

MEIOS DE HOSPEDAGEM

SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ABNT NBR 15401

FICHA CATALOGRÁFICA

Documento elaborado no âmbito do Convênio ABNT/SEBRAE, destinado às micro e pequenas empresas.

A849m

Associação Brasileira de Normas Técnicas

Meios de Hospedagem: Sistema de gestão da sustentabilidade /
Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas. – Rio de Janeiro: ABNT; SEBRAE, 2012.
78 p.: il.color.

Modo de acesso:

<http://portalmppe.abnt.org.br/bibliotecadeaquivos/>.

ISBN 978-85-07-03361-5.

1. Turismo. 2. Hospedagem 3. Normalização técnica

I. Título. II. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

CDU:006:379.8(083)

Copyright© 2012. Associação Brasileira de Normas Técnicas

Copyright© 2012. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Conteudistas técnicos: Alexandre Eliasquevitch Garrido e Denise Port Nascimento

SEBRAE

Roberto Simões
Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho
Diretor-Presidente do Sebrae Nacional

José Cláudio dos Santos
Diretor de Administração e Finanças do Sebrae Nacional

Carlos Alberto dos Santos
Diretor Técnico do Sebrae Nacional

Enio Duarte Pinto
Gerente da Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

Gláucia Zoldan
Gerente Adjunta da Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

EQUIPE TÉCNICA

Maria de Lourdes da Silva
Analista técnica
Gestora do Convênio ABNT/SEBRAE

Hulda Oliveira Giesbrecht
Analista Técnica
Gestora da ação de desenvolvimento dos Guias de Implantação de Normas

ABNT

Pedro Buzatto Costa
Presidente do Conselho Deliberativo

Walter Luiz Lapietra
Vice-Presidente do Conselho Deliberativo

Ricardo Rodrigues Fragoso
Diretor Geral

Carlos Santos Amorim Junior
Diretor de Relações Externas

Eugenio Guilherme Tolstoy De Simone
Diretor Técnico

Odilão Baptista Teixeira
Diretor Adjunto de Negócios

EQUIPE TÉCNICA

Janaína da Silva Mendonça
Gerente de Editoração e Acervo
Coordenação geral

Marcia Cristina de Oliveira
Gerente de Planejamento e Projetos
Apoio técnico

Anderson Correia Soares
Assistente Técnico da Gerência de Editoração e Acervo
Apoio técnico

SUMÁRIO

I. Introdução	7
II. Objetivo	8
III. Orientações Gerais	9
IV. Atendimento aos Princípios do Turismo Sustentável	10
V. Método de implementação	12
1. Diagnóstico	13
2. Mapeamento de atividades	14
3. Identificação de aspectos e impactos	15
4. Requisitos legais e outros requisitos	19
5. Política de sustentabilidade	20
6. Objetivos e metas	22
7. Responsabilidades e autoridades	26
8. Programas de gestão da sustentabilidade	27
9. Competência, conscientização e treinamento	30
10. Controle operacional	32
11. Monitoramento e medição	33
12. Comunicação	34
13. Registro do sistema de gestão e controle de documentos	35
14. Auditoria	37
15. Análise crítica	38
16. Não conformidade e ações corretiva e preventiva	39
Atendimento às três dimensões do turismo sustentável	40
A. Atendimento aos requisitos ambientais para o turismo sustentável	
A1. Preparação e atendimento a emergências ambientais	41
A2. Áreas naturais, flora e fauna	44
A3. Arquitetura e impactos da construção no local	46
A4. Paisagismo	48
A5. Emissões, efluentes e resíduos sólidos	51

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO

SUMÁRIO

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO

A5.1 Resíduos sólidos	51
A5.2 Efluentes líquidos.....	55
A5.3 Emissões para o ar (gases e ruídos)	56
A6. Eficiência energética.....	57
A7. Conservação e gestão do uso de água	59
A8. Seleção de insumos	62
Atendimento aos requisitos socioculturais para o turismo sustentável	
B1. Comunidades locais.....	63
B2. Trabalho e renda.....	65
B3. Condições de trabalho	66
B4. Aspectos culturais	67
B5. Saúde e educação	68
B6. Populações tradicionais	69
Atendimento aos requisitos econômicos para o turismo sustentável	
C1. Viabilidade econômica	70
C2. Qualidade e satisfação do cliente	72
C3. Saúde e segurança no trabalho e dos clientes.....	75
ANEXOS	
ANEXO 01 – POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE	76
ANEXO 02 – PLANO DE AÇÃO (OBJETIVOS E METAS)	78
ANEXO 03 – PLANO DE AÇÃO (ANÁLISE CRÍTICA)	79
ANEXO 04 – RESOLUÇÃO CONAMA Nº 275	79
ANEXO 05 – SISTEMA DE TRATAMENTO DE EFLUENTES	80
ANEXO 06 – FONTES DE ENERGIA	81
ANEXO 07 – FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES	83
Referências.....	84



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

I. INTRODUÇÃO

O BRASIL É PIONEIRO NA PUBLICAÇÃO DE UMA NORMA TÉCNICA E SISTEMA DE GESTÃO QUE APRESENTA REFERÊNCIAS OBJETIVAS SOBRE COMO OS MEIOS DE HOSPEDAGEM PODEM UTILIZAR SEUS RECURSOS DE MANEIRA AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEL, SOCIALMENTE JUSTA E ECONOMICAMENTE VIÁVEL.

A abordagem da sustentabilidade do turismo por meio da normalização ajuda os meios de hospedagem a adotar práticas sustentáveis e a comunicar este fato aos seus clientes e à sociedade em geral.

A ABNT NBR 15401 foi desenvolvida no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), sendo e foi publicada no final de outubro de 2006 pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A referência utilizada para sua elaboração foi a norma desenvolvida pela Fundação Instituto de Hospitalidade, dentro do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS).

Sua construção contou com a participação de organizações não governamentais, empresários, governo, sociedade, especialistas e diversas partes interessadas, o que justifica os requisitos detalhados nos aspectos ambientais e socioculturais.

O sistema de gestão apresentado na Norma proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance e a manutenção do desempenho sustentável dos meios de hospedagem.

O conteúdo da Norma é direcionado ao aprimoramento da qualidade nos serviços e gestão, ao atendimento à legislação, à colocação do negócio no mercado internacional, à preservação ambiental e cultural, à consciência social e ao desenvolvimento econômico-financeiro.

Em função da atualidade e importância do tema sustentabilidade para o turismo, a ABNT decidiu pela publicação deste Guia, que foi elaborado com base na experiência e no conhecimento acumulados ao longo dos destes últimos 10 anos de discussão, bem como na identificação e adoção de boas práticas sustentáveis no turismo brasileiro.

A ABNT NBR 15401 visa o fortalecimento do setor turístico, onde os turistas estão cada vez mais exigentes e os destinos turísticos, tanto nacionais como internacionais, estão cada vez mais competitivos.

Seu uso pelo meio de hospedagem gera benefícios ambientais, econômicos, sociais e culturais. Do ponto de vista ambiental, a Norma contribui para a conservação da biodiversidade e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos.

Do ponto de vista econômico, ela viabiliza as áreas utilizadas pelo turismo e proporciona um diferencial de *marketing*, gerando vantagens competitivas para os meios de hospedagem e facilitando o acesso a novos mercados, principalmente o internacional.

Nas esferas social e cultural, ela estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, povos indígenas e comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à lei e à cidadania.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

II. OBJETIVO

O GUIA TEM COMO OBJETIVO ORIENTAR O MEIO DE HOSPEDAGEM NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE, DE ACORDO COM A ABNT NBR 15401, DEVENDO, PORTANTO, SER UTILIZADO EM CONJUNTO COM A NORMA.

O Guia apresenta uma proposta de roteiro de implementação com interpretações do texto da ABNT NBR 15401 e ações para o atendimento aos requisitos de sustentabilidade apresentados nesta.

Além de descrever um método de implementação, o Guia apresenta exemplos de ações para o cumprimento dos requisitos da Norma. Ressalta-se que os exemplos apresentados não são a única ou a melhor forma de atender aos princípios da sustentabilidade no turismo.

Os meios de hospedagem devem utilizar este Guia como fonte de consulta, levando em consideração as características aplicáveis e adequadas para cada negócio, como a localidade da empresa, porte, entre outros.

Novas pesquisas e registros de ações direcionadas para o atendimento dos princípios sustentáveis em meios de hospedagem vêm sendo constantemente desenvolvidos, em conjunto com o crescimento contínuo da utilização e resultados obtidos através da implementação da ABNT NBR 15401.

Desta forma, recomenda-se que o meio de hospedagem consulte as Organizações Não Governamentais e demais entidades representativas para obter informações sobre projetos e boas práticas em vigor na sua localidade.

Também é possível utilizar exemplos encontrados nos meios de comunicação e outros empreendimentos certificados ou em processo de certificação.



III. ORIENTAÇÕES GERAIS

ESTE GUIA FOI ELABORADO PARA APRESENTAR UM ROTEIRO LÓGICO PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE EM CONFORMIDADE COM A ABNT NBR 15401 E, ADICIONALMENTE, PARA APRESENTAR, POR MEIO DE TEXTOS, FIGURAS, TABELAS, DIAGRAMAS E EXEMPLOS, AS INTERPRETAÇÕES DOS REQUISITOS NORMATIVOS.

Evidentemente que a ordem das etapas apresentadas neste roteiro, como método de implementação, não é a única possível nem tampouco está organizada de maneira sequencial em relação à ordem dos requisitos da ABNT NBR 15401.

Para facilitar a utilização do Guia em conjunto com a Norma, é possível visualizar o item referente à ABNT NBR 15401 no rodapé da página ao final de cada capítulo deste Guia.

Cada capítulo do Guia está estruturado nos tópicos: Por que é importante?, Para refletir e Como implementar?, onde são descritos os conceitos e fundamentos do requisito ou da etapa do método; questões para organizar a reflexão em termos do meio de hospedagem e as ações, com exemplos, para a implementação do requisito, respectivamente. Além disso, os capítulos contêm a representação do diagrama, apresentado no capítulo V deste Guia, em tópicos, para orientar e situar o leitor em função da etapa em que se encontra.

Este Guia também pode ser consultado de forma pontual para auxiliar no entendimento e permitir uma interpretação adequada de cada requisito da ABNT NBR 15401, não sendo necessária sua leitura na ordem do método de implementação apresentado.



IV. ATENDIMENTO AOS PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL

A NORMA FOI FUNDAMENTADA NOS DENOMINADOS PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL (SEÇÃO 3 DA ABNT NBR 15401). SENDO ASSIM, OS REQUISITOS DEFINIDOS NA NORMA ESTÃO TODOS RELACIONADOS A ESSES PRINCÍPIOS, REPRESENTANDO A PLATAFORMA A SER SEGUIDA NA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE.

Desta forma, se houver dúvidas relacionadas a algum requisito da Norma durante sua implementação, é fundamental consultar os Princípios do Turismo Sustentável para esclarecimentos e melhor compreensão. No quadro abaixo são relacionados exemplos de ações realizadas por meios de hospedagem vinculados a cada um dos sete Princípios do Turismo Sustentável:

PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL	EXEMPLO DE AÇÕES
1. RESPEITAR A LEGISLAÇÃO VIGENTE O turismo deve respeitar a legislação vigente em todos os níveis no país e as convenções internacionais de que o país é signatário.	<ul style="list-style-type: none"> Ter o empreendimento registrado no CADASTUR Possuir um sistema de tratamento de esgoto Assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria dos colaboradores contratados, usando referências sindicais regionais
2. GARANTIR OS DIREITOS DAS POPULAÇÕES LOCAIS O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos e de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas.	<ul style="list-style-type: none"> Dar preferência à população local para contratação Oferecer capacitação e treinamentos voltados para os colaboradores e comunidade local Estabelecer salários que não desvalorizem os colaboradores pertencentes à comunidade
3. CONSERVAR O AMBIENTE NATURAL E SUA BIODIVERSIDADE Em todas as fases de implantação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e mitigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais em seus aspectos paisagísticos, físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar ações específicas para proteção de espécies ameaçadas existentes na propriedade do meio de hospedagem Implementar ações educativas com os clientes. Por exemplo, a conscientização quanto a não alimentação de animais silvestres Controlar a utilização dos recursos naturais pelo meio de hospedagem. Por exemplo, através de manutenções periódicas do encanamento para evitar o desperdício de água
4. CONSIDERAR O PATRIMÔNIO CULTURAL E VALORES LOCAIS O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico e cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais, colaborando para o seu desenvolvimento.	<ul style="list-style-type: none"> Ceder espaço do empreendimento para eventos culturais Conscientizar o cliente quanto aos costumes locais. Por exemplo, para que não haja desrespeito às tradições locais e sítios sagrados

PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL

EXEMPLO DE AÇÕES

5. ESTIMULAR O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO DOS DESTINOS TURÍSTICOS

O turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.

- Promover os produtos e serviços locais. Por exemplo, indicar passeios realizados por um **guia** responsável da região
- Utilizar produtos provenientes de fornecedores pertencentes à comunidade local. Por exemplo, alimentos produzidos em hortas e fazendas da região

6. GARANTIR A QUALIDADE DOS PRODUTOS, PROCESSOS E ATITUDES

O turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos

- Possuir um meio de comunicação aberto a sugestões e reclamações
- Responder prontamente as reclamações
- Oferecer a descrição clara de seus produtos e serviços

7. ESTABELECE O PLANEJAMENTO E A GESTÃO RESPONSÁVEIS

O turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócio, visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas em assuntos de sustentabilidade desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.

- Estabelecer e divulgar uma Política de Sustentabilidade
- Envolver os colaboradores em ações e atividades ligadas à sustentabilidade
- Estabelecer critérios para a contratação dos seus fornecedores

É fundamental destacar a importância do comprometimento dos meios de hospedagem quanto ao atendimento da expectativa dos clientes e das partes interessadas, referentes à qualidade dos serviços e produtos oferecidos e ao desempenhos sociocultural e ambiental do negócio.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

V. MÉTODO DE IMPLEMENTAÇÃO

A SEQUÊNCIA DE ETAPAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE E ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DA ABNT NBR 15401, MEIOS DE HOSPEDAGEM – SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE – REQUISITOS, PODE SER VISUALIZADA NO DIAGRAMA A SEGUIR.



As etapas apresentadas no método de implementação proposto foram organizadas em função da experiência em implementação de sistemas de gestão da sustentabilidade em centenas de meios de hospedagem ao longo dos últimos anos. Assim, conforme já exposto nas orientações gerais, esta ordem não é a única maneira para se realizar a implementação.

Sempre que possível o método apresentado irá expor exemplos de soluções para atendimento ao requisito, com o objetivo de melhorar sua interpretação e visualização prática. Evidentemente, os exemplos apresentados são somente uma referência e estão limitados a atividades específicas e pontuais. Portanto, não devem ser seguidos à risca, sem um processo de análise crítica para sua devida adequação.

É recomendado que a implementação do sistema de gestão da sustentabilidade seja realizada, com as orientações propostas, mas com as adaptações necessárias ao contexto de cada meio de hospedagem, de forma a garantir a contínua manutenção do atendimento aos requisitos da ABNT NBR 15401.

1. DIAGNÓSTICO

POR QUE É IMPORTANTE?

Como o sistema de gestão da sustentabilidade envolve um conjunto de boas práticas de gestão e de boas práticas ambientais, sociais e econômicas, imagina-se que o meio de hospedagem já realize, pelo menos parcialmente, práticas que possam estar em conformidade com a ABNT NBR 15401.

Desta forma, para dar início à implementação do sistema de gestão da sustentabilidade recomenda-se identificar as práticas já adotadas, registrando as atividades realizadas atualmente pelo negócio, para que seja possível identificar onde são necessárias as melhorias e/ou a realização de outras atividades voltadas para o atendimento aos requisitos da Norma.

PARA REFLETIR

1. Qual é o consumo médio de energia no seu meio de hospedagem?
2. Qual é o consumo médio de água no seu meio de hospedagem?
3. Quanto e que tipos de resíduos são gerados pelo seu meio de hospedagem?
4. São registrados todos os treinamentos e capacitações realizados pelos seus colaboradores e fornecedores?
5. Quais são os tipos de relacionamento que o seu meio de hospedagem tem com a comunidade local?
6. A satisfação do cliente, colaboradores, fornecedores e outros em relação às atividades do meio de hospedagem é avaliada?

COMO IMPLEMENTAR?

Verifique quais são as ações realizadas pelo seu meio de hospedagem de acordo com os requisitos descritos nas seções 4, 5, 6 e 7 da ABNT NBR 15401.

Como orientação para a identificação dos requisitos da **norma**, cada 'deve' presente na Norma é um requisito de cumprimento obrigatório.

É interessante que o meio de hospedagem identifique todas as ações que já realiza no seu negócio e que possuam indicadores, isto é, um controle quantitativo da atividade monitorada, como, por exemplo, o consumo de energia por hóspede por dia.

Outra ação importante é a identificação dos controles operacionais (veja o capítulo 10 do Guia) realizados pelo meio de hospedagem, como, por exemplo, a identificação da legislação atual que afeta o negócio.

É interessante que o meio de hospedagem identifique, através do diagnóstico, a possibilidade de realização de atividades que sejam mais práticas e rápidas, de forma a atender aos requisitos da ABNT NBR 15401. Isto proporciona o alcance de resultados no início da implementação do sistema de gestão da sustentabilidade e motiva toda a equipe a alcançar novas metas.

1. DIAGNÓSTICO

2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES

POR QUE É IMPORTANTE?

O mapeamento das atividades do meio de hospedagem é fundamental para o conhecimento organizacional do seu negócio e para implementação de qualquer sistema de gestão.

Elaborar um fluxo das atividades de cada área do meio de hospedagem possibilita a realização do próximo passo, onde são identificados os aspectos do meio de hospedagem ligados à sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica).

PARA REFLETIR

1. Como são divididas as áreas do seu meio de hospedagem? Por exemplo, recepção, restaurante, limpeza etc.
2. Quais são as atividades realizadas em cada área do seu meio de hospedagem?
3. É possível identificar as principais atividades do seu meio de hospedagem que afetem de maneira significativa as dimensões ambiental, sociocultural e econômica?

COMO IMPLEMENTAR?

Identifique as áreas do seu meio de hospedagem, como, por exemplo, recepção, governança, lavanderia, alimentos e bebidas, entre outros. Para cada uma dessas áreas descreva as principais atividades. A figura seguir é apenas um exemplo. O importante é que todas as atividades do seu meio de hospedagem sejam listadas e mapeadas.

MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES DA ARRUMAÇÃO DA UH

EXEMPLO DE FLUXOGRAMA. ÁREA: GOVERNANÇA

1. DIAGNÓSTICO

2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES

3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS

4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS

5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

6. OBJETIVOS E METAS

7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

10. CONTROLE OPERACIONAL

11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

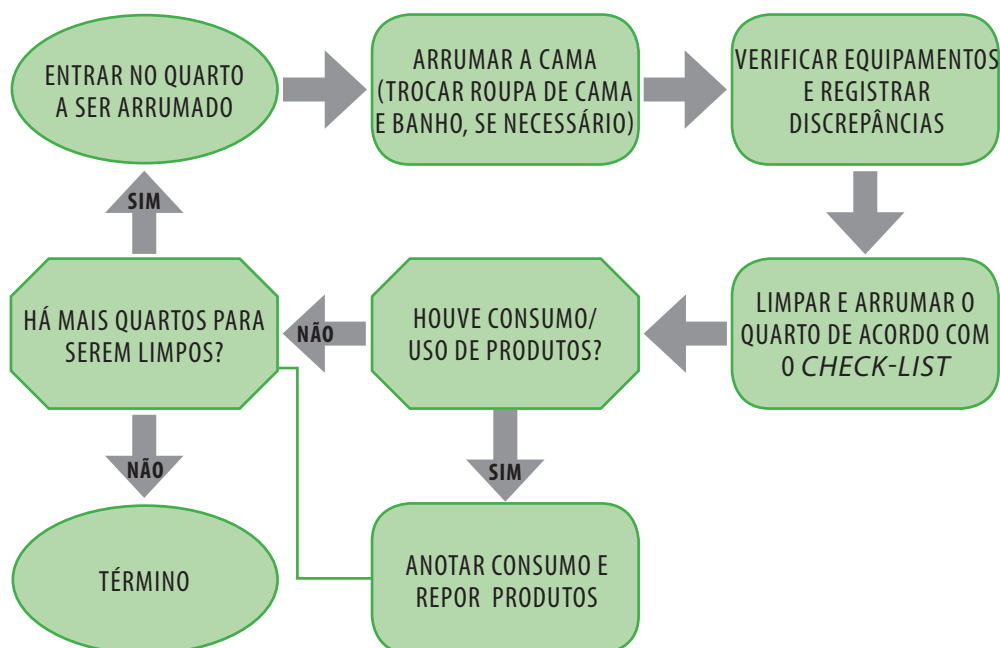
12. COMUNICAÇÃO

13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

14. AUDITORIA

15. ANÁLISE CRÍTICA

16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS

POR QUE É IMPORTANTE?

