



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

Requisitos Acessíveis para uma Gestão Sustentável Inclusiva em Meios de Hospedagem: discussões e proposições

Suellen Alice Lamas¹, Alessandra Mitie Spallanzani², Dolores Daniela Affonso³ e Sérgio Marques Júnior⁴

¹CEFET/RJ campus Nova Friburgo (suellen.lamas@cefet-rj.br)

²CEFET/RJ campus Nova Friburgo (alessandra.spallanzani@cefet-rj.br)

³ Fundação Getúlio Vargas – FGV/RJ (dolores.affonso@fgv.br)

⁴ Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN (sergio@ct.ufrn.br)

Resumo

O presente estudo delineia a convergência da acessibilidade com a sustentabilidade na esfera dos meios de hospedagem por um viés propositivo ocasionando um diferencial competitivo no segmento. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória através de levantamento bibliográfico pautado majoritariamente na NBR 15401, referente aos Sistemas de Gestão da Sustentabilidade, e NBR 9050, referente à Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. A partir desse levantamento, percebeu-se que a NBR 9050 complementa itens da NBR 15401, pondo em debate a acessibilidade como dimensão da sustentabilidade, onde ambos os conceitos são indissociáveis. Assim, a proposta atribuiu à sustentabilidade mencionada na NBR 15401 um quarto requisito dentre os três pré-existentes. Sob essa perspectiva, desperta-se para uma concepção onde ser sustentável sem ser acessível não é mais possível, e vice-versa.

Palavras-chave: Gestão Ambiental. Acessibilidade. Sustentabilidade.

Área Temática: O sistema de gestão da sustentabilidade nos meios de hospedagem.

Accessible Requirements for Inclusive Sustainable Management in Lodging: discussions and propositions

Abstract

This study delineates the convergence of accessibility with sustainability in the sphere of lodging within a propositional nature causing a competitive differential in the segment. To do so, an exploratory research was carried out through a bibliographic search based mainly on NBR 15401, regarding Sustainability Management Systems, and NBR 9050, regarding Accessibility to buildings, furniture, spaces and urban equipment. From this analysis, it was possible to note that NBR 9050 complements items in NBR 15401, as well as to discuss accessibility as a dimension of sustainability, both of which are inseparable concepts. In this sense, the proposal attributed a fourth requirement among the three pre-existing ones to the sustainability mentioned in NBR 15401. From this perspective, we come up to a conception in which being sustainable without being accessible is no longer possible, and vice versa.

Key words: Environmental Management. Acessibility. Sustainability.

Theme Area: The sustainability management system in lodging.



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

1 Introdução

A discussão referente às questões ambientais que emergiu fortemente na década de 70 teve na hotelaria o pioneirismo das adequações que se fizeram necessárias para a atividade turística. Com isso, para atender a uma demanda cada vez mais exigente e consciente, empresas de diversos segmentos, inclusive hoteleiras, buscaram adequar seus procedimentos incorporando programas de gestão ambiental às estratégias administrativas, ações essas que visavam minimizar os impactos ambientais negativos e maximizar os impactos ambientais positivos da atividade (GONÇALVES, 2004).

Nesse aspecto, as ações ambientais em empreendimentos hoteleiros normalmente abrangem as áreas de energia, resíduos sólidos, água, efluentes, emissões, educação ambiental, programas de sensibilização, aspectos de mercado (legislação, tecnologias) e fornecedores, e são motivadas pela redução de custos ou imposições legais (DE CONTO; ZARO 2011). Vale notar, porém, que novas demandas emergem ao longo dos anos, exigindo que novas dimensões sejam consideradas no âmbito da sustentabilidade em empreendimentos hoteleiros, tais como: acessibilidade, tecnologias da informação e segurança/violência urbana.

O presente artigo apresenta um debate sobre o binômio acessibilidade e sustentabilidade no contexto dos meios de hospedagem, visto serem esses dois temas atuais indissociáveis. Para Torquato (2015) a acessibilidade representa o quarto pilar fundamental para sociedades verdadeiramente sustentáveis. E embora sejam temas emergentes amplamente discutidos, não se observam estudos mais aprofundados sobre a relação entre eles (WERNECK, 2011).

