



## **Requisitos de sustentabilidade em meios de hospedagem do sul do Brasil: uma análise das informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos**

**Suzana Maria De Conto<sup>1</sup>, Sara Massotti Bonin<sup>2</sup>, Maria Pires Prates<sup>3</sup>, Sergio Foletto<sup>4</sup>, Cleomar Antonio Zocholini<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>Universidade de Caxias do Sul (smcmande@ucs.br)

<sup>2</sup>Universidade de Caxias do Sul (saramassotti@hotmail.com)

<sup>3</sup>Universidade de Caxias do Sul (mpbrates@ucs.br)

<sup>4</sup>Universidade de Caxias do Sul (sergio.foletto@yahoo.com.br)

<sup>5</sup>Universidade de Caxias do Sul (cleomar\_kiko@hotmail.com)

### **Resumo**

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) é o instrumento reconhecido oficialmente para a classificação dos mesmos no país. Nesse sistema são estabelecidos requisitos relacionados à infraestrutura, serviços e sustentabilidade. O objetivo do estudo é analisar informações que são disponibilizadas na forma *on-line* sobre requisitos de sustentabilidade dos meios de hospedagem classificados do sul do país. A pesquisa, de caráter exploratório e descritivo, identificou 59 meios de hospedagem classificados no Brasil, sendo 12 do sul do país. Dos 12 empreendimentos apenas cinco disponibilizam informações sobre os requisitos/práticas de sustentabilidade implantadas nos mesmos. Conclui-se sobre a necessidade da divulgação dessas informações nos *sites* dos empreendimentos, motivando hóspedes a escolher o meio de hospedagem movidos por critérios sustentáveis.

Palavras-chave: Meios de hospedagem. SBClass. Requisitos de sustentabilidade.

Área Temática: Gestão ambiental na indústria, serviços e comércio.

## **Sustainability requirements for lodging facilities in South Brazil: an analysis of information available on websites**

### **Abstract**

The Brazilian System for Lodging Facilities Classification (SBClass) is the officially recognized instrument for the classification of such facilities in the country. According to that system requirements related to infrastructure, services and sustainability are established. The objective of the study is to analyze information that is available online on sustainability requirements for lodging facilities classified in the south of the country. The research, exploratory and descriptive, identified 59 lodging facilities classified in Brazil, being 12 of the south of the country. From the 12 enterprises only five provide information about their requirements / sustainability practices implemented. It is concluded the need for disclosure of information on the enterprises' websites, encouraging guests to choose the lodging facilities motivated by sustainability criteria.

Keywords: Lodging facilities. SBClass. Sustainability requirements.

Thematic area: Environmental management in industry, services and trade.



## 1 Introdução

O turismo caracteriza-se por ser uma atividade econômica importante e que exige a mobilização de diferentes profissionais, com destaque na produção do conhecimento. O desenvolvimento da atividade turística em uma determinada localidade pode fomentar benefícios e impactos negativos, quer seja na esfera econômica, ambiental e social.

Os meios de hospedagem podem ser considerados um dos principais pilares da cadeia produtiva do turismo, juntamente com os meios de transporte. No Brasil, a Lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008, no Art. 23 estabelece que

consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (BRASIL, 2008).

A referida Lei também determina que os prestadores de serviços turísticos, dentre eles os meios de hospedagem, estejam cadastrados junto ao Ministério do Turismo por meio do CADASTUR (BRASIL, 2008).

Os meios de hospedagem podem variar de acordo com sua infraestrutura, prestação de serviços, entre outras características. Com relação aos tipos de meios de hospedagem, destacam-se evidentemente os hotéis. “A hotelaria, por exemplo, é uma das áreas ligadas do turismo que mais crescem em investimentos, tanto em termos de produto hoteleiro quanto de prestação de serviços.” (OLIVEIRA, SPENA, 2012, p. 8).

No Brasil, o Ministério do Turismo instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), através da Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011, para regular o processo e os critérios pelos quais os meios de hospedagem podem obter a classificação oficial do governo brasileiro e utilizar a simbologia que a representa (BRASIL, 2011). Importante destacar que apesar de ser estabelecida por um órgão federal, a adoção e a adesão ao SBClass é voluntária. Entretanto, como pré-requisito para obter a classificação, o empreendimento deve estar com seu cadastro regular no CADASTUR.