A atividade de identificar os aspectos e impactos possibilita localizar e apontar quais são as melhorias necessárias para ampliar o desempenho do seu negócio em relação à sustentabilidade em suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica).

A realização periódica da identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade é importante para determinar impactos (positivos ou negativos) passados, presentes e potenciais das atividades executadas, o que irá manter o seu negócio atualizado em relação aos aspectos e impactos existentes e suas prioridades de atendimento, permitindo que produtos e serviços do seu meio de hospedagem sejam controlados e direcionados para o comprometimento sustentável.

PARA REFLETIR

1. Quais são as atividades realizadas pelo seu negócio que interagem de forma mais significativa com os meios ambiental, sociocultural e econômico?
2. Quais são as áreas do seu meio de hospedagem que geram mais impactos?
3. São realizadas ações para minimizar os impactos negativos?
4. Quais são os impactos positivos gerados pelo seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

Considerando que aspectos são as características relacionadas aos processos e atividades operacionais e os impactos são os resultados gerados quando estes são realizados, cada atividade tem diversos aspectos e cada aspecto pode gerar um ou mais impactos. A relação entre aspectos e impactos é uma relação de causa e efeito e deve ser mapeada nas três dimensões da sustentabilidade: ambiental, sociocultural e econômica.

No exemplo a seguir podem ser visualizados exemplos de atividades, aspectos e impactos (positivos ou negativos):

ATIVIDADE DE UM MEIO DE HOSPEDAGEM	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
LAVANDERIA	Consumo de água e gás Resíduos alcalinos graxos (detergentes)	* Redução da disponibilidade hídrica, esgotamento de recursos naturais e alteração da qualidade das águas
RECEPÇÃO	Consumo de energia elétrica; geração de resíduo sólido doméstico	* Esgotamento de recursos naturais e ocupação de aterros sanitários

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

CONTINUA >



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ATIVIDADE DE UM MEIO DE HOSPEDAGEM	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
BANHEIROS E VESTIÁRIOS	Consumo de água e gás, geração de efluentes orgânicos, resíduos alcalinos e resíduo sólido doméstico	* Esgotamento de recursos naturais, alteração da qualidade da água e ocupação de aterros sanitários
COZINHA	Consumo de água e gás, geração de efluentes oleosos e resíduo sólido doméstico	* Esgotamento de recursos naturais, alteração da qualidade da água e ocupação de aterros sanitários
GERADOR A DIESEL	Poluição sonora	* Mudança de comportamento dos animais e incômodo de hóspedes e vizinhos
ALIMENTAÇÃO ARTIFICIAL DE ANIMAIS SILVESTRES	Domesticação de animais silvestres	* Dependência e mudança de comportamento dos animais
TRATAMENTO DE EFLUENTES	Emissão de água tratada	** Minimização do consumo de água através da reutilização

* IMPACTOS NEGATIVOS ** IMPACTO POSITIVO

A identificação de aspectos e impactos é a base de um sistema de gestão da sustentabilidade, onde devem ser tomadas medidas para controlar os impactos, maximizando os positivos e minimizando ou eliminando os negativos.

Evidentemente, não é necessária a atuação em cada uma das atividades mapeadas do seu meio de hospedagem, referente ao capítulo 2 deste Guia. Conforme a ABNT NBR 15401, devem ser identificados os aspectos e impactos e controlados aqueles considerados significativos ou relevantes. Ou seja, é importante avaliar os impactos que precisam ser minimizados devido à sua intensidade, frequência e/ou importância.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

A figura abaixo é um exemplo da identificação de aspectos e impactos relacionados ao quadro apresentado no capítulo 2 deste Guia - Mapeamento de atividades.

PLANILHA DE IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS DE SUSTENTABILIDADE			
ÁREA: GOVERNANÇA			
IDENTIFICAÇÃO			
ATIVIDADE	ASPECTO	IMPACTO	DIMENSÃO AMBIENTAL/SOCIOCULTURAL/ECONÔMICA
Arrumação da UH	Consumo de produto químico (limpeza)	Esgotamento de recurso e custo	Ambiental/Econômica
	Consumo de energia	Redução da disponibilidade para a comunidade e custo	Ambiental/Econômica
	Geração de efluentes líquidos	Alteração da qualidade da água	Ambiental
	Geração de resíduos	Contaminação do solo e ocupação dos aterros sanitários	Ambiental/Econômica
	Consumo de produtos locais (reposição de produtos para o hóspede)	Esgotamento de recursos, custo e incentivo à economia local	Ambiental/Econômica/Sociocultural

No exemplo acima, foi destacada uma das atividades da área de governança: arrumação da UH. Para identificar todos os aspectos e impactos de sustentabilidade você precisa montar esta planilha para todas as atividades de cada uma das áreas do seu meio de hospedagem. ***E não se esqueça de pensar sempre nas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica).***

A atividade “arrumação da UH” tem cinco aspectos e cinco impactos associados. Outras atividades podem ter um aspecto somente e nem todas as atividades/aspectos têm impacto nas três dimensões. No último exemplo, ‘consumo de produtos’, se os produtos utilizados forem de produção local, pode ser considerada a dimensão sociocultural, devido à sua relação com a comunidade onde o trabalho é desenvolvido por pessoas da região, e a utilização de produtos e serviços tem participação no desenvolvimento socioeconômico local.

Para verificar se os impactos são significativos ou não para o desempenho da sua empresa, é recomendável em primeiro lugar verificar a legislação (4.3.1 da Norma e capítulo 4 do Guia), ou seja, se houver legislação que obrigue a minimizar ou a não gerar aquele impacto automaticamente, este impacto pode ser considerado significativo. Em segundo lugar, caso não haja qualquer obrigação legal, o impacto deve ser avaliado quanto à importância para o seu negócio. Esta importância pode ser avaliada em função da frequência e da intensidade do impacto. Veja o exemplo a seguir:

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

PLANILHA DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE SIGNIFICÂNCIA DE ASPECTOS E IMPACTOS DE SUSTENTABILIDADE						
LOCAL: GOVERNANÇA				PROCESSO: GOVERNANÇA		
IDENTIFICAÇÃO				AVALIAÇÃO DE SIGNIFICÂNCIA		
ATIVIDADE	ASPECTO	IMPACTO	DIMENSÃO	LEGISLAÇÃO E OUTROS REQUISITOS		É SIGNIFICATIVO ?*
			AMBIENTAL / SOCIOCULTURAL/ ECONÔMICA	QUAIS?	CUMPRE?	
Arrumação da UH	Consumo de produto químico	Esgotamento de recurso e custo	Ambiental/ Econômica	Não	—	Sim
	Consumo de energia	Redução da disponibilidade para a comunidade e custo	Ambiental/ Econômica	Medida Provisória 2.198 / 01	Não	Sim
	Geração de efluentes líquidos	Alteração da qualidade da água	Ambiental	Deliberação CECA 1.007/86 NT-202-R-10	Sim	Sim
	Geração de resíduos	Contaminação do solo e ocupação dos aterros sanitários	Ambiental/ Econômica	Portaria MINTER 53/79 e Resolução CONAMA n° 5/93	Não	Sim
	Consumo de produtos locais (reposição de produtos para o hóspede)	Esgotamento de recursos, custo e incentivo à economia local	Ambiental/ Econômica/ Sociocultural	Não	—	Sim

*** Completar a coluna com “sim”, caso o aspecto seja de interesse para o negócio, para as partes interessadas ou de interesse ambiental/sociocultural; ou, caso contrário, completar com “não”. Se existir legislação aplicável considerar o aspecto como significativo.**

Neste exemplo o impacto relacionado ao aspecto “consumo de produto químico” foi considerado significativo, pois apesar de não haver legislação específica sobre o tema, foi considerado significativo para o negócio sob o ponto de vista de custo, ou seja, é um impacto significativo para a dimensão econômica. Por outro lado, o impacto relacionado ao aspecto “geração de efluentes líquidos” foi considerado significativo por haver legislação específica sobre o tema e, portanto, o meio de hospedagem deve cumprir e acompanhar o cumprimento à legislação.

4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS

POR QUE É IMPORTANTE?

É fundamental que a legislação aplicável seja identificada de acordo com as atividades realizadas pelo seu negócio, para que possa ser cumprida e entendida por todos no seu meio de hospedagem.

Como a legislação é constantemente atualizada, a ABNT NBR 15401 estabelece que haja um monitoramento periódico para identificação de novos ou de revisões de regulamentos e leis aplicáveis, a fim de manter-se atualizado, evitando multas, acidentes, prejuízos financeiros e em relação à imagem do seu negócio.

PARA REFLETIR

1. O meio de hospedagem tem conhecimento de toda a legislação aplicada ao seu negócio?
2. São acompanhadas as atualizações da legislação aplicável ao seu meio de hospedagem?
3. Seus colaboradores têm consciência sobre a importância de cumprir a legislação aplicável?

COMO IMPLEMENTAR?

Não é necessário ter cópia de parte ou da totalidade da legislação, mas é necessário identificar e ter acesso ao conteúdo de toda a legislação aplicável ao seu negócio e relativa às dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica) em todas as esferas: municipal, estadual e federal.

Convém que o procedimento de identificação seja contínuo para abordar a verificação da atualização da legislação.

É fundamental que a legislação aplicável em seu meio de hospedagem seja identificada, conhecida e traduzida para melhor conhecimento dos seus colaboradores e partes interessadas.

A seguir estão alguns exemplos de legislação aplicável aos meios de hospedagem:

- Acessibilidade (lei federal) – Lei Nº 10.098, de 19/12/2000
- Captação de água da chuva (lei municipal – São Paulo) – Lei Nº 13.276, de 04/01/2002
- Política Nacional de Resíduos Sólidos (lei federal) – Lei Nº 12.305, de 02/08/2010

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
- 4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS**
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

POR QUE É IMPORTANTE?

A política de sustentabilidade é uma declaração onde o meio de hospedagem apresenta as suas diretrizes e os rumos a serem seguidos pelos seus colaboradores referentes à sustentabilidade, para permitir que as partes interessadas façam parte e possam usufruir das atividades sustentáveis que venham a ser realizadas.

É importante fazer periodicamente uma análise crítica da política de sustentabilidade para garantir que a mesma seja adequadamente mantida de acordo com a situação atual do meio de hospedagem dentro deste contexto e lembre-se que a política será a imagem do seu negócio divulgada para as partes interessadas.

PARA REFLETIR

1. Existem diretrizes a serem cumpridas pelos seus colaboradores?
2. É feito algum tipo de divulgação dessas diretrizes dentro da empresa ou para os clientes?
3. Essas diretrizes têm relação com a sustentabilidade?

COMO IMPLEMENTAR?

O texto da política de sustentabilidade pode ser elaborado de diferentes formas. A seguir estão algumas sugestões para a criação do conteúdo:

- Pesquisar outras políticas de sustentabilidade, para serem utilizadas como base e exemplo para a criação da política do seu meio de hospedagem.
- Elaborar a política com a participação dos colaboradores em reuniões para discussão sobre o objetivo do negócio em relação à sustentabilidade.
- Realizar pesquisa com o consumidor referente à opinião, valores e interesses frente à sustentabilidade, o que o cliente quer encontrar e o que ele entende sobre sustentabilidade.

Convém que a política de sustentabilidade esteja de acordo com os aspectos fundamentados nos 'Princípios do Turismo Sustentável' (veja a seção 3 da Norma ou o capítulo IV deste Guia), incluindo as dimensões ambiental, sociocultural e econômica, além de declarar o comprometimento com questões essenciais para a sustentabilidade sempre alinhadas à estratégia do seu negócio.

A política de sustentabilidade deve ser documentada, comunicada e entendida por todos no empreendimento. Isso significa que os colaboradores precisam saber identificar e relacionar as atividades desenvolvidas por eles no meio de hospedagem com o conteúdo descrito da política de sustentabilidade.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

É importante que as partes interessadas tenham acesso à política de sustentabilidade, que pode ser publicada no site da empresa, em contratos e/ou em materiais de divulgação. Entende-se por “partes interessadas” os acionistas, proprietários ou seus representantes legais, ou a organização controladora; os colaboradores; os fornecedores e demais parceiros; os clientes; as comunidades vizinhas ao meio de hospedagem; e a sociedade.

A direção deve fazer periodicamente uma análise crítica da política de sustentabilidade. O termo “Direção” envolve necessariamente os proprietários do meio de hospedagem ou seus representantes legais, e pode também envolver a função executiva (diretor geral, gerente geral, gerente executivo etc.) que administra o negócio no dia a dia.

Analise e considere as alíneas (a - j) de 4.1 da ABNT NBR 15401 para elaborar sua política de sustentabilidade e veja os exemplos no anexo 01 deste Guia.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
- 5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE**
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

6. OBJETIVOS E METAS

POR QUE É IMPORTANTE?

É essencial para um sistema de gestão que o meio de hospedagem defina seus objetivos e metas, pois para gerenciar é necessário saber aonde queremos chegar.

Os objetivos e metas serão melhor utilizados na gestão se forem mensuráveis (quantificados), pois gerenciar significa controlar, e para controlar precisamos medir o que acontece. Somente assim é possível agir seguindo o caminho planejado e desejado.

PARA REFLETIR

1. Existem objetivos e metas claramente definidos para o seu negócio?
2. Estes objetivos e metas tem relação direta com as diretrizes (política)?
3. Os objetivos e metas estão sendo cumpridos?

COMO IMPLEMENTAR?

É fundamental, ao estabelecer seus objetivos e metas, considerar e relacionar as constatações feitas na identificação dos aspectos ligados à sustentabilidade e aos impactos associados, para direcionar de forma mais eficiente o desenvolvimento sustentável das atividades e processos do seu meio de hospedagem.

As metas e os objetivos podem ser aplicados de forma genérica a todos os setores de uma organização ou, mais especificamente, a certos locais ou certas atividades individuais. É recomendado que haja níveis da Direção, ou colaboradores apropriados em cada função para definir os objetivos e as metas de acordo com cada setor específico.

É importante que os objetivos e metas sejam ações relacionadas ao seguinte quadro:

AÇÃO	COMO?
<ul style="list-style-type: none"> - Consumo de água e energia - Gestão de resíduos sólidos - Emissão de efluentes - Seleção e uso de insumos 	Através da medição e controle por hóspede e atividades do meio de hospedagem
<ul style="list-style-type: none"> - Segurança - Qualidade - Satisfação do cliente 	Através de pesquisas de satisfação e controle de erros
<ul style="list-style-type: none"> - Segurança e saúde no trabalho - Trabalho e renda 	Disponibilizando treinamento e/ou cargos superiores acessíveis aos colaboradores e estabelecendo prévia escala de trabalho
<ul style="list-style-type: none"> - Comunidades locais - Aspectos culturais - Áreas naturais, flora e fauna 	Envolvendo-se em fóruns, eventos, entre outras atividades ligadas à sustentabilidade da região, para apoiar o desenvolvimento da economia local, da comunidade e da preservação da cultura como atrativo para o turismo

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

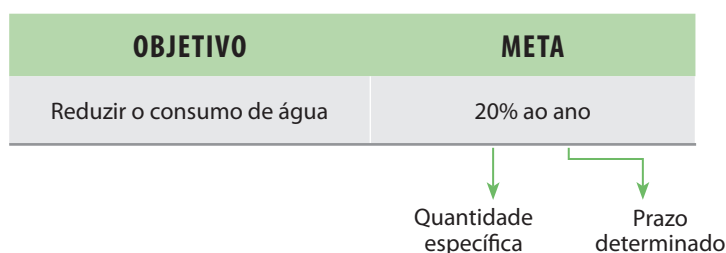
Recomenda-se verificar as seções 5, 6 e 7 da Norma para estabelecer os objetivos e metas do seu meio de hospedagem. Estas seções irão auxiliar no atendimento aos requisitos nas dimensões ambiental, sociocultural e econômica.

Convém que o meio de hospedagem estabeleça e mantenha atualizados os objetivos e metas referentes à política de sustentabilidade estabelecida. Se o seu negócio estabelecer objetivos e metas com uma proposta diferente daquela apresentada na política de sustentabilidade, esta deve ser analisada e alterada para que esteja de acordo com as ações da empresa.

A planilha a seguir é um exemplo da relação entre a política de sustentabilidade e a elaboração dos objetivos e metas.

POLÍTICA, OBJETIVOS E METAS		
POLÍTICA	OBJETIVOS	METAS
Conservação do meio ambiente	Reduzir o consumo de água	20% no ano
	Reduzir o consumo de energia	20% no ano
	Reduzir resíduos	10% no ano
	Contribuir para conservação dos recursos naturais	R\$ 1,00/hóspede
Conservação do patrimônio sociocultural	Aumentar contratação de colaboradores locais	Atingir 50% no ano
	Valorizar tradições	R\$ 1,00/hóspede
Satisfação dos clientes	Avaliar o nível de satisfação	80% dos clientes com respostas "excelente" ou "ótimo" ao ano
Satisfação dos acionistas	Aumentar a taxa de ocupação	Atingir 65% no ano
Satisfação da comunidade local	Avaliar o nível de satisfação	70% da comunidade satisfeita no ano
Satisfação dos colaboradores	Avaliar o clima organizacional	80% dos colaboradores satisfeitos no ano

É importante que as metas tenham um prazo determinado para o seu cumprimento e sejam específicas e mensuráveis, a fim de atingir o objetivo estabelecido. Por exemplo, se o objetivo for minimizar o consumo de energia, é necessário estabelecer em números, ou seja, uma quantidade, em porcentagem ou em metros cúbicos, específica que se deseja atingir em determinado período de tempo (por exemplo, prazo de um ano).



1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
- 6. OBJETIVOS E METAS**
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

É fundamental que os objetivos e metas sejam documentados e revisados periodicamente considerando:

- a legislação, opções tecnológicas (como o desenvolvimento e a disponibilidade de novos sistemas e equipamentos);
- os aspectos consideráveis relacionados à sustentabilidade;
- a situação econômico-financeira, operacional e comercial;
- os pontos de vista das partes interessadas;
- as estratégias utilizadas pelo seu negócio.

É importante que o responsável verifique a disponibilidade de todos os tipos de recursos identificados como essenciais para a realização das atividades propostas de acordo com a situação econômica do meio de hospedagem, qualificações específicas, tecnologia e infraestrutura, como, por exemplo, treinamentos, equipamentos, *software*, obras etc.

Os recursos podem ser avaliados quanto à eficiência em relação ao custo e retorno pelo investimento (custo x benefício). São fundamentais o estudo das ações a serem tomadas e a utilização de estratégias que indiquem alto retorno frente a baixo e médio custos para a viabilização das ações sustentáveis identificadas.

INDICADORES DE DESEMPENHO

Uma vez definidos e documentados os objetivos e as metas, é recomendado que a organização considere o estabelecimento de indicadores de desempenho mensuráveis. Tais indicadores podem ser utilizados como base para um sistema de avaliação do desempenho do seu negócio. Por exemplo: indicadores financeiros, operacionais e comerciais e outros itens descritos na Norma, compatíveis com a política de sustentabilidade.

Para que seja feita a medição e o controle dos objetivos, é fundamental que haja um indicador. O indicador aponta se a meta estabelecida está sendo cumprida e assim pode-se verificar o desempenho das atividades.

Para escolher corretamente o indicador é recomendável que sejam considerados os seguintes pontos:

PONTOS RECOMENDÁVEIS PARA ESCOLHA DOS INDICADORES

Simplicidade e clareza	Apresentar facilidade de compreensão aos que tiverem acesso aos indicadores, sem que exista a necessidade de raciocínios complexos
Acessibilidade e periodicidade	Disponibilizar fácil acesso e padronização. Definir a disponibilidade dos indicadores, como, por exemplo, semanal, quinzenal, mensal etc., para evitar alterações constantes
Pontualidade	Ter o indicador disponível no momento de sua necessidade
Custo reduzido	O indicador deve ser gerado a baixo custo e justificado economicamente, quando necessário
Seletivo e representativo	Apresentar referências apropriadas para o departamento onde os indicadores são utilizados, para que não haja excesso de informação desnecessária e abertura de informações confidenciais

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

Os indicadores permitem manter, mudar ou abortar o rumo das ações, de atividades etc. São ferramentas de gestão ligadas ao monitoramento e auxiliam no desenvolvimento de qualquer tipo de empresa. Alto desempenho atrai o sucesso, baixo desempenho leva para a direção oposta.

