

**ESTUDO DA APLICAÇÃO DA NBR 15401 NO DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL DOS HOTÉIS LOCALIZADOS NA AVENIDA ATLÂNTICA EM  
BALNEÁRIO CAMBORIÚ**

*Adriani Fernanda da Cunha<sup>1</sup>; Amanda Vendruscolo Santos<sup>2</sup>; Letícia de Borba Lima<sup>3</sup>;  
Larissa Regis Fernandes<sup>4</sup>*

**RESUMO**

A sustentabilidade é um fator de grande relevância na atualidade, motivo pelo qual os meios de hospedagem devem ter preocupação em relação à implantação de processos sustentáveis. No presente projeto, estudamos a NBR 15401, que trata da normatização de ações sustentáveis no turismo, com o objetivo de identificar se os meios de hospedagem localizados na Avenida Atlântica, em Balneário Camboriú, estão de acordo com os padrões preconizados pela norma, bem como reconhecer e investigar a importância de seguir os padrões de sustentabilidade nos hotéis, na perspectiva de gestores e hóspedes. Como procedimentos, foram realizadas entrevistas com gestores e aplicados questionários junto aos hóspedes destes empreendimentos. Como resultados, foi identificado que as respostas dos hóspedes quanto a preocupação com a sustentabilidade não está muito ligada aos fatores que os levam a escolher tal hotel, já na visão dos gestores isso se torna muito importante na gestão hoteleira de seu empreendimento.

**Palavras-chave:** Sustentabilidade. Meios de Hospedagem. NBR 15401.

**INTRODUÇÃO**

Os meios de hospedagem fazem parte da história humana desde tempos muito remotos, sendo que seu marco inicial oficial ocorreu nos Jogos Olímpicos da Grécia Antiga. Na época, os meios de hospedagem tinham por finalidade permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições esportivas. Desta forma, o

---

<sup>1</sup>Estudante do curso técnico em Hospedagem integrado ao ensino médio. Instituto Federal Catarinense campus Camboriú.  
E-mail: adrianifc1@gmail.com

<sup>2</sup>Estudante do curso técnico em Hospedagem integrado ao ensino médio. Instituto Federal Catarinense campus Camboriú.  
E-mail: amanda.vendruscolo2001@gmail.com

<sup>3</sup>Estudante do curso técnico em Hospedagem integrado ao ensino médio. Instituto Federal Catarinense campus Camboriú.  
E-mail: leticiaborball@gmail.com

<sup>4</sup>Professora do Curso Técnico em Hospedagem Integrado ao Ensino Médio Instituto Federal Catarinense campus Camboriú.  
E-mail: larissa.fernandes@ifc.edu.br

ato da hospedagem está ligado à evolução da humanidade no que diz respeito ao seu deslocamento e relacionamento com outros, com a natureza ou ainda por motivos comerciais (RIBEIRO, 2011).

O setor hoteleiro é uma atividade fundamental para a economia mundial, pois contribui com o desenvolvimento econômico e social dos destinos turísticos. Contudo, conforme Rosa e Silva (2017), para desenvolver suas atividades, processos e serviços, os hotéis geram impactos ambientais que podem contribuir com o aquecimento global e com o esgotamento de recursos naturais.

A sustentabilidade, nesta perspectiva, é um fator de grande relevância. Sendo os meios de hospedagem empreendimentos fundamentais no eixo de turismo, é importante que os mesmos tenham preocupação em relação à implantação de recursos sustentáveis que visem a utilização eficiente e consciente de recursos.

Desenvolver ações sustentáveis demanda muitos investimentos em um hotel, já que seu retorno normalmente aparece a longo prazo, de forma que ainda hoje a maioria dos hotéis vê a sustentabilidade de forma limitada e não integrada. Limitada por não considerar todas as suas três dimensões (ambiental, sociocultural e econômica) e não integrada por não perceber que todas as dimensões são relevantes e devem ser consideradas para a estratégia do negócio (GARRIDO, 2014).

Visando estabelecer parâmetros de sustentabilidade e sua certificação no turismo, surge a NBR 15401, a qual

(...) especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo a um empreendimento formular uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2006).

Dentre alguns critérios de sustentabilidade que os meios de hospedagem devem estar em conformidade podemos citar a mão de obra local, os recursos utilizados de economia de água, energia e entre outros.

