

NORMA
BRASILEIRA

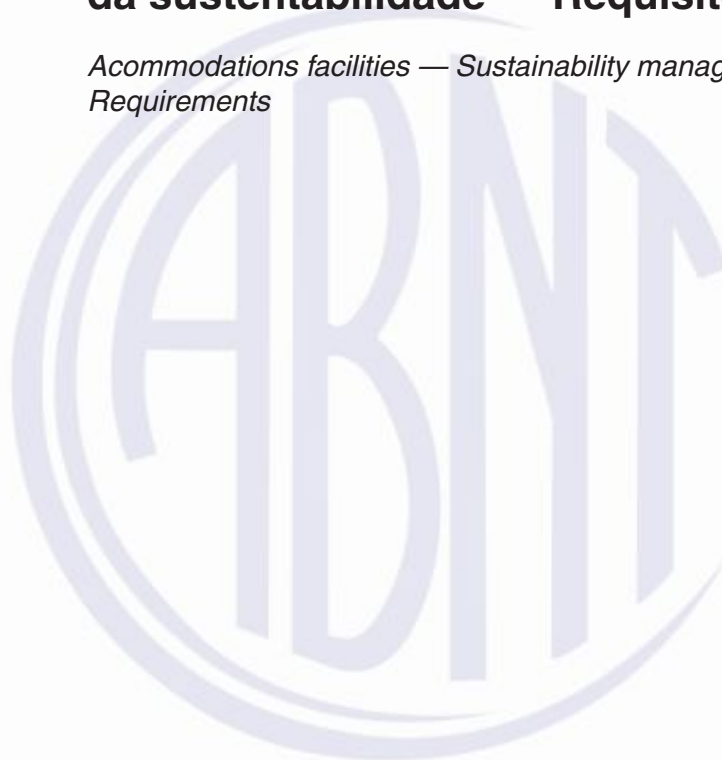
**ABNT NBR
15401**

Segunda edição
20.05.2014

Válida a partir de
20.06.2014

Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos

*Acommodations facilities — Sustainability management system —
Requirements*



ICS 03.200

ISBN 978-85-07-04979-1



Número de referência
ABNT NBR 15401:2014
30 páginas

© ABNT 2014

ABNT NBR 15401:2014



© ABNT 2014

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 3974-2346

abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

Sumário	Página
Prefácio	iv
Introdução	v
1 Escopo	1
2 Termos e definições	1
3 Contexto do meio de hospedagem.....	5
3.1 Entendendo o meio de hospedagem e seu contexto	5
3.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas	5
3.3 Determinação do escopo do sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem	5
3.4 Sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem.....	5
4 Liderança	5
4.1 Liderança e comprometimento	5
4.2 Política de sustentabilidade	6
4.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais.....	6
5 Planejamento	7
5.1 Ações para tratar os riscos e oportunidades	7
5.1.1 Generalidades.....	7
5.1.2 Identificação e avaliação dos aspectos ligados à sustentabilidade	7
5.1.3 Requisitos legais e outros requisitos da sustentabilidade	7
5.2 Objetivos de sustentabilidade.....	8
6 Suporte.....	8
6.1 Recursos	8
6.2 Competência.....	8
6.3 Conscientização	9
6.4 Comunicação	9
6.5 Informação documentada.....	10
6.5.1 Generalidades.....	10
6.5.2 Elaboração e atualização.....	10
6.5.3 Controle da informação documentada.....	10
7 Operação.....	11
7.1 Planejamento e controle operacional.....	11
7.2 Atividades, produtos ou serviços novos ou modificados.....	11
7.3 Gestão da cadeia produtiva.....	11
8 Avaliação de desempenho	11
8.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação.....	11
8.2 Auditoria interna.....	12
8.3 Análise crítica.....	12
9 Melhoria.....	13
9.1 Não conformidade e ação corretiva.....	13
9.2 Melhoria contínua.....	14
Bibliografia.....	30

ABNT NBR 15401:2014**Anexos**

Anexo A (normativo) Requisitos ambientais para o turismo sustentável	15
A.1 Geral	15
A.2 Preparação e atendimento a emergências ambientais	15
A.3 Áreas naturais, flora e fauna	15
A.4 Arquitetura e impactos da construção no local	16
A.5 Paisagismo	17
A.6 Resíduos sólidos, efluentes e emissões	17
A.6.1 Resíduos sólidos	17
A.6.2 Efluentes líquidos	17
A.6.3 Emissões para o ar (gases e ruído)	18
A.7 Eficiência energética	18
A.8 Conservação e gestão do uso de água	18
Anexo B (normativo) Requisitos socioculturais para o turismo sustentável	20
B.1 Geral	20
B.2 Comunidades locais	20
B.3 Trabalho e renda	21
B.3.1 Trabalhadores das comunidades locais ou regionais	21
B.3.2 Estímulo às atividades complementares às operações do meio de hospedagem	21
B.4 Condições de trabalho	21
B.5 Aspectos culturais	22
B.6 Saúde e educação	22
B.7 Populações tradicionais	22
Anexo C (normativo) Requisitos econômicos para o turismo sustentável	23
C.1 Viabilidade econômica do meio de hospedagem	23
C.2 Qualidade e satisfação dos clientes	23
C.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho	25
Anexo D (informativo) Exemplos de práticas para o turismo sustentável	27

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras da Diretiva ABNT, Parte 2.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) chama atenção para a possibilidade de que alguns dos elementos deste documento podem ser objeto de direito de patente. A ABNT não deve ser considerada responsável pela identificação de quaisquer direitos de patentes.

Ressalta-se que Normas Brasileiras podem ser objeto de citação em Regulamentos Técnicos. Nestes casos, os Órgãos responsáveis pelos Regulamentos Técnicos podem determinar outras datas para exigência dos requisitos desta Norma, independente de sua data de entrada em vigor.

A ABNT NBR 15401 foi elaborada no Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), pela Comissão de Estudo Gestão da Sustentabilidade em Meios de Hospedagem (CE-54:004.01). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 02, de 17.02.2014 a 17.04.2014, com o número de Projeto ABNT NBR 15401.

Esta segunda edição cancela e substitui a edição anterior (ABNT NBR 15401:2006), a qual foi tecnicamente revisada.

O Escopo desta Norma Brasileira em inglês é o seguinte:

Scope

This Standard specifies the requirements for the sustainability of accommodation facilities, establishing specific minimum performance criteria related to sustainability and enabling a accommodation facility to formulate policies and objectives which take into account legal requirements and information concerning environmental impacts, sociocultural and economic significance.

This Standard applies to the aspects that can be controlled by the accommodation facility or over which it can exert influence.

This Standard applies to any accommodation facilities that wish to:

- a) *implement, maintain and improve sustainable practices in their operations;*
- b) *ensure the compliance with its defined policy of sustainability;*
- c) *demonstrate such conformance to third parties;*
- d) *seek certification under this Standard by an external organization; or*
- e) *conduct a self assessment of compliance with this standard.*

When some requirement of this International Standard can not be applied due to the nature of a particular accommodation facility and its products, it can be considered subject of exclusion. This exclusion must be justified and documented by means of hosting.

Only exclusions related to the requirements contained in Annexes A, B and C are allowed, since these do not affect the ability or responsibility of the accommodation facility to sustainability in its three dimensions

ABNT NBR 15401:2014

Introdução

A abordagem da normalização da sustentabilidade do turismo e a decorrente possibilidade de implementar um sistema de certificação dos meios de hospedagem que aplica a(s) norma(s) relacionada(s) partem do estabelecimento de requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica), os quais são suportados por um sistema de gestão da sustentabilidade. Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos meios de hospedagem e a sua manutenção.

O sistema de gestão da sustentabilidade soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos entre os quais estão, como principais referências, a ABNT NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade) e a ABNT NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental).