Veja o exemplo abaixo:

OBJETIVO	META	INDICADOR
Reduzir o consumo de água	20% ao ano	Consumo médio de água \leq XX m ³ /hóspede/noite Consumo água = $\frac{\text{Consumo mês (m}^3\text{)}}{\text{N}^\circ \text{ hóspedes/noite}}$
Reduzir o consumo de energia	20% ao ano	Consumo médio energia elétrica \leq XX Kwh/hóspede/noite Consumo energia = $\frac{\text{Consumo mês (Kw)}}{\text{N}^\circ \text{ hóspedes/noite}}$
Aumentar a reciclagem dos resíduos gerados	Reciclar 10% dos resíduos gerados ao ano	Percentual de resíduos reciclados mensal = $\frac{\text{Total de resíduos reciclados (kg)}}{\text{Total de resíduos gerados (kg)}}$
Assegurar o crescimento da empresa	Obter taxa de ocupação média em 55% no ano	Média anual das taxas de ocupação
Melhorar as condições de trabalho para minimizar os riscos e eliminar acidentes de trabalho e doenças ocupacionais	Reduzir a taxa de frequência de acidentes com afastamento - TFCA Média = 5 no ano	TFCA = nº acidentes com afastamento
Satisfação dos clientes	80% de clientes satisfeitos ao ano	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes com respostas "excelente" ou "ótimo"}}{\text{N}^\circ \text{ de pesquisas respondidas}}$

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

POR QUE É IMPORTANTE?

É importante que haja um representante da Direção, responsável pelo sistema de gestão da sustentabilidade no meio de hospedagem, com o objetivo de desempenhar ou coordenar as atividades necessárias para o cumprimento dos requisitos estabelecidos na ABNT NBR 15401.

Para o bom funcionamento do meio de hospedagem, é fundamental que esteja claro para todos os colaboradores quais são as suas responsabilidades e autoridades, ou seja, quem pode e quem deve fazer cada tarefa relevante às questões envolvidas com a sustentabilidade.

Para facilitar este processo, convém que essas informações sejam documentadas e de fácil acesso para todos os colaboradores, possibilitando consulta quando necessário.

PARA REFLETIR

1. Os colaboradores do seu meio de hospedagem possuem funções definidas?
2. Os colaboradores do seu meio de hospedagem sabem a quem se reportar em diferentes situações?
3. Estão claramente definidas as funções, as responsabilidades e as autoridades no seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

O representante da Direção pode ser um dos membros da própria Direção ou um colaborador designado para desempenhar ou coordenar as seguintes funções:

- Estabelecer e verificar o cumprimento do sistema de gestão da sustentabilidade.
- Desenvolver e aplicar relatórios de desempenho para análise da Direção e melhoria contínua.
- Divulgar aos clientes e aos colaboradores a conscientização e envolvimento do meio de hospedagem nas ações e atividades referentes à implementação do sistema de gestão da sustentabilidade.
- Representar a Direção e o empreendimento nos assuntos referentes à gestão da sustentabilidade juntos a todas as partes interessadas, como, por exemplo, fornecedores, clientes, concorrência etc.

Para outras ações e atividades é importante definir um responsável específico que assegure a sua realização e determine os colaboradores envolvidos em cada tarefa. A documentação dessas funções pode ser feita através do plano de ação (ver exemplo apresentado no capítulo 8 deste Guia).

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

POR QUE É IMPORTANTE?

O programa de gestão da sustentabilidade nada mais é que um plano de ação que define as atividades, recursos e responsáveis necessários para o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos, ajudando o meio de hospedagem a melhorar o seu desempenho.

É importante que os colaboradores tenham acesso às informações do plano de ação, participem e opinem nas atividades, para que se mantenham engajados e informados em relação ao programa de gestão da sustentabilidade. Para isso, é importante manter registros que permitam checar o cumprimento dentro do prazo, os resultados e os responsáveis por cada atividade.

O plano de ação é constantemente analisado com a finalidade de atualizar as tarefas e atividades de acordo com situações específicas do meio de hospedagem, visando controle, melhoria e correções. A análise pode ser feita semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente, de acordo com as necessidades de cada negócio.

PARA REFLETIR

1. São planejadas ações para controlar e minimizar os impactos identificados (ver o capítulo 3 deste Guia)?
2. Estão definidos os responsáveis envolvidos para executar as ações planejadas?
3. Estão definidos os prazos para o cumprimento das ações planejadas?
4. Existe controle sobre o cumprimento das ações planejadas?

COMO IMPLEMENTAR?

O plano de ação é feito com o detalhamento de como serão executadas as ações definidas nos objetivos e metas (capítulo 6 deste Guia).

O plano de ação tem que apresentar atividades necessárias para alcançar os objetivos e metas estabelecidos, cronogramas, recursos disponíveis e responsabilidades de acordo com a capacidade de cada colaborador para o cumprimento das atividades. É fundamental que o programa de gestão seja feito de forma integrada ao plano estratégico do meio de hospedagem e, evidentemente, ao plano de negócios, para que não ocorram conflitos entre as atividades.

É recomendado que o planejamento seja feito de forma a ser facilmente compreendido, e é importante que seja dinâmico e revisado regularmente para refletir as modificações dos objetivos e metas. Estas revisões podem ser feitas através de reuniões periódicas para cada atividade e análise crítica de acordo com as funções responsáveis e/ou os níveis da diretoria relacionados aos setores envolvidos nas atividades em questão.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

Os programas de gestão precisam estar alinhados aos princípios do turismo sustentável e ao cumprimento dos requisitos da Norma, ambientais (seção 5), socioculturais (seção 6) e econômicos (seção 7).

A seguir estão algumas perguntas que servirão de auxílio na elaboração do planejamento:

- Quem será o responsável (coordenador e supervisor) pelo cumprimento do objetivo?
- Quem serão os envolvidos?
- Quais são as responsabilidades de cada colaborador envolvido?
- Quem irá checar se as tarefas estão sendo executadas?
- Quais tarefas devem ser executadas para o cumprimento do objetivo?
- Como estas tarefas serão realizadas?
- Quais são os recursos necessários? Quanto custa para realizar cada tarefa?

Para atividades, serviços ou produtos novos, que ainda não tiveram início, ou que estejam em processo de modificação, é recomendada a utilização dos requisitos da ABNT NBR 15401.

Veja o quadro a seguir, que pode ser utilizado como modelo para atribuir as funções dos responsáveis e participantes nas atividades do plano de ação.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

ITEM DA NORMA		AÇÃO	ALTA DIREÇÃO	GERENTE	INSERIR FUNÇÃO	COLABORADORES
5.7	Conservação e gestão do uso da água	Verificar, informar e registrar vazamentos nas UH	P	P	R (Chefe da governança)	P
		Elaborar informativos para conscientização quanto ao consumo de água no empreendimento	P	R	P	P
		Medir, registrar e controlar o consumo médio de água por hóspede por noite	P	R	P	P

R - RESPONSÁVEL P - PARTICIPANTE

Mantenha o compromisso dos colaboradores em participar e ajudar na realização das tarefas.

É importante que sejam estabelecidas datas para o cumprimento das atividades e que se tenha um colaborador responsável por checar se as ações estão sendo cumpridas de acordo com o estabelecido, para incentivar e comunicar o andamento dos resultados aos envolvidos e coordenar alterações, quando necessário para o cumprimento das metas.

Veja o exemplo no anexo 02 deste Guia. O quadro representa uma, entre diversas formas para registrar e gerenciar um plano de ação, através da definição de tarefas junto aos responsáveis.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

É importante que o responsável por cada atividade verifique semanalmente, ou a cada 15 dias, como anda o cumprimento do plano de ação, para que este se mantenha atualizado, e garanta que as atividades venham sendo executadas e cumpridas. Não se esqueça que o responsável pelo sistema de gestão da sustentabilidade e os colaboradores responsáveis por atividades específicas serão o exemplo a ser seguido pelos demais envolvidos no cumprimento de tarefas, portanto é essencial que eles participem e demonstrem comportamento pró-ativo em relação ao sistema de gestão da sustentabilidade no seu meio de hospedagem.

Caso o plano de ação não esteja sendo seguido como o esperado, verifique o que está ocorrendo, corrija e refaça o plano.

É preciso comunicar a todos os colaboradores sobre a intenção de implementar o sistema de gestão da sustentabilidade e como será feito. Com o plano de ação já elaborado, isto se torna mais fácil. Esta comunicação pode ser feita em reunião, sendo que é muito importante divulgar o porquê e os benefícios que devem ser conquistados com a realização deste trabalho.

Divulgue também os resultados, o resultado do diagnóstico e um resumo do plano de ação. Os colaboradores não precisam saber os detalhes de cada tarefa, mas devem ter conhecimento do andamento da implementação e dos resultados do sistema de gestão da sustentabilidade.

Mantenha o compromisso dos colaboradores em participar e ajudar na execução das tarefas.

É importante salientar que, para alcançar objetivos e metas, alguns princípios básicos devem ser considerados, como:

1. Possuir recursos financeiros, físicos (por exemplo, equipamentos) e de mão de obra adequados, de acordo com as atividades propostas, para que as ações tenham continuidade e não corram riscos durante a execução.
2. Definir previamente, de forma clara e direta, as autoridades e responsabilidades referente às atividades relacionadas ao sistema de gestão do seu negócio.
3. Incluir um programa de competência, conscientização e treinamento (veja capítulo 9 deste Guia) no plano de ação, para que a qualificação dos colaboradores seja apropriada para o cumprimento das atividades definidas.
4. Implementar atividades específicas integradas, de gestão ambiental, sociocultural e econômica, para cada área da organização.
5. Divulgar de forma clara e direta as informações referentes ao sistema de gestão da sustentabilidade do seu meio de hospedagem para os colaboradores, clientes, fornecedores e partes interessadas.
6. Fazer registro e controle de documentos de todas as atividades do sistema de gestão da sustentabilidade implementado no seu meio de hospedagem (veja capítulo 13 deste Guia)
7. Garantir a execução de um controle operacional eficaz para as atividades do seu negócio (veja capítulo 10 deste Guia)
8. Elaborar e manter atualizado e acessível a todos os colaboradores um manual e/ou informações referentes à gestão da sustentabilidade, com a descrição das atividades propostas pelo programa.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
- 8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE**
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

POR QUE É IMPORTANTE?

A matriz de responsabilidade descrita no capítulo 8 deste Guia é desenvolvida através da definição dos responsáveis e participantes para realização de cada atividade proposta. Para isso é necessário avaliar o conhecimento e a habilidade dos colaboradores.

Se a qualificação disponível não for de acordo com as necessidades para a realização dos objetivos e metas, é importante verificar o que pode ser feito para desenvolver as competências necessárias, a fim de cumprir com os requisitos da Norma.

PARA REFLETIR

1. Estão definidas quais são as competências para as funções no seu meio de hospedagem?
2. É feita uma avaliação da qualificação disponível dos colaboradores do seu meio de hospedagem?
3. É feita uma avaliação das necessidades de treinamento para a realização das atividades do seu meio de hospedagem?
4. São feitos treinamentos ou outras ações para atender às necessidades de treinamento identificadas?

COMO IMPLEMENTAR?

É importante que seja feito um levantamento para verificar a situação atual dos colaboradores e identificar a diferença entre a situação atual e a necessária para o cumprimento dos objetivos. Com isso será possível realizar um programa de desenvolvimento de competências que incluirá ações de treinamento e/ou qualquer outro tipo de ação para o desenvolvimento desejado.

É recomendado:

- que as habilidades e os conhecimentos necessários para atingir os objetivos de sustentabilidade sejam identificados e considerados na seleção, recrutamento, treinamento, desenvolvimento de habilidades e educação contínua do pessoal para determinar as funções e competências necessárias ao atendimento das atividades estabelecidas;
- utilizar mecanismo de certificação de pessoas (certificação de competências e de ocupações) como forma de atender a este requisito. Ou seja, o empreendimento pode buscar a certificação de pessoas que atuam no seu meio de hospedagem e/ou contratar profissionais certificados;
- prover treinamento apropriado a todos os colaboradores, de acordo com a política de sustentabilidade e os objetivos e metas do meio de hospedagem. É importante que os colaboradores tenham uma base adequada de conhecimentos, que inclua treinamento nas habilidades e nos métodos necessários para a realização de suas tarefas com eficiência e competência, tendo conhecimento do impacto que suas atividades podem provocar, caso sejam realizadas de forma incorreta;
- prover educação e treinamento para assegurar que os empregados tenham conhecimentos apropriados e atualizados dos requisitos legais, normas internas e políticas e objetivos do meio de hospedagem. O nível e o detalhamento do treinamento podem variar de acordo com a tarefa;

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

- manter, como informação para o meio de hospedagem, registros de educação, experiência, habilidade e treinamento para serem apresentados, como, por exemplo certificados, diplomas, listas de presença, vídeos ou demais mídias eletrônicas, resultados de entrevistas ou dinâmica de grupo, currículos etc.;
- avaliar e registrar as ações relacionadas ao sistema de gestão da sustentabilidade.

No planejamento voltado aos colaboradores e local de trabalho, valorize ações que encorajem o aprendizado e o desenvolvimento contínuo.

Após a identificação de competências, preparados e executados os programas de desenvolvimento, é importante avaliar se as ações de treinamento ou outras ações aplicadas foram eficazes, ou seja, se atingiram seu objetivo em desenvolver a competência necessária.

Na maioria das vezes isso só é possível avaliando o desempenho do colaborador no dia a dia após a ação de treinamento, por exemplo, para verificar as melhorias em termos de competências.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
- 9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO**
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

10. CONTROLE OPERACIONAL

POR QUE É IMPORTANTE?

Pode-se dizer que o controle operacional é formado por ações tomadas para prevenir e/ou minimizar os impactos significativos.

Este controle inclui ações a serem implementadas nas atividades operacionais, como novos procedimentos, ações de comunicação, ações de sinalização, manutenção de equipamentos, treinamentos de colaboradores, critérios para seleção de fornecedores, entre outras.

PARA REFLETIR

1. Existe controle no seu meio de hospedagem para todos os impactos considerados significativos (ver capítulo 3 deste Guia)?
2. Existe manutenção de equipamentos no seu meio de hospedagem?
3. Existem procedimentos definidos para as atividades relacionadas aos impactos mais significativos?

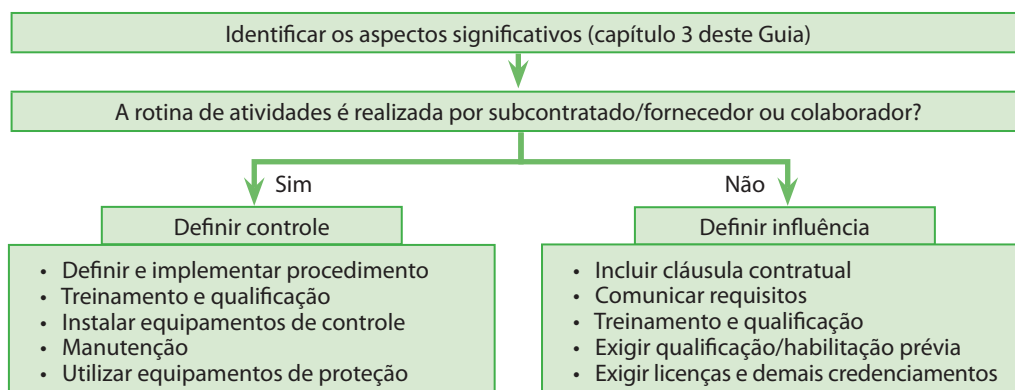
COMO IMPLEMENTAR?

De acordo com o mapeamento dos aspectos e impactos relacionados à sustentabilidade citados no capítulo 3 deste Guia, é recomendado que o meio de hospedagem considere as diferentes operações e atividades que contribuem para seus impactos significativos ao desenvolver ou modificar controles e procedimentos operacionais.

Através do planejamento das ações voltadas para a sustentabilidade do seu negócio, (capítulo 8 deste Guia), é importante que seja estabelecida uma forma de documentação, manutenção e execução das atividades de acordo com o descrito na Norma “bens, equipamentos, insumos ou serviços adquiridos, utilizados ou prestados pelo empreendimento, e da comunicação dos procedimentos e requisitos pertinentes a serem atendidos por fornecedores e contratados”. Sendo assim, é fundamental estabelecer regras e padronizar os meios de execução nas operações, inspeções e liberação de serviços.

Para realizar o controle operacional, observe o fluxo a seguir:

CONTROLE OPERACIONAL



De acordo com a figura, é possível verificar que as ações de controle operacional utilizadas no meio de hospedagem serão sempre de acordo com um ou mais dos exemplos citados acima.

Quando o impacto estiver relacionado a um subcontratado/fornecedor, é de responsabilidade do meio de hospedagem influenciá-lo para o atendimento das ações a serem desenvolvidas. Para isto, siga as atividades do exemplo acima.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
- 10. CONTROLE OPERACIONAL**
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

POR QUE É IMPORTANTE?

O monitoramento e a medição são essenciais para saber se os controles operacionais estão funcionando e para o meio de hospedagem verificar se vem cumprindo seus objetivos e metas.

Lembre-se: para gerenciar precisamos controlar e, para controlar, precisamos medir.

PARA REFLETIR

1. Os resultados obtidos com a medição de consumo de energia, gás e água atendem aos objetivos e metas (ver item 6 deste Guia)?
2. Os resultados obtidos com a medição da geração de resíduos atendem aos objetivos e metas (ver capítulo 6 deste Guia)?
3. Os controles realizados no seu meio de hospedagem são avaliados periodicamente?
4. Os controles (ver capítulo 10 deste Guia) são eficazes na minimização dos impactos significativos?

COMO IMPLEMENTAR?

O monitoramento e a medição devem ser implementados em várias situações, como, por exemplo:

- para verificar o cumprimento dos objetivos e metas;
- para verificar o cumprimento da legislação e dos regulamentos aplicáveis ao seu meio de hospedagem;
- para verificar se os controles operacionais estão funcionando;
- para avaliar se os clientes estão satisfeitos;
- para verificar se o sistema de gestão da sustentabilidade é eficaz.

ITEM	MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
Objetivos e metas	Cálculo de indicadores
Legislação	Inspeção nos equipamentos de combate a incêndio
Controles operacionais	Medição da qualidade da água, após realizado o tratamento de esgoto
Clientes	Pesquisa de satisfação
Sistema de gestão	Auditorias internas e externas

Recomenda-se que todas as atividades de monitoramento e medição sejam registradas para que seja possível a tomada de decisões gerenciais e para acompanhar o desempenho do meio de hospedagem, ao longo do tempo.

Quando forem utilizados equipamentos para as medições, estes devem estar devidamente calibrados.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

12. COMUNICAÇÃO

POR QUE É IMPORTANTE?

A comunicação é essencial para o sistema de gestão da sustentabilidade, pois é por meio dela que conquistamos a participação e o comprometimento de todos.

Recomenda-se que todos os resultados relacionados ao sistema de gestão da sustentabilidade sejam comunicados de forma clara e atualizada aos colaboradores e estejam disponíveis a todas as partes interessadas, através de documentos, relatórios, entre outros, para que, além da divulgação do meio de hospedagem, outras partes interessadas possam ser influenciadas pelas atividades e para que, o consumidor possa saber das vantagens referentes ao sistema de gestão da sustentabilidade.

PARA REFLETIR

1. Quais são os meios de comunicação utilizados entre os colaboradores e clientes no seu meio de hospedagem?
2. Como são divulgadas as ações realizadas pelo seu meio de hospedagem referentes à sustentabilidade?
3. O seu meio de hospedagem incentiva seus fornecedores, colaboradores e outras partes interessadas, através de suas ações relacionadas à sustentabilidade?
4. O seu meio de hospedagem informa aos seus colaboradores e clientes sobre as principais ações do negócio relacionadas com a sustentabilidade?

COMO IMPLEMENTAR?