Tal realidade denota uma necessidade que é iminente de se relacionar os temas de forma sistêmica para o avanço de modelos de gestão sustentáveis que sejam também inclusivos. Diante deste contexto, o presente artigo tem como objetivo propor variáveis da dimensão acessibilidade que complementem a gestão ambiental existente nos sistemas hoteleiros e que sejam capazes de gerar diferencial competitivo para tais empreendimentos.

Para tanto, este estudo adota uma abordagem teórico-metodológica calcada na análise qualitativa tendo, portanto, cunho interpretativista para entendimento do contexto geral da pesquisa. Esta, por sua vez, é de natureza básica, uma vez que pretende gerar novos conhecimentos na literatura em foco, e de caráter exploratório por se tratar de um estudo preliminar que considera a interligação dos conceitos daquele binômio na gestão de meios de hospedagem buscando, a partir de análises documentais, fazer proposições para ressignificar o conceito de sustentabilidade. Nesse sentido, o procedimento eleito foi o levantamento bibliográfico, tendo como base para tal as normas brasileiras NBR 15.401 – Sistemas de Gestão da Sustentabilidade (ABNT, 2014) e NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT, 2015), de modo que entendimentos sejam gerados na busca da elucidação das questões ora apresentadas.

2 Gestão Ambiental, Acessibilidade e Competitividade em Empreendimentos Hoteleiros

A atividade hoteleira nacional vem se estruturando no decorrer do tempo e, com a criação da Política Nacional de Turismo em 1996, a hotelaria tomou o rumo do profissionalismo, em que a qualidade dos serviços tornou-se peça fundamental (FRATUCCI, 2007). Esta mudança funcional advinda com a sua evolução tem exigido dos meios de hospedagem uma constante melhoria dos seus serviços para satisfazer aos hóspedes. Foi nesse contexto de adaptações que a discussão ambiental se inseriu nas organizações hoteleiras através de práticas sustentáveis que, somadas à capacidade de interação, aprendizagem



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

organizacional, recursos humanos, e tecnologias tornaram-se os principais fatores de competitividade empresarial (IONCICA et al, 2008).

A implementação dessas práticas ambientais permite uma diferenciação dos hotéis, visto que os turistas, cada vez mais conscientes, exigem dos gestores adaptações aos seus novos gostos e preferências, o que inclui um maior respeito pelo meio ambiente. Assim, com a realização de ações ambientais os hotéis melhoraram a lealdade dos clientes bem como a imagem da empresa, tornam os funcionários mais motivados e comprometidos. Portanto, é necessário que os gestores sejam proativos, indo além do cumprimento a regulamentos, com ações pautadas nas necessidades dos clientes, nos movimentos dos concorrentes e no desenvolvimento de novas tecnologias (FRAJ, MATUTE, MELERO, 2015; BAGUR-FEMENIAS, CELMA, PATAU, 2016). Lubczyk (2013), porém, reconhece que os meios de hospedagem ainda não se valem das práticas ambientais como estratégia competitiva da organização.

Assim, as práticas sustentáveis em empreendimentos hoteleiros se dão de maneiras isoladas ou via sistema de gestão ambiental que, através de uma política ambiental, define o planejamento dessas ações e estabelece os requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade – ambiental, sociocultural e econômica, conforme critérios da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2014).

Cronologicamente, o setor hoteleiro mundial aderiu aos sistemas de gestão ambiental no início na década de 80. Entretanto, no Brasil, os sistemas ambientais começaram a ser adotados pelos empreendimentos hoteleiros apenas a partir de 2000 (GONÇALVES, 2004). Com o estímulo de tais práticas, em 2006 foi criada a norma NBR 15401, Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade, que especifica a formulação de uma política ambiental com objetivos para atendimento de critérios mínimos de desempenho em relação à sustentabilidade para certificação desses empreendimentos. A norma foi atualizada em 2014. Vale notar, porém, que na citada norma as dimensões de acessibilidade não são explicitamente contempladas.