Nesta perspectiva, constitui referência básica o ciclo **PDCA (Plan – Do – Check – Act)**, que é brevemente descrito pelas seguintes etapas:

- **Plan (Planejar)**: estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política do meio de hospedagem (neste caso, política de sustentabilidade).
- **Do (Implementar)**: implementar os processos.
- **Check (Verificar)**: monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política e objetivos e reportar os resultados.
- **Act (Agir)**: tomar ações para melhorar continuamente o desempenho do sistema de gestão.

Trata-se, portanto, da normalização dos aspectos do sistema de gestão da sustentabilidade do meio de hospedagem, tornando possível:

- a) contribuir ativamente para a conservação, preservação e recuperação dos recursos naturais;
- b) buscar resultados econômicos com ética, contribuindo para a justiça social e a valorização das culturas locais;
- c) buscar a legitimidade política em termos de participação e transparência nos processos de decisão e representação comunitária;
- d) interagir com os integrantes da cadeia produtiva do turismo, de maneira a construir as condições operacionais para implementar sistemas de gestão da sustentabilidade do turismo com abrangências setorial e geográfica.

O turismo, que é um dos maiores segmentos econômicos do mundo, vem cada vez mais sendo objeto de atenção em relação à sua potencial contribuição para o desenvolvimento sustentável e ao mesmo tempo quanto aos impactos que pode provocar nos campos ambiental, sociocultural e econômico.

Organizações de todos os tipos no setor do turismo estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho correto em relação à sustentabilidade, gerindo o impacto de suas atividades, produtos ou serviços, levando em consideração sua política e seus objetivos de sustentabilidade.

Esse comportamento se insere no contexto de uma legislação cada vez mais exigente, do desenvolvimento de políticas econômicas e sociais, de outras medidas destinadas a estimular a proteção ao meio ambiente e ao patrimônio cultural e de uma crescente preocupação das partes interessadas, em particular os clientes, em relação à qualidade e às questões ambientais e socioculturais.

Muitas iniciativas têm se desenvolvido com o propósito de promover o turismo sustentável. Entre elas, o desenvolvimento de normas que estabeleçam os requisitos mínimos para o turismo sustentável, aliadas a mecanismos de certificação, tem se destacado como uma das tendências mais presentes no mercado internacional, despertando o maior engajamento das partes interessadas.

Esta Norma estabelece requisitos para meios de hospedagem que possibilitem planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se às diferentes condições geográficas, culturais e sociais.

Os princípios para o turismo sustentável são:

- 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.
- 2) Garantir os direitos das populações locais:
 - O turismo deve buscar e promover mecanismos e ações de responsabilidade social e 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 colaboradores e comunidades envolvidas.
- 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.
- 4) Considerar o patrimônio cultural e valores locais:
 - O turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico-cultural das regiões e localidades receptoras e ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais, colaborando para seu desenvolvimento.
- 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 para o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos.
- 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.
- 7) Estabelecer 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.

ABNT NBR 15401:2014

A ABNT NBR 15401 foi publicada no final de outubro 2006. Esta versão passou por revisão com a integração do texto padrão da ISO para normas de sistema de gestão e pela introdução de melhorias adquiridas pela experiência com adoção da norma pelos meios de hospedagem e com o processo de certificação. Neste sentido, esta Norma estabelece requisitos objetivos que podem ser verificados, seja para fins de certificação, seja para os meios de hospedagem efetuarem autoavaliações fidedignas e comprováveis.

Destaca-se que existe uma importante distinção entre esta especificação, que descreve os requisitos para a sustentabilidade de um meio de hospedagem, possibilitando a sua verificação e inclusive a certificação, e uma diretriz não certificável, destinada a prover orientação genérica a um meio de hospedagem que visa implementar ou aprimorar práticas de turismo sustentável.

No contexto de uma região específica, a sustentabilidade da atividade do turismo, como o desenvolvimento sustentável de uma forma geral, está relacionada com as atividades e responsabilidades de múltiplos atores, não sendo possível ser restrita a uma única organização. Contudo, lograr o objetivo do desenvolvimento sustentável passa necessariamente pelas organizações adotarem práticas sustentáveis em suas atividades.

Esta Norma contém quatro anexos. Os Anexos A, B e C têm caráter normativo e referem-se às três dimensões de sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica). O Anexo D tem caráter informativo e apresenta exemplos de práticas de sustentabilidade.

Desta maneira, esta Norma constitui-se em uma referência para os meios de hospedagem implementarem e manterem consistentemente práticas que contribuam para o objetivo maior do turismo sustentável

Meios de hospedagem — Sistema de gestão da sustentabilidade — Requisitos

1 Escopo

Esta Norma especifica os requisitos relativos à sustentabilidade de meios de hospedagem, estabelecendo critérios mínimos específicos de desempenho em relação à sustentabilidade e permitindo que um meio de hospedagem formule uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e as informações referentes aos impactos ambientais, socioculturais e econômicos significativos.

Esta Norma se aplica aos aspectos que podem ser controlados pelo meio de hospedagem ou sobre os quais ele possa exercer influência.

Esta Norma se aplica a qualquer meio de hospedagem que deseje:

- a) implementar, manter e aprimorar práticas sustentáveis nas suas operações;
- b) assegurar-se de sua conformidade com sua política de sustentabilidade definida;
- c) demonstrar tal conformidade a terceiros;
- d) buscar a certificação segundo esta Norma por uma organização externa; ou
- e) realizar uma autoavaliação da conformidade com esta Norma.

Quando não for possível aplicar algum(ns) requisito(s) desta Norma devido à natureza de um determinado meio de hospedagem e de seus produtos, ele(s) pode(m) ser considerado(s) passível(eis) de exclusão, sendo esta justificada e documentada pelo meio de hospedagem.

Somente são permitidas exclusões relacionadas aos requisitos contidos nos Anexos A, B e C, desde que elas não afetem a capacidade ou a responsabilidade do meio de hospedagem para com a sustentabilidade nas suas três dimensões.

2 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.

2.1

ação corretiva

ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável

NOTA Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.6.5]

2.2

alimentação artificial de animais (para turismo)

ação deliberada de fornecer alimento ou ceva, com o propósito de atrair animais, com finalidades turísticas

ABNT NBR 15401:2014

2.3

alta direção

pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla um meio de hospedagem no nível estratégico

2.4

ambiente natural

conjunto de condições, leis da natureza, influências e infraestrutura de ordem física, química e biológica, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas. Envolve todas as coisas vivas e não vivas que ocorrem na Terra, ou alguma região dela, que afetam os ecossistemas e a vida dos humanos

2.5

artesanato

atividade produtiva que resulta em objetos ou artefatos acabados, feitos manualmente ou com a utilização de meios tradicionais ou rudimentares, com habilidade, destreza, qualidade e criatividade

2.6

aspecto da sustentabilidade

elemento das atividades, produtos ou serviços de um meio de hospedagem, que pode interagir com as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica)

NOTA 1 Um aspecto da sustentabilidade significativo é aquele que tem ou pode ter um impacto significativo.

NOTA 2 São exemplos de aspectos da sustentabilidade: consumo de energia elétrica, geração de resíduos sólidos, embalagens recicláveis, consumo de água etc.

2.7

comunidade local

pessoas que vivem na área de influência do meio de hospedagem

NOTA 1 A comunidade local pode ser composta pelos habitantes de uma mesma microrregião geográfica do país, ou ainda pelos habitantes de municípios circunvizinhos ao município onde o meio de hospedagem se localiza.

NOTA 2 Considera-se microrregião geográfica a definição estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

2.8

correção

ação para eliminar uma não conformidade identificada

NOTA 1 Uma correção pode ser feita em conjunto com uma ação corretiva.

NOTA 2 Uma correção pode ser, por exemplo, um retrabalho ou uma reclassificação.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.6.6]

2.9

impacto na sustentabilidade

qualquer modificação dos meios ambiente, sociocultural ou econômico, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de um meio de hospedagem

2.10

meio de hospedagem

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

NOTA O meio de hospedagem pode ter outras atividades e oferecer outros serviços turísticos.

