



# PEQUENOS NEGÓCIOS



Empresas do setor de turismo que apostam em práticas sustentáveis conseguem, de maneira geral, reduzir desperdícios de operação, aumentar o faturamento, atrair novos clientes, e aumentar a sua competitividade no mercado.

Em todo o Brasil, já se observam casos de meios de hospedagem que apostam em ações de uso responsável e de reaproveitamento da água, de busca da eficiência energética, de gestão de resíduos sólidos, e ainda na obtenção da certificação de seu sistema de gestão ambiental, de acordo com a ABNT NBR ISO 14001: 2004. Algumas empresas já perceberam que a adoção de práticas ambientalmente corretas não está relacionada apenas à responsabilidade social corporativa, mas é também uma forma de inovar e de aumentar a sua competitividade. Quem não investir em práticas sustentáveis pode acabar perdendo mercado no futuro.



...  
"Os hóspedes desejam práticas e serviços que satisfaçam suas expectativas, seus princípios, visando conforto, segurança, qualidade e bem-estar"  
...

Os hotéis e pousadas vendem experiências e não a simples chave para alguém abrir um quarto e nele repousar e tomar banho. Ter excelentes instalações para conquistar clientes não é garantia de sucesso. Os hóspedes desejam práticas e serviços que satisfaçam suas expectativas, seus princípios, visando conforto, segurança, qualidade e bem-estar.

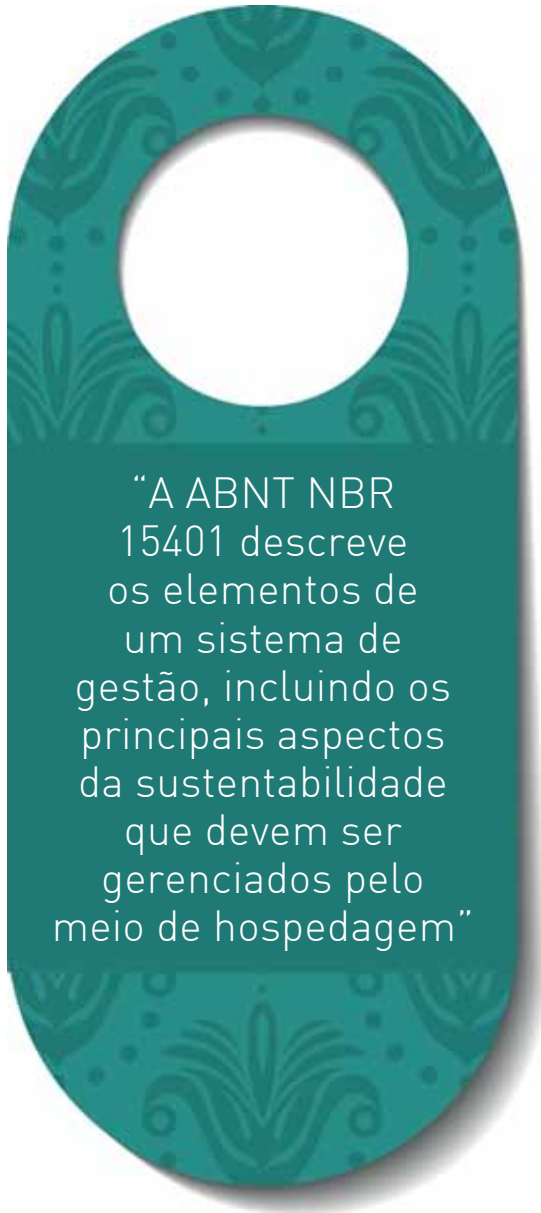
As medidas de sustentabilidade requerem equipamentos e instalações que racionalizem o consumo de água e energia, que priorize a reciclagem de materiais e o uso de materiais reciclados, a coleta seletiva de lixo, entre outros.

A principal norma desenvolvida pela ABNT para meios de hospedagem é a ABNT NBR 15401:2014 - *Meios de hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade - Requisitos*, a qual define requisitos e especifica critérios mínimos de desempenho de meios de hospedagem em relação à sustentabilidade. Ela pode ser utilizada pelos meios de hospedagem para implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis nas suas operações, considerando os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos do seu negócio, e para demonstrar ao mercado, por meio do processo de certificação, a adoção de um sistema de gestão da sustentabilidade.



Recentemente, esta norma foi revisada pela Comissão de Estudo de Gestão da Sustentabilidade em Meios de Hospedagem (CE-54:004.01), com a participação de empresários de pequenos e grandes meios de hospedagem, entidades de classe do setor de hotelaria, operadoras de turismo, academia, profissionais de turismo e hotelaria, empresas de consultoria, organismos de certificação, Ministério do Turismo e Sebrae.

A ABNT NBR 15401 descreve os elementos de um sistema de gestão, incluindo os principais aspectos da sustentabilidade que devem ser gerenciados pelo meio de hospedagem como, por exemplo, o consumo de água, energia, a geração de resíduos e a proteção da fauna e da flora, relativos à questão ambiental. Já para a dimensão social, aspectos relativos à valorização da cultura, do desenvolvimento da comunidade local e, na dimensão econômica, o monitoramento da satisfação dos clientes e a viabilidade econômica do seu empreendimento.



“A ABNT NBR 15401 descreve os elementos de um sistema de gestão, incluindo os principais aspectos da sustentabilidade que devem ser gerenciados pelo meio de hospedagem”

Nos últimos anos, centenas de meios de hospedagem tiveram a oportunidade de utilizar a ABNT NBR 15401 e, considerando a penetração do tema sustentabilidade nas empresas do setor de Turismo, estima-se um aumento deste número para os próximos anos. De fato, essa norma pode ser considerada uma excelente oportunidade ímpar para os Pequenos Negócios ganharem destaque no mercado.

A parceria ABNT/Sebrae oferece gratuitamente aos Pequenos Negócios, mediante cadastro, o acesso a todas as normas do setor de Turismo. Estão disponíveis também guias, gibis e vídeos de casos de sucesso de empresas que aplicaram normas e tiveram resultados positivos. O acesso a essas informações e serviços é por meio do site [www.abnt.org.br/paginampe](http://www.abnt.org.br/paginampe).

“Essa norma orienta a estruturação e a organização da gestão dos meios de hospedagem o que, para os Pequenos Negócios, possibilita um aumento significativo de competitividade. Isto porque promove o planejamento do negócio, com a tomada de medidas para a redução dos impactos negativos da sustentabilidade, incluindo a redução dos custos operacionais, o estabelecimento de objetivos e o monitoramento dos resultados empresariais”, relata o coordenador da Comissão de Estudo de Gestão da Sustentabilidade em Meios de Hospedagem (CE 54:004.01), Alexandre Garrido.

Alexandre Garrido, é coordenador da Comissão de Estudos CE 54:004.01, que elaborou a norma ABNT NBR 15401 – *Meios de Hospedagem - Sistema de Gestão da Sustentabilidade*, é instrutor do curso da ABNT sobre essa norma, e autor do Guia, produzido no âmbito da parceria ABNT/Sebrae, com orientações aos Pequenos Negócios sobre como implementar essa norma no seu empreendimento.