A grande importância deste projeto é o reconhecimento e divulgação das normas da ABNT 15401 junto aos meios de hospedagem, hóspedes e à academia, ampliando o conhecimento acerca do tema.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa tem abordagem qualitativa, já que, segundo Córdova (2009), preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, com menos entrevistados e centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. Também possui uma abordagem quantitativa, a qual, conforme D'Angelo (2016) quantifica os dados para responder um questionamento, um problema de pesquisa. A quantificação, nesse caso, se dá visando possibilitar a análise dos resultados e sua apresentação posterior, por meio de tabulação e geração de gráficos.

Quanto aos procedimentos, o estudo é exploratório, já que visa buscar maiores informações sobre o assunto investigado; descritivo, por procurar determinar status, opiniões ou projeções futuras nas respostas obtidas; e também trata-se de um levantamento, que é o tipo de pesquisa que visa determinar informações sobre práticas ou opiniões atuais de uma população específica (CERVO ; BERVIAN, 1983, p.53).

A população da pesquisa foi composta por todos os meios de hospedagem localizados na Av. Atlântica, cadastrados no Sindisol e Secturb, sendo um total de seis empreendimentos. A área delimitada foi escolhida visando facilitar a coleta de dados, restringindo-a a um número menor de hotéis.

Trata-se de uma pesquisa censitária, já que está sendo realizada com todos os meios de hospedagem da área delimitada. A pesquisa censitária é caracterizada por Cacia (200-?) como a pesquisa que visa a obtenção de informações que se relacionam a fatos concretos.

Foi necessário, também, obter conhecimento sobre os critérios de avaliação da NBR 15401 para a elaboração de questionários e formulários destinados aos gestores e hóspedes, respectivamente, visando obter respostas acerca da aplicação das normas sustentáveis preconizadas pela NBR 15401.

O instrumento que utilizamos para a coleta de dados junto aos hóspedes foi o questionário, os quais foram aplicados por intermédio dos recepcionistas. Junto aos gestores, o instrumento utilizado foi o roteiro de entrevista. Com as respostas obtidas, os dados foram tratados e analisados, conforme segue.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Foram aplicados questionários junto aos gestores e hóspedes de cinco dos seis hotéis selecionados para realização do projeto no intuito de responder a sua dúvida inicial, já que um dos empreendimentos não aceitou participar do estudo. No total, foram obtidas 25 respostas dos questionários destinados aos hóspedes, e cinco entrevistas com gestores. Um dos hotéis não permitiu a aplicação de questionários junto aos hóspedes.

Quanto aos gestores, todos os 5 entrevistados afirmaram a preocupação do hotel quanto ao quesito sustentabilidade. O hotel Mercure, que faz parte da rede Accor, tem ainda um plano de sustentabilidade chamado “planeta 21”.

Sobre as ações de preservação ambiental que a NBR preconiza, os gestores apontaram a separação de óleo de gordura (que são doados para outros fins), as trocas alternadas de toalhas e lençóis dos apartamentos. Todos os gestores apontaram a utilização do sistema de cartão para acesso às UHs e ao sistema elétrico da mesmo, que gera uma grande economia de energia. Também citaram a reutilização de folhas para rascunhos e a separação do lixo reciclável.

Em relação ao desenvolvimento de campanhas de conscientização com os colaboradores, três dos cinco gestores contatados responderam positivamente, sendo que um deles afirmou a extinção do uso de copos plásticos empreendimento. Dois dos cinco gestores responderam que não desenvolvem programas de conscientização, sendo que um apenas orienta os colaboradores em relação à sustentabilidade quando são contratados.

Quando indagados sobre ações para conscientizar os hóspedes, três dos cinco entrevistados nos informaram que não desenvolvem, porém, os outros dois sensibilizam os hóspedes no check-in e disponibilizam panfletos informativos nas unidades habitacionais afim de despertar a atenção para este aspecto.

O último questionamento indicou que três hotéis não seguem nenhum tipo de norma de sustentabilidade, e os dois que seguem, afirmam ser a ISO 14001, e que o benefício principal seria financeiro, já que a redução de custos permite a utilização dos recursos em outras melhorias para os hóspedes.

Os resultados dos questionários aplicados junto aos hóspedes indicaram que 64% percebeu que o hotel valoriza a cultural local em aspectos como gastronomia e decoração e 60% percebeu que o hotel emprega mão de obra local.