2.11

não conformidade

não atendimento a um requisito

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.6.2]

2.12

objetivo de sustentabilidade

propósito de sustentabilidade que um meio de hospedagem se propõe a atingir, sendo quantificado sempre que exequível

2.13

parte interessada

indivíduo ou organização que influencia ou é influenciado pelas atividades do meio de hospedagem

2.14

perigo

fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho ou uma combinação destes

2.15

plano de negócios

documento que descreve e analisa os objetivos do negócio e as ações a serem realizadas, para que esses objetivos sejam alcançados, diminuindo os riscos e as incertezas que contenham projeções financeiras e viabilidade econômica

2.16

planta exótica

planta proveniente de fora da flora original local, consideradas espécies invasoras, que pode causar desequilíbrios no ecossistema e provocar a extinção de espécies animais e vegetais nativos da região onde elas proliferam

2.17

planta exótica ornamental

planta exótica cultivada por sua beleza, muito usada na arquitetura de interiores e no paisagismo de espaços externos

2.18

política de sustentabilidade

intenções e diretrizes globais de um meio de hospedagem, relativas à sustentabilidade, formalmente expressas pela alta direção

2.19

populações tradicionais

comunidades que mantêm relação ancestral e cultural com a região em que vivem, utilizando recursos naturais e deles dependendo para sua sobrevivência

NOTA Geralmente são exemplos de populações tradicionais os índios, caiçaras, quilombolas, ribeirinhos, jangadeiros e seringueiros.

ABNT NBR 15401:2014

2.20

procedimento

forma especificada de executar uma atividade ou um processo

NOTA Procedimentos podem ser documentados.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.4.5]

2.21

qualidade

grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz os requisitos

NOTA 1 O termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos como má, boa ou excelente.

NOTA 2 “Inerente”, ao contrário de “atribuído”, significa a existência de alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.1.1]

2.22

risco (avaliar)

combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento potencialmente perigoso

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.1.4]

2.23

satisfação do cliente

percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos

NOTA 1 Reclamações de cliente são indicadores usuais da baixa satisfação do cliente, porém sua ausência não implica, necessariamente, alta satisfação do cliente.

NOTA 2 Mesmo que os requisitos tenham sido acordados com o cliente e atendidos, isto não garante, necessariamente, uma alta satisfação.

2.24

segurança (em meios de hospedagem ou em operações turísticas)

condições e fatores relacionados ao nível de controle e minimização dos riscos que afetam trabalhadores, clientes ou outras pessoas nos meios de hospedagem ou em operações turísticas

2.25

sistema de gestão da sustentabilidade

sistema de gestão para dirigir e controlar um meio de hospedagem no que diz respeito à sustentabilidade

2.26

sistema de gestão

sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos

NOTA Um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, 3.2.2]

2.27

sustentabilidade

uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações

3 Contexto do meio de hospedagem

3.1 Entendendo o meio de hospedagem e seu contexto

O meio de hospedagem deve determinar os aspectos internos e externos que são relevantes para o seu propósito e que afetam sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) de seu sistema de gestão da sustentabilidade.

3.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas

O meio de hospedagem deve determinar:

- a) as partes interessadas que são relevantes ao sistema de gestão da sustentabilidade; e
- b) os requisitos dessas partes interessadas.

NOTA As partes interessadas de um meio de hospedagem são: proprietário do meio de hospedagem; administrador do meio de hospedagem; colaboradores; organizações da cadeia produtiva; clientes; fornecedores; organizações governamentais; organizações não governamentais e a comunidade.

3.3 Determinação do escopo do sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem

O meio de hospedagem deve determinar os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão da sustentabilidade para estabelecer o seu escopo.

Ao determinar o escopo, o meio de hospedagem deve considerar:

- a) os aspectos internos e externos referidos em 4.1; e
- b) os requisitos referidos em 4.2.

O escopo deve ser documentado.

3.4 Sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem

O meio de hospedagem deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma.

4 Liderança

4.1 Liderança e comprometimento

A alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da sustentabilidade:

- a) assegurando que a(s) política(s) e os objetivos sejam estabelecidos para o sistema de gestão da sustentabilidade e sejam compatíveis com a direção estratégica do meio de hospedagem;

ABNT NBR 15401:2014

- b) assegurando a integração dos requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade nos processos de negócios do meio de hospedagem;
- c) assegurando que os recursos necessários para o sistema de gestão da sustentabilidade estejam disponíveis;
- d) comunicando a importância da gestão efetiva da sustentabilidade de acordo com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade;
- e) assegurando que o sistema de gestão da sustentabilidade alcance seu(s) resultado(s) pretendido(s);
- f) direcionando e apoiando as pessoas a contribuírem para a efetividade do sistema de gestão da sustentabilidade;
- g) promovendo a melhoria contínua;
- h) apoiando outras funções de gestão relevantes para demonstrar sua liderança quando aplicar-se às suas áreas de responsabilidade.

NOTA A referência ao “negócio” nesta Norma é para ser interpretado de modo geral para designar aquelas atividades que são fundamentais para o propósito existencial do meio de hospedagem.

4.2 Política de sustentabilidade

4.2.1 A alta direção deve estabelecer uma política de sustentabilidade que:

- a) seja apropriada ao propósito do meio de hospedagem;
- b) proporcione uma estrutura para o estabelecimento de objetivos de sustentabilidade;
- c) inclua o comprometimento em satisfazer os requisitos aplicáveis;
- d) inclua o comprometimento com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade.

4.2.2 A política de sustentabilidade deve:

- a) estar documentada;
- b) ser comunicada e entendida por todos no meio de hospedagem;
- c) estar disponível para as partes interessadas, quando apropriado.

4.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais

A alta direção deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para funções relevantes sejam atribuídas e comunicadas dentro do meio de hospedagem.

A alta direção deve atribuir responsabilidades e autoridades para:

- a) assegurar que o sistema de gestão da sustentabilidade esteja em conformidade com os requisitos desta Norma;
- b) reportar sobre o desempenho do sistema de gestão da sustentabilidade à alta direção; e
- c) representar a alta direção na ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da sustentabilidade.

5 Planejamento

5.1 Ações para tratar os riscos e oportunidades

5.1.1 Generalidades

Ao planejar o sistema de gestão da sustentabilidade, o meio de hospedagem deve considerar os aspectos referidos em 4.1 e os requisitos referidos em 4.2, bem como determinar os riscos e as oportunidades que precisam ser abordados para:

- a) assegurar que o sistema de gestão da sustentabilidade possa alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s);
- b) prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis;
- c) alcançar a melhoria contínua.

O meio de hospedagem deve planejar:

- a) ações para tratar os riscos e oportunidades; e
- b) como:
 - integrar e implementar as ações em seus processos do sistema de gestão da sustentabilidade; e
 - avaliar a efetividade dessas ações.

Ao realizar as atividades de planejamento, o meio de hospedagem deve assegurar a adesão aos princípios de turismo sustentável relacionados à gestão.

5.1.2 Identificação e avaliação dos aspectos ligados à sustentabilidade

O meio de hospedagem deve estabelecer e manter procedimento para identificar e avaliar os aspectos ligados à sustentabilidade de suas atividades, produtos ou serviços que possam por ele ser controlados e sobre os quais ele tenha influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam ter impacto significativo.

O meio de hospedagem deve assegurar que os aspectos relacionados a estes impactos sejam considerados na definição de seus objetivos de sustentabilidade.

O meio de hospedagem deve manter essas informações atualizadas.

Sempre que houver alterações no funcionamento do meio de hospedagem, devem-se reavaliar os aspectos e impactos relacionados.

A identificação e a avaliação dos aspectos e impactos deve abranger os requisitos descritos nos Anexos A, B e C, quando aplicável.

Os critérios utilizados para a avaliação da significância devem ser documentados e convém considerar a resposta das partes interessadas e a identificação de novas questões emergentes.

5.1.3 Requisitos legais e outros requisitos da sustentabilidade

O meio de hospedagem deve estabelecer e manter procedimento para identificar e ter acesso à legislação e outros requisitos por ele subscritos, aplicáveis às atividades, produtos e serviços que possam ser por ele controlados ou sobre os quais ele possa exercer influência.