Existem muitas formas de comunicação e muitas informações a serem comunicadas sobre o sistema de gestão da sustentabilidade. De fato a comunicação é uma ferramenta a ser utilizada para tornar o sistema de gestão da sustentabilidade eficaz, por exemplo:

TEMA A COMUNICAR	PARTE INTERESSADA	FORMAS DE COMUNICAÇÃO
Política da sustentabilidade	Cliente	Carta ou prospecto na unidade habitacional
	Colaboradores	Reuniões, cartazes ou placas
	Comunidade	Reunião com representantes ou anúncio em jornal local
	Demais partes	Site
Objetivos, metas e indicadores	Colaboradores	Reuniões e mural
Promoção de ações sobre a sustentabilidade	Cliente	Folhetos e informações dadas na recepção
	Comunidade	Palestras e reuniões
	Colaboradores	Reuniões e mural
Reclamações, sugestões e opiniões	Cliente	Formulário para coletar e carta para retroalimentar

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

POR QUE É IMPORTANTE?

Um dos pontos-chave para o sucesso de um sistema de gestão é que este deve ser documentado. Os procedimentos, quando necessário, devem ser documentados e os monitoramentos e medições devem ser registrados.

A partir disso deve-se ter uma forma de garantir que os documentos consultados sejam sempre os aprovados, válidos e atualizados.

Da mesma forma, espera-se que os registros estejam completos e organizados para que possam ser consultados na tomada de decisões gerenciais.

Assim os documentos e registros do sistema de gestão devem ser controlados.

PARA REFLETIR

1. O seu meio de hospedagem registra as principais atividades realizadas?
2. Existe treinamento ou orientação de colaboradores para a utilização de registros, documentos e/ou manuais?
3. Os registros, documentos e/ou manuais de atividades do seu meio de hospedagem são de fácil localização?
4. O seu meio de hospedagem realiza periodicamente a atualização de documentos?
5. O que é feito com a documentação ultrapassada e obsoleta no seu meio de hospedagem?
6. Existe uma etapa de aprovação dos documentos elaborados para o seu negócio?

COMO IMPLEMENTAR?

A natureza da documentação pode variar em função do porte e da complexidade do meio de hospedagem e é recomendado que a documentação do sistema de gestão da sustentabilidade seja integrada à documentação já existente no meio de hospedagem.

Determinados documentos do sistema de gestão da sustentabilidade já são indicados no próprio texto da ABNT NBR 15401: política de sustentabilidade, objetivos e metas, responsabilidades e autoridades, descrição dos produtos e serviços oferecidos, procedimento(s) de monitoramento e medição e procedimentos de controle operacional (quando aplicável).

Só é considerada “obrigatória” a documentação das atividades e procedimentos que vierem precedidos da palavra “documentado”.

Além disto, o meio de hospedagem pode descrever o seu sistema de gestão da sustentabilidade através da elaboração de um manual, que pode conter os demais documentos e procedimentos ou fazer referência a eles.

Cada documento deve ter identificação única, a função ou nome do elaborador e do aprovador e o *status* de revisão, de forma que se possa consultá-lo com a certeza de que é um documento aprovado. Adicionalmente para garantir que todos estão consultando a última versão do documento, deve-se implementar alguma medida neste sentido, como, por exemplo, uma lista-mestra com todos os documentos e a sua última versão válida.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

É importante que documentos que venham a se tornar obsoletos sejam retirados de uso com o objetivo de evitar a sua utilização indevida ou não intencional, com exceção de documentos retidos por motivos legais ou para preservação de conhecimentos, os quais podem ser armazenados em locais de fácil identificação, com período de armazenamento estabelecido e registrado.

Além dos documentos gerados, há a necessidade de criar formulários para serem preenchidos com dados e informações, por exemplo: pesquisa de satisfação de cliente, um formulário para os resultados dos indicadores, um formulário para o plano de ação, listas de presença em treinamentos ou reuniões, relatórios de auditorias internas, planilhas com dados de monitoramento (consumo de água, de energia etc.). Estes formulários, depois de preenchidos, são denominados registros.

Estabeleça um método de identificação dos seus registros, permitindo que sejam preservados e de fácil acesso. É fundamental que seja estabelecida a atualização periódica de registros, assim será facilitada a remoção de registros obsoletos, facilitando a utilização a todos os colaboradores e permitindo fácil identificação.

Os registros são uma das principais formas de demonstrar a conformidade com os requisitos da ABNT NBR 15401.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
- 13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS**
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

14. AUDITORIA

POR QUE É IMPORTANTE?

A auditoria é essencial para avaliar os resultados obtidos em relação ao sistema de gestão da sustentabilidade. Através da auditoria interna é possível identificar as atividades que não estão de acordo com a Norma e onde existem as possibilidades de melhoria.

É a principal ferramenta para verificar a adequação e a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade.

PARA REFLETIR

1. Existe um mecanismo para verificar se as ações planejadas são eficazes?
2. São realizadas auditorias internas no seu meio de hospedagem?
3. As auditorias internas são planejadas e documentadas?

COMO IMPLEMENTAR?

Para executar a auditoria você deve designar um grupo de colaboradores, os quais irão avaliar se o sistema de gestão está de acordo com os requisitos da Norma. Para isto os auditores confrontam os documentos, os registros e os resultados das entrevistas aos demais colaboradores com o que é solicitado na Norma. O resultado desta auditoria (conformidades e não conformidades) também deve ser registrado em um formulário, normalmente denominado relatório de auditoria.

Os auditores precisam ser competentes e independentes (o auditor não pode auditar o seu próprio trabalho, mas pode auditar atividades que não são de sua responsabilidade).

Recomenda-se fortemente que os auditores sejam treinados na interpretação dos requisitos da ABNT NBR 15401 e em técnicas de auditoria.

Se o meio de hospedagem preferir, poderá contratar profissionais externos para realizar esta tarefa.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

15. ANÁLISE CRÍTICA

POR QUE É IMPORTANTE?

A análise crítica é o momento em que a Direção do meio de hospedagem analisa informações sobre o sistema de gestão, verificando sua adequação e eficácia. Deve ser realizada periodicamente e é feita avaliando-se os resultados, dos indicadores, da pesquisa com os clientes, incluindo reclamações e sugestões, da auditoria, entre outras.

A análise pode eventualmente identificar mudanças necessárias à política, nos objetivos ou outras partes do sistema de gestão de acordo com os resultados apresentados.

PARA REFLETIR

1. Periodicamente são analisadas as informações relacionadas à satisfação de cliente, objetivos e metas, resultados de auditoria interna e monitoramentos?
2. Estas análises são realizadas por áreas ou atividades do meio de hospedagem?
3. Estas análises são documentadas ou registradas pelo meio de hospedagem?
4. As atividades do meio de hospedagem são aprimoradas de acordo com as análises realizadas?

COMO IMPLEMENTAR?

É recomendado que a análise crítica inclua análise de objetivos, metas e desempenho em termos de sustentabilidade; constatações das auditorias feitas no Sistema de Gestão da Sustentabilidade e avaliação da adequação da política socioambiental e da necessidade de alterações, de acordo com:

- mudanças na legislação;
- mudanças nas expectativas e nos requisitos das partes interessadas;
- alterações nos produtos ou nas atividades do meio de hospedagem;
- avanços científicos e tecnológicos;
- experiências adquiridas;
- alterações de mercado;
- relatos e comunicações.

Contanto que seja documentada, a análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade pode ser realizada em etapas a partir de uma série de análises e decisões tomadas no dia a dia. É importante que seja realizada no mínimo uma vez por ano.

O processo de análise crítica deve assegurar que as informações necessárias sejam coletadas, de modo a permitir que a Direção proceda a esta avaliação.

Como resultado dos capítulos 11, 14 e 15 deste Guia - monitoramento e medição, auditoria interna e análise crítica - sempre haverá a indicação de melhorias a fazer. Identifique-as e prepare um plano de ação com a participação dos seus colaboradores

Veja o quadro no anexo 03 deste Guia.

Recomenda-se a elaboração de um plano de ação com a indicação de tarefas, pessoas responsáveis e prazos ao término de cada análise crítica (ver capítulo 8 deste Guia).

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA

POR QUE É IMPORTANTE?

É fundamental aproveitar as oportunidades para melhorar a gestão do meio de hospedagem. A partir de não conformidades (não cumprimento dos requisitos da ABNT NBR 15401), devem ser identificadas ações corretivas a serem implementadas.

Da mesma forma, independentemente disso, podem ser identificadas situações para implementar melhorias (ações preventivas) no sistema de gestão da sustentabilidade.

PARA REFLETIR

1. Como são identificadas as ações que não estão sendo cumpridas no seu meio de hospedagem?
2. São investigadas as causas que geraram estas ações?
3. São tomadas novas ações para eliminar as causas identificadas?

COMO IMPLEMENTAR?

Para cada não conformidade encontrada na atividade de auditoria interna deve-se:

- identificar as causas relacionadas;
- definir as ações corretivas;
- planejar a implementação das ações corretivas, definindo os prazos e os responsáveis;
- implementar as ações corretivas;
- verificar se foram implementadas;
- verificar se foram eficazes, ou seja, se eliminaram as causas identificadas (se as não conformidade não voltaram a acontecer).

Todas estas etapas devem ser registradas.

É possível que, durante a investigação das causas e da definição de ações corretivas, apareçam oportunidades de implementação de ações não relacionadas diretamente com a não conformidade. Da mesma forma, podemos observar a oportunidade para implementar ações de melhoria do sistema de gestão, mesmo que a não conformidade seja potencial (ainda não tenha sido acontecido). Nestes casos podem ser tomadas ações, as quais são chamadas de ações preventivas, que devem seguir o mesmo roteiro anterior das ações corretivas.

1. DIAGNÓSTICO
2. MAPEAMENTO DE ATIVIDADES
3. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E IMPACTOS
4. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
5. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE
6. OBJETIVOS E METAS
7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES
8. PROGRAMAS DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE
9. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO
10. CONTROLE OPERACIONAL
11. MONITORAMENTO E MEDIÇÃO
12. COMUNICAÇÃO
13. REGISTRO DO SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS
14. AUDITORIA
15. ANÁLISE CRÍTICA
16. NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA E PREVENTIVA



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

MEIOS DE HOSPEDAGEM

SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

ATENDIMENTO ÀS TRÊS DIMENSÕES DO TURISMO SUSTENTÁVEL

OS CAPÍTULOS A SEGUIR SÃO ORIENTAÇÕES DE INTERPRETAÇÃO DA ABNT NBR 15401 E DE IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES RELACIONADAS AOS PRINCÍPIOS DO TURISMO SUSTENTÁVEL, DE ACORDO COM O EXEMPLO DADO NO CAPÍTULO 4 DESTA GUIA.

É recomendável que as ações referentes aos itens seguintes sejam implementadas através da aplicação da gestão da sustentabilidade, de acordo com os itens 1 a 16 deste Guia.

O conteúdo é dividido em três partes, conforme as três dimensões do turismo sustentável, e de acordo com as seções 5, 6 e 7 da Norma, apresentadas neste Guia como:

(A) REQUISITOS AMBIENTAIS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

(B) REQUISITOS SOCIOCULTURAIS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

(C) REQUISITOS ECONÔMICOS PARA O TURISMO SUSTENTÁVEL

As ações mencionadas neste Guia não têm a intenção de ser o único ou o melhor método a ser utilizado. O conteúdo apresentado deve ser utilizado como meio de consulta para orientação e implementação do sistema de gestão da sustentabilidade através dos requisitos da ABNT NBR 15401. É importante considerar as características de cada meio de hospedagem, envolvendo a comunidade, localização, entre outros fatores para aplicação das práticas descritas a seguir.

A1. PREPARAÇÃO E ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS AMBIENTAIS

POR QUE É IMPORTANTE?

Planos e procedimento de emergência são essenciais para assegurar que haja um atendimento apropriado a incidentes ou acidentes e contínua prevenção destes.

Quando houver a ocorrência de acidentes ou situações de emergência, é importante que o meio de hospedagem saiba como agir e deixe registrado o ocorrido para análise, visando ações corretivas e medidas de prevenção.

PARA REFLETIR

1. Os colaboradores do seu meio de hospedagem sabem como agir no caso de uma emergência ambiental?
2. O meio de hospedagem sabe apontar as principais situações onde poderia ser necessário o atendimento a emergências ambientais?
3. O meio de hospedagem faz alguma prevenção de risco periodicamente?
4. Existe um procedimento de emergência a ser seguido pelos colaboradores para situações de risco ao meio ambiente?
5. São registrados os acidentes ocorridos no meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

Para elaboração dos procedimentos e plano de emergência, é essencial tratar e abordar todas as potenciais situações que podem ocorrer no seu local de trabalho. O plano para atendimento é moldado para cada meio de hospedagem, de acordo com as suas características, contendo toda a informação sobre todos os potenciais riscos e fontes eventuais causadoras de emergências.

É fundamental que o meio de hospedagem possua e mantenha atualizados procedimentos para lidar com incidentes ambientais e situações potenciais de emergência, como, por exemplo:

- emissão de gases tóxicos;
- derrames químicos na água e no solo;
- incêndio ou explosões;
- efeitos específicos sobre o meio ambiente e sobre os ecossistemas devido a emissões acidentais.

Nos procedimentos é importante considerar incidentes ambientais e tecnológicos que podem ser definidos como eventos inesperados que afetam direta ou indiretamente a segurança e a saúde da comunidade envolvida, causando impactos ao meio ambiente como um todo.

A seguir estão alguns exemplos para ajudar na elaboração do seu plano de emergência:

- lista com nome e contato dos responsáveis do meio de hospedagem para cada situação de emergência;
- lista de contatos com detalhes sobre serviços de emergência (por exemplo, corpo de bombeiro, serviços de limpeza de derramamentos);



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

- documento com informações sobre materiais perigosos (FISPQ), incluindo o impacto potencial de cada material sobre o meio ambiente, e medidas a serem adotadas na eventualidade de lançamentos acidentais; e planos de treinamento e simulações para verificar a eficácia das medidas;
- listagens com nomes, cargos, departamentos e números de telefone individuais dos seus funcionários, quer os presentes na empresa quer os ausentes, para contato com informação e explicação dos deveres e responsabilidades durante o acionamento do plano de emergência;
- procedimento em caso de evacuações;
- procedimento para comunicação interna e externa em casos de emergência;
- procedimento para organização e responsabilidade no atendimento às emergências;
- práticas a serem adotadas para diferentes tipos de emergência;
- realização de treinamento e simulações para analisar o funcionamento e eficácia dos métodos adotados para o atendimento às emergências

Podem ser citadas como principais acidentes ou situações de emergências as explosões ou incêndios de líquidos inflamáveis, vazamento de produtos químicos e incêndio com GLP.

Uma forma de gerenciar acidentes é o procedimento operacional padrão (POP) específico para cada situação, de acordo com o tipo de acidente, conforme o exemplo abaixo:

Descrever tipo de cenário	Descrever as ações preventivas	Descrever as ações mitigadoras
CENÁRIO EMERGENCIAL	AÇÕES PREVENTIVAS	AÇÕES MITIGADORAS
Incêndio, derramamento de substância tóxica, entre outros	<ul style="list-style-type: none"> - Treinamento nos procedimentos específicos (por exemplo, combate a incêndio e manuseio e armazenamento de produtos tóxicos) - Possui área adequadamente sinalizada com placas de advertências quanto aos riscos existentes no local - Manter equipamentos de emergência em local estratégico e em perfeitas condições de uso 	<ul style="list-style-type: none"> - Depósito com dique de contenção adequado e dimensionado à quantidade de fluido armazenado - Bandejas adequadas, kits de emergência e recipiente próprio para transporte de produtos tóxicos e inflamáveis - Chuveiro de emergência e lava-olhos sinalizados, desobstruídos e em perfeitas condições de uso - Ter sempre em mãos o telefone do fornecedor e manter os produtos identificados com FISPQ e demais informações de emergência

O exemplo a seguir é referente ao procedimento operacional padrão (POP) para ações de emergência, onde é descrito o “passo a passo” das ações.

AÇÕES DE EMERGÊNCIA	RECURSOS UTILIZADOS	RESPONSÁVEIS
Contatar imediatamente o responsável pelo plano de emergência	Telefone, rádios, ou qualquer outro meio de comunicação	Todos
Utilizar equipamento adequado, isolar a área e realizar o atendimento à emergência	Equipamento de proteção individual, acessórios de isolamento e recursos específicos	Brigada de Emergência
Avaliar a emergência; se o acidente tomar maiores proporções, acionar os órgãos externos pertinentes	Telefone de Órgãos Externos (Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Órgão de Controle Ambiental)	Líder da Brigada de Emergência
Finalizar o atendimento à emergência, tomando as ações necessárias de acondicionamento de resíduos gerados e demais ações decorrentes das ações de emergências	Embalagens adequadas e locais para armazenamento	Brigada de Emergência
Preparar relatório, identificando causas e pontos fracos, para posterior implantação de medidas corretivas	-	Líder da Brigada de Emergência

Veja abaixo um resumo das ações para implantação do plano de atendimento às emergências ambientais:

- identificar potenciais riscos;
- executar ações corretivas;
- executar ações de apoio (por exemplo, administrativa, financeira, de pessoal etc.);
- padronizar o procedimento operacional para atendimento as emergências;
- conhecer e fixar responsabilidades em todos os níveis;
- prover capacitação e treinamento;
- cumprir o plano por meio de execução, supervisão e controle das medidas descritas acima;
- determinar as inspeções de segurança, para identificar riscos e tomar as ações preventivas;
- avaliar as medidas preventivas e prover treinamento periódico para o atendimento a emergências:
 - mediante estimativa do número de acidentes e sua gravidade;
 - por meio do exame dos custos ocasionados por acidentes;
 - mediante rendimento dos funcionários;
 - pelo aumento de hóspedes e imagem do hotel.



A2. ÁREAS NATURAIS, FLORA E FAUNA

POR QUE É IMPORTANTE?

O meio ambiente natural da região onde está localizado o seu meio de hospedagem faz parte da qualidade de vida tanto daqueles que habitam a região como daqueles que a visitam. Para que as áreas naturais, flora e fauna sejam preservadas, é importante que o meio de hospedagem tenha consciência de como ele afeta o meio ambiente natural e quais são as medidas possíveis para que seja realizada a preservação, a reconstituição e a minimização de impactos.

É importante lembrar que em muitos casos o meio de hospedagem tem o meio ambiente onde está localizado como atrativo para o turismo e, portanto, depende de sua preservação para manutenção do seu negócio.

PARA REFLETIR

1. O seu meio de hospedagem pratica atividades relacionadas à preservação das áreas naturais?
2. São comercializadas espécies de fauna ou flora silvestre na região?
3. Quais atividades são realizadas pelo seu meio de hospedagem em relação à preservação da fauna e flora locais?
4. O seu meio de hospedagem realiza ações de incentivo junto à comunidade local referentes à preservação das áreas naturais, flora e fauna?

COMO IMPLEMENTAR?

Em primeiro lugar, o meio de hospedagem precisa identificar a legislação aplicável (toda e qualquer legislação municipal, estadual e/ou federal), traduzi-la para os colaboradores, clientes e partes interessadas e segui-la no dia a dia, por meio de medidas de promoção e proteção.

É recomendável que o meio de hospedagem:

- participe de ações e/ou atividades da gestão de áreas protegidas;
- apoie a proteção e o manejo de áreas naturais de terceiros na região.

Os meios de hospedagem que não possuem área natural própria podem apoiar participando das ações de proteção e do manejo de áreas naturais protegidas de terceiros.

É importante que o meio de hospedagem desenvolva e promova ações de proteção ambiental e tenha conhecimento das medidas citadas em 5.2 da Norma, para incluí-las nas atividades do negócio, quando aplicável.