Os hóspedes se mostraram-se bastante atentos quanto às práticas de preservação natural, sendo os resultados foram bastante similares com as respostas dadas pelos gestores (Figura 01).

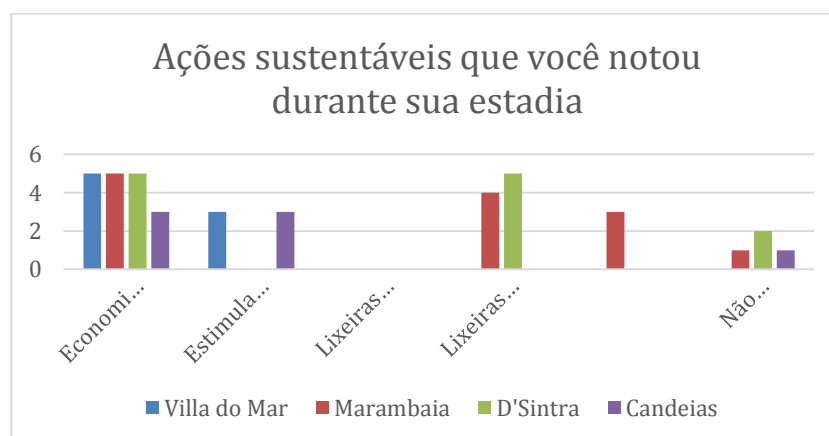


Figura 01 – Ações sustentáveis notadas na perspectiva dos hóspedes.

Desta forma, tanto hóspedes quanto gestores estão atentos às questões sustentáveis nos meios de hospedagem.

## CONCLUSÕES

Com as pesquisas realizadas podemos notar que a sustentabilidade é um aspecto importante na visão dos gestores, principalmente porque resulta em diminuição de gastos no hotel. Mesmo não sendo o principal critério para a escolha do meio de hospedagem, o estudo identificou que os hóspedes estão atentos às ações de preservação de recursos desenvolvidas pelos empreendimentos.

Apesar da NBR 15401 ser pouco conhecida na área da hotelaria, os empreendimentos desenvolvem algumas das ações preconizadas pela norma.

Como resultado, pode-se observar que há inúmeros benefícios aos empreendimentos que seguem a norma, mesmo ela ainda sendo pouco conhecida pelos hóspedes.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15401: Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos. **Norma Brasileira**, Rio de Janeiro, v. 1, n.1, p. 6-8, 2006. Disponível em: <<http://www.sistemafaemg.org.br/agenteturismo/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20do%20Agente%20de%20Turismo%20Rural/Hospedagem/21425202939-mh-sistema-de-gestao-da-sustentabilidade.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2017

CACIAN, R. **Metodologia de pesquisa social: a entrevista**. [200-?]. Disponível em: <<https://educacao.uol.com.br/planos-aula/metodologia-pesquisa-entrevista.jhtm>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

CERVO, A. L. ; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica : para uso dos estudantes universitários**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983. p.53. Disponível em: <<http://www.ergonomia.ufpr.br/Tipos%20de%20Pesquisa.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

CÓRDOVA, F. P. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. p. 31-32. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

D'ANGELO, P. **Pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa: qual a diferença**. 2016. Disponível em: <<http://blog.opinionbox.com/pesquisa-quantitativa-e-pesquisa-qualitativa-qual-a-diferenca/>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

GARRIDO, A. E. **Gestão da sustentabilidade para hotéis: desafios e oportunidades**. 2014. Disponível em: <[http://www.revistahotelnews.com.br/portal/opiniao.php?get\\_op=253](http://www.revistahotelnews.com.br/portal/opiniao.php?get_op=253)>. Acesso em: 22 out. 2017.

RIBEIRO, K. C. C. Eixo de turismo hospitalidade e lazer. **Meios de Hospedagem**, Manaus, v.2, n. 1, p. 15-16, 2011. Disponível em: <[http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_hosp\\_lazer/061112\\_meios\\_hosp.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2017.

ROSA, F. S. da ; SILVA, L. C. Sustentabilidade ambiental nos hotéis, contribuição teórica e metodológica. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v.11, n.1, p.1-3, jan./abr. 2017. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1982-61252017000100039&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-61252017000100039&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 12 out. 2017.