ABNT NBR 15401:2014

O meio de hospedagem deve considerar os requisitos descritos nos Anexos A, B e C, para identificar a legislação e outros requisitos por ele subscritos aplicáveis.

O meio de hospedagem deve se comprometer com a conformidade à legislação e outros requisitos aplicáveis, bem como assegurar que estes são levados em consideração e atendidos no estabelecimento, implementação e manutenção de seu sistema de gestão.

5.2 Objetivos de sustentabilidade

5.2.1 O meio de hospedagem deve estabelecer objetivos de sustentabilidade em funções e níveis relevantes.

Os objetivos de sustentabilidade devem:

- a) ser compatíveis com a política de sustentabilidade;
- b) ser mensuráveis (quando praticável);
- c) levar em consideração os requisitos aplicáveis, incluindo os requisitos legais e outros requisitos de sustentabilidade;
- d) ser monitorados;
- e) ser documentados e comunicados;
- f) ser atualizados, quando apropriado;

5.2.2 Ao planejar como alcançar seus objetivos de sustentabilidade, o meio de hospedagem deve determinar:

- a) o que será feito;
- b) que recursos serão necessários;
- c) quem será responsável;
- d) quando será concluído;
- e) como os resultados serão avaliados.

6 Suporte

6.1 Recursos

O meio de hospedagem deve determinar e prover os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da sustentabilidade.

NOTA Os recursos incluem pessoas, infraestrutura, tecnologia e finanças.

6.2 Competência

O meio de hospedagem deve:

- a) determinar a competência necessária da(s) pessoa(s) que executam o trabalho sob seu controle, que afeta(m) o desempenho quanto à sustentabilidade;
- b) assegurar que essas pessoas são competentes com base em educação, treinamento e experiências apropriadas;
- c) onde aplicável, tomar medidas para adquirir a competência necessária e avaliar a efetividade das ações tomadas;
- d) reter a informação documentada apropriada como evidência de competência;
- e) atualizar periodicamente os programas de treinamento e desenvolvimento para assegurar que as competências essenciais e as necessidades do respectivo treinamento sejam identificadas e providas.

NOTA Medidas podem incluir, por exemplo, o fornecimento de treinamento, orientação ou realocação de pessoas atualmente empregadas; ou a contratação de pessoas capacitadas, assim como iniciativas de treinamento no local de trabalho, tutoria e outras que encorajem o aprendizado continuado.

6.3 Conscientização

As pessoas que executam o trabalho sob o controle do meio de hospedagem devem estar conscientes:

- a) da política de sustentabilidade;
- b) da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da sustentabilidade;
- c) das implicações de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade;
- d) das potenciais consequências da inobservância de procedimentos operacionais especificados e dos impactos ambientais, socioculturais ou econômicos significativos, reais ou potenciais, de suas atividades.

6.4 Comunicação

O meio de hospedagem deve determinar as necessidades para comunicações internas e externas relevantes ao sistema de gestão da sustentabilidade, incluindo:

- a) sobre o que será comunicado;
- b) quando comunicar;
- c) a quem comunicar;
- d) como comunicar.

O meio de hospedagem deve identificar, com suas partes interessadas, o meio mais eficaz de comunicação e deve levar em consideração os interesses desses diferentes grupos.

As comunicações devem incluir, quando apropriado, o seguinte:

- a) princípios, política e objetivos;
- b) melhores práticas para alcançar os objetivos;
- c) questões relevantes para as partes interessadas;

ABNT NBR 15401:2014

- d) o desempenho do sistema de gestão da sustentabilidade;
- e) resposta às comunicações das partes interessadas.

6.5 Informação documentada

6.5.1 Generalidades

O sistema de gestão da sustentabilidade do meio de hospedagem deve incluir:

- a) informação documentada requerida por esta Norma;
- b) informação documentada definida pelo meio de hospedagem, necessária para a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade.

NOTA O alcance da informação documentada de um sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem pode diferir em relação:

- a) ao tamanho do meio de hospedagem e seus tipos de atividades, processos, produtos e serviços;
- b) à complexidade de processos e suas interações; e
- c) à competência das pessoas.

6.5.2 Elaboração e atualização

Ao elaborar e atualizar a informação documentada, o meio de hospedagem deve assegurar apropriadamente:

- a) a identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência);
- b) o formato (por exemplo, linguagem, versão do *software*, gráficos) e a mídia (por exemplo, papel, meio eletrônico); e
- c) a revisão e aprovação adequadas e suficientes.

6.5.3 Controle da informação documentada

A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da sustentabilidade e por esta Norma deve ser controlada para assegurar que:

- a) esteja disponível e adequada para o uso, onde e quando for necessário;
- b) esteja adequadamente protegida (por exemplo, da perda de confidencialidade, uso indevido ou perda da integridade).

Para o controle da informação documentada, o meio de hospedagem deve tratar as seguintes atividades, conforme aplicável:

- a) distribuição, acesso, recuperação e uso;
- b) armazenamento e preservação, incluindo a preservação de legibilidade;
- c) controle de alterações (por exemplo, controle de versão);
- d) guarda e descarte;
- e) prevenção do uso involuntário de informação obsoleta.

A informação documentada de origem externa, determinada pelo meio de hospedagem como necessária para o planejamento e operação do sistema de gestão da sustentabilidade, deve ser identificada, como apropriado, e controlada.

NOTA O acesso à informação documentada implica uma decisão sobre a permissão para somente visualização, ou a permissão e autorização para visualização e alteração.

7 Operação

7.1 Planejamento e controle operacional

O meio de hospedagem deve planejar, implementar e controlar os processos necessários para atender aos requisitos, e para implementar as ações determinadas em 6.1, por meio:

- a) do estabelecimento de critérios para os processos;
- b) da implementação de controle dos processos de acordo com os critérios;
- c) da manutenção da informação documentada na extensão necessária, para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme o planejado.

Em particular, o meio de hospedagem deve identificar aquelas operações e atividades associadas aos aspectos relacionados com a sustentabilidade que têm ou podem ter impactos significativos, onde medidas de controle necessitam ser aplicadas.

Ao planejar e implementar medidas de controle, o meio de hospedagem deve, quando aplicável, cumprir os requisitos descritos nos Anexos A, B e C.

O meio de hospedagem deve controlar as alterações planejadas e rever as consequências de alterações involuntárias, tomando medidas para mitigar quaisquer efeitos adversos, conforme necessário.

O meio de hospedagem deve assegurar que os processos terceirizados sejam controlados.

7.2 Atividades, produtos ou serviços novos ou modificados

Quando forem identificadas alteração ou inserção de atividades, produtos e serviços, ou mudanças operacionais relevantes, os aspectos e impactos, os objetivos, os procedimentos e a documentação relacionados devem ser reavaliados e revisados, quando apropriado, para assegurar a manutenção da conformidade com os requisitos do sistema de gestão da sustentabilidade.

7.3 Gestão da cadeia produtiva

O meio de hospedagem deve estabelecer e comunicar critérios para seleção de fornecedores, que levem em consideração os aspectos, os impactos e os objetivos de sustentabilidade, de modo a minimizar os impactos da sustentabilidade decorrentes de sua operação.

O meio de hospedagem deve avaliar os fornecedores com base nos critérios estabelecidos.

8 Avaliação de desempenho

8.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

O meio de hospedagem deve determinar:

- a) o que precisa ser monitorado e medido;

ABNT NBR 15401:2014

- b) os métodos de monitoramento, medição, análise e avaliação, quando aplicável, para assegurar resultados válidos;
- c) quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
- d) quando os resultados do monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

O meio de hospedagem deve reter a informação documentada apropriada como evidência dos resultados.

O meio de hospedagem deve avaliar o desempenho da sustentabilidade e a eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade.