Partindo desta compreensão, pensar a acessibilidade como variável de um modelo estratégico de gestão ambiental em um empreendimento hoteleiro é premissa básica para uma participação democrática da comunidade e, isto posto, da valoração e atendimento à premissa sustentável do ‘socialmente justo’. Além disso, uma maior discussão teórica sobre a relação entre sustentabilidade e acessibilidade se faz urgente quando 23,9% da população do país é composta por pessoas com deficiência física e sensorial e 7,4% de idosos, além de uma parcela não contabilizada da população ser integrada por grávidas, crianças, obesos e pessoas com mobilidade reduzida transitória, conforme Censo 2010 (IBGE, 2010). Assim sendo, os gestores precisam considerá-las no contexto de suas ações, pois esta dimensão que se apresenta de modo incipiente nesses modelos precisa ser melhor explorada e considerada.

Um marco nas discussões teóricas da acessibilidade no turismo foi o ano de 2003 quando, na Espanha, ocorreu o *Congresso Ocio, Inclusión y Discapacidad* na Universidade de Deusto, Bilbao (BRASIL, 2006). Como resultados do evento, o ano de 2003 foi declarado como Ano Europeu das Pessoas com Deficiência – um livro com mesmo título do Congresso foi publicado em 2004, e foi criado, também neste ano, o *Manifiesto por um Ocio Inclusivo* que destacava a importância da atividade turística de se garantir condições de acessibilidade global dos equipamentos e espaços turísticos. Atualizado em 2014, o manifesto amplia as ações da atividade turística acrescentando o turista como elemento de observação, segundo indica Deusto (2014), a saber:



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

No âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infraestruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem das ofertas de diversos turismos temáticos. E cada turista pode ver satisfeitas suas necessidades desde adaptações gerais até soluções multifuncionais simples, viáveis e úteis (DEUSTO, 2014, p. 7, tradução nossa).

Nesses termos, a acessibilidade é tida como a

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015, p.2).

Em conformidade com a proposta de trabalhar conjuntamente os temas acessibilidade e sustentabilidade, Borges (2014) apresenta a seguinte correlação: ambientalizar o acessível e acessibilizar o ambiente, sendo a primeira assertiva a determinação de estratégias que discutam as questões ambientais na agenda da sociedade e, a segunda, garantir igualdade de oportunidade na direção de uma sociedade inclusiva.

O Ministério do Turismo lançou em 2016, às vésperas dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, o “Guia Turismo e Sustentabilidade” (BRASIL, 2016) que trabalha as relações entre turismo e sustentabilidade estimulando o *trade* turístico a desenvolver ações com base em quatro princípios do desenvolvimento sustentável: sustentabilidade ambiental, sociocultural, econômica e político-institucional. Vale notar que nos princípios da sustentabilidade sociocultural aparece a dimensão da acessibilidade. Segundo o Guia,

É fundamental que os empresários do turismo viabilizem a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, de modo a permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos. Além de ser um direito previsto em lei, a acessibilidade atrai uma fatia expressiva de consumidores, aumentando a competitividade do empreendimento (BRASIL, 2016, p.20).

Todavia, o Guia com dicas em sustentabilidade sociocultural não contempla práticas inclusivas ou a faz de maneira genérica, como ilustrado na dica “Engaje-se em programas de responsabilidade social que envolvam o empreendimento e a comunidade, e até mesmo crie novos programas” (BRASIL, 2016, p.19) sendo, portanto, a dimensão acessibilidade apenas um complemento de ações isoladas e não vislumbradas efetivamente no contexto ambiental.