Diante da atual situação ambiental, pode-se perceber que empreendimentos e organizações estão passando por um importante período de transição e ajustes, os quais incluem o tratamento do meio ambiente tanto como questão estratégica e vantagem competitiva, quanto busca de soluções para os problemas ambientais atuais e futuros. Dessa forma, os hotéis também são desafiados a encontrar novas formas de organização e administração que atendam às exigências ambientais de uma maneira que seja possível conciliar a expansão econômica e o avanço tecnológico com a preservação ambiental (DE CONTO et al., 2015).

Entendendo a necessidade de conhecer como os meios de hospedagem estão evidenciando as informações referentes à dimensão ambiental, o objetivo do presente estudo é identificar e analisar as informações que são disponibilizadas na forma *on-line* sobre os requisitos de sustentabilidade dos meios de hospedagem da região sul do Brasil classificados pelo SBClass.

## 2 O SBClass e os requisitos de sustentabilidade

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) é o instrumento reconhecido oficialmente no Brasil para a classificação dos meios de hospedagem no país. De acordo com o Ministério do Turismo (2010) este sistema está fundamentado em



oito princípios: legalidade, consistência, transparência, simplicidade, agregação de valor, imparcialidade, melhoria contínua e flexibilidade.

O SBClass adota a definição de meio de hospedagem estabelecida pela Lei nº 11.771 de 2008. São considerados sete tipos de meios de hospedagem com diferente número de estrelas: hotel (uma a cinco estrelas), resort (quatro e cinco estrelas), hotel fazenda (uma a cinco estrelas), cama e café (uma a quatro estrelas), hotel histórico (três a cinco estrelas), pousada (uma a cinco estrelas) e flat/apart-hotel (três a cinco estrelas). Os meios de hospedagem são assim definidos:

**Hotel:** Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

**Resort:** Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

**Hotel Fazenda:** Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

**Cama & Café:** Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

**Hotel Histórico:** Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.

**Pousada:** Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

**Flat/Apart-hotel:** Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 6-7).

São estabelecidos também três requisitos que os meios de hospedagem devem atender para obter a classificação, divididos em mandatórios (obrigatórios) e eletivos (livre escolha). Os requisitos vinculados à infraestrutura referem-se às instalações e aos equipamentos. Os requisitos relacionados aos serviços são essencialmente a oferta de serviços. Já os requisitos de sustentabilidade estão “vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações)”. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 10).

Ainda sobre o processo de classificação, é importante observar que há uma tabela de valores estabelecida de acordo com a categoria de cada meio de hospedagem. Estes valores deverão ser pagos pelos meios de hospedagem, através de uma Guia de Recolhimento da União (GRU). Segundo a Cartilha de Orientação Básica do SBClass:

O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos). A validade da classificação é de 36 meses, a contar da data de sua concessão. Durante esse período, deve ser realizada uma nova avaliação para verificar a manutenção do atendimento aos requisitos da matriz de classificação.



Esta nova avaliação deve ocorrer em torno de 18 meses após a concessão inicial. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 11).

Para os meios de hospedagem do tipo hotéis, por exemplo, são apresentados na Matriz de Classificação 14 requisitos relacionados à sustentabilidade: 1) Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica; 2) Medidas permanentes para redução do consumo de água; 3) Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reúso e reciclagem; 4) Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las; 5) Programa de treinamento para empregados; 6) Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade; 7) Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade; 8) Medidas permanentes para valorizar a cultura local; 9) Medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais; 10) Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local; 11) Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo; 12) Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local; 13) Medidas permanentes para tratamento de efluentes e 14) Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos. De acordo com a Matriz, o número de requisitos pode variar dependendo do tipo de meio de hospedagem (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010).

Sobre o SBClass, Oliveira e Spena (2012) destacam que a adesão ao sistema é uma questão de estratégia e posicionamento dos meios de hospedagem. Além disso, as autoras afirmam que empreendimentos de redes hoteleiras internacionais provavelmente não utilizam a classificação. Entretanto consideram improvável que estabelecimentos independentes “não reconheçam no sistema a capacidade de informar e orientar os consumidores e o mercado.” (OLIVEIRA; SPENA, 2012, p. 44).