Veja a seguir a descrição das medidas citadas na Norma relacionadas a possíveis práticas para o seu meio de hospedagem:

MEDIDAS SUSTENTÁVEIS	POSSÍVEIS PRÁTICAS
Consultar a legislação e obter a devida autorização legal para comercialização de espécies da flora e fauna silvestres, quando aplicável	Manter um procedimento de verificação da legislação relacionada à comercialização da flora e fauna silvestres da região
Não incentivar, permitir ou autorizar que plantas e animais silvestres sejam comprados ou vendidos fora do âmbito legal permitido	Promover meios para informação dos colaboradores, clientes e partes interessadas em relação à legislação e proibição da comercialização de plantas e animais silvestres Não trabalhar e/ou promover a compra e venda da flora e fauna silvestres daqueles que não estiverem de acordo com a lei, e usar formas de incentivo para que atividades fora do âmbito legal não sejam permitidas
Não permitir a apreensão e manutenção de animais silvestres em cativeiro	Participar de ações específicas para garantir a não manutenção de animais silvestres em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou programas de reprodução e/ou reintrodução, de acordo com a legislação e órgãos competentes
Incluir ações de conscientização e mobilização dos clientes, colaboradores, fornecedores e outras partes envolvidas para a prevenção da coleta, captura, molestação, comércio, transporte ou qualquer outra utilização de espécies da fauna e flora silvestres	Realizar eventos voltados para a sustentabilidade e/ou participar de ações em projetos de ONG da região, como por exemplo, palestras de educação ambiental para a comunidade local
Não utilizar matéria-prima ou produtos provenientes de plantas e animais silvestres	Informar e conscientizar hóspedes, clientes, fornecedores e partes interessadas sobre a não utilização de matéria-prima proveniente da flora e fauna silvestres, privilegiando e praticando ações que contribuam para o desenvolvimento sustentável
Desenvolver ações de proteção às espécies ameaçadas, quando presentes na propriedade, e tomar medidas de prevenção para evitar riscos ou perigos existentes na área do empreendimento	Manter os turistas informados, por meio de eventos ou ações específicas, sobre a proteção das espécies ameaçadas ou em perigos existentes na propriedade do empreendimento
Evitar e/ou minimizar a emissão de luz e ruídos que possam interferir no comportamento da fauna e flora	Optar por iluminação de menor impacto ambiental e utilizar ao máximo a iluminação natural, a fim de preservar o <i>habitat</i> dos animais silvestres, assim como adaptar mecanismos de controle acústico, através da compra de aparelhos com menor emissão de ruídos, com o objetivo de evitar alteração no comportamento dos animais da região
Conscientizar e proibir a alimentação artificial da fauna silvestre para prevenir a domesticação e a dependência dos animais para a sobrevivência	Sinalizar a área do empreendimento através de placas informativas, <i>folders</i> , ações específicas ou outros meios adequados, para conscientização dos hóspedes, turistas, fornecedores e partes interessadas quanto à proibição da alimentação artificial dos animais silvestres da região
Informar, mobilizar e conscientizar os clientes através de ações e atividades sobre a região, como a preservação da fauna e flora e a valorização ambiental	Sinalizar, através de placas ou outros meios, a região referente à flora e fauna locais, para conscientização e preservação das espécies, evitando a coleta, captura, molestação e transporte

É importante destacar o envolvimento do meio de hospedagem com a comunidade local, de forma a conscientizar da importância da fauna e flora, através de ações e eventos para preservação do ambiente natural. Ações como treinamentos, envolvendo conscientização, valorização e desenvolvimento local, contribuem para compreensão da comunidade e suas responsabilidades em relação ao turismo e efeitos, como a especulação imobiliária, a necessidade da preservação frente ao turismo predatório e oportunidades para o desenvolvimento local e da comunidade.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

A3. ARQUITETURA E IMPACTOS DA CONSTRUÇÃO NO LOCAL

POR QUE É IMPORTANTE?

As construções demandam alterações no meio ambiente que podem prejudicar o terreno, a fauna e a flora locais. Portanto, é importante considerar a minimização dessas modificações durante a construção de acordo com a legislação aplicável.

PARA REFLETIR

1. A arquitetura do seu meio de hospedagem está integrada à paisagem do entorno?
2. Existe alguma área degradada no seu empreendimento que não esteja sendo utilizada?
3. O meio de hospedagem possui algum critério para a seleção de materiais de construção para reformas ou ampliações?

COMO IMPLEMENTAR?

A Norma considera que a arquitetura do meio de hospedagem esteja integrada à paisagem do entorno. Isto é, a construção do seu negócio não pode destoar da paisagem ao redor. Portanto, para novas construções, reformas ou ampliações, é importante considerar a arquitetura e o *design* de acordo com as características locais e a legislação aplicável, desde o planejamento até a implantação, com o objetivo de diminuir, prevenir ou evitar impactos potenciais

Na Norma são citadas algumas ações em 5.3. Veja as descrições abaixo referentes a essas ações:

- no projeto arquitetônico e na construção em si, procure evitar, prevenir e/ou diminuir ao máximo alterações na área natural do meio de hospedagem. Considere ações como, por exemplo: não remover a vegetação local, evitar a impermeabilização do solo e o movimento de terras, monitorar e minimizar periodicamente a erosão, antes, durante e após a realização de obras;
- evitar ações que interfiram na fauna silvestre, como, por exemplo, evitar a emissão de luzes e ruídos, evitar bloqueio de passagens utilizadas pelos animais silvestres e evitar alterações em áreas de reprodução da fauna local;
- desenvolver ações e/ou atividades para a conscientização, proteção e conservação de fontes, rios, nascentes, paisagem natural, solo, vegetação e fauna;
- proibir a utilização de produtos e materiais de espécies ameaçadas. Isto inclui o acabamento e a decoração do meio de hospedagem;
- realizar a gestão de resíduos da construção com o objetivo de minimizar a geração, maximizar a reutilização e viabilizar a reciclagem.

Para que seja possível a identificação dos impactos associados à arquitetura e novas construções no local, é necessário conhecer o local selecionado e suas características. Através da coleta dessas informações específicas, é possível adotar medidas estratégicas para uma ocupação ordenada e racional da área, assegurando o desenvolvimento sustentável.

Veja a seguir outras ações pertinentes à conservação, preservação e desenvolvimento das áreas naturais referentes à:



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ÁREA NATURAL	<ul style="list-style-type: none"> - identificar áreas degradadas que não estejam sendo utilizadas com fim específico pelo meio de hospedagem, para aplicar medidas de recomposição, como, por exemplo, limpeza e reflorestamento
CONSTRUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> - utilizar materiais locais, isto é, que estejam disponíveis na região - utilizar materiais sustentáveis e/ou de baixo impacto ambiental, como, por exemplo, madeira certificada ou materiais provenientes de demolição. É interessante o uso de técnicas tradicionais de construção, bioconstrução ou similares - realizar ações de compensação ambiental de acordo com o impacto gerado
COMPATIBILIDADE DA ARQUITETURA COM O ENTORNO FÍSICO E CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> - harmonizar a construção de acordo com o entorno, para que o ambiente natural e cultural não seja descaracterizado, considerando a forma, volume, material, entre outros - manter ao máximo as características do relevo - adotar medidas que minimizem o impacto visual, utilizando a vegetação natural e considerando as formas e materiais além do uso da topografia
CONSTRUÇÕES URBANAS	<ul style="list-style-type: none"> - manter-se em harmonia com o ambiente existente - consultar a comunidade para construção de um novo estabelecimento
SEGURANÇA DOS TRABALHADORES E CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> - considerar a utilização de equipamentos de segurança e sinalização adequada - cumprir com a legislação de saúde e segurança no trabalho

Algumas áreas possuem, além de um potencial ambiental, um potencial cultural que é imprescindível à preservação e, portanto, o meio de hospedagem pode preservar e desenvolver os potenciais da região, de forma a manter suas características, evitando danos e impactos como os listados a seguir:

- modificação da paisagem natural;
- modificações na linha costeira;
- impactos negativos no setor agrícola;
- alteração na forma de ocupação e uso da área;
- erosão do solo;
- impactos negativos na qualidade das águas e do ar;
- obstrução de caminhos naturais de água;
- alteração da vida marinha;
- alteração do ecossistema.

Cabe ao meio de hospedagem identificar estes impactos ambientais durante o mapeamento das atividades, aspectos e impactos da sustentabilidade, conforme determinado em 4.3.2 da Norma e no capítulo 3 deste Guia.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS



A4. PAISAGISMO

POR QUE É IMPORTANTE?

O paisagismo inclui não somente a área do entorno, mas envolve também diversos aspectos da construção. Consiste na criação de espaços funcionais, utilizando plantas e outros elementos decorativos.

Com isso é importante considerar a vegetação nativa e os animais silvestres da região, além de buscar a otimização na utilização dos espaços para melhor aproveitamento da energia solar, das águas e ventilação natural, evitando ou diminuindo impactos no meio ambiente.

PARA REFLETIR

1. O seu meio de hospedagem oferece área verde de acesso aos hóspedes?
2. As atividades de paisagismo são planejadas para estarem integradas com o ambiente natural do entorno do meio de hospedagem?
3. Que tipo de informação sobre o paisagismo do seu meio de hospedagem é oferecida ao cliente?

COMO IMPLEMENTAR?

Deve-se tomar sempre o cuidado de manter o ambiente natural do entorno, por meio de uso maximizado das espécies nativas, sem permitir que estas espécies sejam extraídas de forma ilegal. Uma medida para construir sua composição paisagística é a utilização da flora local, evitando a utilização de plantas ornamentais exóticas, para que não aconteça a propagação dessa vegetação no entorno.

Todo o paisagismo do local deve ser cuidadosamente estudado. O objetivo é não apenas tornar o lugar bonito, mas também conservar o verde. Para isso é possível criar uma estufa com a produção de mudas para arborização local. Esta atividade proporciona o incentivo da adaptação de plantas naturais nativas. Essas espécies, posteriormente, podem ser utilizadas no paisagismo de suas ruas, praças e jardins e na recuperação de áreas verdes do local.

Para atingir bons resultados existem fatores que devem ser conhecidos:

1. CLIMA	Determina as possíveis espécies a serem introduzidas na área
2. RELEVO	Determina o traçado geral do projeto de acordo com a paisagem natural
3. VEGETAÇÃO NATIVA	Funciona como orientação na seleção de espécies e serve de base para a continuação das mesmas características das espécies vegetais ou ponto de referência a uma mudança de características, quando aplicável
4. SOLO	Verificada a constituição física do solo, podem-se prever quais espécies se adaptarão, quais as dimensões das covas para plantio e a adubação requerida para um bom desenvolvimento

CONTINUA >

5. VENTOS	O conhecimento das rotas dos ventos predominantes na área do projeto possibilita designar os locais mais favoráveis para o plantio de determinadas espécies
6. MONUMENTOS NATURAIS	É recomendada a preservação dos monumentos naturais, que são qualquer produção da natureza que por suas qualidades constituam motivos de excepcional interesse, como elementos paleontológicos (fósseis), elementos geomorfológicos (grutas, sumidouros, jazidas minerais), elementos topográficos (quedas d'água, paisagens), elementos florísticos ou botânicos (florestas, plantas raras), elementos zoológicos (fauna), elementos etnográficos (indígenas, inscrições rupestres, ruínas)
7. ÁGUA	Fator de importância funcional e estética. Funcional porque a sobrevivência e o sucesso da composição dependem da água, e estética porque a água é um elemento decorativo e atrativo

Seguindo estes fatores pode ser utilizado o que já existe no local do meio de hospedagem, como, por exemplo:

- arborização de estradas;
- reflorestamento;
- implantação de vegetação protetora de nascentes, mananciais e cursos d'água;
- criação de áreas verdes no meio de hospedagem;
- revestimento vegetal protetor e/ou reconstituente de solos instáveis (taludes, voçorocas). Uma das mais desastrosas consequências do rompimento dos elos naturais reflete-se no solo, causando seu enfraquecimento biológico e, posteriormente, a desagregação física, levando à erosão de suas camadas, das superficiais até as profundas. Com o emprego de espécies vegetais adequadas, há uma diminuição destes danos.

Abaixo são apresentados alguns componentes auxiliares no paisagismo:

1. Gramados - além do embelezamento da paisagem, os gramados têm a importante função de proteger o solo da ação direta dos raios solares, evitando sua esterilização superficial. Outra função extremamente importante é a proteção contra a erosão. O revestimento vegetal sobre o solo evita que as enxurradas de água e a ação dos ventos retirem parcelas da superfície.
2. Lagos - sua presença propicia uma variação visual intensa e atrativa na paisagem. Além de decorativo, o lago influencia marcadamente o ecossistema, quer pela sua capacidade em manter o equilíbrio da umidade atmosférica quer por favorecer a manutenção do sistema hídrico.
3. Renques corta-vento - destaca-se a ação dos ventos livres, quase constantes em determinadas épocas do ano, em algumas regiões. As plantas submetidas à sua ação intermitente sofrem graves perdas de líquido, apresentando queimaduras em suas folhas, enquanto que outras ficam tortuosas e envergadas pelas correntes. As espécies indicadas devem se integrar à paisagem tanto visual quanto funcionalmente, para não prejudicar a paisagem.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

4. Maciços florais - são indicados no projeto paisagístico sempre em locais por onde passam as pessoas ou ao alcance da vista. Para este fim, são indicadas espécies de plantas que produzam floradas fartas e vistosas, podendo-se alterná-las de acordo com a estação, tornando o visual dinâmico inteirado com as mudanças naturais. Quanto ao formato dos canteiros, a preferência é por formas sinuosas ou amebianas, pela leveza.
5. Bosques - devem sempre existir, pois os benefícios são extremamente significativos ao ambiente. Bosques heterogêneos propiciam uma integração com a fauna e a flora local. Podem conter, por exemplo, essências florestais, essências ornamentais, árvores frutíferas. Devem proporcionar uma sensação de “leveza”, além de, em alguns casos, servirem como local para educação ambiental. Neste caso é comum colocar placas pequenas nas árvores com o nome científico, o vulgar e algumas características importantes.

É recomendado oferecer ao cliente informação sobre as principais características de interesse do paisagismo. Como, por exemplo, placas ou quadros informativos com a especificação da vegetação, a quantidade de cada espécie, nome científico, porte das plantas, informações sobre a época de frutos e flores, entre outras características.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

A5. EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS SÓLIDOS

A5.1 RESÍDUOS SÓLIDOS

POR QUE É IMPORTANTE?

O gerenciamento do lixo é essencial para que a produção de resíduos seja minimizada e haja maior aproveitamento de produtos, alimentos e materiais utilizados pelo meio de hospedagem. Com isso, o impacto ambiental causado pela geração de resíduos será menor.

Financeiramente, a gestão de resíduos contribui para a utilização racional dos recursos naturais e a reposição daqueles recursos que são passíveis de reaproveitamento.

No âmbito social, proporciona melhor qualidade de vida para as pessoas por meio das melhorias ambientais, além de gerar emprego e renda para aqueles que trabalham com reciclagem, gestão de resíduos, entre outros.

PARA REFLETIR

1. Os resíduos sólidos gerados são separados por tipo?
2. Os resíduos sólidos gerados são reaproveitados quando possível?
3. São feitas ações para diminuir a geração de resíduos sólidos?
4. Existe algum critério sustentável para a seleção de insumos, por exemplo, o tipo de embalagem e características sustentáveis do produto?
5. O meio de hospedagem recicla ou reutiliza, baterias, garrafas, papéis e latas?
6. É mantido um registro sobre a geração de resíduos sólidos perigosos?

COMO IMPLEMENTAR?

A utilização do princípio dos 4 R - Recusar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar - deve ser seguida com o objetivo de gerenciar de forma adequada os resíduos produzidos pelo seu meio de hospedagem.

É importante salientar que todos os resíduos custam dinheiro: para comprar o material em primeiro lugar e para o descarte em seguida. Por esta razão os meios de hospedagem devem ser cuidadosos em manter os resíduos ao mínimo.

Também é fundamental a adoção de medidas como:

- recusar o que não é necessário;
- reduzir a quantidade gerada;
- reciclar o quanto possível os materiais;
- reutilizar tudo que puder ser reaproveitado;
- evitar o quanto possível as substâncias perigosas.

Deve-se observar que “Recusar” significa não permitir que este resíduo venha a fazer parte da relação de resíduos do meio de hospedagem; isto significa, por exemplo, a utilização de embalagens retornáveis, ou quando isto não for possível, buscar a redução, reutilização e, por fim, a reciclagem de resíduos.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

A seguir são apresentadas ações que podem ser utilizadas no seu meio de hospedagem para três categorias diferentes de resíduos, classificadas da seguinte forma:

RESÍDUOS	PRÁTICA
Inorgânicos – Que não desmancham, isto é, os recicláveis, em sua maioria	Precisam ser limpos e armazenados temporariamente para depois serem transportados
Orgânicos – Que desmancham	Podem ser rapidamente encaminhados para compostagem – onde o lixo entra em decomposição para ser utilizado como fertilizante
Tóxicos e poluentes Por exemplo: pilhas, baterias etc.	Exigem cuidados especiais até que seja encontrado um destino final

Para que estas práticas sejam implementadas, o meio de hospedagem pode:

- Criar um procedimento a ser seguido para que funcionários e hóspedes adotem a proposta de implantar um programa de redução de lixo no meio de hospedagem. É essencial que se construa uma nova cultura quanto à sustentabilidade, começando por um responsável estabelecido pelo seu negócio, seus colaboradores, clientes e partes interessadas respectivamente.
- Treinar funcionários e orientar os hóspedes: uma opção para conquistar os hóspedes é colocar pequenos informativos em pontos estratégicos do meio de hospedagem, com orientações simples, como, por exemplo, separar criteriosamente o lixo.

Existe uma diversidade de resíduos que são gerados em um meio de hospedagem, portanto a redução do lixo começa no momento em que são feitas as compras para abastecer o negócio. Por isso, os colaboradores devem ser orientados para dar preferência a produtos com menor volume de embalagens. Caso elas sejam realmente indispensáveis, o ideal é optar por embalagens recicláveis ou reutilizáveis.

É necessário destacar a importância da utilização de alimentos produzidos nas comunidades locais, o que diminui os gastos com transporte, através da diminuição de viagens, menor consumo de combustível e óleo, maior conservação das estradas, entre outros fatores. Com isso o estoque de produtos no meio de hospedagem será menor e os alimentos mais frescos, além do envolvimento da comunidade local, o que constitui *marketing* para o meio de hospedagem e um requisito para a sustentabilidade.

Para os colaboradores devem ser desenvolvidos treinamentos contínuos para que a gestão de resíduos seja realizada de maneira eficiente. É fundamental que haja a participação e o envolvimento dos colaboradores, fornecedores, clientes e partes interessadas. A equipe do meio de hospedagem envolvida precisa:

- ter o conhecimento de que o hotel adota um programa de redução de lixo e dos motivos que levaram à iniciativa;
- ser capaz de distinguir e separar os diferentes tipos de resíduos;
- separar os resíduos e levá-los para locais previamente determinados;
- apresentar suas dúvidas sempre que lidar com material novo, e só depois depositar o lixo no local indicado;
- a partir de sua prática, dar sugestão para aperfeiçoar as rotinas de gestão ambiental adotadas.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

O anexo 04 deste Guia apresenta uma relação dos resíduos que podem ser reciclados e os que não podem, em suas respectivas cores, de acordo com a Resolução CONAMA Nº 275, de 25 de abril de 2001, que estabelece o código de cores, para os diferentes tipos de resíduos, a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva.

Abaixo estão alguns exemplos de resíduos típicos gerados pelos meios de hospedagem e possíveis ações a serem adotadas pelo meio de hospedagem.

LATAS DE BEBIDAS E ALIMENTOS	Eliminar bebidas em lata e dar preferência às garrafas de vidro retornáveis
GARRAFAS E FRASCOS VARIADOS	Optar por recipientes retornáveis ou recicláveis e garantir que sejam encaminhados ao seu destino de forma correta pelos colaboradores
PLÁSTICOS (OS MAIS DIVERSOS)	Limpar e separar os plásticos para reciclagem. Evitar as sacolas plásticas que, hoje em dia, acompanham quase que obrigatoriamente todas as compras em supermercados e no comércio em geral. Quando elas forem indispensáveis, é possível amenizar o problema reutilizando-as para outras finalidades, como, por exemplo, para embalar o próprio lixo reciclável
RESTOS DE COMIDA	Utilizar os restos de comida como fertilizante natural através da compostagem
PANELAS QUEBRADAS	Utilizar para outros fins, como vasos, por exemplo
JORNAIS E REVISTAS QUE VÃO FICANDO SUPERADOS, PAPELÕES QUE EMBALAM FRUTAS, VERDURAS E LEGUMES	Enviar para reciclagem e/ou reutilizar para outros fins
MÓVEIS	Doar ou fazer o descarte correto através do contato com a prefeitura da sua cidade
RESTOS DE PEQUENAS OBRAS QUE SÃO PERIODICAMENTE REALIZADAS NO MEIO DE HOSPEDAGEM	Reformas pequenas que produzam até 50 kg diários de entulho podem ter as sobras descartadas junto com o lixo doméstico, desde que sejam acondicionadas em sacos de rafia ou feitos de outro material resistente. Para outros casos, identifique ecopontos ou empresas interessadas no material para reutilização ou reciclagem
PONTAS DE CIGARROS, CHICLETES, ISOPOR, COTONETES, FIO DENTAL, FRALDAS (DE BEBÊS OU GERIÁTRICAS), ABSORVENTES HIGIÊNICOS E PRESERVATIVOS	Todo lixo inorgânico, não reciclável, deve ser recolhido por um órgão responsável para que este encaminhe a um aterro sanitário legal. É interessante que o meio de hospedagem saiba o destino final dos seus resíduos

Além dessas medidas para diminuir o resíduo gerado, deve ser construído um espaço para armazenar o chamado lixo limpo. O local deve ficar de preferência próximo à área de serviço do meio de hospedagem, com fácil acesso a colaboradores e caminhonetes ou pequenos caminhões, que se encarregarão de retirar os volumes dali e dar-lhes um destino final.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

O espaço não precisa ser muito grande e, dependendo da taxa de ocupação do meio de hospedagem, o tamanho também varia em função da frequência com que o material vai ser transportado para seu destino final ou intermediário.

