar

uma curadoria social ativa sobre os insumos contratados.

Para evoluir, o destino precisa blindar seu ecossistema humano por meio da formalização acessível. O trade, marcado pela sazonalidade e pelo uso intenso de MEIs ou diaristas, necessita de pactos territoriais que simplifiquem a conformidade sem engessar a essência da vila.

O caminho exige ferramentas coletivas e práticas, como checklists de segurança para cozinhas e modelos unificados de tolerância zero a abusos. Formalizar essas salvaguardas protege as relações de trabalho e converte o acolhimento nativo em um ativo de mercado seguro.

EIXO GOVERNANÇA

O Eixo de Governança avalia a arquitetura de gestão, os mecanismos de controle e o grau de transparência dos empreendimentos turísticos, em cinco dimensões essenciais para uma operação ética, resiliente e alinhada a ESG em destinos como Itaúnas.

A primeira dimensão, governança corporativa, verifica se existe estrutura clara de tomada de decisão que integre sustentabilidade e impactos socioambientais ao planejamento estratégico. Analisa se decisões operacionais e de investimento consideram critérios ESG de forma sistemática ou seguem orientadas apenas por resultados financeiros de curto prazo, sem análise de riscos e oportunidades socioambientais.

A segunda dimensão, conduta empresarial, avalia a existência de código de ética ou conduta formal que regule relações com clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade, incluindo prevenção a corrupção, conflito de interesses e violações de direitos. Examina se há padrões explícitos de comportamento e mecanismos para monitorar, apurar e corrigir desvios, reduzindo risco jurídico e risco reputacional.

A terceira dimensão, práticas de controle e gestão, analisa se os empreendimentos adotam gestão de riscos por meio de mapeamento de ameaças ao negócio (eventos climáticos extremos, sazonalidade acentuada, mudanças regulatórias, falhas na cadeia de suprimentos). Observa a

capacidade de antecipar cenários adversos, desenhar planos de contingência e garantir continuidade operacional, condição crítica para sustentabilidade financeira e resiliência do destino.

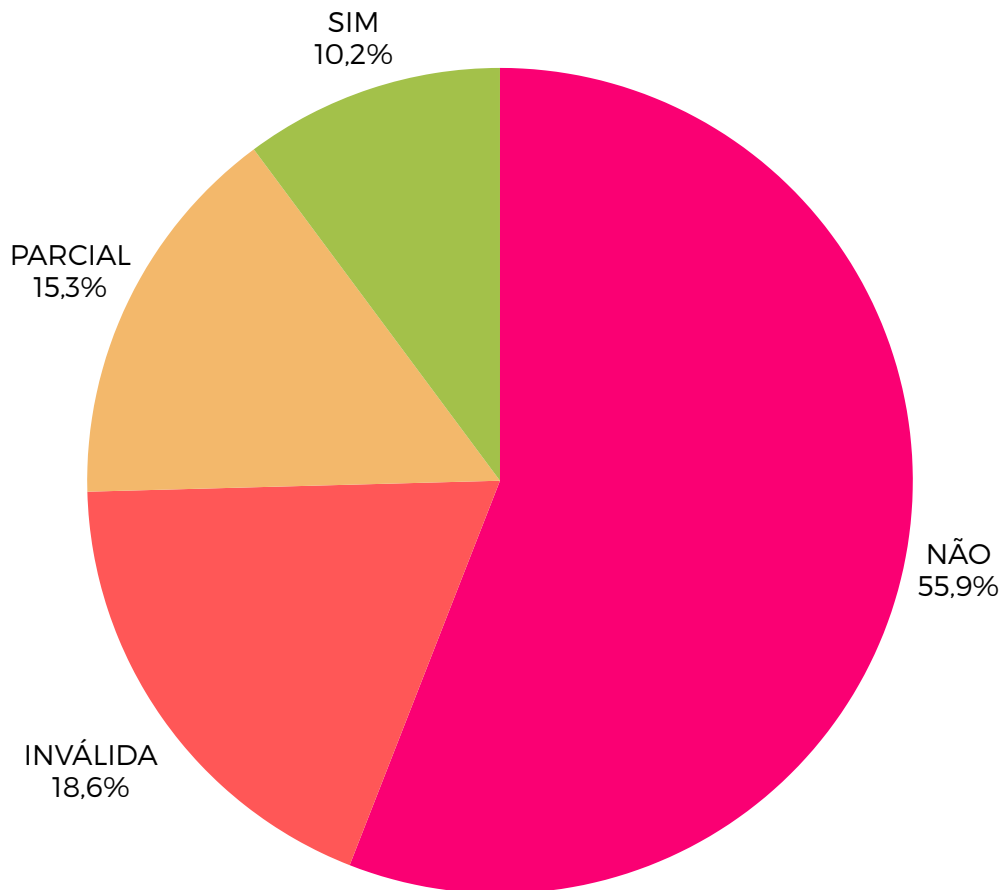
A quarta dimensão, proteção de dados e segurança da informação, verifica a existência de políticas documentadas para tratamento de dados pessoais de clientes e colaboradores, bem como treinamentos e controles técnicos para prevenir vazamentos, acessos indevidos e uso inadequado de informações sensíveis. Considera o atendimento às exigências legais de privacidade e adoção de boas práticas que preservem a confiança dos públicos e minimizem risco de sanções regulatórias.

A quinta dimensão, transparência na gestão, observa se os empreendimentos comunicam, de forma regular e acessível, suas práticas e resultados em sustentabilidade para clientes, colaboradores e demais stakeholders – por exemplo, via publicações em redes sociais, comunicados ou relatórios simplificados. Avalia a disposição em prestar contas sobre desempenho ESG, permitir acompanhamento de avanços e dar visibilidade aos compromissos assumidos, reforçando credibilidade e legitimidade social.

A leitura integrada evidenciou falhas em estrutura decisória, formalização, gestão de riscos e transparência em Itaúnas. O diagnóstico esclarece a capacidade do destino para operar com responsabilidade, reduzir vulnerabilidades e responder às expectativas de investidores, clientes e reguladores.

II GOVERNANÇA CORPORATIVA

Pergunta: "Seu empreendimento possui uma estrutura definida de tomada de decisões que inclui considerações sobre sustentabilidade e impactos socioambientais no planejamento estratégico do negócio?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A predominância de respostas "Não" (55,93%) e "Invalidada" (16,95%), totalizando 72,88%, indica nível de maturidade INEXISTENTE em governança corporativa sob a ótica ESG em Itaúnas.

A baixa incidência de "Sim" com evidência robusta revela fragilidade estrutural na integração da sustentabilidade à tomada de decisão estratégica. As respostas "Sim" e

"Parcial" (27,12%) evidenciam um engajamento ainda incipiente e pouco institucionalizado:

- **Integração de princípios de sustentabilidade:** Menções a decisões pautadas em sustentabilidade (socialmente justa, ambientalmente correta, financeiramente viável), com expectativa de atrair público alinhado, mas sem estruturas formais de governança.