Carvalho e Alberton (2008) em seus estudos diagnosticaram que a maior parte dos meios de hospedagem ainda não pratica a responsabilidade social, sendo ainda menos praticada a responsabilidade ambiental. A decisão estratégica em sustentabilidade em meios de hospedagem, de acordo com Oliveira (2013) representa uma vantagem competitiva no que se refere à economia gerada e à divulgação mercadológica da marca. Entretanto, o autor destaca que a sustentabilidade ainda não se tornou um diferencial para a demanda turística, com exceção de uma pequena parcela, cujas práticas ambientais consistem em fatores integrantes do processo de escolha da hospedagem. Nesse sentido, destaca-se a importância da sustentabilidade nos meios de hospedagem, que de acordo com Oliveira e Rosseto (2014), pode gerar uma vantagem competitiva a partir da incorporação de práticas sustentáveis, além de resultar em melhoria do desempenho operacional da organização e, conseqüentemente dos destinos turísticos, tanto nos indicadores econômicos, quanto nos indicadores ambientais e sociais.

### 3 Metodologia

A pesquisa tem um caráter exploratório e descritivo. “O objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer.” (KÖCHE, 2010, p. 126). Também, caracteriza-se como bibliográfica, cujo objetivo é o de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, fazendo com que a pesquisa bibliográfica seja um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa (KÖCHE, 2010).



Com relação à coleta de dados, foram identificados inicialmente os meios de hospedagem classificados pelo SBClass de acordo com o Ministério do Turismo (2015). Após, foram selecionados somente os meios de hospedagem localizados na região sul do país. A pesquisa consistiu na análise das informações disponíveis nos *sites* desses empreendimentos sobre os requisitos/práticas de sustentabilidade implantadas nos mesmos.

#### 4 Resultados

A Tabela 1 apresenta a distribuição (por estado e número de estrelas) do número de meios de hospedagem classificados pelo Ministério do Turismo no Brasil.

**Tabela 1: Distribuição do número de meios de hospedagens classificados no Brasil por estados e número de estrelas**

Meios de hospedagem/número de Estrelas						
Estados	5	4	3	2	1	Total
SP	4	1	3	-	1	9
MG	1	1	5	-	-	7
PR	-	2	4	1	-	7
RN	2	1	4	-	-	7
BA	1	1	4	-	-	6
SE	-	3	1	-	-	4
DF	2	1	-	-	-	3
GO	1	1	1	-	-	3
SC	1		2	-	-	3
PE	-	-	2	-	-	2
RJ	-	1	-	1	-	2
RS	-	2	-	-	-	2
AM	1		-	-	-	1
CE	1		-	-	-	1
PA	1	-	-	-	-	1
TO	-	1	-	-	-	1
TOTAL	15	15	26	2	1	59

Fonte: Ministério do Turismo (2015) adaptado pelos autores

A Região Sul do país (Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná), de acordo com a Tabela 1, apresenta 12 meios de hospedagem classificados (20,3% do total). O estado do Paraná apresenta o maior número de meios de hospedagem classificados no sul do país (sete). Após, aparece Santa Catarina, com três meios de hospedagem e Rio Grande do Sul com dois hotéis classificados. Dos 12 empreendimentos, apenas cinco apresentam em seus *sites* informações sobre requisitos/práticas de sustentabilidade.

O Villa Bella Hotel, localizado em Gramado (RS), apresenta em seu *site* informações sobre o projeto de sustentabilidade, que visa conscientizar integrantes, hóspedes, colaboradores e visitantes sobre temas como poluição, biodiversidade, exploração de recursos naturais renováveis e efeitos climáticos complexos, bem como refletir e buscar soluções relacionadas às organizações políticas e sociais. É disponibilizado, ainda, um documento que conceitua sustentabilidade e discorre sobre os compromissos assumidos do turismo sustentável. Entre as práticas adotadas pelo empreendimento, citam-se: coleta seletiva de resíduos sólidos; controle