Exemplo: para um hotel com 21 unidades habitacionais (UH) e restaurante, basta um cômodo de 4 m x 1 m, aproximadamente, fechado, para evitar a entrada de animais. É bom que seja coberto, pois lá são guardados materiais que podem estragar com a ação do tempo.

Abaixo são apresentadas algumas sugestões para formas de armazenamento do lixo reciclável:

- no chão, ficam enfileirados os tonéis plásticos para cada tipo de material;
- em cima dos tonéis e tambores, existem prateleiras – instaladas em uma altura mínima de 1,60 m – para acomodar jornais e revistas, caixas de papelão, algumas garrafas etc.;
- em outro ambiente, também fechado, ficam temporariamente os produtos tóxicos e poluentes, onde devem permanecer até serem levados para os fabricantes ou para aterros controlados. É preciso um especial cuidado para mantê-los longe do alcance de crianças e animais, para que estes não se contaminem e para que não haja risco de os lixos serem derrubados e espalhados.

Uma alternativa para o transporte do lixo reciclável pode ser a utilização por um veículo do próprio meio de hospedagem, sendo que, com essa decisão, o hotel se responsabiliza totalmente pelo trabalho e pelas despesas de transporte do material reciclável.

Outra alternativa é fazer uma parceria com os proprietários de caminhões que passam pelas recicladoras com os caminhões vazios. Eles podem levar os recicláveis e receber uma pequena parcela da renda obtida com a sua venda. Em seguida é só colocar em prática o projeto de reciclagem do lixo.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

A5. EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS SÓLIDOS

A5.2 EFLUENTES LÍQUIDOS

POR QUE É IMPORTANTE?

O tratamento de efluentes é obrigatório por lei e garante a qualidade dos corpos receptores que recebem as águas residuais e esgoto gerados pelo seu meio de hospedagem, assim protegendo o meio ambiente e a comunidade de contaminações e doenças.

PARA REFLETIR

1. Para onde vai o esgoto gerado pelo seu meio de hospedagem?
2. O seu meio de hospedagem conhece a legislação aplicável à geração de efluentes na sua região?
3. É realizado o monitoramento dos efluentes gerados pelo seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

É fundamental que o meio de hospedagem adote planos e medidas de prevenção com objetivo de diminuir as falhas ou erros do sistema de tratamento e coleta utilizados, evitando assim a contaminação das águas residuais por produtos tóxicos ou perigosos. No planejamento adotado é importante incluir medidas para a destinação adequada de resíduos líquidos de motores a explosão, além do atendimento a emergências ambientais, tratado no capítulo A1 deste Guia.

O meio de hospedagem deve procurar solução apropriada à escala e características de seus efluentes gerados. Lembramos que, caso o meio de hospedagem esteja em local cuja legislação determine tratamento de efluentes com definição de parâmetros de lançamento, estes parâmetros devem ser atendidos e o projeto, construção e operação da estação de tratamento de efluentes devem garantir este atendimento.

Os efluentes gerados pelos meios de hospedagem devem ser avaliados por um órgão ambiental competente para definir o grau de condicionamento a que devem ser submetidos, isto é, processo e grau de tratamento para que não alterem as características físicas, químicas e biológicas dos corpos receptores, além dos parâmetros de qualidade fixados pelos órgãos ambientais competentes.

Para os meios de hospedagem que:

- dispõem de rede de tratamento público de efluente e o órgão de controle ambiental não identificou qualquer ação adicional a ser realizada, o efluente pode ser encaminhado diretamente para este tratamento;
- não dispõem de tratamento público de efluentes, é essencial que seja realizado o tratamento de efluentes gerados, a fim de garantir o atendimento aos padrões estabelecidos pela legislação ambiental aplicável.

Na seleção dos sistemas de tratamento, é importante considerar alguns fatores, como custos de construção, custos operacionais, eficiência, confiabilidade, sustentabilidade, simplicidade, aspectos de disposição de lodo, área disponível e requisitos ambientais do local.

Veja no anexo 05 deste Guia os principais sistemas de tratamento de efluentes existentes.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

A5. EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS SÓLIDOS

A5.3 EMISSÕES PARA O AR (GASES E RUÍDOS)

POR QUE É IMPORTANTE?

O controle de emissão de ruído é essencial, pois além de afetar o conforto dos clientes, causa distúrbios aos vizinhos e aos animais do entorno.

É fundamental que sejam tomadas medidas em relação à emissão de gases gerada pelo meio de hospedagem para conservação do meio ambiente, de forma a evitar que o ar seja poluído, causando doenças e prejudicando a qualidade de vida e o meio ambiente da região onde seu meio de hospedagem está localizado.

PARA REFLETIR

1. Quais são os pontos de emissão de ruídos e gases do seu meio de hospedagem?
2. São tomadas medidas para minimização de emissão de ruídos e gases?
3. Quais são os procedimentos adotados em relação aos ruídos durante as reformas no seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

Identifique todos os equipamentos, maquinaria, instalações, atividades de lazer e entretenimento que causam ou possam causar ruídos e emissão de gases e odores, e procure adotar medidas para minimizar ou eliminar os impactos gerados pelo seu meio de hospedagem.

Veja abaixo algumas ações que podem ser utilizadas pelo seu meio de hospedagem:

- estabelecer medidas para diminuir ou eliminar odores gerados durante o preparo de alimentos na cozinha;
- utilizar gás natural, GLP ou outros combustíveis de menor impacto ambiental;
- substituir motores de dois tempos por alternativas menos poluentes;
- prevenir ou evitar emissões de clorofluorcarbonetos (CFC);
- estabelecer que atividades que produzam ruídos sejam realizadas em locais mais afastados das UH;
- utilizar meios de isolamento para setores como restaurantes, bares ou ambientes com música, prevenindo assim o barulho em áreas de descanso;
- realizar periodicamente a manutenção, modernização e/ou substituição de equipamentos e veículos, incluindo os meios de transportes utilizados pelo seu negócio, para que haja menor consumo de combustível. Para garantir que o transporte seja feito de maneira eficiente, é importante dar treinamento aos colaboradores sobre os trajetos e horários mais eficientes, além de utilizar veículos mais econômicos.

A6. EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

POR QUE É IMPORTANTE?

O controle e o registro do consumo de energia realizado pelo meio de hospedagem são fundamentais para que possam ser criados parâmetros que apontem se as ações realizadas pelo negócio estão sendo eficientes quanto à minimização ou manutenção em relação ao consumo energético.

A minimização do consumo de energia, além de economia financeira para o meio de hospedagem, também traz benefícios para o meio ambiente, com a redução do consumo de recursos naturais, proporcionando melhor qualidade de vida e a reeducação em relação ao comportamento e costumes dos colaboradores, hóspedes e partes interessadas quanto à sustentabilidade.

PARA REFLETIR

1. É feito o controle de consumo de energia por hóspede no seu meio de hospedagem?
2. Existem metas a serem cumpridas em relação ao consumo de energia?
3. Quais são os métodos utilizados para a conscientização de colaboradores e hóspedes em relação ao consumo de energia no seu meio de hospedagem?
4. Existe alguma fonte de energia renovável no seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

É fundamental que o meio de hospedagem possua um sistema que permita o controle e o registro do consumo de energia em kWh por hóspede/noite, independentemente de ser uma fonte própria do negócio, de energia renovável ou não renovável.

Para que o meio de hospedagem saiba o andamento referente ao consumo de energia, é interessante que sejam estabelecidas metas de consumo “fixo” e “variável” de acordo com a taxa de ocupação do hotel referente ao período/sazonalidade e referências de consumo de energia de outros meios de hospedagem na mesma região.

É interessante que o meio de hospedagem utilize fontes renováveis para redução do consumo de energia. De acordo com a viabilidade econômica e ambiental do negócio, verifique fontes de energia no anexo 06 deste Guia.

Outras medidas para redução do consumo de energia:

- uso de lenha ou carvão vegetal provenientes de florestas com manejo sustentável;
- implantação de sensores de luz e equipamentos com desligamento automático;
- utilização de equipamentos com menor consumo energético (por exemplo, lâmpadas de led e equipamentos com selo Procel);
- utilização máxima de iluminação natural;
- minimização do escape de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e refrigeração;
- utilização de meios de isolamento térmico de paredes e forros;
- utilização máxima de ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolação.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

De acordo com as opções apresentadas, é importante ressaltar que o meio de hospedagem deve realizar uma análise para identificar a melhor opção quanto à utilização de energia para o seu negócio. Veja um exemplo na tabela a seguir:

ANÁLISE DA QUANTIDADE DE ENERGIA NECESSÁRIA PARA O AQUECIMENTO DE ÁGUA

VOLUME DE ÁGUA QUENTE	ENERGIA SOLAR (KCAL)	ENERGIA ELÉTRICA (KWH)	GÁS NATURAL (KG)
1 litro	25 Kcal	0,03 Kwh	0,003 kg
13.000 litros/dia	325.000 Kcal	378 Kwh	34,2 kg
390.000 litros/mês	9.780.000 Kcal	11.340 Kwh	1.026,3 kg

A utilização de energias alternativas para o meio de hospedagem traz vantagens como:

- *back-up* para situações de emergência ou alta temporada;
- diferencial ecológico;
- redução na conta de luz.

A questão da manutenção periódica mencionada em diversos itens deste Guia é essencial para garantir maior eficiência dos equipamentos.

Para todas as atividades que exigem o envolvimento dos colaboradores, hóspedes, fornecedores e partes interessadas, é necessário um trabalho de conscientização, através de informativos e comprometimento do seu negócio em incentivar a redução do consumo de energia.

A7. CONSERVAÇÃO E GESTÃO DO USO DE ÁGUA

POR QUE É IMPORTANTE?

É importante que o meio de hospedagem faça um planejamento para redução do consumo de água e considere medidas que não comprometam a disponibilidade de água para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d'água e o nível e a proteção dos mananciais, preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

A minimização do consumo de água, além de economia financeira para o meio de hospedagem, também traz benefícios para o meio ambiente, com a redução do consumo de recursos naturais, proporcionando melhor qualidade de vida e a reeducação em relação ao comportamento e costumes dos colaboradores, hóspedes e partes interessadas quanto à sustentabilidade.

PARA REFLETIR

1. É feito o controle de consumo de água por hóspede no seu meio de hospedagem?
2. Existem metas a serem cumpridas em relação ao consumo de água?
3. Quais são os métodos utilizados para conscientização de colaboradores e hóspedes em relação ao consumo de água no seu meio de hospedagem?
4. É feita a captação de água das chuvas no seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

É fundamental que o meio de hospedagem possua um sistema que permita o controle e o registro do consumo de água das fontes utilizadas (própria ou externa).

Para que o meio de hospedagem saiba o andamento referente ao consumo de água, é interessante que sejam estabelecidas metas de consumo "fixo" e "variável" de acordo com a taxa de ocupação do hotel referente ao período/sazonalidade e referências de consumo de água de outros meios de hospedagem na mesma região.

Veja a seguir algumas medidas para redução do consumo de água no seu meio de hospedagem:

- realizar a captação de águas das chuvas para utilizações menos nobres, como, por exemplo, descargas, limpeza de pisos e jardins, entre outros;
- utilizar chuveiros econômicos nas UH;
- utilizar aeradores, válvulas redutoras e/ou controladores do fluxo de água nas torneiras, quer nas automatizadas, quer nas torneiras controladas por sensores;
- utilizar descarga econômica;
- estabelecer procedimentos de economia e informação para a troca de roupa de cama, banho, toalhas de mesa, entre outros;
- adotar um sistema rápido e eficaz de detecção de fendas e vazamentos nas torneiras e sanitários;
- adotar um programa de manutenção e prevenção para sistemas de ar-condicionado, canalização e acessórios derivados, equipamentos de cozinha e equipamentos de lavanderia;



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

- realizar o monitoramento, registro e análise do consumo de água regularmente;
- realizar, para a gestão, relatórios periódicos sobre a utilização de água e procedimentos referentes a consertos e manutenção;
- instalar dispositivos para a recuperação do vapor condensado nas caldeiras;
- modificar o sistema de canalização de forma a recuperar, tratar e armazenar a água não muito poluída, utilizada em determinadas operações (por exemplo, na lavagem dos vegetais). Esta pode ser utilizada nas descargas, por exemplo;
- disponibilizar a opção de substituição das toalhas e lençóis somente quando pretendida pelos hóspedes.

Aos meios de hospedagem que possuem piscina é essencial o monitoramento da qualidade de água além de procedimentos que minimizem o consumo. Como, por exemplo, utilizar produtos alternativos ao cloro para a sanitização das piscinas (por exemplo, sistema de ozono).

Algumas ações direcionadas para os meios de hospedagem que possuem lavanderia:

- pesar a roupa da lavanderia antes de ser lavada;
- orientar colaboradores sobre a quantidade de roupa que pode/deve ser lavada em cada máquina;
- minimizar o uso de detergentes e enxágues sem que afete a qualidade das lavagens, para uma redução do ciclo de lavagem;
- utilizar um tanque que capture a água do último enxágue, para uma posterior utilização em um outro ciclo de lavagem de roupa, ou para a limpeza do sistema.

Algumas ações direcionadas para os meios de hospedagem que possuem restaurante e cozinha:

- instalar filtros concebidos para filtrar as gorduras e evitar o entupimento dos sistemas de tratamento de águas residuais;
- evitar o corrimento constante da água durante a abertura das torneiras em qualquer processo de lavagem;
- manter as instalações secas, para reduzir a frequência das limpezas;
- utilizar máquinas cujas funções tecnológicas permitam o controle da utilização da água e de detergentes;
- não despejar detritos e restos de comida, ou resíduos oleosos, na rede predial de águas residuais (por exemplo, na canalização);
- nunca despejar o óleo utilizado na confecção dos alimentos na rede predial de águas residuais. Este deve ser armazenado em contentores específicos, para ser posteriormente recolhido pelos recicladores de resíduos oleosos;
- aplicar filtros na canalização dos esgotos, de forma a evitar a entrada de gorduras e óleo. Os filtros devem ser substituídos frequentemente;
- monitorar diariamente as obstruções e concentrações de gorduras na drenagem das águas residuais da cozinha.

Algumas ações direcionadas aos meios de hospedagem que possuem jardins ou área verde no entorno:

- utilizar, se possível, água reciclada para regar as plantas e áreas verdes, proveniente de fontes de beber, banhos, água condensada do ar-condicionado, *jacuzzis* e lavanderias;
- plantar espécies nativas, visto que estão mais adaptadas ao meio ambiente local e necessitam de menos água, pesticidas e outros cuidados;
- utilizar sistemas de irrigação lenta que permitam o gotejar da água;
- regar os terrenos somente no início da manhã ou no final da tarde, para prevenir o excesso de evaporação;
- aplicar sensores de umidade nas zonas mais estratégicas do terreno, pois eles alertam para a necessidade de água somente quando o solo carece de umidade;
- colocar dispositivos automáticos que permitam desligamento em períodos de chuva;
- aplicar agulhetas de disparo de água às mangueiras;
- utilizar controladores eletrônicos com um *timing* individual preciso, com zonas de multi-irrigação e multiciclos.

É fundamental garantir, através de controle de qualidade e ensaios periódicos, que a água utilizada no meio de hospedagem para o consumo seja potável. Para isso é necessário consultar a legislação aplicável, características das instalações hidráulicas, origem da água, estado das cisternas e caixas d'água, entre outros.

Para todas as atividades que exigem o envolvimento dos colaboradores, hóspedes, fornecedores e partes interessadas, é necessário um trabalho de conscientização, através de informativos e comprometimento do seu negócio em incentivar a redução no consumo de água.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

A8. SELEÇÃO DE INSUMOS

POR QUE É IMPORTANTE?

É importante que o meio de hospedagem identifique seus insumos e fornecedores e faça uma análise baseada nas características dos produtos em relação aos potenciais impactos negativos que este produto pode causar ao meio ambiente.

Com isso, além de minimizar os impactos negativos, seu negócio irá promover o consumo responsável em relação à sustentabilidade.

PARA REFLETIR

1. O seu meio de hospedagem utiliza produtos de limpeza biodegradáveis?
2. Os produtos de limpeza utilizados no seu negócio possuem dosadores?
3. O colaborador responsável pela compra de produtos foi treinado para utilizar critérios sustentáveis na escolha dos produtos?

COMO IMPLEMENTAR?

É importante que o meio de hospedagem identifique os insumos que adquire e verifique possíveis impactos ambientais negativos decorrentes da utilização desses produtos, com o objetivo de estabelecer procedimentos para utilização e seleção de fornecedores, minimizando e prevenindo assim os impactos causados ao meio ambiente.

O meio de hospedagem pode nomear colaboradores responsáveis para realização de inspeção periódica de produtos de higiene, limpeza e controle de pragas, para garantir a utilização dos produtos dentro da validade.

Lembre-se de considerar a legislação aplicável e utilizar substâncias de menor impacto ao meio ambiente, colaboradores e comunidade local.

Algumas das características importantes a serem observadas nos produtos utilizados para a limpeza podem ser facilmente identificadas nos rótulos dos produtos ou através de consulta com os fornecedores. Veja os exemplos a seguir:

- biodegradável;
- neutro;
- não corrosível;
- não tóxico.

É importante considerar os produtos direcionados aos hóspedes, como, por exemplo, sabonetes, shampoos e cosméticos. É interessante dar preferência, se houver produção local que atenda aos critérios de sustentabilidade definidos pelo seu meio de hospedagem (por exemplo, produtos biodegradáveis), assim serão consideradas a economia local e a diminuição de impactos relativos ao transporte. O meio de hospedagem pode também utilizar dosadores para esses produtos.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

B1. COMUNIDADES LOCAIS

POR QUE É IMPORTANTE?

A participação do meio de hospedagem em ações ou iniciativas voluntárias de organizações que fazem parte da região é importante para o desenvolvimento social e econômico da comunidade local.

A comunidade local influencia o meio de hospedagem e vice-versa, portanto é interessante que a relação com a comunidade seja transparente e de orientação quanto às ações do meio de hospedagem e à sustentabilidade para região.

PARA REFLETIR

1. É realizada alguma ação pelo seu meio de hospedagem em conjunto com a comunidade local?
2. O seu meio de hospedagem proporciona um canal comunicação aberto para todos que desejarem entrar em contato?
3. É possível dizer se a comunidade está satisfeita quanto às ações realizadas pelo seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

A seguir estão algumas ações que podem ser realizadas pelo seu meio de hospedagem:

- orientar e encorajar o envolvimento dos seus colaboradores em atividades comunitárias;
- permitir dispensa por algumas horas semanais para que seu colaborador possa se dedicar a uma ação voluntária (ações comunitárias locais);
- oferecer as instalações do seu meio de hospedagem para realização de ações comunitárias, bem como a utilização de recursos, como, por exemplo, telefone, computadores, entre outros;
- oferecer cardápios com culinária regional que utilizem produtos típicos da região e comprar produtos e serviços regionais, para fomentar a economia local;
- realizar uma análise quanto aos resultados obtidos com as atividades realizadas junto aos colaboradores e a comunidade, a fim de proporcionar melhorias e/ou identificar necessidades.

É fundamental que o meio de hospedagem avalie o grau de satisfação da comunidade quanto às suas ações. Isto pode ser feito através de pesquisas de satisfação em parcerias com prefeituras (secretarias pertinentes), escolas e organizações governamentais ou não governamentais.

- orientar a comunidade através de cursos e outros meios disponíveis quanto às atividades que podem causar impacto negativo na região e para o turismo, a fim de prevenir e/ou minimizar estes impactos.

É importante que a orientação à comunidade seja realizada em assuntos pertinentes, como educação ambiental, condutas de ética que incluam temas como, por exemplo, proibição da venda de determinados materiais da região (por exemplo, conchas), turismo sexual e prostituição infantil (conforme as orientações do Código de Conduta do Turismo contra Exploração Sexual Infante-Juvenil), proibição da pesca/caça (exceto quando permitido por lei).



Desta forma o meio de hospedagem compromete-se a informar e conscientizar seus colaboradores e a comunidade para a prática de atividades sustentáveis, bem como denunciar atos suspeitos e repudiar qualquer tipo de propaganda nos diversos segmentos envolvidos nas suas atividades.

