# UM ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE A 15401:2006 – MEIOS DE HOSPEDAGEM – SISTEMA DA GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE E OS STAKEHOLDERS

Cláudio Alexandre de Souza

José Manoel Gonçalves Gândara

Katleen Nairene Rolan Biavatti Abdalla

## RESUMO

As organizações de todos os tipos estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais adequados (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT, 2004) para ter um diferencial quanto aos seus concorrentes, inclusive os meios de hospedagem do Brasil, estão buscando uma certificação como critério de diferenciação perante o mercado e a concorrência. As normas brasileiras – NBR's são reconhecidas pela sua auditabilidade, por conter requisitos elas podem ser certificáveis, ou seja, atestar que um processo está de acordo com o que está descrito na norma. E estas – as normas brasileiras - estão sendo certificações buscadas para este fim. E uma das contribuições que a norma pode proporcionar para a sociedade é através de um sistema de gestão eficiente voltada para os stakeholders, deste modo, este artigo visa analisar a relação entre a inserção dos requisitos da NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade e os stakeholders. Assim, os dados apresentados neste trabalho são de origem primária, tendo como base pesquisa documental e bibliográfica.

**Palavras-chave**: Normas técnicas; NBR 15401:2006; *Stakeholders*

## INTRODUÇÃO

As organizações estão produzindo em ritmo acelerado, para atender a uma demanda de consumidores, que tem sido maior a cada ano que passa (GIBIOSFERA, 2010), assim, é necessário utilizar mais recursos naturais e consequentemente pode haver um desperdiço maior de resíduos para conseguir dar atenção a toda essa demanda.

Este contexto aliado a discussão atual sobre sustentabilidade que permeia o mundo empresarial, praticamente desde o evento ocorrido no Rio de Janeiro em 1992 (MARREWIJK, 2003), fez com que diferentes empresas como os meios de hospedagem também voltassem sua atenção para uma forma de produção mais harmônica com as questões ambientais e sociais.

Com isso, as organizações estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar desempenhos ambientais, econômicos e sociais adequados (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT, 2004) para ter um diferencial quanto aos seus concorrentes e as normas no geral podem ser uma das maneiras das empresas demonstrarem seu desempenho para a sociedade.

Algumas normas brasileiras – NBR's são reconhecidas pela sua auditabilidade, por conter requisitos elas podem ser certificáveis, ou seja, atestar que um processo está de acordo com o que está descrito na norma, como e o caso das duas normas que estarão sendo analisadas neste estudo.

Este artigo utilizará como base para sua analise, uma norma brasileira, a NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade que é aplicável a todos os tipos de meios de hospedagem.

A sistemática apresentada neste trabalho é o resultado de estudos dos autores em questão, pelo fato de ambos integrarem um projeto de iniciação cientifica no Curso de Bacharelado em Hotelaria, do Centro de Ciências Sociais Aplicados - CCSA, do Campus de Foz do Iguaçu da Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE, financiado pela Fundação Parque Tecnológico de Itaipu – FPTI – Brasil e o Programa de Ciência e Tecnologia – PTI C&T.

Projeto este que terá a duração de 14 meses, de novembro de 2010 á fevereiro de 2012 e tem por objetivo analisar as ações de responsabilidade social empresarial dos meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu.

A norma brasileira citada acima, é a base para a elaboração do instrumento de pesquisa que será utilizado nesta pesquisa, para tanto, este artigo é parte dos trabalhos realizados pelo projeto de iniciação cientifica.

Dentre os resultados observados neste estudo, destaca-se o fato de que nem todos os *stakeholders* analisados, estão presentes na norma analisada, como objeto de sua ação.

O trabalho está divido em cinco partes, conforme previsto nas normas deste evento, sendo eles: primeiramente o embasamento teórico, o objetivo, metodologia utilizada na pesquisa, principais resultados obtidos, onde será feita a analise dos dados e as principais conclusões, respectivamente.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Para melhor compreensão do leitor referencial está divido em três partes, sendo que primeiramente é feita conceituação de normas técnicas e após essa etapa é feita uma breve discussão a NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade e por último é feita a conceituação sobre *stakeholers.*

### 2.1 Normas Técnicas

Uma norma técnica é um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou para seus resultados (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA, 2011), as normas em geral buscam a padronização de um determinado sistema, buscando assim que haja a ordem de um produto ou serviço que se pretender adquirir.

Assim, as normas técnicas podem fornecer informações ao público externo a fim de saber se uma serie de processos realizados por uma empresa, estão em conformidade com determinada norma técnica, pois ela é uma ferramenta que pode ser utilizada como base para execução de alguma atividade, visando desta forma melhorar resultado final do serviço ou produto de uma determinada empresa.