- Influência do perfil dos proprietários:**
 Considerações socioambientais frequentemente derivam de valores pessoais dos donos, evidenciando governança informal, centrada em indivíduos, não em políticas.
- Uso consciente de recursos e apoio local:** Relatos de uso racional de água e energia, apoio a produtores locais, incentivo ao turismo responsável e uso de materiais sustentáveis em artesanato, mais como práticas operacionais do que como diretriz estratégica formalizada.
- Processos em construção e informalidade:** Governança “em desenvolvimento”, decisões em núcleo familiar, sem documentos, metas ou instâncias definidas, ainda que com intenção de considerar sustentabilidade.
- Consideração ambiental em operações específicas:** Foco em reduzir desperdícios, usar produtos menos agressivos e priorizar ingredientes locais e sazonais, com impacto positivo pontual, mas sem conexão clara com um modelo estruturado de governança ESG.
- Evidências fracas ou incompletas:** Referências genéricas a “administração familiar” ou “empresa avalia aspectos econômicos e políticos” sem demonstrar como sustentabilidade é integrada às decisões.

O quadro configura gargalo estrutural em governança corporativa com foco em sustentabilidade. A predominância de “Não” e a informalidade das respostas “Parcial” indicam que, embora exista consciência difusa, a ausência de estruturas formais,



responsabilidades definidas e documentação expõe os empreendimentos a riscos de gestão, inconsistência de práticas e dificuldade em comprovar compromisso ESG.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A carência de governança formal com critérios ESG implica que ações socioambientais, quando existem, são reativas, fragmentadas e dependentes de indivíduos. Essa configuração:

- reduz capacidade de resposta a riscos (climáticos, regulatórios, de mercado);

- impede capturar oportunidades ligadas à sustentabilidade (novos nichos de demanda, parcerias, selos);
- dificulta mensuração de impactos e prestação de contas, enfraquecendo credibilidade e aumentando risco reputacional;
- torna vulnerável a continuidade de boas práticas diante de mudanças de gestão ou de prioridades.

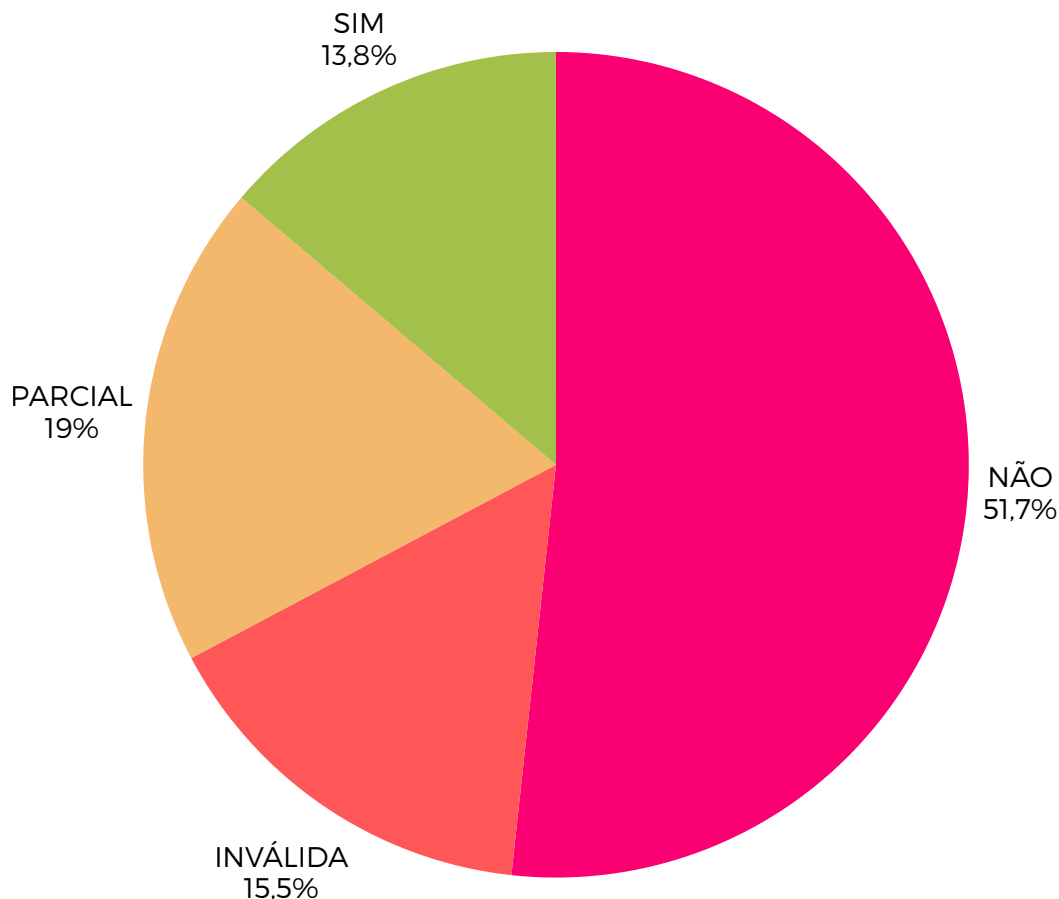
É essencial fortalecer a governança corporativa dos empreendimentos de Itaúnas, alinhando-a aos objetivos de longo prazo do PROTURES ITAÚNAS. A seguir, recomendações estruturadas ao contexto local.

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Formalização de códigos de conduta e políticas ESG	Elaborar códigos de conduta e políticas internas simples que incorporem critérios ambientais, sociais e de governança ao planejamento e às operações (contratações, compras, atendimento, relacionamento com comunidade). Esses documentos devem ser comunicados a toda a equipe e parceiros-chave.
Capacitação em gestão sustentável e ESG	Promover formações para gestores e colaboradores sobre princípios ESG, governança corporativa e integração da sustentabilidade à tomada de decisão, em parceria com instituições de ensino e consultorias especializadas.
Estruturas de governança simplificadas	Nos pequenos negócios e empresas familiares, estimular: definição de um “responsável pela sustentabilidade” e realização de reuniões periódicas com pauta ESG, registrando decisões e responsabilidades.
Integração da sustentabilidade ao planejamento estratégico	Apoiar empreendimentos na inclusão de metas e indicadores ESG em seus planos (ex.: consumo de água/energia, contratação local, diversidade, resíduos), tornando a sustentabilidade parte explícita dos objetivos de negócio, e não apenas ação acessória.
Engajamento de stakeholders	Estruturar espaços de diálogo com comunidade, fornecedores, clientes e órgãos públicos, incorporando percepções e impactos socioambientais às decisões estratégicas.
Certificações e selos de sustentabilidade	Incentivar a busca gradual por selos e certificações de turismo sustentável adequados ao porte dos empreendimentos, consolidando compromissos e aumentando atratividade para públicos mais exigentes.
Transparência e relato ESG	Estimular a publicação de relatórios simplificados ou comunicados anuais (digitais ou em mural físico) com principais ações e resultados ESG, reforçando prestação de contas e confiança.

PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Definição de responsável pela sustentabilidade	Designar um colaborador ou comitê para monitorar práticas ESG, propor melhorias e reportar periodicamente à gestão.
Metas socioambientais explícitas	Formalizar objetivos anuais (redução de água/energia, aumento de compras locais, gestão de resíduos, indicadores de clima organizacional) e acompanhar resultados.
Código de ética e conduta	Criar documento que estabeleça princípios éticos (anticorrupção, relacionamento com fornecedores, respeito à comunidade, Direitos Humanos), disponibilizando-o para equipe, parceiros e, quando pertinente, clientes.
Relatórios de sustentabilidade simplificados	Publicar, no site ou mural, síntese anual de ações e resultados (ex.: "Em 2024 reduzimos em 15% o consumo de água e ampliamos em 30% a compra de insumos locais"), contribuindo para transparência e diferenciação competitiva.
Canais formais de diálogo com a comunidade	Promover reuniões periódicas ou canais de ouvidoria (e-mail, formulário) para receber percepções da vizinhança sobre impactos do negócio (ruído, trânsito, uso de espaço público) e integrá-las às decisões.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Política de seleção de parceiros baseada em ESG	Formalizar critérios socioambientais mínimos para contratação de meios de hospedagem, transportadoras e outros parceiros, priorizando negócios com práticas sustentáveis e conformidade regulatória.
Análise de riscos socioambientais de roteiros	Antes de lançar novos produtos, avaliar impactos sobre comunidades, ecossistemas e infraestrutura local, definindo medidas de mitigação ou, se necessário, descartando roteiros inviáveis sob ótica ESG.
Conformidade regulatória e formalização	Assegurar 100% de regularidade documental (licenças, tributos, Cadastur, seguros, guias credenciados), reduzindo vulnerabilidade operacional e fortalecendo a base de governança.
Comunicação externa coerente	Garantir que toda comunicação de marketing sobre "turismo sustentável" seja lastreada em práticas verificáveis, evitando greenwashing e protegendo a reputação da agência e do destino.
Governança simplificada para autônomos e MEIs	Estimular condutores e guias a redigir um compromisso próprio de princípios ESG (Direitos Humanos, respeito a comunidades, proteção ambiental, segurança do cliente) e revisá-lo anualmente, criando uma camada básica de governança mesmo em negócios individuais.

12 CONDUTA EMPRESARIAL

Pergunta: "Seu negócio conta com um código de ética ou conduta formal que orienta as relações com clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade, incluindo medidas contra práticas antiéticas?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A predominância de respostas "Não" (51,72%) somada às "Invalidada" (15,52%) alcança 67,24%, indicando maturidade INEXISTENTE em códigos formais de ética e conduta em Itaúnas. As respostas "Parcial" (18,97%) reforçam um cenário baseado em práticas informais e fragmentadas; apenas 13,79% indicam "Sim", com evidências ainda limitadas em abrangência e formalização.

As evidências de "Sim" e "Parcial" revelam essencialmente:

- **Conduta informal e pessoal:** Predomínio de referências a "ética pessoal", "princípios familiares", "respeito a todos os públicos" e "relações de confiança", sem documentos estruturados que balizem o comportamento organizacional.
- **Comunicação interna direta:** Orientações dadas em reuniões,

conversas e combinados verbais sobre produção, pagamento e postura, sem registro ou política escrita.

- **Documentos parciais:** Uso de contratos de hospedagem, termos em vouchers, “código do consumidor”, políticas de plataformas (ex.: Booking) ou regimentos internos restritos, que não configuram um código de conduta abrangente.
- **Divulgação em meios digitais;** Alguns indicam a existência de orientações éticas descritas no site, sinalizando avanço em transparência, porém ainda pouco padronizado.
- **Conformidade legal genérica:** Menções a “atuar dentro da lei, sem preconceito, com clareza e respeito”, sem detalhamento de mecanismos para prevenir, monitorar e tratar violações (assédio, discriminação, corrupção).
- **Experiências de preconceito:** Relato de vivência de preconceito por parte de turistas, evidenciando risco real de conflitos éticos e necessidade de políticas claras de prevenção e resposta.

O conjunto evidencia gargalo estrutural em conduta empresarial: o setor depende de valores individuais e instrumentos parciais, sem códigos formais, canais de denúncia ou protocolos de responsabilização. Isso amplia risco reputacional, dificulta a gestão de incidentes e gera inconsistência no relacionamento com clientes, comunidade, fornecedores e colaboradores.



responsabilidades definidas e documentação expõe os empreendimentos a riscos de gestão, inconsistência de práticas e dificuldade em comprovar compromisso ESG.

- torna a aplicação de princípios éticos desigual e pouco rastreável;
- dificulta comunicação clara de expectativas a todos os stakeholders;
- aumenta a exposição a casos de assédio, discriminação e conflitos de interesse;
- limita a capacidade de resposta estruturada e de responsabilização em situações críticas.

IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A ausência de códigos de ética e conduta formalizados fragiliza a governança dos empreendimentos e do destino:

Para reduzir esse passivo e fortalecer a conformidade regulatória e a integridade empresarial, recomenda-se um pacote de ações transversais e setoriais.

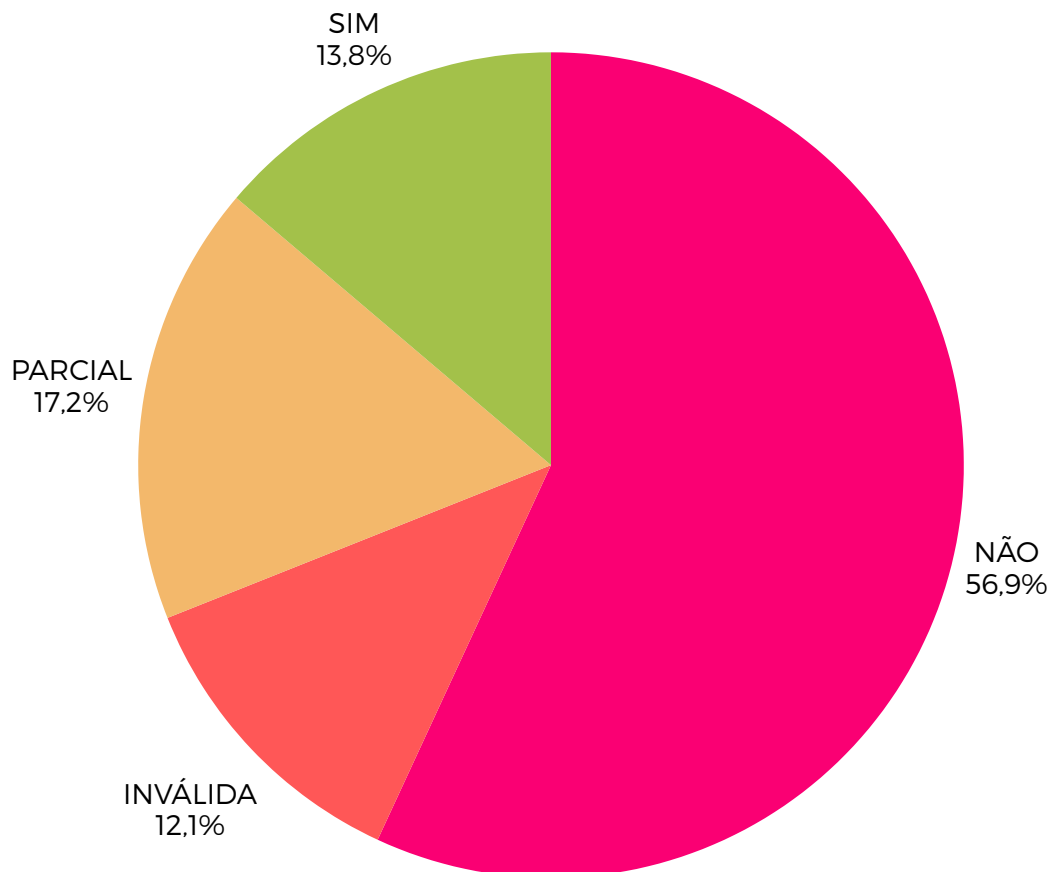
RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Código de conduta e ética simplificado	Desenvolver modelo de código adaptado a pequenos e médios negócios, definindo princípios e regras de relacionamento com clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade (não discriminação, combate ao assédio, integridade nas relações comerciais, respeito a comunidades tradicionais). O documento deve ser escrito em linguagem objetiva e amplamente divulgado.
Capacitação em governança ESG	Promover treinamentos sobre ética, transparência, prevenção à corrupção, conflitos de interesse e responsabilidade socioambiental, conectando o tema à realidade operacional dos empreendimentos.
Integração de critérios de sustentabilidade à gestão	Incluir metas e indicadores ESG (consumo de recursos, compras locais, conduta com comunidades, diversidade) nos planos de gestão, evitando que a sustentabilidade permaneça como prática isolada.
Transparência das práticas sustentáveis	Estimular comunicação clara e honesta, em sites, murais e materiais de atendimento, sobre compromissos e ações ESG, evitando greenwashing e fortalecendo confiança de visitantes e moradores.
Formalização de parcerias com cláusulas éticas	Incluir, em contratos com fornecedores e parceiros, cláusulas de conduta ética e socioambiental (proibição de trabalho infantil/forçado, respeito a legislação ambiental, cumprimento de direitos trabalhistas).

PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Gestão ética de dados de clientes	Criar e divulgar política de privacidade e proteção de dados em conformidade com a LGPD, explicitando como informações são coletadas, armazenadas e utilizadas.
Cláusulas de conduta em contratos de fornecimento	Inserir em contratos de alimentos, bebidas, lavanderia, manutenção e limpeza compromissos explícitos com direitos humanos, legislação trabalhista e normas ambientais
Programa de integridade para colaboradores	Implementar treinamentos periódicos em ética no atendimento, prevenção de assédio, combate à corrupção e conflitos de interesse, acompanhados de um canal de denúncia interno, confidencial e seguro.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Conduta com comunidades tradicionais	Co-criar, com representantes de comunidades de pescadores, quilombolas e outros grupos tradicionais, um protocolo de relacionamento que inclua respeito a cultura, território, privacidade e consentimento para registros de imagem, além de diretrizes para remuneração justa por produtos e serviços.
Protocolo de conduta em áreas naturais	Estabelecer regras claras para guias e turistas em unidades de conservação e áreas sensíveis (uso de trilhas demarcadas, silêncio, não alimentação de fauna, não retirada de espécies, respeito às normas do órgão gestor).
Termo de compromisso para guias e condutores	Exigir assinatura de um termo de conduta ética e profissional por todos os condutores e guias parceiros, definindo padrões de atendimento, segurança, veracidade das informações, respeito a clientes e adesão às políticas de sustentabilidade da agência.



13 PRÁTICAS DE CONTROLE E GESTÃO

Pergunta: “O estabelecimento realiza gestão de riscos de negócio, incluindo mapeamento de situações que possam impactar sua operação (como crises climáticas, sazonalidade ou mudanças regulatórias)?”



ANÁLISE QUALITATIVA

A predominância de respostas “Não” (56,90%) e “Invalidada” (12,07%), somando 68,97%, associada ao caráter incipiente das respostas “Parcial” (17,24%), indica nível de maturidade INEXISTENTE em gestão de riscos nos empreendimentos de Itaúnas.

Os 13,79% de “Sim” trazem evidências pontuais, com baixa formalização e escopo restrito.

O quadro mostra que a maioria opera sem políticas, processos ou planos estruturados de gestão de riscos. As evidências de “Sim” e “Parcial” concentram-se em medidas isoladas, como:

- **Reservas financeiras para sazonalidade e crises:** Criação de fundos de reserva para períodos de baixa, impactos pós-COVID e sazonalidade, revelando preocupação com liquidez, porém sem política formal de risco financeiro.

- **Análise de mercado e cenário econômico:** Menções a monitoramento de macroeconomia e a avaliação de novos modelos de negócio, ainda de forma intuitiva e pouco documentada.
- **Controle de gastos e planilhas:** Uso de planilhas de organização e contenção de despesas, caracterizando controle financeiro básico, não um sistema de gestão de riscos.
- **Adaptação a condições climáticas:** Ajuste reativo de passeios conforme clima adverso, sem protocolos escritos ou critérios de segurança e capacidade de carga.
- **Manutenção de equipamentos:** Registros de manutenção preventiva, focados em reduzir falhas operacionais pontuais.
- **Avaliação de ações governamentais:** Atenção a decisões públicas e impactos econômicos locais, sem se desdobrar em matriz de riscos ou planos de contingência.
- **Diversificação de produtos e serviços:** Tentativas de diversificação para mitigar riscos de sazonalidade, novamente sem enquadramento em uma política formal de risco.

Esse cenário evidencia um gargalo estrutural: os negócios dependem de respostas reativas e fragmentadas a crises climáticas, sazonalidade e mudanças regulatórias, com baixa capacidade de antecipação. A alta taxa de respostas “Invalidada” reforça a ausência de documentação mínima, enfraquecendo a memória organizacional e a capacidade de aprendizado.



IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A inexistência de uma abordagem sistemática de gestão de riscos compromete a resiliência econômica e operacional do destino. Em contexto de