8.2 Auditoria interna

O meio de hospedagem deve realizar auditorias internas, em intervalos planejados, para prover informações se o sistema de gestão da sustentabilidade:

- a) está de acordo com:
 - os requisitos próprios do meio de hospedagem para seu sistema de gestão da sustentabilidade;
 - os requisitos desta Norma;
- b) está efetivamente implementado e mantido.

O meio de hospedagem deve:

- a) planejar, estabelecer, implementar e manter programa(s) de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento e relatórios. O(s) programa(s) de auditoria deve(m) levar em consideração a importância dos processos afins e os resultados de auditorias anteriores;
- b) definir os critérios de auditoria e o escopo de cada auditoria;
- c) selecionar auditores e realizar auditorias para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria;
- d) assegurar que os resultados das auditorias sejam reportados à administração competente;
- e) reter a informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e os resultados da auditoria.

Sempre que possível, as auditorias devem ser conduzidas por pessoal independente daquele que tem responsabilidade direta pela atividade que está sendo examinada.

8.3 Análise crítica

A alta direção deve realizar a análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade do meio de hospedagem, em intervalos planejados, de no mínimo um ano, para assegurar sua pertinência, adequação e eficácia.

A análise crítica deve considerar:

- a) os *status* das ações provenientes de análises críticas anteriores;
- b) mudanças ocorridas em aspectos internos e externos que sejam relevantes para o sistema de gestão da sustentabilidade;
- c) as informações sobre o desempenho de sustentabilidade do meio de hospedagem, incluindo tendências quanto:
 - a não conformidades e ações corretivas;
 - ao monitoramento e medição de resultados; e
 - aos resultados da auditoria;
- d) as oportunidades para melhoria contínua;
- e) a conformidade aos requisitos legais e outros requisitos;
- f) as comunicações com as partes interessadas e mudanças nas expectativas das partes interessadas;
- g) a extensão em que objetivos foram atendidos.

A análise crítica deve abordar a eventual necessidade de alterações na política, objetivos e outros elementos do sistema de gestão da sustentabilidade à luz dos resultados do monitoramento e medições, da mudança das circunstâncias e do comprometimento com a melhoria contínua.

As saídas da análise crítica devem incluir decisões relativas às oportunidades de melhoria contínua e as necessidades de alterações no sistema de gestão da sustentabilidade.

O meio de hospedagem deve reter informação documentada como evidência dos resultados das análises críticas.

9 Melhoria

9.1 Não conformidade e ação corretiva

Quando ocorrer uma não conformidade, o meio de hospedagem deve:

- a) identificar a não conformidade;
- b) tratar a não conformidade e, quando aplicável:
 - tomar medidas para controlá-la e corrigi-la, e
 - tratar das consequências;
- c) avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em qualquer outro lugar, através de:
 - análise da não conformidade;
 - determinação das causas da não conformidade; e
 - determinação se não conformidades similares existem, ou podem potencialmente vir a ocorrer;

ABNT NBR 15401:2014

- d) implementar qualquer ação necessária;
- e) analisar a eficácia de qualquer ação corretiva tomada;
- f) efetuar alterações no sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem, se necessário.

9.2 Melhoria contínua

O meio de hospedagem deve melhorar continuamente a pertinência, adequação e eficácia do sistema de gestão da sustentabilidade.



Anexo A (normativo)

Requisitos ambientais para o turismo sustentável

A.1 Geral

As práticas do meio de hospedagem devem ser sustentáveis e minimizar os impactos ambientais.

A.2 Preparação e atendimento a emergências ambientais

A.2.1 O meio de hospedagem deve estabelecer e manter procedimentos para identificar o potencial de risco, para prevenir a ocorrência e atender a acidentes e situações de emergência na área do meio de hospedagem ou por ele causados, bem como para mitigar os impactos ambientais dele decorrentes. O meio de hospedagem deve também testar periodicamente tais procedimentos.

A.2.2 O meio de hospedagem deve analisar e revisar, onde necessário, seus procedimentos de preparação e atendimento a emergências, em particular após ocorrência de acidentes ou situações de emergência.

A.3 Áreas naturais, flora e fauna

A.3.1 Como parte do comprometimento do meio de hospedagem com a conservação de áreas naturais, o meio de hospedagem deve:

- a) conservar área natural própria, empregando as boas práticas de proteção e manejo, conforme o previsto na legislação;
- b) quando não possuir uma área natural própria, apoiar a proteção e manejo de áreas naturais de terceiros na região.

A.3.2 O meio de hospedagem deve tomar medidas para promover a proteção da flora e da fauna. Estas medidas devem incluir, quando aplicável:

- a) não permitir a comercialização de espécies da flora e fauna silvestres no meio de hospedagem sem as devidas autorizações legais;
- b) não manter animais silvestres em cativeiro, exceto para reabilitação temporária ou como parte de um programa para preservação, reprodução ou reintrodução, com as devidas autorizações legais;
- c) prevenir a coleta, captura, molestação, transporte ou uso de espécies da flora e fauna silvestres por parte dos seus clientes ou pessoas envolvidas nas atividades do meio de hospedagem;
- d) prevenir o uso predatório de matéria-prima proveniente de espécies da flora e fauna silvestres;
- e) promover ações específicas para a proteção das espécies ameaçadas ou em perigo existentes na propriedade do meio de hospedagem;

ABNT NBR 15401:2014

- f) cuidar do bem-estar dos animais utilizados nas atividades turísticas promovidas pelo meio de hospedagem;
- g) promover cuidados com os impactos luminosos e sonoros, de modo a minimizar possíveis mudanças do comportamento dos animais;
- h) prevenir a domesticação de animais silvestres mediante o uso de alimentação artificial;
- i) promover ações educativas junto aos clientes e à comunidade, com o propósito de gerar conhecimento e valorização dos ecossistemas da região.

A.3.3 Quando o meio de hospedagem estiver dentro de uma Unidade de Conservação ou em suas zonas de influência, deve considerar as peculiaridades de biomas e espécies da biodiversidade existentes, bem como de políticas e programas de proteção de tais áreas

A.4 Arquitetura e impactos da construção no local

A.4.1 O meio de hospedagem deve minimizar os impactos ambientais, durante a construção, a operação, a manutenção e quando houver obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações, adequados à legislação.

A.4.2 Devem ser tomadas medidas para:

- a) minimizar alterações significativas na paisagem local, provocadas pelo projeto arquitetônico e pelos movimentos de terra;
- b) minimizar a impermeabilização do solo;
- c) minimizar a remoção de vegetação nativa;
- d) evitar a interrupção da movimentação e reprodução da vida silvestre;
- e) implementar um programa para proteger a vegetação nativa, conservar os ecossistemas, nascentes e cursos d'água, a paisagem natural e a conservação dos solos;
- f) não utilizar materiais derivados de espécies ameaçadas na construção, acabamento ou decoração;
- g) monitorar e mitigar a erosão;
- h) assegurar uma destinação final adequada para os resíduos não aproveitados na construção.

A.4.3 Quando existirem áreas degradadas sem uso específico pelo meio de hospedagem, devem ser tomadas medidas para a sua recomposição.

A.4.4 Convém que se utilizem materiais de construção disponíveis na região, originados de fontes sustentáveis, que se considere o uso das técnicas tradicionais, que se evite usar materiais de construção com grande impacto ambiental e que se procure tomar medidas de compensação ambiental para os materiais usados no meio de hospedagem.

A.4.5 A arquitetura das construções deve ser compatível com o entorno físico e cultural. Para tanto, aplicam-se os seguintes requisitos:

- a) a volumetria deve ser harmônica com o entorno e não pode descaracterizar os ambientes natural e cultural;

- b) devem-se tomar medidas para manter as características do relevo local;
- c) devem-se tomar medidas para diminuir o impacto visual da infraestrutura de suporte (por exemplo, recorrendo ao uso de vegetação natural ou à topografia).

A.4.6 No caso de construções urbanas em locais de interesse arquitetônico, a sua arquitetura deve manter harmonia com o ambiente existente. Convém que em novos meio de hospedagem seja feita uma consulta prévia à comunidade.