- manter um canal aberto de comunicação com a comunidade local, permitindo o recebimento de reclamações e sugestões e a divulgação das ações realizadas, através de reuniões, informativos e outros meios de comunicação disponíveis na região (jornal, rádio etc.).

É recomendado manter um histórico para análise e melhorias em relação às atividades relacionadas à comunidade local e que as reclamações e sugestões sejam respondidas com objetivo de demonstrar a importância e o interesse da participação da comunidade local.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

B2. TRABALHO E RENDA

POR QUE É IMPORTANTE?

Se o meio de hospedagem oferecer trabalho à comunidade local, isto trará benefícios tanto para a comunidade e para o desenvolvimento econômico local quanto para o meio de hospedagem em relação à renda e à rotatividade de colaboradores.

Caso seja necessário, é interessante que o meio de hospedagem ofereça treinamento e capacitação para proporcionar desenvolvimento e oportunidades para os colaboradores no meio de hospedagem.

PARA REFLETIR

1. A maioria dos colaboradores do empreendimento é da comunidade local?
2. O seu meio de hospedagem apoia a capacitação de pessoas da comunidade local?
3. O meio de hospedagem estimula e promove os serviços e produtos oferecidos pela comunidade local para os seus clientes?

COMO IMPLEMENTAR?

É recomendado que o meio de hospedagem proporcione trabalho para a comunidade local em no mínimo 50% de suas atividades, como empregados, subcontratados ou autônomos. Estes trabalhos podem ser em diferentes áreas, desde a construção, reforma e ampliação do seu negócio até administração, operação e gerência do seu meio de hospedagem.

A comunidade local é toda pessoa que mora na região. Por exemplo, se existe uma família em que o dono da casa reside na comunidade, independentemente do seu local de origem, os integrantes desta família são considerados parte da comunidade local.

Nas regiões onde não existe mão de obra qualificada, o meio de hospedagem pode oferecer treinamento e capacitação profissional, possibilitando o emprego de novos colaboradores e o desenvolvimento de colaboradores, para que tenham acesso a cargos superiores como, por exemplo, supervisão, gerência e cargos administrativos.

É interessante para o meio de hospedagem construir parcerias com a prefeitura local para buscar apoio a seus programas de capacitação e treinamento, educação ambiental e atenção à saúde.

Outro fator essencial para o meio de hospedagem em relação aos seus colaboradores é uma política de remuneração justa, sem discriminação quanto ao gênero, raça, religião ou qualquer outro fator.

Dar preferência aos estabelecimentos locais para o fornecimento de produtos e prestação de serviços utilizados pelo seu meio de hospedagem é uma atividade que proporciona o desenvolvimento socioeconômico local, assim como incentivar e promover produtos e atividades relacionadas ao turismo local.

Pode-se citar como exemplo a indicação de atividades turísticas, como *tours* e passeios e a venda de produtos, como o artesanato produzido localmente ou alimentos típicos da região, dentro do seu meio de hospedagem, com objetivo de promover a cultura e valorizar a comunidade, através do resgate de tradições, técnicas artesanais e culinárias locais.



B3. CONDIÇÕES DE TRABALHO

POR QUE É IMPORTANTE?

As condições de trabalho influenciam diretamente na produtividade e desenvolvimento dos colaboradores. Boas condições e qualidade de vida no trabalho proporcionam maior participação por parte dos colaboradores e criam um ambiente de integração com superiores, colegas e o próprio ambiente de trabalho.

PARA REFLETIR

1. São desenvolvidas ações para promover equidade étnica, social e de gênero?
2. O meio de hospedagem remunera seus colaboradores de acordo com os pisos sindicais da categoria?
3. O seu meio de hospedagem busca identificar as necessidades dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho?

COMO IMPLEMENTAR?

Na contratação:

- assegurar igualdade de direitos para os trabalhadores locais, na medida em que seja explicitada de forma transparente;
- promover capacitação e reverter em benefício para o trabalhador através de uma política interna de incentivos (por exemplo, promoções, premiações etc.)

No trabalho:

- garantir a minimização dos riscos de acidentes ocupacionais e doenças contagiosas;
- proporcionar bem-estar físico e mental aos colaboradores nos caminhos e destinos de trabalho e dentro da empresa, o que inclui o conforto para o desenvolvimento do trabalho e condições mínimas de higiene e segurança;
- oferecer salários de acordo com os pisos sindicais e regionais; os benefícios devem ser atendidos e de pleno conhecimento do trabalhador;
- contribuir para a equidade étnica, social e de gênero, estimulando a diversidade, seja em suas contratações, seja incentivando a participação de seus colaboradores em campanhas internas ou externas contra a discriminação e a exclusão;
- conscientizar e denunciar a exploração infantil. Isto pode se dar, por exemplo, com campanhas internas, palestras para os colaboradores e divulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente;
- evitar o falso aprendizado.

Isto é, as obrigações com os funcionários, sob as condições legais aplicáveis e associadas às legislações e regulamentações trabalhistas e de seguridade social, devem ser realizadas de forma a garantir aprendizado e não somente como parte de uma obrigação, gerando falso aprendizado. Para essas ações é importante que o meio de hospedagem planeje e implemente de forma a assegurar sua eficácia.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

B4. ASPECTOS CULTURAIS

POR QUE É IMPORTANTE?

Os aspectos culturais não se restringem apenas a monumentos magníficos e com valor histórico, mas também àqueles valores configurados por paisagens, particularidades regionais e geográficas, ambientes urbanos e rurais, bem como os traços da manifestação cultural não tangível, como os modos de vida, as expressões de arte popular, os saberes e fazeres, as aspirações, os símbolos e mitos, como maneira de reforço de nossa identidade cultural.

É importante que o meio de hospedagem preserve e valorize os aspectos culturais locais, assim como incentive a sua apreciação e entendimento.

PARA REFLETIR

1. Quais atividades do seu meio de hospedagem interagem com os aspectos culturais da região?
2. O seu meio de hospedagem divulga aspectos culturais da região aos seus clientes?
3. São promovidas atividades culturais relacionadas diretamente com o seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

É importante que o meio de hospedagem promova atividades turísticas compatíveis com a valorização do patrimônio local, apoiando iniciativas nesse sentido e produzindo, dentro do próprio estabelecimento, atividades e medidas que promovam a valorização da cultura e do saber local.

Veja a seguir algumas atividades que podem ser utilizadas pelo seu meio de hospedagem:

- realizar programas de treinamento abordando os problemas locais, seu patrimônio histórico e educação ambiental, com objetivo de proporcionar maior envolvimento e conhecimento entre funcionários, com a comunidade e a cultura local;
- promover, de maneira planejada, atividades e manifestações culturais das comunidades locais e a sua divulgação junto aos clientes, procurando preservar a sua autenticidade;
- apoiar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação e a promoção da cultura local;
- fornecer aos clientes orientações e informações para incentivar o conhecimento e para promover atitudes e comportamento de respeito à cultura local;
- planejar ações para prevenir os impactos negativos produzidos pelo funcionamento do seu meio de hospedagem junto às comunidades locais.

Uma das maneiras de prevenir os impactos negativos é construir, junto com as comunidades locais, regras de conduta de visitantes durante visitas à região e orientar visitantes sobre os atrativos histórico-culturais da região.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

B5. SAÚDE E EDUCAÇÃO

POR QUE É IMPORTANTE?

A saúde e a educação influenciam diretamente na comunidade, nos trabalhadores do seu meio de hospedagem e, consequentemente, nos hóspedes.

Portanto, a preservação da saúde e o apoio e incentivo à educação são essenciais para qualquer negócio, na prestação de serviços, qualidade de vida da comunidade e desfrute do destino pelo cliente.

PARA REFLETIR

1. Quais são as ações voltadas para apoiar a educação dos seus colaboradores e comunidade local?
2. O meio de hospedagem participa de ações voltadas para saúde realizadas na comunidade local?
3. O meio de hospedagem possui programa de saúde para seus colaboradores e suas famílias?

COMO IMPLEMENTAR?

Veja a seguir algumas atividades que podem ser utilizadas pelo seu meio de hospedagem:

- contribuir e promover programas voltados para a educação e saúde de seus colaboradores, abrangendo seus familiares, sempre que possível;
- promover dias de ação social, onde médicos, dentistas, tabeliões, entre outros, possam usufruir os serviços do hotel gratuitamente e em troca atendam à população do entorno do meio de hospedagem (troca de serviços);
- participar de programas de saúde das comunidades locais (por exemplo, iniciativas de educação para a saúde, campanhas de vacinação etc.);
- oferecer programas voltados para saúde e atendimento aos seus colaboradores e família, sempre que possível;
- especificar as áreas onde seja permitido fumar, através de sinalização e orientação;
- realizar ações de apoio à educação dos seus colaboradores e da comunidade local, como, por exemplo, cursos de educação ambiental, capacitações para o desenvolvimento de novas habilidades, entre outros.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

B6. POPULAÇÕES TRADICIONAIS

POR QUE É IMPORTANTE?

O meio de hospedagem pode criar medidas e programas com base em estudos técnicos para relacionar-se com as comunidades tradicionais, a fim de promover o conhecimento e o respeito aos seus hábitos, sua cultura e seus direitos.

A preservação da população tradicional reflete diretamente na preservação histórico-cultural da região.

PARA REFLETIR

1. Os seus colaboradores conhecem as tradições da região?
2. Quais são as atividades realizadas pelo seu meio de hospedagem em relação à preservação das populações tradicionais?
3. O seu meio de hospedagem comunica aos seus clientes os aspectos e a importância das populações tradicionais para a região?

COMO IMPLEMENTAR?

O meio de hospedagem pode realizar, através de planejamento de programas, a implementação de medidas que garantam o respeito aos hábitos, direitos e tradições das populações tradicionais, com o auxílio de pesquisas científicas ou por técnicos da área.

É recomendado que o meio de hospedagem promova um fundo comunitário para projetos de desenvolvimento da educação e conservação na comunidade. Através desses projetos é possível realizar a divulgação de informações das atividades tradicionais e da necessidade da preservação identificadas na população tradicional.

Para contribuir com a economia local o meio de hospedagem pode fornecer informações sobre pontos de venda de artesanato, restaurante e cafés locais, museus etc. em mapas e na programação, e incentivar hóspedes a fazer donativos aos programas de desenvolvimento comunitário local.

É importante considerar todas as medidas descritas em 6.6 da ABNT NBR 15401. Veja a seguir a interpretação de algumas dessas medidas:

- informar e conscientizar os hóspedes sobre as características significativas relacionadas à tradição da comunidade local, de forma a apresentar e orientar uma conduta ética por parte dos visitantes;
- retribuir ou compensar a comunidade tradicional pelos benefícios que ela proporciona através de suas tradições e/ou conhecimento;
- incentivar e apoiar ações para melhoria das condições e qualidade de vida das populações tradicionais, de acordo com as necessidades designadas por elas;
- comunicar-se com as comunidades tradicionais para entrar em acordo sobre a utilização de recursos sob seu controle, como direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais, entre outros;
- evitar o desrespeito e/ou o uso de maneira não apropriada de sítios sagrados pelos hóspedes e colaboradores;
- apoiar a participação direta da população tradicional durante o planejamento e a execução de atividades realizadas na sua região;
- garantir que não aconteça o abandono de atividades tradicionais, considerando principalmente aquelas que oferecem suporte financeiro às comunidades locais devido ao surgimento de outras atividades, como o desenvolvimento do turismo;
- orientar as comunidades locais em relação aos costumes que afetem de forma negativa o meio ambiente, para evitar e/ou auxiliá-las quando necessário.



C1. VIABILIDADE ECONÔMICA

POR QUE É IMPORTANTE?

Difícilmente um negócio dá certo sem planejamento e controle sobre os resultados obtidos e sob a execução do planejamento em si. Portanto, para que seja possível avaliar a viabilidade econômica de um meio de hospedagem, é necessário realizar um plano de negócios que seja periodicamente analisado, com objetivo de melhorias e cumprimento de metas.

PARA REFLETIR

1. O seu meio de hospedagem possui um plano de negócio?
2. O seu meio de hospedagem possui registro financeiro de todas as suas atividades?
3. O seu meio de hospedagem planeja a divulgação do negócio?
4. É realizada uma análise com outros meios de hospedagem, fornecedores e clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos pelo seu negócio?

COMO IMPLEMENTAR?

Um meio de hospedagem é considerado viável se o rendimento obtido for maior que o mínimo determinado pelo investidor.

Portanto, é importante que o meio de hospedagem tenha estabelecido em números onde pretende chegar. Para facilitar o cálculo da viabilidade econômica, é preciso fazer um modelo financeiro do negócio. Esse modelo pode ser montado em planilhas eletrônicas, e até já existem planilhas “pré-fabricadas” e sistemas adaptados especificamente para meios de hospedagem. A vantagem de uma planilha eletrônica é a possibilidade de ver como o negócio se comporta (qual é a sua sensibilidade) em relação a fatores importantes, como demanda, preço, custos e investimentos. A estrutura do modelo depende da complexidade do negócio.

Veja a seguir alguns itens essenciais para um plano de negócios:

ITEM	CONTEÚDO
Descrição de produtos e serviços oferecidos	Verificar o funcionamento para o negócio, vantagens e desvantagens
Mercado e competição	Analisar o mercado e a concorrência, incluindo a quantificação das vendas
Estratégia de <i>marketing</i>	Elaborar estratégia através da análise de mercado, custos e segmento que pretende atingir
Custo de investimento	Especificação e justificativa de investimento
Custo operacional	Especificação de todos os custos ligados à operação do meio de hospedagem e as suas fontes

CONTINUA >



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ITEM	CONTEÚDO
Viabilidade econômica	Quantifica todos os possíveis cenários junto aos investimentos e custos operacionais, com o objetivo de garantir que a rentabilidade esteja de acordo com o estabelecido pelo investidor
Fatores-chave e riscos	Analisa a sensibilidade do negócio a flutuações de receita e custo. Identifica os riscos de mercado, legais/ambientais e de operação
Administração	A qualidade da administração é um fator decisivo para o sucesso. Detalhar o tipo de gestão, divisão de tarefas e experiência
Cronograma	Como será implantado o negócio e quando serão necessários os recursos

É importante que o meio de hospedagem tenha documentos que provem a viabilidade do seu negócio.

Não é objetivo deste capítulo detalhar um plano de negócios, e sim fazer entender a importância e o conteúdo deste. O estudo de viabilidade econômica é complexo, tornando-se mais complexo à medida e à proporção que o negócio cresce (mais produtos, mais clientes, maiores investimentos, mais pessoal, infraestrutura etc.). Geralmente, contratam-se consultores externos para fazer um plano de negócio, mas isso não isenta o empresário de participar da elaboração do plano. Especificamente, ele precisa:

- especificar objetivos para o plano;
- fornecer os dados básicos sobre o negócio;
- estar disposto a encomendar estudos específicos para melhorar a qualidade da análise (por exemplo, no caso de investimento de uma ecopousada nova, deveria ter um projeto arquitetônico para poder trabalhar com valores reais, e não um custo médio de construção);
- dar acesso a pessoas-chave na empresa ou no ambiente de negócio;
- acompanhar o trabalho e estar preparado para discutir o rumo do seu negócio.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS



C2. QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

POR QUE É IMPORTANTE?

Qualquer negócio depende de seus clientes, portanto é muito importante saber identificar as expectativas e necessidades do segmento que se pretende atingir.

É essencial que o meio de hospedagem apresente seus produtos e serviços de forma clara e transparente, e seja capaz de prestar informações sobre o meio de hospedagem, serviços e produtos turísticos da região. Estes são alguns fatores ligados diretamente à qualidade e satisfação do cliente.

PARA REFLETIR

1. Existe um sistema de avaliação da satisfação do cliente no seu meio de hospedagem?
2. O seu negócio possui a descrição documentada de todos os produtos e serviços oferecidos?
3. O seu meio de hospedagem faz o cadastro de todos os seus clientes?

COMO IMPLEMENTAR?

O planejamento e a escolha de produtos e serviços a serem oferecidos pelo meio de hospedagem envolvem diretamente o conhecimento das expectativas dos clientes, a legislação e as referências em vigor no mercado.

Para isso recomenda-se a realização periódica de pesquisa junto aos clientes atuais e potenciais para a identificação de suas expectativas quanto a produtos e serviços fornecidos ou quanto a produtos e serviços a serem oferecidos pelo seu meio de hospedagem.

É importante estabelecer requisitos de qualidade para todos os produtos e serviços do seu meio de hospedagem e monitorar se eles vêm sendo atendidos.

Para o atendimento aos requisitos e para o conhecimento de clientes, colaboradores e partes interessadas, é fundamental manter uma descrição formal dos produtos e serviços oferecidos que inclua as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica). Veja 7.2.3 da ABNT NBR 15401.

Os requisitos de qualidade para os produtos e serviços citados podem ser utilizados para descrição do produto ou serviço oferecido aos clientes, dispostos em vários instrumentos de comunicação: *homepage*, *folders*, folhetos, catálogos, cardápios, regulamento interno do meio de hospedagem, vídeos institucionais, *folders* específicos (passeios turísticos) etc. É fundamental seguir referências estabelecidas pela legislação e pelo mercado, considerando a expectativa do cliente.

É essencial que a comunicação entre o meio de hospedagem e seus clientes seja apresentada de forma clara e transparente, com informações fidedignas sobre os produtos e serviços oferecidos. Considere o descrito em 7.2.7 da ABNT NBR 15401.

Sempre que aplicável, é importante apresentar nas descrições um espírito educacional, onde o cliente pode aprender e entender a relevância da sustentabilidade nas suas três dimensões. Isto pode ser feito paralelamente à divulgação por parte do meio de hospedagem sobre as ações tomadas para minimizar os impactos negativos e para potencializar os impactos positivos, sejam estes ambientais, socioculturais ou econômicos, por ele realizados.

Para analisar a satisfação do cliente é sugerida a aplicação de pesquisa para registrar os comentários, sugestões e reclamações dos hóspedes, normalmente aplicada por meio de formulários disponíveis nas unidades habitacionais ou na recepção do meio de hospedagem. Normalmente o cliente é deixado à vontade para decidir se quer ou não emitir a sua opinião.

Veja a seguir um exemplo de formulário para pesquisa de satisfação de cliente:

RECEPÇÃO

Seu <i>check-in</i> foi rápido?	sim	não
Achou sua estada agradável?	sim	não

HOPEDAGEM

Seu apartamento e banheiro estavam limpos?	sim	não
Você encontrou o conforto necessário para uma boa noite de sono?	sim	não

GASTRONOMIA

A qualidade e a variedade do café da manhã atenderam às suas expectativas?	sim	não
Seu almoço ou jantar em nosso restaurante foi bom?	sim	não

PARA CONCLUIR

Deixamos de prestar algum serviço de sua necessidade?	sim	não
---	-----	-----

Em caso afirmativo, qual?

Você se hospedaria neste hotel novamente?	sim	não
---	-----	-----

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES:



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

O uso deste tipo de pesquisa deve ser feito tomando-se alguns cuidados. Em primeiro lugar, é preciso sempre analisar os resultados e usá-los para a tomada de decisões que possam melhorar a qualidade dos serviços e, evidentemente, monitorar os resultados das melhorias implementadas. Em segundo, deve-se ter claro que o universo de clientes dispostos a preencher formulários deste tipo é sempre pequeno. Além disto, existe uma tendência de que somente clientes muito insatisfeitos e muito satisfeitos preencham a pesquisa. Assim, tende-se a ter uma medida dos extremos em termos de opinião. Desta forma os resultados encontrados na pesquisa devem ser avaliados com cuidado.

Outra maneira de medir a satisfação dos clientes, que pode ser realizada em conjunto com a pesquisa descrita anteriormente, é perguntar ao hóspede no momento do *check-out* se ele ficou satisfeito com o serviço ou ainda se ele tem algo a sugerir em termos de melhoria aos serviços prestados pelo meio de hospedagem.

Lembre-se de responder e considerar as reclamações, sugestões e comentários dos clientes junto às pesquisas, e mantenha um registro para análise periódica.

- É fundamental que o meio de hospedagem mantenha um registro dos seus hóspedes de acordo com a legislação vigente.

O registro de hóspede é regulamentado pelo DN 429 de 23/04/2002 do Ministério do Turismo. Veja um modelo da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) no anexo 07 deste Guia.

- É recomendado que a comunicação entre o seu meio de hospedagem e os fornecedores, prestadores de serviço, comunidade, entre outros envolvidos com o meio de hospedagem e a região relacionada seja realizada de forma a promover as três dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica).