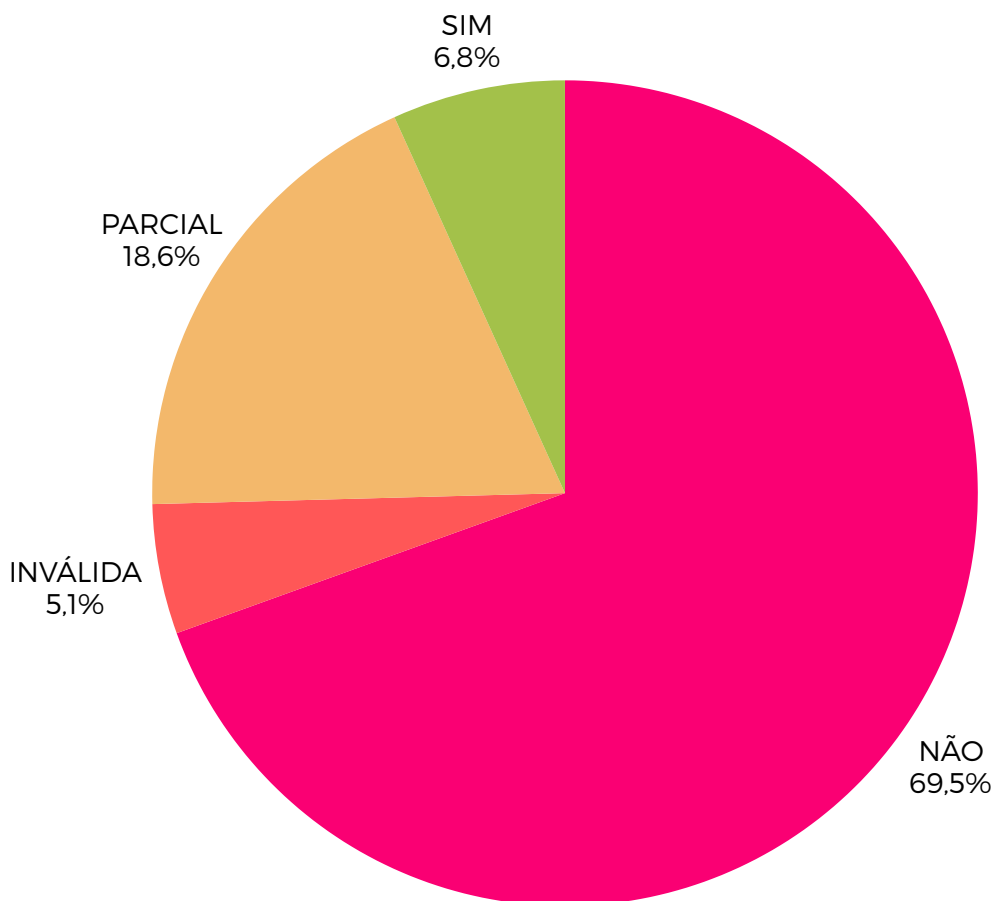
mudanças climáticas, volatilidade econômica e pressão regulatória crescente,

Medidas de baixo custo, porém estruturadas, podem elevar significativamente a capacidade de resposta dos empreendimentos e a estabilidade do destino.

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Reserva técnica para sazonalidade e emergências	Instituir política mínima de reserva financeira para cobrir despesas fixas em períodos de baixa, eventos climáticos extremos ou interrupções imprevistas, com meta percentual sobre o faturamento anual.
Monitoramento sistemático de fatores externos	Definir rotina (mensal ou bimestral) de acompanhamento de indicadores econômicos, climáticos e regulatórios relevantes, com base em fontes oficiais e canais setoriais, para antecipar ajustes operacionais.
Planejamento de cenários e resposta a riscos críticos	Elaborar plano de riscos simplificado, identificando ameaças prioritárias (escassez hídrica, novas normas, queda abrupta de demanda), avaliando impactos e definindo ações preventivas e de resposta.
Registro e revisão de aprendizados operacionais	Criar registro simples de eventos críticos (enchentes, falhas de fornecimento, crises sanitárias), respostas adotadas e lições aprendidas, com revisão anual, fortalecendo a memória institucional mesmo em contextos de alta rotatividade e informalidade.
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Plano de contingência para sazonalidade e eventos climáticos	Desenvolver plano operacional que antecipe impactos da baixa temporada e de eventos climáticos extremos sobre ocupação, abastecimento e atendimento, com protocolos para: ajustes de escala, revisão de cardápio, redução de custos e ações emergenciais diante de enchentes, ventos fortes ou interrupção de acesso.
Registro sistemático de falhas operacionais e incidentes	Estabelecer rotina de registro de eventos recorrentes (atrasos de entrega, panes, reclamações, acidentes de trabalho) com análise periódica de causas e ações corretivas, para reduzir repetição, qualificar serviço e embasar decisões em evidências.
Monitoramento de insumos críticos e fornecedores locais	Implantar controle básico de estoque e risco de abastecimento para itens essenciais (alimentos, gás, produtos de limpeza, amenities), priorizando fornecedores locais e definindo alternativas em caso de ruptura ou alta de preços.

14 PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Pergunta: "Seu empreendimento possui políticas documentadas sobre proteção de dados pessoais e segurança da informação, incluindo treinamento da equipe sobre estes temas?"



ANÁLISE QUALITATIVA

A maioria dos empreendimentos de Itaúnas (69,49%) declara não possuir políticas documentadas de proteção de dados pessoais e segurança da informação, nem treinamentos específicos. Somadas as respostas "Invalidada" (5,08%), mais de 74% evidenciam lacuna crítica em conformidade regulatória frente à LGPD.

As evidências de "Sim" e "Parcial" são pontuais e de baixa institucionalização:

- **Uso de sistemas contratados:** Empreendimentos relatam depender de sistemas de terceiros com políticas de privacidade integradas, às quais apenas o proprietário ou poucos colaboradores têm acesso, transferindo a responsabilidade prática para fornecedores tecnológicos.

- **Referência à LGPD via terceiros:** Há menções à “aplicação da LGPD” e à proteção de dados “através de fornecedores”, sinalizando consciência normativa, mas sem política interna robusta, processos próprios ou matriz de responsabilidades.
- **Treinamento informal ou terceirizado:** Reuniões internas genéricas ou confiança em treinamento oferecido por plataformas externas, sem programa formal de capacitação, registro de participação ou procedimentos escritos de resposta a incidentes.
- **Dependência de plataformas de reserva:** Uso de políticas de Booking e afins como “política de dados” do negócio, com gestão informal e dificuldade de mão de obra treinada, evidenciando ausência de diretrizes próprias para o tratamento de dados locais.
- **Base em ética pessoal e gateways de pagamento:** Segurança associada à “ética pessoal” e à proteção provida por plataformas de pagamento, sem estrutura organizacional para gestão de risco cibernético ou de privacidade.

O quadro configura gargalo estrutural em proteção de dados e segurança da informação. A dependência de soluções de terceiros e de condutas informais, sem políticas próprias, expõe os empreendimentos a vazamentos, sanções da LGPD, interrupções operacionais e risco reputacional para todo o destino.



IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A falta de políticas e capacitação em proteção de dados, em um destino dependente de reservas e pagamentos digitais, gera vulnerabilidade severa:

- Risco elevado de autuações e multas sob a LGPD;

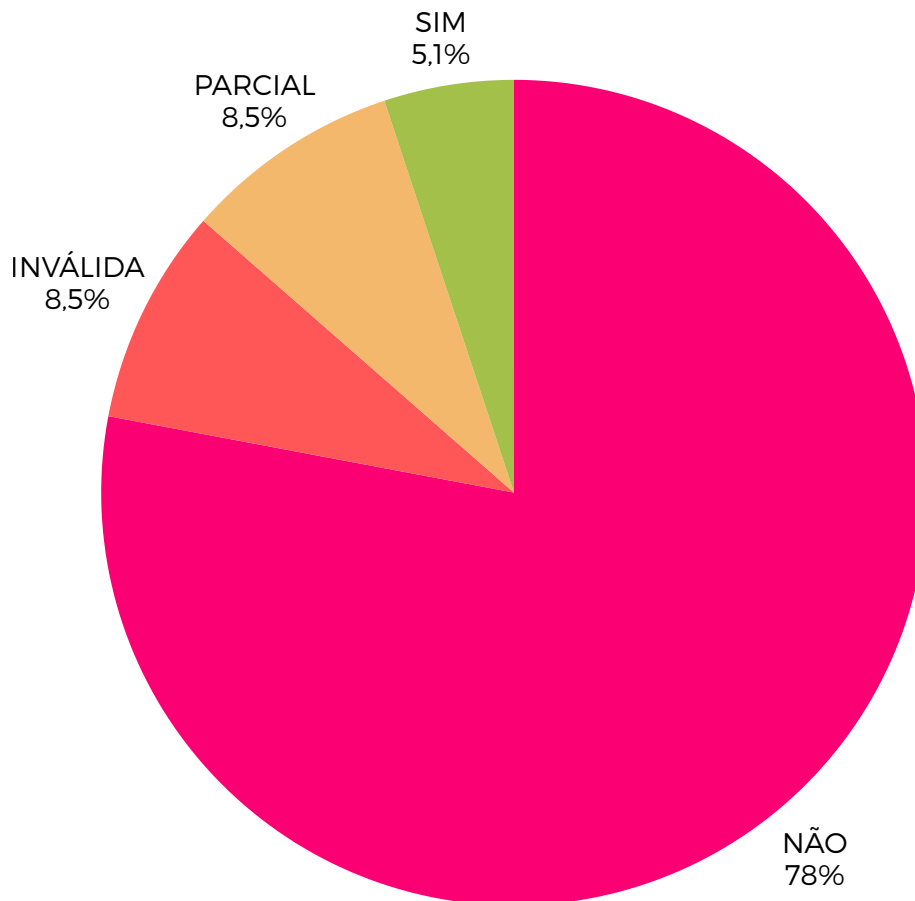
- Exposição a vazamentos de dados, ações judiciais e danos à imagem;
- Maior suscetibilidade a fraudes, ataques cibernéticos e interrupções operacionais;
- Perda de confiança de clientes e barreiras a parcerias com operadoras.

Fortalecer a proteção de dados é condição para consolidar Itaúnas como destino confiável e coerente com a agenda ESG podendo ser:

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Política de privacidade institucional	Formalizar e publicar política única descrevendo dados coletados, bases legais (LGPD), finalidades, retenção, eliminação e canais, disponível no site e recepção, com revisão anual.
Programa mínimo de capacitação e definição de responsabilidades	Implementar ciclo anual de formação em LGPD e cibersegurança, definindo níveis de acesso a dados com termos de responsabilidade assinados e registros das capacitações.
Controles técnicos e continuidade de dados	Adotar autenticação multifator, antivírus atualizado, backups automáticos criptografados com testes, segregação de dados operacionais e de pagamento, e revisão periódica de acessos.
Gestão de terceiros e cláusulas de proteção de dados	Mapear fornecedores que tratam dados (OTAs, gateways, TI) e incluir cláusulas de segurança, confidencialidade e responsabilidade, mantendo inventário atualizado desses terceiros.
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Política de dados e consentimento no fluxo de atendimento	Desenvolver termos de privacidade e consentimento para hóspedes informando dados coletados, motivos, prazos e exclusão, integrando-os ao check-in, formulários e Wi-Fi com registro de aceite.
Controles operacionais e segregação de dados	Aplicar o menor privilégio em sistemas, autenticação multifator em contas administrativas, bloqueio de tela na recepção e caixas, além de bases de dados separadas e backup criptografado testado.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Protocolos de dados para agências e guias	Padronizar formulários e planilhas de passageiros definindo dados necessários, armazenamento, prazos e acessos, formalizando em contrato a responsabilidade de condutores e guias contra compartilhamentos indevidos.
Due diligence digital e cláusulas com plataformas	Mapear ferramentas digitais utilizadas para exigir práticas de segurança e incluir em contratos ou termos de uso cláusulas que obriguem a notificação imediata de incidentes com dados.

15 TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO

Pergunta: “Seu negócio comunica regularmente suas práticas de sustentabilidade e resultados para clientes, colaboradores e outros públicos de interesse, seja por relatórios simplificados, redes sociais ou outros meios?”



ANÁLISE QUALITATIVA

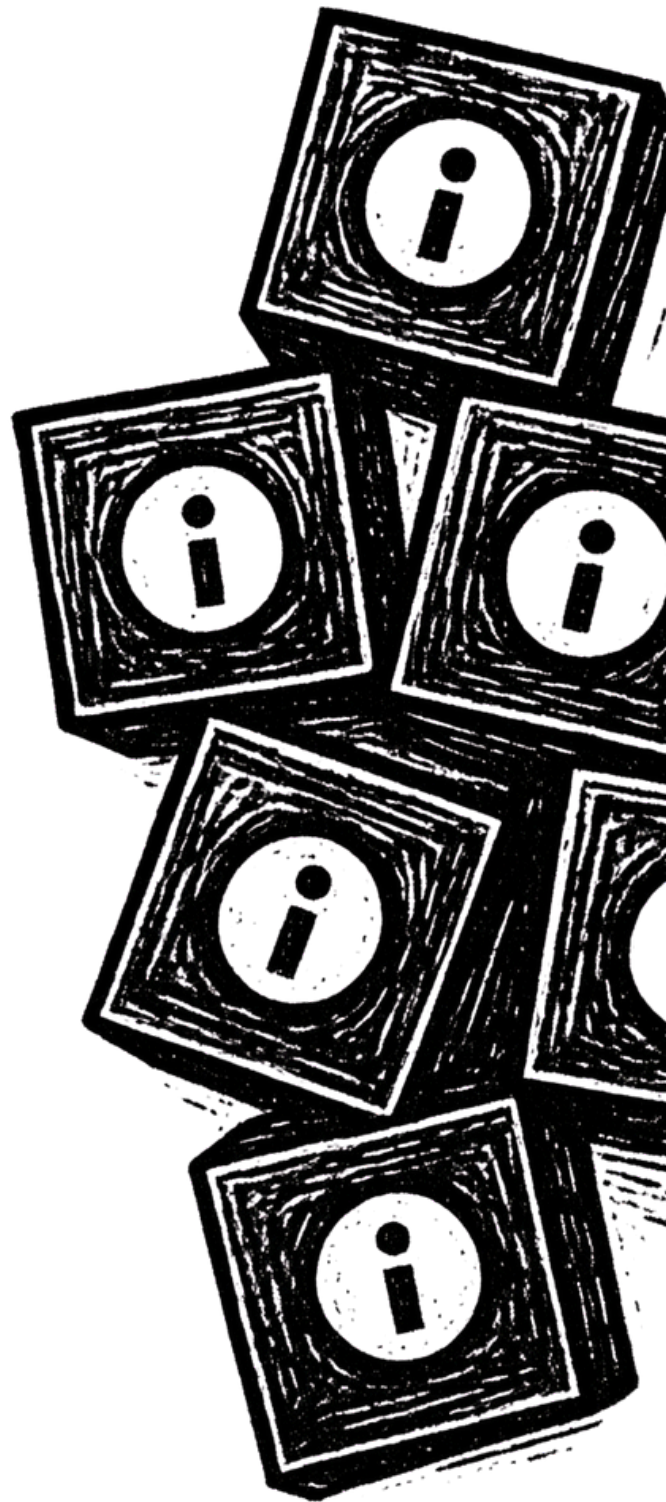
A predominância de respostas “Não” (77,97%), somada à baixa incidência de “Sim” (5,08%) e “Parcial” (8,47%), indica nível de maturidade **INEXISTENTE** em transparência na gestão em Itaúnas. A esmagadora maioria dos empreendimentos não comunica, de forma regular ou estruturada, suas práticas e resultados de sustentabilidade. Mesmo

quando há iniciativas ESG em curso, a ausência de mecanismos de reporte faz com que permaneçam invisíveis para clientes, colaboradores, comunidade e parceiros, impedindo a construção de uma narrativa coletiva de compromisso com sustentabilidade, elemento central para o PROTURES ITAÚNAS.