A.4.7 A arquitetura deve contemplar a segurança dos trabalhadores e clientes.

A.4.8 O meio de hospedagem deve considerar as diretrizes aplicáveis quando estiver localizado em área de proteção de patrimônio histórico cultural.

A.5 Paisagismo

A.5.1 O planejamento e a operação do paisagismo do meio de hospedagem devem ser efetuados minimizando os impactos ambientais. Para tanto, cuidados devem ser tomados para que:

- a) o paisagismo reflita o ambiente natural do entorno, inclusive com o uso de espécies nativas, desde que não sejam provenientes de extração ilegal;
- b) não haja propagação de plantas ornamentais exóticas pelo entorno;
- c) o aproveitamento da vegetação nativa seja maximizado.

A.5.2 Convém que existam mecanismos de informação e interpretação aos hóspedes das principais características de interesse do paisagismo.

A.6 Resíduos sólidos, efluentes e emissões

A.6.1 Resíduos sólidos

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para reduzir, reutilizar ou reciclar os resíduos sólidos.

O planejamento deve incluir o estabelecimento de objetivos de redução, reutilização e reciclagem, de acordo com as condições locais.

O estabelecimento deve dispor de um local específico e vedado para resíduos sólidos contaminantes de acordo com a legislação vigente.

A.6.2 Efluentes líquidos

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar os impactos provocados pelos efluentes líquidos ao meio ambiente e à saúde pública.

As medidas devem incluir o tratamento das águas residuais (seja mediante a conexão ao sistema público de coleta e tratamento, se ele existir, seja mediante a existência de instalações de tratamento próprias).

ABNT NBR 15401:2014

Devem existir planos de contingência para prevenir e mitigar falhas dos sistemas de tratamento e coleta utilizados e medidas para prevenir a contaminação das águas residuais por produtos tóxicos ou perigosos.

O meio de hospedagem deve dar destinação adequada aos resíduos líquidos gerados pela sua operação.

A.6.3 Emissões para o ar (gases e ruído)

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, veículos, equipamentos e máquinas, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos clientes e das comunidades locais.

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de instalações, veículos, equipamentos e máquinas.

A.7 Eficiência energética

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para minimizar o consumo de energia, em particular de fontes não renováveis.

A.7.1 O meio de hospedagem deve controlar e registrar o consumo de energia de fontes externas e de fontes próprias renováveis e não renováveis.

A.7.2 O meio de hospedagem deve estabelecer objetivos de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico. Os objetivos de consumo devem considerar o “consumo fixo” e o “consumo variável”. Convém que o meio de hospedagem considere o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão, quando estas existirem.

A.7.3 Convém que o meio de hospedagem faça uso de fontes de energia renováveis na extensão e de acordo com as suas especificidades e tecnologias disponíveis, levando em conta os aspectos de viabilidade econômica e ambiental. Entre estas, convém considerar o uso de tecnologia solar ou outras tecnologias de menor impacto ambiental negativo.

A.7.4 A arquitetura das construções deve utilizar as técnicas para maximizar a eficiência energética.

A.7.5 O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para reduzir o consumo de energia dos meios de transporte próprios e utilizados nas suas atividades.

NOTA Tais medidas podem incluir o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetuar as manutenções regulares e planejar o uso da frota, otimizando a sua eficiência e escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.

A.7.6 O meio de hospedagem deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia de energia e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos clientes e aos seus colaboradores.

A.8 Conservação e gestão do uso de água

A.8.1 O meio de hospedagem deve controlar e registrar o consumo de água de fontes externas e de fontes próprias.

A.8.2 O meio de hospedagem deve estabelecer objetivos de consumo, considerando a demanda e o seu desempenho histórico. Os objetivos de consumo devem considerar o “consumo fixo” e o “consumo variável”. Convém que o meio de hospedagem considere o levantamento de referências regionais de consumo em estabelecimentos de mesmo padrão.

A.8.3 O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas que assegurem que a captação e o consumo de água não comprometam a sua disponibilidade para as comunidades locais, flora e fauna, a vazão dos corpos d’água e o nível e proteção dos mananciais, preservando o equilíbrio dos ecossistemas.

A.8.4 O meio de hospedagem deve estabelecer e manter programa de inspeção periódica nas instalações e sua manutenção, com vistas à minimização das fugas de água. Devem ser mantidos registros dessas inspeções e reparos.

A.8.5 Convém que o meio de hospedagem utilize águas residuais tratadas para atividades como rega, lavagem de veículos e outras aplicações.

A.8.6 O meio de hospedagem deve controlar a qualidade da água utilizada e assegurar a potabilidade daquela utilizada para consumo humano. Esse controle deve incluir a realização periódica de ensaios de potabilidade da água. A periodicidade deve ser estabelecida pelo meio de hospedagem.

A.8.7 O meio de hospedagem deve estabelecer procedimentos que minimizem o consumo de água em piscinas. Esta água deve ter a sua qualidade monitorada periodicamente.

A.8.8 O meio de hospedagem deve informar aos clientes o seu comprometimento com a economia da água e encorajar o seu envolvimento mediante campanhas de economia dirigidas aos clientes e aos seus colaboradores.

Anexo B (normativo)

Requisitos socioculturais para o turismo sustentável

B.1 Geral

As operações e práticas do meio de hospedagem devem contribuir para reconhecer, promover e respeitar o patrimônio cultural das regiões e as tradições e valores culturais não predatórios, e contribuir para o desenvolvimento social e econômico dos trabalhadores e comunidades envolvidas na cadeia produtiva.

B.2 Comunidades locais

B.2.1 O meio de hospedagem deve desenvolver ou se engajar em ações voluntárias promovidas por organizações comunitárias, governamentais ou não governamentais, que tenham o objetivo de contribuir com o desenvolvimento das comunidades locais.

B.2.2 A alta direção do meio de hospedagem deve participar e incentivar o envolvimento dos seus trabalhadores em atividades comunitárias, mediante:

- a) a orientação pela alta direção para que os trabalhadores se envolvam com a comunidade;
- b) a disponibilização de tempo para o envolvimento dos trabalhadores com a comunidade;
- c) a inclusão na avaliação do envolvimento dos trabalhadores com a comunidade. Esta informação deve ser utilizada na análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade. O meio de hospedagem deve se envolver na vida associativa local.

B.2.3 O meio de hospedagem deve interagir com a comunidade local e criar um canal de comunicação com ela, além de manter o registro das comunicações, incluindo reclamações, sugestões e ações decorrentes. Estas informações devem ser utilizadas na análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

B.2.4 O meio de hospedagem deve estabelecer e manter um procedimento para avaliar o grau de satisfação e reclamações da comunidade local com as atividades a ela relacionadas.

B.2.5 O meio de hospedagem deve estabelecer e implementar procedimento para avaliação da eficácia da sua ação sociocultural. Essas informações devem ser utilizadas na análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

B.2.6 O meio de hospedagem deve participar de programas socioambientais junto às comunidades locais, inclusive de educação ambiental.

B.2.7 O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas preventivas em relação à exploração sexual e à exploração sexual de crianças e adolescentes. Neste contexto, o meio de hospedagem deve observar as orientações do Código de Conduta do Turismo contra a Exploração Sexual Infantojuvenil.

B.3 Trabalho e renda

O meio de hospedagem deve comprometer-se com o aproveitamento das pessoas e da produção do local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade.

B.3.1 Trabalhadores das comunidades locais ou regionais

O meio de hospedagem deve empregar, na maior extensão viável, trabalhadores (empregados, subcontratados ou autônomos) das comunidades locais ou regionais.

NOTA Entende-se que o proprietário e a sua família, residindo na comunidade, independentemente da sua origem, são considerados parte da comunidade local.

O meio de hospedagem deve promover formas de capacitação profissional, de modo que pessoas das comunidades locais ou regionais possam obter trabalho diretamente no meio de hospedagem ou pela ativação de cadeias produtivas regionais.