de troca de enxoval a cada dois dias; utilização de produtos biodegradáveis pela governança, cozinha e lavanderia; divulgação e valorização da cultura local; monitoramento de consumo de energia elétrica e água com registro em planilhas de controle, utilização de gerador próprio de energia em horários de pico; cartão chave para redução de energia elétrica nos apartamentos; ar condicionado e frigobar de baixo consumo; lâmpadas de baixo consumo nos apartamentos e áreas de serviço; caixas de descarga de baixa vazão de água; chuveiros com redutores de vazão de água; prioridade à contratação de mão de obra local; programa de capacitação para os colaboradores; apoio financeiro mensal a instituições locais; apoios pontuais a diversas ONGs e instituições de ensino da cidade e região; participação de projetos assistenciais e beneficentes; política de compra de produtos e serviços que colaborem com o meio ambiente e que ajudem a promover uma sociedade mais justa; grande parte dos fornecedores localiza-se a menos de 80 km de distância; avaliação de satisfação dos colaboradores; informativo aos hóspedes e colaboradores da missão e Política de Sustentabilidade; análise e resposta da pesquisa de satisfação do cliente; apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras para os colaboradores (inglês e espanhol); apoio e incentivo à formação acadêmica para os colaboradores nas áreas de Nutrição, Hotelaria, Eventos, Administração de Empresas e Turismo. (VILLA BELLA GRAMADO HOTEL, 2015).

O Hotel Fazenda Dona Francisca, localizado em Joinville (SC), informa a adoção das seguintes práticas de sustentabilidade: medidas para redução do consumo de água e de energia elétrica; redução, reúso e reciclagem de resíduos sólidos; capacitação para funcionários; geração de trabalho e renda para a comunidade local e tratamento de efluentes. (HOTEL FAZENDA DONA FRANCISCA, 2015).

A Pousada Georges Village, localizada no município de Bombinhas/SC adota políticas ambientais desde a sua fundação. A compensação das emissões de gases de efeito estufa (CO<sup>2</sup>) gerada pela operação da Pousada, possibilitou que a mesma conquistasse o selo Carbon Free, através das seguintes ações: a) Plantio de mudas de árvores necessárias para obter um balanço de CO<sup>2</sup> positivo; b) Implementação e manutenção do sistema de resíduos sólidos seletivo; c) Uso de lâmpadas de baixo consumo; d) Gerenciamento dos recursos de água (a pousada está interligada ao sistema de tratamento de esgoto de Bombinhas); e) Preservação ambiental por meio de um levantamento florístico da mata nativa existente na pousada e compromisso de preservação da mesma; f) Uso de economizador de energia nos apartamentos; g) Uso de energia solar para aquecimento das piscinas; h) Campanha de sensibilização junto ao hóspede (lixeiras de praia - lixeira para automóveis e uso responsável da água (POUSADA GEORGES VILLAGE, 2015).

O Hotel Del Rey localiza-se no município de Foz do Iguaçu/PR. Em relação à política de sustentabilidade, o Hotel informa o que segue: a) sistema de gestão voltado para a sustentabilidade, respeitando a legislação aplicável; b) compromisso com os princípios do turismo sustentável e o atendimento às expectativas das partes interessadas quanto ao desempenho social, cultural, econômico e ambiental; c) procedimentos para a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, suportada pela racionalização do uso de recursos naturais, capacitação contínua dos colaboradores, integração com a cultura e comunidade local, inovação e criatividade na prestação de serviços; d) compromisso com a divulgação da política a todos os interessados, visando a seu conhecimento e entendimento. (HOTEL DEL REY, 2015). O Hotel socializa as seguintes ações implantadas: valorização da comida típica local e do artesanato; incentivo à cultura, feiras, eventos, tradições locais e outras; contribui com um projeto social dos Freis Franciscanos, oferecendo diariamente café da manhã aos moradores de rua; apoia o projeto Trilha Jovem, capacita e insere jovens no mercado de trabalho do setor de turismo; utilização de lâmpadas led e cartão chave economizador de energia; troca de roupas de banho opcional por parte dos hóspedes; os



sabonetes, shampoos e produtos de limpeza são biodegradáveis; separação de resíduos recicláveis; valorização da produção e mão de obra local; sistema de energias alternativas para aquecer os chuveiros do hotel (HOTEL DEL REY, 2015).

O Best Western Tarobá Hotel localiza-se no município de Foz do Iguaçu/PR. No site não estão contempladas de maneira explícita as ações sustentáveis desenvolvidas pelo hotel. Apenas destaca o processo de Certificação ISO9001, ISO14001 e SA18000, além da Certificação PAS – Programa Alimentos Seguros. Também estão disponibilizados os certificados TripAdvisor 2014, Ecolíderes Prata, Gerenciamento de Resíduos PGRS 2015 Bioadapt, 1º Lugar Hotéis Sustentáveis (Prêmio Preferência do Hóspede 2015), o selo recompense por ter compensado 4,3 toneladas de gases de efeito estufa decorrente das diárias de 3.473 hóspedes com o plantio de 24 mudas de plantas nativas da mata atlântica, dentre outros. (BEST WESTERN TAROBÁ HOTEL, 2015).