As poucas respostas “Parcial” e “Sim” revelam um padrão de comunicação ainda rudimentar:

- **Comunicação informal e pontual:** Uso de redes sociais e conversas diretas “no dia a dia com os clientes”, sem estratégia, periodicidade ou escopo definidos. Não há menções a relatórios, boletins ou canais dedicados à transparência ESG.
- **Foco em ações isoladas:** Divulgação de práticas específicas (ex.: coleta seletiva, cuidados com o meio ambiente), sem visão integrada do desempenho do negócio.
- **Ausência de métricas e resultados:** Quase não aparecem referências a indicadores (economia de água, redução de resíduos, geração de renda local, impacto social), o que limita a credibilidade das mensagens e a capacidade de engajar stakeholders.
- **Públicos de interesse restritos:** Comunicação majoritariamente orientada ao cliente final; colaboradores, fornecedores e comunidade local quase não são mencionados como destinatários formais das informações.

Esse quadro configura um gargalo estrutural de governança: a ausência de transparência reduz a confiança, dificulta a atração de público consciente e de parceiros alinhados a ESG, e impede que Itaúnas capitalize reputacionalmente suas boas práticas existentes.



IMPLICAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A opacidade na comunicação de práticas e resultados de sustentabilidade:

- fragiliza a imagem do destino perante turistas, investidores e órgãos públicos;
- reduz a capacidade de diferenciar Itaúnas como destino engajado com ESG;

- limita o aprendizado coletivo, pois ações positivas não são compartilhadas nem replicadas;
- aumenta risco reputacional, já que, sem registro e evidências, é mais difícil responder a críticas ou crises.

Estruturar práticas simples de transparência é passo decisivo para reforçar credibilidade, engajar stakeholders e consolidar Itaúnas como destino sustentável.

RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS	
Divulgação de códigos de conduta e princípios	Produzir Termo de Princípios com código de conduta e normas, fixá-lo em área visível, disponibilizá-lo em PDF no site e registrar a data de divulgação para comprovar governança.
Relatórios de sustentabilidade simplificados e visuais	Criar comunicados curtos com indicadores-chave (água, energia, reciclagem, compras locais, treinamentos) e atualizar periodicamente para demonstrar a evolução socioambiental.
Canais de feedback e ouvidoria acessíveis	Implantar canal único de sugestões e denúncias (WhatsApp, QR code ou caixa física) com prazos de resposta, registrando ocorrências e publicando semestralmente as melhorias implementadas.
Transparência na cadeia de valor e parcerias	Informar a origem de insumos e parceiros locais em cardápios, murais ou páginas digitais, mantendo registro dos fornecedores e critérios socioambientais para garantir a rastreabilidade.
PARA HOTELEIROS, BARES E RESTAURANTES	
Origem e impacto dos ingredientes	Incluir no cardápio ou QR code a procedência dos insumos e benefícios (agricultura familiar, pesca artesanal, sazonais), tangibilizando a responsabilidade socioambiental e valorizando a economia local.
“Painel de resultados” do hóspede/cliente	Instalar painel com indicadores atualizados de engajamento dos hóspedes (economia de água/energia, recicláveis, fornecedores locais, ações sociais), convertendo dados internos em evidência visível de desempenho.
PARA AGÊNCIAS DE RECEPTIVO	
Página de sustentabilidade	Disponibilizar em site ou documento digital a política de sustentabilidade, código de conduta e parceiros homologados com critérios de seleção, informando o cliente sobre o padrão de responsabilidade antes da compra.
Relatório pós-viagem ao cliente	Enviar ao final do serviço um resumo dos resultados gerados pela viagem (valores para serviços locais, profissionais envolvidos e projetos beneficiados), transformando a experiência em evidência de impacto positivo.

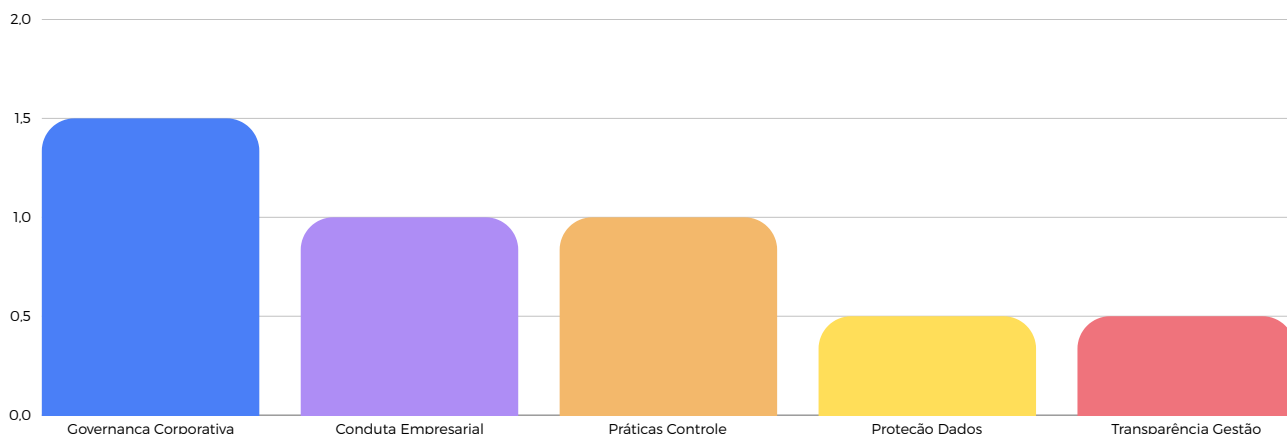
CLASSIFICAÇÃO DO EIXO GOVERNANÇA

A governança na Vila de Itaúnas opera em estágio **INICIAL**, revelando-se o gargalo mais profundo e silencioso do trade local.

Enquanto os pilares ambiental e social avançam por meio de engajamentos práticos ou comunitários, a estrutura administrativa patina na reatividade de uma gestão intuitiva. A centralização absoluta das tomadas de decisão no núcleo familiar e a ausência de planejamento de longo prazo geram negócios sem memória organizacional.