Veja os exemplos a seguir que podem ser utilizados no seu meio de hospedagem:

- ✓ Estabelecer critérios para a seleção de fornecedores além de oferecer incentivo e orientação direcionados à sustentabilidade.
- ✓ Dar preferência aos produtos e serviços oferecidos localmente.
- ✓ Apoiar programas e materiais voltados para orientação e promoção da região, relacionados à sustentabilidade, como, por exemplo, ações direcionadas à cultura da região, educação ambiental, informação e relacionamento com as populações tradicionais, entre outros.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

C3. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO E DOS CLIENTES

POR QUE É IMPORTANTE?

É de extrema importância que o meio de hospedagem esteja atento às suas atividades em relação aos riscos de saúde e segurança para seus clientes e colaboradores.

Portanto, é essencial a necessidade de manter procedimentos de identificação de potenciais riscos, para evitar e prevenir acidentes.

PARA REFLETIR

1. O seu meio de hospedagem conhece os potenciais riscos aos quais os hóspedes ou colaboradores estão expostos no empreendimento?
2. São registrados os acidentes, mesmo os de menor gravidade, ocorridos no seu meio de hospedagem?
3. Existe um plano de atendimento de emergência de acidentes no seu meio de hospedagem?

COMO IMPLEMENTAR?

É recomendado que seja feita a identificação dos perigos e a avaliação dos riscos relativos à execução de atividades e tarefas por parte dos colaboradores no meio de hospedagem. Através dos resultados da identificação é possível planejar e implementar medidas para prevenir acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Veja a seguir uma sequência de etapas que pode ser realizada pelo seu meio de hospedagem:

- identificar todas as atividades e tarefas realizadas (em todas as áreas do meio de hospedagem, de acordo com o capítulo 03 deste Guia);
- listar, para cada atividade e/ou tarefa identificada, os possíveis perigos provenientes da sua execução;
- listar, para cada perigo apontado, o risco associado (perigo = causa, e risco ou dano = consequência);
- avaliar a probabilidade de cada perigo (pouco provável, provável ou muito provável);
- analisar a severidade de cada risco ou dano (baixa, média ou alta);
- cruzar as informações das duas etapas anteriores (probabilidade do perigo e severidade do risco ou dano) e identificar quais são os perigos que precisam ser prevenidos ou minimizados;
- definir ações para tal;
- implementar estas ações e monitorar seus resultados, através de registros para realização de análise crítica.

Em relação aos clientes é essencial que o meio de hospedagem verifique os perigos e riscos associados à estada do hóspede. Por exemplo, se o cliente fizer um passeio a cavalo ou se o cliente utilizar a piscina, listar os perigos e riscos associados e relativos à saúde e segurança, podendo-se adotar então a metodologia citada anteriormente.

É importante citar que, em todos os casos (trabalhadores e clientes), deve-se considerar a responsabilidade do meio de hospedagem quanto ao traslado (casa/trabalho/casa ou aeroporto/porto/rodoviária – meio de hospedagem - aeroporto/porto/rodoviária).

É fundamental que o meio de hospedagem proporcione ao cliente informações sobre os perigos durante as atividades e promova programas voltados para a segurança do turista.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ANEXOS

ANEXO 01 – POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE - PÁGINA 20

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DO HOTEL VILLE LA PLAGE

HOTEL VILLE LA PLAGE, localizado no município de Armação dos Búzios, estado do Rio de Janeiro, Meio de Hospedagem Urbano, pretende promover uma gestão focada no comprometimento com os Princípios do Turismo Sustentável, estabelece sua política de sustentabilidade, visando promover a melhoria contínua das suas operações, conforme as seguintes diretrizes:

- Estar comprometido em atender às legislações e outros requisitos e com o gerenciamento correto dos seus aspectos e impactos significativos da sustentabilidade;
- Implementar processos gerenciais e operacionais que garantam a satisfação das necessidades dos clientes e acionistas e o incentivo à sua formação e participação, estimulando o seu comprometimento para com as questões ambientais e socioculturais;
- Promover ações socioculturais e ambientais que atendam às expectativas das partes interessadas, visando melhorar a imagem do destino turístico.
- Divulgar a política junto às partes interessadas e ao público em geral, de forma que ela seja compreendida e assimilada.

Fonte: <<http://www.villelaplage-laforet.blog.br/p/politica-de-gestao-e-sustentavel-das.html>>

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DO HOTEL CANTO DAS ÁGUAS

O Canto das Águas recebeu, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a certificação de primeiro hotel sustentável do Brasil. De fato, nosso hotel sempre buscou conciliar conforto e lazer, com projetos de preservação ambiental e desenvolvimento social da região. E essa certificação é o reconhecimento disso.

Sempre procuramos ter um cuidado, não apenas com a natureza que nos cerca, mas sobretudo com as pessoas que vivem nesse meio ambiente. Estamos integrados à realidade à nossa volta, procurando torná-la melhor, mais justa e mais saudável.

Isso se reflete em todas as ações que envolvem o hotel, em um processo contínuo, buscando melhorar sempre. Melhorar sempre, por exemplo, utilizando energias limpas, como a solar, para aquecer as águas de todo o hotel. Reciclando e tratando nosso lixo. Construindo com madeiras de reflorestamento ou reutilizando madeiras de demolições.

É nosso princípio preservar recursos que são preciosos, para que a Chapada continue a ser o que é, incluindo as águas, os ecossistemas, nossa cidade e todos que moram nela. Neste conjunto de naturezas está o encanto que nos cerca, daí o nosso compromisso em preservá-lo.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO

ANEXOS

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO

Capacitação dos colaboradores

Temos um programa de capacitação constante para colaboradores e uma relação trabalhista respeitosa que resulta em uma equipe que está conosco há muitos anos. Um respeito que reflete em um atendimento cordial e eficiente a nossos clientes, uma marca registrada do Canto das Águas.

Compromisso com a comunidade

Participamos de boa parte das iniciativas sociais em Lençóis, apoiando o desenvolvimento de projetos educacionais e de sustentabilidade, como o Grãos de Luz e Griô (www.graosdeluzegrio.org.br), Avante Lençóis (www.avantelencois.com.br) e o Clube de Mães de Lençóis. Estabelecendo parcerias, consumindo os produtos desses projetos e de suas cooperativas, trazemos também para nossos hóspedes a visão destes trabalhos e a sua divulgação.

Práticas de sustentabilidade

- Coleta seletiva de lixo, com resultado financeiro da venda para funcionários envolvidos.
- Controle de troca de enxoval a cada três dias.
- Utilização de produtos biodegradáveis pela governança, cozinha e lavanderia.
- Divulgação e valorização da cultura local.
- Sistema de aquecimento solar em todos os apartamentos.
- Monitoramento de consumo de energia elétrica e água com registro em planilhas para controle.
- Compostagem das podas e varrição do jardim.
- Prioridade à contratação de mão de obra local.
- Programas de treinamento para os colaboradores (ILT - Instrutores no Local de Trabalho).
- Projeto paisagístico e de recomposição ambiental.
- Informativo para hóspedes e visitantes sobre o programa ambiental, flora, fauna e cultura local.
- Apoio financeiro mensal a ONG locais: Grãos de Luz e Griô (vencedora do prêmio Itaú – Unicef 2004), creche Mãe Fifa, Clube de Mães.
- Apoios pontuais a diversas iniciativas de ONG ou instituições, como: Colégio Estadual, Brigada de Combate a Incêndios, Associação de Guias e Condutores etc.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ANEXOS

- Políticas de compra de produtos e serviços que colaborem com o meio ambiente e que ajudem a promover uma sociedade mais justa.
- Avaliação de satisfação dos colaboradores.
- Informativo aos hóspedes e colaboradores de nossa missão e política de sustentabilidade.
- Avaliação de satisfação do cliente (análise e resposta ao opinário).
- Apoio e incentivo de aprendizagem de línguas estrangeiras para os colaboradores.
- Apoio e incentivo à formação acadêmica para a gerência administrativa (curso de Bacharelado em Administração).

O Hotel Canto das Águas se projeta em meio ao turismo sustentável, com compromissos e ações que visam à preservação ambiental, a valorização da cultura local e ao desenvolvimento socioeconômico da região, contribuindo assim com a consolidação do processo turístico da Chapada Diamantina.

Está também engajado com a satisfação dos envolvidos no processo, norteado pela legislação vigente e pelos princípios do Turismo Sustentável, primando pelo oferecimento de produtos e serviços de qualidade e pela busca incessante de melhorias.

“A natureza é o único livro que oferece um conteúdo valioso em todas suas folhas” Goethe

Fonte: <<http://www.lencois.com.br/hotel-pousada-na-chapada-diamantina/sustentabilidade.php>>

ANEXO 02 – PLANO DE AÇÃO (OBJETIVOS E METAS) - PÁGINA 28

PLANO DE AÇÃO							
SISTEMA DE GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE			ATUALIZADO EM 16/12/12		Nº DE ATUALIZAÇÃO: 00		
OBJETIVO	META	ATIVIDADES	RESP.	ENVOLV.	DATA DE INÍCIO	DATA DE TÉRMINO	DATA RENEG.
1. Conservação e gestão do uso da água	20% ao ano	1.1 Verificar, informar e registrar vazamentos nas UH	Chefe da governança	Todos	16-jan-12	30-jan-13	
		1.2 Elaborar informativos para conscientização quanto ao consumo de água no empreendimento	Gerente geral	Todos	16-jan-12	31-jan-12	
		1.3 Medir, registrar e controlar o consumo médio de água por hóspede por noite	Gerente geral	Todos	16-jan-12	31-dez-12	

ANEXO 03 – PLANO DE AÇÃO (ANÁLISE CRÍTICA) - PÁGINA 38

ATIVIDADES	ASPECTOS	CONTROLE EXISTENTE	OPORTUNIDADE DE MELHORIA	IMPACTO	DIMENSÃO A/SC/E
Comercial e marketing	Insatisfação do cliente/Perda de reservas	Treinamentos para guia e recepcionista	Elaborar rotina específica para captação e reservas	Perda da receita	E
Hospedagem, A&B, Eventos e Lazer	Curto-circuitos/ Incêndios	Inspeções periódicas nas instalações (não é feito registro)	Elaboração de plano de emergência/ Treinamentos simulados/ Manutenção dos equipamentos de controle com empresa credenciada/ Check-list/Inspeção preventiva/Registros	Lesões corporais/ Morte/Emissões atmosféricas/ Danos ao patrimônio e meio ambiente	E/A
Processos colaboradores					
Processos fornecedores					
Processos comunidade					

ANEXO 04 – RESOLUÇÃO CONAMA Nº 275 - PÁGINA 53

Relação dos resíduos que podem ser reciclados e dos que não podem, em suas respectivas cores, de acordo com a Resolução CONAMA Nº 275, de 25 de abril de 2001, que estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos, a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva.

• Plástico – Cor Padrão – Vermelha

Exemplos de recicláveis: copos, garrafas, sacos, frascos, tampas, potes, canos e tubos de PVC, embalagens PET (refrigerantes, sucos, óleos, vinagres, entre outros).

Exemplos de não recicláveis: tomadas, cabos de panelas, adesivos, espumas, acrílicos, embalagens metalizadas (biscoitos e salgadinhos).

• Metal – Cor Padrão – Amarela

Exemplos de recicláveis: tampas de garrafas, latas, enlatados, panelas sem cabos, arames, chapas, canos, pregos, cobre, entre outros.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ANEXOS

Exemplos de não recicláveis: cliques, grampos, esponjas de aço, latas de tinta, latas de verniz, de solventes químicos, de inseticidas, entre outros.

- **Papel – Cor Padrão – Azul**

Exemplos de recicláveis: jornais e revistas, listas telefônicas, papel sulfite, papel de fax, folhas de cadernos, formulários de computador, aparas de papel, envelopes, entre outros.

Exemplos de não recicláveis: etiquetas adesivas, papel-carbono, papel celofane, fita crepe, papéis sanitários, papéis metalizados, papéis parafinados, entre outros.

- **Vidro – Cor Padrão – Verde**

Exemplos de recicláveis: copos, garrafas, frascos, potes de conservas, cacos dos produtos citados, para-brisas, entre outros.

Exemplos de não recicláveis: portas, espelhos, boxes temperados, louças, cerâmicas, óculos, pirex, vidros especiais (tampa de forno e micro-ondas), tubo de TV, entre outros.

ANEXO 05 – SISTEMA DE TRATAMENTO DE EFLUENTES - PÁGINA 55

Entre os principais sistemas de tratamento de efluentes existentes podemos citar:

- Tratamento preliminar (processo físico-químico): o esgoto é sujeito aos processos de separação dos sólidos mais grosseiros, processo chamado de gradeamento, que pode ser composto por grades grosseiras, grades finas e/ou peneiras rotativas e a separação da água residual a partir da utilização de canais de areia e o desengorduramento nas chamadas caixas de gordura ou em pré-decantadores. Nesta fase, o esgoto é normalmente preparado para fases de tratamento subsequentes e pode apresentar características poluidoras.
- Tratamento primário (processo físico-químico): a matéria poluente é separada da água através da sedimentação; este processo exclusivamente físico pode ser realizado junto com a adição de agentes químicos que através de uma coagulação/floculação permitem que flocos de matéria poluente de maiores dimensões decantem mais facilmente.
- Tratamento secundário (processo biológico): no processo biológico podem ser utilizados dois tipos diferentes de tratamento: do tipo lodo ativado ou filtro biológico, onde os organismos poluentes são consumidos por micro-organismos através de reatores biológicos. Estes reatores são em sua maioria tanques com grande quantidade de micro-organismos aeróbicos que necessitam de arejamento. O efluente que sai do reator biológico contém grande quantidade de micro-organismos e matéria orgânica já bem reduzida, e então passam por um processo de sedimentação em decantadores e na maioria dos casos podem ser enviados ao corpo receptor.
- Tratamento terciário (processos físico-químicos): remoção de micro-organismos patogênicos através da utilização de lagoas de maturação e nitrificação. Finalmente, a água resultante é sujeita a desinfecção através da adsorção (com a utilização de carvão ativado) e, se necessário, tratamento com cloro.



ANEXO 06 – FONTES DE ENERGIA – PÁGINA 57

ENERGIA SOLAR

Energia fototérmica (captação direta)

Este tipo de energia está relacionado ao aquecimento de líquidos ou gases pela absorção dos raios solares, ocasionando seu aquecimento. Geralmente empregada para o aquecimento de água para uso em chuveiros ou uso em turbinas, esta técnica utiliza um coletor solar, que irá captar a energia, e um reservatório isolado termicamente, onde o líquido ou gás será acondicionado. O coletor pode ser classificado em dois tipos: coletor concentrador, que usa dispositivos para concentrar a radiação solar, ou coletor plano, que são as conhecidas placas solares.

Energia fotovoltaica (captação direta)

Esta forma de energia visa a conversão da energia solar em energia elétrica através de células fotovoltaicas. As células fotovoltaicas mais comuns são feitas de silício (que possui características intermediárias entre um condutor e um isolante), que passa por um processo de dopagem para adquirir as características necessárias. Cada célula possui duas camadas de silício. A mais fina carregada negativamente, quando atingida pelos raios solares, tem seus elétrons transferidos para a camada mais grossa, carregada positivamente. A associação de várias células fotovoltaicas e sua ligação a uma bateria ou acumulador geram a corrente elétrica que funcionará enquanto houver sol. Este tipo de célula, de silício, é o mais tradicional, mas também o mais caro. Porém, já existem outros tipos de células fotovoltaicas que geram cerca de 4 volts e são chamadas de DSC (na sigla em inglês) que tem uma eficiência maior que as células de silício e, consequentemente, um custo menor.

Espelhos cilíndrico-parabólicos (captação indireta)

Também conhecidos como concentradores, onde no foco desse instrumento “corre” um tubo absorvedor. Nesse tubo um fluido é aquecido através da troca de calor com a energia captada. O calor do fluido é aproveitado para geração de vapor, que por sua vez movimenta uma turbina acoplada a um gerador de energia elétrica.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

ANEXOS

ENERGIA EÓLICA

(ENERGIA LIMPA: EXTRAÍDA DE UMA FONTE INESGOTÁVEL)

Aerogerador

Os aerogeradores diferenciam-se dos já conhecidos cata-ventos, que têm apenas a capacidade de gerar força mecânica como bombeamento de água e moagem, por possuírem um gerador de energia acoplado às suas hélices, especialmente desenvolvido para captarem a energia contida nos ventos com alto rendimento aerodinâmico.

Para instalar este sistema é preciso antes de tudo fazer um estudo do local, para saber se ele é propício para a instalação deste tipo de sistema, pois como não poderia deixar de ser, se não houver vento, não há geração de energia.

Devido ao alto custo para a realização de um estudo do potencial eólico de cada local onde se pretende instalar um aerogerador, em todo o mundo as decisões de aquisição dos aerogeradores de pequeno porte são tomadas baseadas em informações macro, como a verificação do potencial eólico da região como um todo, através da consulta de um mapa eólico e da análise visual da área, identificando locais onde não haja grandes barreiras para o vento.

BIOGÁS**Biodigestor**

Transforma excrementos animais e lixo orgânico, como restos de alimentos, em uma mistura gasosa, que substitui o gás de cozinha, derivado do petróleo. A matéria-prima é fermentada por bactérias no biodigestor, liberando gás e adubo.

ANEXO 07 – FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES - PÁGINA 74

FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES - FNRH				Nº _____	
<div> <div>Marca do Governo do Estado</div> <div>Marca do Meio de Hospedagem</div> </div>		<div> <div>Ministério do Turismo</div> <div>GOVERNO FEDERAL</div> <div>BRASIL</div> <div>PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA</div> </div>			
RAZÃO SOCIAL: NOME FANTASIA: REDE: ENDEREÇO: ESTADO: MUNICÍPIO:		CNPJ: CADASTUR: TIPO: CAT: CEP: TELEFONE: EMAIL:			
NOME COMPLETO - FULL NAME		E-MAIL		TELEFONE - PHONE	
PROFISSÃO - OCCUPATION		NACIONALIDADE - CITIZENSHIP		DATA NASC - BIRTH DATE	
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
DOCUMENTO DE IDENTIDADE - TRAVEL DOCUMENT				CPF (BRAZILIAN DOCUMENT)	
Número Tipo Órgão Expedidor Number Type Issuing Country					
RESIDÊNCIA PERMANENTE - PERMANENT ADDRESS		CIDADE - CITY		ESTADO - STATE	
				PAÍS - COUNTRY	
ÚLTIMA PROCEDÊNCIA - ARRIVING FROM		PRÓXIMO DESTINO - NEXT DESTINATION			
País Estado Cidade Country State City		País Estado Cidade Country State City			
MOTIVO DA VIAGEM - PURPOSE OF TRIP					
<input type="checkbox"/> Lazer - Férias <input type="checkbox"/> Negócios <input type="checkbox"/> Congresso - Feira <input type="checkbox"/> Parentes - Amigos <input type="checkbox"/> Estudos - Cursos <input type="checkbox"/> Religião <input type="checkbox"/> Saúde <input type="checkbox"/> Compras <input type="checkbox"/> Outro Leisure - Vacation Business Convention - Fair Relatives - Friends Studies - Courses Religion Health Shopping Other					
MEIO DE TRANSPORTE - ARRIVING BY					
<input type="checkbox"/> Avião <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Ônibus <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Navio - Barco <input type="checkbox"/> Trem <input type="checkbox"/> Outro Plane Car Bus Motorcycle Ship - Ferry Boat Train Other					
OBSERVAÇÕES - NOTES				NÚMERO DE HÓSPEDES NUMBER OF GUESTS	
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
				UH Nº	
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
ENTRADA		SAÍDA			
Dia - Mês - Ano <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hora <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Dia - Mês - Ano <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Hora <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
ASSINATURA DO HÓSPEDE - GUEST'S SIGNATURE: _____					

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO

REFERÊNCIAS

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL. **Série Gestão do Turismo Sustentável de Meios de Hospedagem**. Instituto de Hospitalidade, 2006.

THE CENTER FOR ENVIRONMENTAL LEADERSHIP IN BUSINESS e TOI. **Gerenciando questões ambientais e sociais no setor de hospedagem**, 2004.

SCHENINI, Pedro Carlos; LEMOS, Renato Nunes; AMORIM DA SILVA, Fernando. **Sistema de gestão ambiental no segmento hoteleiro**. Rita de Cássia Falcão, 2005.

NICOLAZZI, João Augusto. **Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos**. Brasília, 2008.



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