A fim de contribuir na discussão dessa relação sustentabilidade e acessibilidade fazem-se, no capítulo a seguir, proposições de como a gestão da sustentabilidade poderia tornar-se uma gestão ambiental inclusiva, consoante com a afirmação de Borges (2014, p. 29) de que: “É necessário buscar elementos estruturais que possam refletir a importância da acessibilidade como um elemento fundamental da sustentabilidade”.

3 Requisitos Acessíveis para uma Gestão Sustentável Inclusiva em Meios de Hospedagem



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

Uma vez identificada a necessidade de se correlacionar os temas acessibilidade com sustentabilidade, conforme exposto, e tomando-se como base para tais normas brasileiras de referência nas citadas áreas, fazem-se proposições de ações acessíveis para uma gestão sustentável inclusiva em meios de hospedagem. É necessário antes, por conseguinte, entender essas normas.

A norma NBR 15401 estabelece requisitos mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica) que os meios de hospedagem, através da formulação de uma política ambiental e objetivos, deverão desenvolver para receber a certificação ambiental. Como requisitos ambientais, a norma estabelece como práticas ações sustentáveis que minimizem os impactos ambientais, abordando as dimensões: áreas naturais, flora e fauna, arquitetura e impactos da construção no local, paisagismo, resíduos sólidos, efluentes e emissões, eficiência energética e conservação e gestão do uso de água. Os requisitos socioculturais abordam as dimensões: comunidades locais, trabalho e renda, trabalhadores das comunidades locais ou regionais, estímulo às atividades complementares às operações do meio de hospedagem, condições de trabalho, aspectos culturais, saúde e educação, populações tradicionais. Os requisitos econômicos apresentam, por fim, as dimensões: viabilidade econômica do meio de hospedagem, qualidade e satisfação dos clientes, saúde e segurança dos clientes e no trabalho (ABNT, 2014).

A norma NBR 9050 estabelece critérios e parâmetros técnicos para o projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade, proporcionando de maneira autônoma e segura a utilização dos espaços e equipamentos urbanos à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção. A norma contempla parâmetros antropométricos, informação e sinalização, acesso e circulação, sanitários, banheiros e vestiários, mobiliário e equipamentos urbanos (ABNT, 2015).

A partir da análise das duas normas sob a perspectiva da sustentabilidade e da acessibilidade, observamos que na NBR 15401 há três requisitos apresentados. Propomos a inclusão de requisitos acessíveis que, dentro do texto da NBR 15401, assumiriam a posição de número 8. Optamos, portanto, por manter a sequência textual tal qual apresentada na norma, seguida de seus cinco sub requisitos, conforme registro e descrição abaixo:

8. Requisitos Acessíveis para o Turismo Sustentável

A filosofia e práticas do empreendimento turístico devem ser calcadas no respeito ao potencial consumidor, onde qualquer pessoa que pretenda usufruir de seus produtos/serviços seja atendida sem embaraço, desde sua escolha do local via divulgação em qualquer meio que seja, até o consumo de fato do produto/serviço oferecido por aquele empreendimento.

8.1. Físico/Arquitetônico

Neste item, são identificados e definidos requisitos relacionados tanto à mobilidade urbana quanto à arquitetura dos equipamentos turísticos, tais como hotéis, resorts, parques etc. Nesse contexto, parâmetros antropométricos, de acesso e circulação, tais como rampas, calçadas, áreas de descanso, escadas, guarda-corpo, mobiliário, bem como equipamentos urbanos e outros aspectos devem ser observados, todos pautados na NBR 9050.

2. Natural/Ambiental

Neste item, devem ser elencados os requisitos necessários para adaptação dos ambientes naturais quando estes forem destinados à atividade turística, promovendo impacto positivo na sustentabilidade a partir da modificação ambiental com conservação da área natural, com vistas a eliminar as barreiras ambientais e seus respectivos riscos em favor da



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

acessibilização desses espaços a todo e qualquer usuário.