Essa dependência do empirismo limita drasticamente a capacidade das empresas de atraírem investimentos externos, estruturarem parcerias comerciais robustas ou garantirem a sustentabilidade financeira na baixa temporada.

A fragilidade dessa infraestrutura gerencial e o distanciamento do destino frente às exigências de conformidade mercadológica ficam nítidos no mapeamento de suas dimensões regulatórias:



Essa paralisia administrativa custa caro em segurança digital e perenidade empresarial. O trade ignora as obrigações da LGPD em dados de hóspedes em reservas, gerando responsabilidade civil iminente.

Além disso, a falta de protocolos sucessórios ameaça pousadas e restaurantes familiares entre gerações, e a ausência de uma matriz de riscos deixa o destino exposto a crises econômicas ou climáticas extremas.

Para evoluir, as ferramentas de controle devem ser vistas como salvaguardas para a sobrevivência do negócio.

O Comitê Gestor precisa articular redes de cooperação para disponibilizar modelos unificados de privacidade e roteiros de governança familiar. Profissionalizar os processos gerenciais dará governabilidade ao território, convertendo esforços isolados em maturidade institucional e competitividade real.

CONCLUSÃO

A validação metodológica deste diagnóstico confirmou que a maturidade da Vila de Itaúnas se encontra em estágio inicial, revelando um destino que caminha em ritmos drasticamente diferentes em cada uma de suas dimensões. O modelo de autoavaliação blindou a consistência do estudo ao desqualificar intenções que careciam de comprovação prática, entregando um panorama realista sobre o abismo que separa as ações corporativas isoladas da real resiliência do território.

No cruzamento dos três eixos, o cenário ambiental demonstra avanço na transição energética, mas esbarra na vulnerabilidade crônica do esgotamento hídrico e no gargalo da gestão de resíduos sólidos. Esse desequilíbrio ecoa no pilar social, onde o trade celebra a valorização da cultura quilombola e a contratação nativa, mas opera desprotegido pela ausência de salvaguardas contratuais em direitos humanos e inclusão física. Sustentando essas lacunas, a governança revela-se o ponto mais sensível, marcada pelo

empirismo familiar e pela reatividade regulatória que expõe os negócios a riscos digitais severos.

Essa assimetria gerencial compromete diretamente a competitividade do destino em um mercado que pune a informalidade e a opacidade. Investir na integração dos critérios de sustentabilidade não é uma escolha acessória de marketing, mas a única via para mitigar passivos jurídicos e garantir a segurança operacional de Itaúnas em períodos de alta sazonalidade turística.

O direcionamento estratégico exige que a liderança territorial migre do voluntarismo empresarial para a governança institucional coordenada. O plano de ação deve priorizar a estruturação de infraestruturas compartilhadas e de baixo custo, como redes comunitárias de economia circular. Ao introduzir ferramentas unificadas de conformidade trabalhista e protocolos de segurança digital, o destino profissionaliza sua gestão e transforma seu valioso capital natural e cultural em um ativo de diferenciação mercadológica blindado.



REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ABNT PR 2030-1: Ambiental, social e governança (ESG) – Parte 1: Conceitos, diretrizes e modelo de avaliação e direcionamento para organizações. Rio de Janeiro: ABNT, 2022.

ABNT PR 2030-2: Ambiental, social e governança (ESG) – Parte 2: Diretrizes para determinação da materialidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

ASSUNÇÃO, M. L.; ALMEIDA, F. A. S.; PORTO, M. D. **Environmental, social and governance (ESG):** uma revisão sistemática. Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 16, n. 2, e3248, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.55905/cuadv16n2-083>. Acesso em: 17 nov. 2025.

BARRETO, Trindade da Silva; LANZARINI, Ricardo (coord.). **Turismo Responsável no Brasil**. 1. ed. Natal: SEDIS-UFRN; Brasília: Ministério do Turismo, 2023.

ELKINGTON, John. **Canibais com garfo e faca:** o triplo bottom line do século XXI. Rio de Janeiro: M. Books, 2001.

GARRIDO, Alexandre. **Normas internacionais sobre sustentabilidade no setor do turismo**. In: ISO / TC 228 / WG 13 – SUSTAINABLE TOURISM, 2023, Malásia. Apresentação... Malásia: [s. n.], 2023.

GREEN INITIATIVE. **Guia de Ação Climática para Empresas e Destinos Turísticos**. [S. l.]: Green Initiative, 2023. v. 1.

ISO 14001:2026: Environmental management systems: requirements with guidance for use. Geneva: ISO, 2026.

ISO 26000:2010: Guidance on social responsibility. Geneva: ISO, 2010.

ISO 37301:2021: Compliance management systems: requirements with guidance for use. Geneva: ISO, 2021.

ISO/IEC 27001:2022: Information security, cybersecurity and privacy protection: information security management systems: requirements. Geneva: ISO, 2022.

PORTER, Michael E.; KRAMER, Mark R. **Criando valor compartilhado:** como reinventar o capitalismo e liberar uma onda de inovação e crescimento. Harvard Business Review, [S. l.], v. 89, n. 1/2, p. 62-77, jan./fev. 2011.

SOUZA, Sinval Roberto et al. **Lacunas e desafios na implementação da ABNT NBR ISO 21401: 2020 em meios de hospedagem:** um estudo de caso em Foz do Iguaçu – PR. Revista Interdisciplinar, v. 10, n. 5, e1282, 2025.

SILVA BARRETO, Leilianne M. T. da; LANZARINI, Ricardo; TODESCO, Carolina (org.). **Turismo responsável no Brasil:** saberes, práticas e experiências. Natal: EDUFRN, 2025.

STEINEIR, Vera Lúcia. **Environmental, Social and Governance (ESG):** as boas práticas para impulsionar o turismo sustentável. Caderno Pedagógico, [S. l.], v. 21, n. 7, 2024.

SUSTENTABILIDADE AGORA. **Conhecendo a a norma ABNT NBR ISO 21401 para meios de hospedagem.** 2025. Disponível em: sustentabilidadeagora.com.br. Acesso em: 25 nov. 2025.

VASCONCELOS, Alexandre; SILVA, Flávio; GOMES, José. **Revolução Sustentável:** Como a estratégia ESG está redefinindo a gestão dos empreendimentos turísticos? Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, v. 16, n. 4, p. 1-20, dez. 2024. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/13197>. Acesso em: 25 nov. 2025.

VIEIRA, Roberta; BARREIRA, Marina. **Novas regras da CVM e B3 com enfoque em práticas de ESG entram em vigor em 2025 e 2026.** Capital Aberto, 4 fev. 2025. Disponível em: <https://capitalaberto.com.br/canais/novas-regras-da-cvm-e-b3-com-enfoque-em-praticas-de-esg-entram-em-vigor-em-2025-e-2026/>. Acesso em: 24 nov. 2025.





SEU PASSO CONECTADO AO PRÓXIMO

CONECTE-SE

**Transformando o Turismo de Natureza em uma
ferramenta de Responsabilidade Socioambiental**

Espírito Santo | Brasil

@subhikebrasil



REALIZAÇÃO



APOIO



EXECUÇÃO