NOTA As formas de capacitação profissional podem envolver a participação em programas de qualificação e/ou formação profissional, assim como treinamentos realizados no próprio meio de hospedagem.

Convém que o meio de hospedagem contrate pessoas das comunidades locais ou regionais na administração e no gerenciamento das suas operações.

O meio de hospedagem deve estabelecer uma política de remuneração que não discrimine nem o pessoal das comunidades locais ou regionais nem o gênero.

B.3.2 Estímulo às atividades complementares às operações do meio de hospedagem

O meio de hospedagem deve apoiar a capacitação de pessoas das comunidades locais para a prestação serviços e fornecimento de insumos ou atividades complementares às do meio de hospedagem.

O meio de hospedagem deve estimular e promover o uso desses serviços e produtos por parte dos clientes e o desenvolvimento de novos negócios nas comunidades locais.

O meio de hospedagem deve incentivar a comercialização de artesanatos e produtos típicos (inclusive culinários) da região, fornecidos por pessoas das comunidades locais, no meio de hospedagem ou nas próprias comunidades locais, valorizando a comunidade e promovendo a interação entre o cliente e o produtor. Pode ser conveniente que o meio de hospedagem estimule o resgate de técnicas artesanais ligadas à cultura local.

B.4 Condições de trabalho

B.4.1 O meio de hospedagem deve assegurar que os salários pagos atendam no mínimo aos pisos da categoria, usando referências sindicais regionais.

B.4.2 O meio de hospedagem deve assegurar instalações destinadas aos trabalhadores que atendam às condições mínimas de higiene, segurança e conforto.

B.4.3 O meio de hospedagem deve assegurar que a composição de salários e benefícios seja detalhada de forma clara e permanente para os trabalhadores.

ABNT NBR 15401:2014

B.4.4 O meio de hospedagem deve assegurar que esquemas de falso aprendizado não sejam realizados, em uma tentativa de evitar o cumprimento de suas obrigações para com os colaboradores, sob as condições legais aplicáveis e associadas às legislações e regulamentações trabalhistas e de seguridade social.

NOTA É exemplo de falso aprendizado a utilização de aprendizes e estagiários como força e trabalho plenos.

B.4.5 O meio de hospedagem deve desenvolver ações para promover a equidade étnica, social e de gênero, bem como coibir o trabalho infantil.

B.5 Aspectos culturais

B.5.1 O meio de hospedagem deve apoiar e divulgar iniciativas para o conhecimento, a valorização, a preservação, o respeito e a promoção da cultura local.

B.5.2 O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para prevenir os impactos negativos das suas operações nas comunidades locais.

B.6 Saúde e educação

B.6.1 O meio de hospedagem deve apoiar programas de saúde das comunidades locais.

NOTA Programas de saúde incluem iniciativas de educação para a saúde, campanhas de vacinação etc.

B.6.2 O meio de hospedagem deve implementar programas de saúde para os seus colaboradores, extensivos às suas famílias.

B.6.3 O meio de hospedagem deve estabelecer áreas devidamente sinalizadas para fumantes.

B.6.4 O meio de hospedagem deve apoiar ações de educação dos colaboradores e da comunidade local, inclusive de educação ambiental.

B.7 Populações tradicionais

O meio de hospedagem deve planejar e implementar medidas para assegurar o respeito aos hábitos, direitos e tradições das populações tradicionais, fomentando a participação efetiva da população tradicional no processo de gestão da atividade em suas terras ou região.

Quando meio de hospedagem estiver dentro de terras indígenas ou quilombolas, ou em suas zonas de influência, deve considerar características especiais dos povos e comunidades tradicionais envolvidos, bem como de políticas e programas de tais áreas.

Anexo C (normativo)

Requisitos econômicos para o turismo sustentável

C.1 Viabilidade econômica do meio de hospedagem

O meio de hospedagem deve planejar e implementar as suas atividades e a oferta de serviços, levando em conta a sua sustentabilidade econômica no curto, médio e longo prazo.

C.1.1 O meio de hospedagem deve dispor de um plano de negócios, ainda que simplificado, atualizado quando necessário, que demonstre a sua viabilidade econômica e que contenha no mínimo as seguintes informações:

- a) análise e segmento de mercado que se pretende atingir;
- b) conceituação do produto;
- c) política de formação de preços;
- d) política de comercialização e estratégias de promoção;
- e) investimentos requeridos e estrutura de custos;
- f) viabilidade econômica;
- g) avaliação de risco.

C.1.2 O meio de hospedagem deve manter registros que possibilitem evidenciar a sustentabilidade do negócio.

NOTA Convém que seja efetuada consulta prévia à comunidade local para a implementação de novos meio de hospedagem quanto a eventuais impactos socioculturais e seus benefícios, como trabalho e renda.

C.2 Qualidade e satisfação dos clientes

O meio de hospedagem deve planejar e implementar produtos e serviços considerando o perfil e as expectativas dos clientes. O planejamento dos produtos e serviços deve privilegiar as tradições socio-culturais e da hospitalidade da região.

C.2.1 O meio de hospedagem deve estabelecer e manter procedimento para identificar as expectativas dos clientes em relação aos produtos e serviços oferecidos.

C.2.2 O meio de hospedagem deve estabelecer requisitos de qualidade dos produtos e serviços oferecidos e monitorar a manutenção da sua conformidade.

C.2.3 O meio de hospedagem deve manter uma descrição documentada dos produtos e serviços oferecidos, relacionando:

- a) a relevância para a sustentabilidade dos requisitos estabelecidos;

ABNT NBR 15401:2014

- b) como o produto atende às expectativas determinadas dos clientes;
- c) descrição da experiência que se pretende oferecer com o produto aos clientes.

C.2.4 O meio de hospedagem deve:

- a) estabelecer e manter procedimento para medir a satisfação dos clientes. O procedimento deve incluir o tratamento de comentários, sugestões e reclamações, assim como coleta de informações junto a clientes e agências e operadoras de turismo;
- b) dar resposta consistente às reclamações e sugestões recebidas;
- c) manter registros das análises de satisfação dos clientes, das reclamações e sugestões recebidas e das ações corretivas estabelecidas e comunicadas. As informações sobre a satisfação dos clientes devem ser utilizadas na análise crítica do sistema de gestão da sustentabilidade.

C.2.5 As informações proporcionadas aos clientes devem incluir:

- a) informações fidedignas dos produtos e serviços que o meio de hospedagem oferece;
- b) informações básicas sobre o comprometimento do meio de hospedagem com o turismo sustentável;
- c) informações básicas histórico-culturais e ecológicas da região onde está localizado o meio de hospedagem e sobre as ações de proteção do ambiente que se desenvolvem na região;
- d) informações sobre as diferentes áreas naturais protegidas e outros atrativos naturais de interesse na região;
- e) informações básicas sobre as atividades socioculturais na região;
- f) informações sobre a disponibilidade ou não de facilidades para atendimento à acessibilidade a portadores de necessidades especiais, idosos e crianças;
- g) incentivo ao consumo de produtos regionais, inclusive enfatizando a culinária da região;
- h) informações sobre atividades turísticas promovidas na região;
- i) informações sobre os programas desenvolvidos sobre uso de energia, uso da água, esgoto, tratamento efluentes e de redução de resíduos sólidos;
- j) medidas e procedimentos de segurança para os clientes;
- k) informações sobre como se conduzir nas comunidades locais e sobre as suas responsabilidades nos locais que visitar;
- l) informações básicas sobre serviços essenciais disponíveis na comunidade local;
- m) informações sobre conduta consciente no ambiente natural.

C.2.6 O meio de hospedagem deve, para os produtos ou serviços externos que eventualmente venda, distinguir claramente aqueles oriundos de organizações com sistemas de sustentabilidade daqueles sobre os quais não dispõe informações a esse respeito.

C.2.7 O meio de hospedagem deve estabelecer um procedimento para seleção e qualificação de fornecedores que leve em conta os requisitos de sustentabilidade. Esse procedimento deve incluir uma lista de fornecedores aprovados para aqueles impactos considerados significativos.