3. Social/Cultural

Neste item, devem ser definidos requisitos para promoção da inclusão e da acessibilidade no que concerne às questões de interesse coletivo, ou seja, da comunidade usuária e/ou circundária de determinado equipamento turístico, bem como às atividades artístico-culturais e educacionais por ele estendidas ao público. Para mais, é oportuno salientar o respeito devido à cultura local, bem como das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida como, por exemplo, o respeito à cultura surda.

4. Comunicacional/Informacional

Neste item, definem-se os requisitos para tornar acessíveis as comunicações e informações destacando-se, dentre eles, as sinalizações acessíveis para orientação e mobilidade (sonoras, visuais, tátteis, luminosas, escritas com fontes aumentadas e em contraste, Braille etc.), o atendimento com um intérprete de Libras, formatos acessíveis para comunicações de emergência, propaganda e publicidade, sites, aplicativos e demais comunicações digitais disponibilizadas para dispositivos como celulares, *tablets*, *laptops* e/ou pela internet de acordo com as diretrizes do W3C. Dessa forma, pretende-se garantir, de fato, o acesso pleno de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida à informação, além de permitir a interação autônoma das mesmas em contextos comunicacionais.

5. Atitudinal/Comportamental

Neste item, determinam-se os requisitos relacionados ao comportamento humano, ao tratamento e à compreensão por parte de colaboradores, parceiros, comunidade e todos os envolvidos no atendimento e convívio com clientes e trabalhadores com deficiência e mobilidade reduzida, bem como profissionais (cuidadores, enfermeiros e outros) que acompanhem os clientes, inclusive nas atividades complementares ao empreendimento. Tal item abrange o preparo, a qualificação e normas de conduta através de ações educativas inclusivas que promovam a conscientização, capacitação e, principalmente, sensibilização desses envolvidos de modo a assumirem uma atitude desprovida de preconceitos e guarnecida do atendimento adequado àquele cliente.

Além dos requisitos previamente propostos, também foram observados itens na NBR 9050 que complementam os requisitos constantes da NBR 15401 alusivos à proposta deste artigo, onde a acessibilidade é inerente à sustentabilidade, apresentados no Quadro a seguir:

Quadro 1 – Requisitos existentes na NBR 15401 e complementados pela NBR 9050

NBR 15401	NBR 9050
5.3.7 e 6.3 a arquitetura, além de segurança aos trabalhadores e clientes, deve garantir a acessibilidade	Itens 4, 6, 7, 8 e 9
5.6, 5.7e 5.8 a arquitetura deve garantir a eficiência no consumo de energia, água e insumos, também, através da acessibilidade	Todos os itens
6.2.1 Não discriminar pessoas com deficiência e mobilidade reduzida	Todos os itens/Lei 13146
6.2.2 incentivar a implementação de acessibilidade nas atividades complementares ao empreendimento.	Todos os itens
6.5 além da educação ambiental, deve atuar na educação sobre diversidade, acessibilidade e inclusão	Todos os itens/Lei 13146
7.2.1.3 e 7.2.7 oferecer acessibilidade em todas as comunicações e informações do empreendimento, inclusive intérprete de Libras e incentivar que o mesmo seja feito nas atividades complementares.	Item 5
7.2.2 os produtos e serviços oferecidos devem ser acessíveis	Todos os itens

Fonte: próprios autores



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

Similarmente, a Lei 13146 foi mencionada no Quadro 1 apenas como mais um indicativo de complemento para dois dos requisitos presentes na NBR 15401, utilizando-se da legislação vigente para tal.

A partir do supracitado, depreende-se que os requisitos acessíveis propostos, vinculados à complementação da NBR 15401 pela NBR 9050 sugerida pelos autores beneficiam a todos, desde consumidores a colaboradores e demais envolvidos do segmento.