Algumas normas são reconhecidas pela sua auditabilidade, por conter requisitos elas podem ser certificáveis, ou seja, atestar que um processo está de acordo com o que está descrito na norma, no Brasil estas normas são elaboradas e coordenadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT conjuntamente com o Instituto Nacional de Metrologia – INMETRO.

**A norma utilizada nesta pesquisa, tem facilitação do acesso, via *Internet* em função de parceria da ABNT com o com o Ministério de Turismo – Mtur (ABNT CATALOGO, 2008), para disponibilização das normas do setor de turismo como a norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade.**

## 2.2 NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade

A NBR 15401 é pautada no conceito de turismo sustentável que segundo Cassetari (2010) este conceito significa planejar o turismo de forma que contribua para a valorização das populações locais e sua cultura, promovendo ações que estimulam a conservação do meio ambiente natural e o desenvolvimento sócio-econômico das comunidades envolvidas.

As bases de sustentabilidade que são discutidas nesta norma, bem como a estrutura da mesma, toma como referencia o conceito de desenvolvimento sustentável, resultante do Relatório Brutland. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT, 2004, p.2)

Os administradores de meios de hospedagem que desejam implementar este conceito ao seu empreendimento, de propor uma forma de gestão que esteja em conformidade com a sustentabilidade de acordo com o previsto na norma, podem faze-lo sendo certificado pela norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade.

Este sistema de gestão em meios de hospedagem proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance do desempenho sustentável dos empreendimentos e a sua manutenção (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT, 2006), por isso pode ser um importante meio de mostrar a sociedade que apesar do empreendimento consumir recursos naturais, ele esta buscando uma forma de devolver ou minimizar os impactos gerados sobre recursos naturais utilizados, os problemas sociais gerados e os mazelas que causa a cultura local e outros possíveis problemas que gere a comunidade local, aos funcionários e

aos demais *stakeholders* da organização.

## 2.3 *Stakeholders*

Ao falar em sustentabilidade e negócios deve-se ter em mente que não é somente a empresa que deve ser levada em consideração na avaliação dos processos existentes (ANTUNES, 2009), pois a existem diversos públicos de interesses que se relacionam com os resultados obtidos pelas empresas.

Estas partes relacionadas com os processos das empresas são conhecidas como *stakeholders,* que são pode ser definido como qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela conquista dos objetivos de uma empresa (FREEMAN *apud* ARAÚJO JUNIOR, 2008).

Segundo Souza (2005), em pesquisas sobre esta temática, defini *stakeholders* das organizações, como as partes envolvidas que possibilitam a prática de responsabilidade social empresarial e suas respectivas relações, como se segue:

a) funcionários – indivíduos que prestam serviços às empresas, sob alguma forma de contrato formal ou informal;
b) comunidade – indivíduos que vivem na região geográfica do entorno de localização da sede ou filial da empresa;
c) fornecedores – indivíduos ou organizações que forneçam qualquer tipo de produto ou serviço para que a empresa execute as suas respectivas funções;
d) acionistas – indivíduos ou organização detentora dos recursos financeiros que mantêm e assistem a empresa na prática de suas funções, eles são considerados também como os proprietários ou investidores;
f) governo – organização pública que coordena as atividades de ordem legal e administrativa, responsável pela gestão da área geográfica onde está localizada a sede ou filial da empresa;
g) meio ambiente – toda região geográfica, incluindo os seus habitantes, estrutura e espécimes de fauna e flora que se encontram no entorno da localização da sede ou filial da empresa;
h) concorrentes – organizações que atuam no mesmo segmento ou não, que

concorram com os objetivos fins diretos e indiretos da empresa.

É necessário que os gestores analisem a real influência de cada *stakeholder* para a empresa, pois as partes envolvidas podem ser fundamentais para o sucesso ou não no desenvolvimento dos processos de uma empresa.

## OBJETIVO

Analisar a relação dos requisitos da NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade com os *stakeholders* – partes envolvidas.

## METODOLOGIA

Para viabilizar o estudo apresentado neste artigo, foi necessário primeiramente realizar pesquisa documental, analisando cada item da NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade, destacando os requisitos específicos da norma.

O presente estudo também é resultado de uma pesquisa exploratória sobre o tema proposto, sendo que os dados trabalhados são de origem documental e segundo a definição de Mattar (1997) de origem primaria, pois os dados não foram antes coletados e estes serão coletados com o propósito de atender as necessidades especificas da pesquisa.

O trabalho se utiliza de pesquisa bibliográfica, que consiste na busca de elementos para a pesquisa em materiais impressos ou editados eletronicamente e é de natureza qualitativa, pois não tem a pretensão de mesurar variáveis, mas analisar qualitativamente, todas as informações levantadas (SANTOS e CANDELORO, 2006).