C.2.8 Convém que o meio de hospedagem dê preferência aos fornecedores que implementem práticas sustentáveis de produção e fornecimento. O meio de hospedagem deve implementar programas de desenvolvimento de fornecedores que adotem essas práticas.

C.2.9 O meio de hospedagem deve identificar e selecionar produtos, serviços e insumos que possam ser fornecidos pelas comunidades locais.

C.2.10 Os serviços de alimentação fornecidos pelo meio de hospedagem devem:

- a) adotar as boas práticas de segurança de alimentos;
- b) utilizar preferencialmente produtos frescos;
- c) quando possível e viável economicamente, utilizar insumos de produção orgânica;
- d) incluir a oferta de alimentos e bebidas da culinária regional, respeitando a disponibilidade sazonal dos ingredientes, de maneira a não ameaçar a flora e a fauna.

C.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

C.3.1 O meio de hospedagem deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação contínua de perigos, a avaliação de riscos e a implementação das medidas de controle necessárias. Tais procedimentos devem incluir:

- a) atividades de rotina e não rotineiras;
- b) atividades de todas as pessoas que têm acesso ao meio de hospedagem (incluindo subcontratados);
- c) instalações nos locais de trabalho, tanto as fornecidas pelo meio de hospedagem como por terceiros;
- d) atividades dos clientes fornecidas por terceiros e oferecidas no meio de hospedagem;
- e) atendimento a emergências e acidentes.

C.3.2 O meio de hospedagem deve assegurar que os resultados dessas avaliações e os efeitos destes controles sejam considerados quando da definição de seus objetivos de sustentabilidade. O meio de hospedagem deve documentar e manter tais informações atualizadas.

C.3.3 A metodologia do meio de hospedagem para a identificação de perigos e avaliação de riscos, tanto para clientes quanto para os trabalhadores, deve:

- a) ser definida com respeito ao seu escopo, tipo e momento oportuno para agir, para assegurar que ela seja proativa em vez de reativa;
- b) assegurar a classificação de riscos e a identificação daqueles que devem ser eliminados ou controlados através de medidas;

ABNT NBR 15401:2014

- c) ser consistente com a experiência operacional e com a capacidade das medidas de controle de riscos empregadas;
- d) fornecer subsídios para a determinação de requisitos da instalação, identificação de necessidades de treinamento ou desenvolvimento de controles operacionais;
- e) assegurar o monitoramento das ações requeridas, para garantir tanto a eficácia quanto o prazo de implementação delas.

C.3.4 O meio de hospedagem deve apoiar programas para promover a segurança do turista.

C.3.5 Devem ser proporcionadas informações sobre os perigos durante as atividades de campo e como preveni-los.



Anexo D (informativo)

Exemplos de práticas para o turismo sustentável

D.1 As práticas descritas neste Anexo visam ilustrar exemplos e auxiliar o meio de hospedagem a atender aos requisitos desta Norma, além de melhorar o desempenho do sistema de gestão da sustentabilidade.

D.2 A seguir são apresentados exemplos de comunicação e engajamento:

- sensibilizar o cliente no site, sistema de reserva, *check in*, na unidade habitacional, em áreas sociais, por meio de informações verbais, *display*, placa, *folder* ou manual;
- realizar ações de educação com a comunidade local, como visita às instalações do meio de hospedagem, palestras, concursos, divulgação das práticas adotadas nos meios de comunicação locais (jornais, rádio etc.);
- capacitar os colaboradores por meio de reuniões, oficinas, cursos, palestras, seminários, congressos, programas de voluntariado, entre outros;
- realizar ações conjuntas com outros meios de hospedagem e outros atores para desenvolvimento sustentável do destino, como compras coletivas, coleta de resíduos, atividades sociais, entre outras;
- sensibilizar e estimular fornecedores a implementar práticas sustentáveis de produção e fornecimento, através de reuniões, palestras, informativos etc.

D.3 A seguir são apresentados exemplos de desenvolvimento social e econômico dos destinos:

- ações voltadas à economia solidária
- doações de produtos e equipamentos obsoletos para a comunidade
- dar preferência e desenvolver fornecedores locais

D.4 A seguir são apresentados exemplos de resíduos sólidos:

- aquisição preferencial de produtos em embalagens para grandes quantidades, quando compatível com as operações do meio de hospedagem e condições ambientais, levando em consideração aspectos de segurança, de qualidade e econômicos;
- redução do uso de embalagens descartáveis;
- utilização de recipientes adequados para a coleta;
- separação, coleta seletiva e destinação adequada;
- reutilização dos resíduos orgânicos, inclusive como insumo de produção para as comunidades locais;
- acordos contratuais com fornecedores para a coleta de embalagens (logística reversa) e produtos não utilizados.

ABNT NBR 15401:2014

D.5 A seguir são apresentados exemplos de emissões atmosféricas (gases e ruído):

- medidas para eliminação de odores provenientes da preparação de alimentos ou outras operações do meio de hospedagem;
- programas de manutenção para os veículos, equipamentos e máquinas;
- meio de hospedagem pode estabelecer planos para substituição ou modificação de instalações, veículos, equipamentos e máquinas por alternativas menos poluentes;
- adquirir preferencialmente equipamentos com selo ruído.

D.6 A seguir são apresentados exemplos de eficiência energética:

- uso de fontes de energia renováveis, como energia solar, eólica, entre outras;
- seleção adequada de materiais de construção;
- isolamento térmico de paredes, forros e esquadrias;
- ventilação natural;
- otimização do uso da sombra e insolejamento;
- otimização do uso da iluminação natural;
- minimização das fugas e perdas de calor nas instalações hidráulicas, de aquecimento e de refrigeração;
- utilização de equipamentos e dispositivos de aquecimento ou refrigeração com eficiência energética maximizada;
- privilegiar o uso de veículos eficientes do ponto de vista energético, efetuar as manutenções regulares e planejar o uso da frota, otimizando a sua eficiência, escolhendo trajetos e horários mais eficientes, treinamento dos motoristas em condução econômica e outras medidas equivalentes.

D.7 A seguir são apresentados exemplos de conservação e gestão do uso de água:

- utilização de dispositivos para economia de água (como, por exemplo, torneiras e válvulas redutoras de consumo em banheiros, lavabos, chuveiros e descargas);
- inspeção periódica para identificação de vazamentos;
- programa específico, como troca não diária de roupa de cama e toalhas;
- captação e armazenamento de águas pluviais;
- preservação e revitalização dos mananciais de água;
- uso de dispositivo de drenagem para piscinas;
- uso adequado dos produtos de limpeza para lavanderia e cozinha;
- aproveitamento de águas cinza.

D.8 A seguir são apresentados exemplos de populações tradicionais:

- informar aos clientes sobre as peculiaridades para relacionar-se com as populações tradicionais;
- retribuir ou compensar as populações tradicionais pelos benefícios auferidos pelo uso de recursos, tradições ou conhecimento das populações tradicionais;
- apoiar ações para melhoria das condições de vida das populações tradicionais, segundo as prioridades definidas por elas;
- acordar o uso pelas populações tradicionais de recursos que tenha sob seu controle, como direitos de passagem, acesso a sítios sagrados, uso extrativo de recursos naturais e outros;
- prevenir a profanação ou o uso não controlado de sítios sagrados pelos clientes ou trabalhadores;
- prevenir o abandono das atividades econômicas tradicionais em decorrência do turismo;
- fomentar o respeito à cultura e à privacidade das populações tradicionais, evitando a violação da intimidade, a destruição de sítios arqueológicos ou históricos, o desrespeito a rituais e locais considerados sagrados ou pela imposição de festas e rituais fora do calendário tradicional;
- auxiliar a evitar práticas ou tradições que agredam o meio ambiente.

Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 9000:2005 – *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário*
- [2] ABNT NBR ISO 14001:2004 – *Sistemas de gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso*
- [3] OHSAS 18001 – *Sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional – Especificação*
- [4] 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. < <http://portalmpe.abnt.org.br/bibliotecadearquivos/guias>>