4 Considerações Finais

As reflexões e proposições aqui apresentadas não pretendem esgotar o tema acessibilidade e sustentabilidade. Na verdade, buscam contribuir para essa discussão que vem se tornando objeto de investigação no meio acadêmico trazendo, inclusive, outras propostas. Nota-se nas proposições dos requisitos acessíveis constantes da seção 3 que a acessibilidade se apresenta como dimensão da gestão sustentável de empreendimentos hoteleiros, com variáveis próprias. A partir dessa observação, comprehende-se que a acessibilidade influencia e complementa os demais pilares da sustentabilidade, como assinalado no Quadro 1, uma vez que pode contribuir sobremaneira para a viabilidade do empreendimento, abrindo novos nichos de mercado e gerando ocupação hoteleira durante a baixa temporada via público idoso, por exemplo. Mas poderia a acessibilidade ser considerada como nova dimensão da sustentabilidade (quarto pilar) ou apenas ser melhor explorada na dimensão sociocultural da sustentabilidade? Do mesmo modo, não seria importante que as normas de acessibilidade contemplassem a discussão ambiental em suas entrelinhas? Tais discussões serão realizadas em trabalhos futuros propostos pelos autores. O fato é que essas duas áreas que emergiram de demandas sociais e que são temas contemporâneos discutidos amplamente nos espaços sociais, econômicos, políticos e acadêmicos se complementam e precisam ser cada vez mais investigados em suas correlações. Como ser acessível sem ser sustentável? Como ser sustentável sem ser acessível? Não se vislumbram mais tais possibilidades de análises.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 9050** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

_____. **NBR 15401**: Meios de hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2014.

BAGUR-FEMENIAS, L., CELMA, D., & PATAU, J. The Adoption of Environmental Practices in Small Hotels. Voluntary or Mandatory? An Empirical Approach. **Sustainability**, 2016, 8, 695.

BORGES, J. A. de S. **Sustentabilidade e Acessibilidade**: Educação Ambiental, inclusão e direito da pessoa com deficiência – práticas, aproximações teóricas, caminhos e perspectivas! Brasília, 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e Sustentabilidade**: Orientações para Prestadores de Serviços Turísticos. Brasília: MTur, 2016.



AMBIENTUR

III SIMPÓSIO NACIONAL SOBRE GESTÃO AMBIENTAL
DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

08 a 11/06/2017 Antônio Prado/RS

_____. Ministério do Turismo. **Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações.** Brasília: MTur, 2006.

DE CONTO, S. M.; ZARO, M. O Hóspede como Fator Decisivo na Adoção de Políticas e Práticas Ambientais em Meios de Hospedagem – Caxias do Sul/RS. **Rosa dos Ventos**, v.3, n.3, Julho/Dezembro, 2011, p. 337-358.

DEUSTO. *Manifiesto por un Ocio Inclusivo*. Universidad de Deusto: Bilbao, 2014.

FRAJ, E; MATUTE, J; MELERO, I. Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: The role of learning and innovation as determinants of environmental success. **Tourism Management**, 2015, 46, p. 30–42.

FRATUCCI, A. C. Prefácio. In: Petrocchi, M. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

GONÇALVES, L. C. **Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2004. Série Turismo.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Questionário Censo 2010**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

IONCICA, M.; TALA, M.; BRINDUSOIU, C.; IONCICA, D. The Factors of Competitiveness in the Hospitality Industry and the Competitive Strategy of Firms. **Economic Science Series**, Oradea, 2008, v. 17, n. 2, p. 212 -218.

LUBCZYK, D. da D. G. **Sustentabilidade Ambiental e Estratégia Competitiva na Hotelaria: um estudo de caso da Roteiros de Charme**. Iriti, 2013. 117f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Turismo) - Universidade Estadual do Centro-Oeste, Iriti.

TORQUATO, C. **Acessibilidade**: o quarto pilar da sustentabilidade. 2015. Disponível em: <<http://www.camara-e.net/2015/02/09/acessibilidade-o-quarto-pilar-da-sustentabilidade>>. Acesso em: 11 out. 2016.

WERNECK, C. **Qual a relação entre acessibilidade e sustentabilidade?** 2011. Disponível em: <http://www.escoladegente.org.br/site/wp-content/uploads/2014/08/Diagnostico_Acessibilidade_Sustentabilidade_2.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2016.