## 5 Conclusão

A informação é uma variável que determina a conduta das pessoas, sendo portanto, necessária sua divulgação. O hóspede informado pode adotar como critério de seleção de meios de hospedagem a existência de uma política de sustentabilidade nos mesmos. Destaca-se que as práticas sustentáveis podem representar uma vantagem competitiva no que se refere à economia gerada e à divulgação mercadológica da marca do empreendimento.

Assim, sugere-se que ações sustentáveis sejam divulgadas nos *sites* dos empreendimentos, incentivando cada vez mais hóspedes a escolher meios de hospedagem movidos por critérios sustentáveis. Como decorrência, esses empreendimentos também estarão exercendo seu papel social, ao compartilhar as informações numa das principais fontes de consulta de abrangência mundial.

## Referências

BEST WESTERN TAROBÁ HOTEL. Disponível em:

<<https://www.hoteltarobafoz.com.br/hotel-em-foz-do-iguacu>>. Acesso em: 20 out. 2015.

BRASIL, **Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; e dá outras providências. Disponível em: <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm)> Acesso em: 14 out. 2015.

BRASIL, **Portaria nº 100 de 16 de junho de 2011**. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Disponível em:

<<http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=175>> Acesso em: 14 out. 2015.

CARVALHO, A.; ALBERTON, A. Um estudo em estabelecimentos de hospedagem na Estrada Real/MG: as variáveis social e ambiental. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, n. 1, p. 31-57, jun. 2008. Disponível em:

<<http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/hospitalidade/article/view/171/193>>. Acesso em: 16 set. 2011.

DE CONTO, S. M.; BONIN, S. M.; FOLETTO, S.; ZOCHOLINI, C. A.; PEREIRA, G. S.; Gestão da sustentabilidade em meios de hospedagem certificados pela NBR 15401: Canela/RS. In: SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL DE



EMPREENHIMENTOS TURÍSTICOS, 2., 2015, Canela. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre: ABES, 2015. Disponível em: <[http://www.abes-rs.org.br/centraldeeventos/\\_arqTrabalhos/trab\\_20150504171828000000887.pdf](http://www.abes-rs.org.br/centraldeeventos/_arqTrabalhos/trab_20150504171828000000887.pdf)>. Acesso em: 22 jun. 2015.

HOTEL DEL REY. Disponível em: <<http://www.hoteldelreyfoz.com.br/del-rey-hotel-foz-do-iguacu.html>>. Acesso em: 20 out. 2015.

HOTEL FAZENDA DONA FRANCISCA. Disponível em: <http://www.donafranciscfazenda.com.br/index/classificacao-5-estrelas/>. Acesso em: 17 nov. 2015.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 28.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem**. 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em: 29 ago. 2011.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha de Orientação Básica**. 2010. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>>. Acesso em: 18 out. 2015.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Lista de estabelecimentos classificados**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/pesquisarClassificados>>. Acesso em: 17 nov. 2015.

OLIVEIRA, G. B.; SPENA, R. **Serviços em hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

OLIVEIRA, M. de A. S. **A certificação em sustentabilidade (NBR 15401:2006) como fator estratégico de obtenção de vantagens competitivas**. 2013. 319 f. Tese (Doutorado em Administração e Turismo) – Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu-SC. Biguaçu: UNIVALI, 2013.

OLIVEIRA, M. A. S; ROSSETTO, A. M. Modelo Integrado de Sustentabilidade e Competitividade em Meios de Hospedagem [MISCMH]. **Rosa dos Ventos**, v. 6, n. 4, p. 546-563, 2014. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/2758>>. Acesso em: 04 mar. 2015.

POUSADA GEORGES VILLAGE. Disponível em: <[http://www.georgesvillage.com.br/pt/pousada\\_georges\\_village.html](http://www.georgesvillage.com.br/pt/pousada_georges_village.html)>. Acesso em: 20 out. 2015.

VILLA BELLA GRAMADO HOTEL. Disponível em: <<http://www.hotelvillabella.com.br/o-hotel/diferenciais.htm>>. Acesso em: 17 nov. 2015.