Será utilizado como base a norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade, tendo em vista que e a base que se deseja verificar é se ela possui em seus requisitos relação com os

*stakeholders.*

## PRINCIPAIS RESULTADOS

O que se segue nesta etapa é a apresentação e analise dos dados coletados da pesquisa em questão, onde será feita as considerações acerca da norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade e os *stakeholders.*

A coleta dos dados da pesquisa foi realizada no mês de abril de 2011, onde observou-se o conteúdo total disposto na norma técnica nacional citadas acima, e após esta etapa foi feita a correlação com os *stakeholders.*

Os dados serão apresentados na forma de quadro, onde se pode visualizar os tipos de *stakeholders* analisados e os itens da NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade encontrados.

A NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade, possui 30 páginas, sendo que 21 delas descrevem os requisitos necessários para um empreendimento ser certificado, estas 21 páginas que foram analisadas neste artigo.

Este trabalho utilizará como base 08 possíveis *stakeholders*, sendo eles: acionistas, clientes, comunidade, concorrentes, fornecedores, funcionários, governo e meio ambiente.

Com o resultado da tabulação e análise dos dados pode-se identificar que vários itens das normas possuem relação, como será apresentado a seguir no QUADRO 01 - A relação da inserção dos requisitos da norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade com os *stakeholders*.

## STAKEHOLDERS NBR 15401:2006 – MEIOS DE HOSPEDAGEM – SISTEMA DA GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

QUADRO 01 - A relação da inserção dos requisitos da norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade com os stakeholders.

Acionistas Clientes

7.2 Qualidade e satisfação dos clientes

7.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

Comunidade

6 Requisitos socioculturais para o turismo sustentável

6.1 Comunidades locais

6.2 Trabalho e renda

6.2.1 Trabalhadores das comunidades locais ou regionais

6.2.2 Estímulo às atividades complementares às operações do empreendimento

6.4 Aspectos culturais

6.5 Saúde e educação

Concorrentes Fornecedores

5.8 Seleção e uso de insumos

7.2 Qualidade e satisfação dos clientes

Funcionários

6.3 Condições de trabalho

7.3 Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

Governo Meio ambiente

5 Requisitos ambientais para o turismo sustentável

5.1 Preparação e atendimento a emergências ambientais

5.2 Áreas naturais, flora e fauna

5.3 Arquitetura e impactos da construção no local

5.4 Paisagismo

5.5 Emissões, efluentes e resíduos sólidos

5.6 Eficiência energética

5.7 Conservação e gestão do uso de água

5.8 Seleção e uso de insumos

FONTE: Os autores, 2011

Como pode-se observar no quadro acima, dos 08 possíveis de *stakeholders* avaliados 05 deles possuem correspondentes com itens da NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade, ou seja, um percentual de 62% do total.

Pode-se dizer então que meio de hospedagem certificado pela NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade atende a cinco partes envolvidas, sendo elas: clientes, comunidades, fornecedores, funcionários e o meio ambientes.

Lembrando também que para as relações com as partes envolvidas como os clientes, funcionários e meio ambiente, tem-se na legislação brasileira, normativas legais especificas para estes casos, como: condigo de Defesa e proteção do Consumidor, Consolidação das leis Trabalhistas, CONAMA, entre outros instrumentos legais.

Com o quadro pode-se também perceber que do total apenas três tipos *stakeholders* não possuem relação com a NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade, que são eles: acionistas, concorrentes e o governo, correspondendo a um percentual de 37% do total.

Entretanto pode-se partir do principio que uma norma técnica, parte do pressuposto que as organizações para serem certificadas, atendem as normativas legais inerentes a área ao qual esta sendo solicitada a certificação, o que nos remete a parte envolvida governo, como sendo atendida, em sendo a organização certificada.

Como visto no quadro a tipologia que mais possui itens expostos na norma avaliada é o meio ambiente, com 9 itens de um total de 22 itens encontrados na norma, sendo 41% do total.

Este resultado pode ser justificado pelo fato da questão ambiental ser normalmente associada quando se discute o tema da sustentabilidade, e a norma analisada certifica a sustentabilidade de um empreendimento, neste caso especifica para meios de hospedagem.

O segundo item com que possui maior relação com a NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade é a comunidade, com sete itens, representando 31%.

Os clientes, fornecedores e funcionários, representam cada um 9% do total de itens encontrando, de cada tipologia foi encontrado relação com 2 itens com relação na norma.

Assim, com esta breve analise é possível observar que vários itens da NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade tem relação com os *stakeholders,* este fato pode ser justiçado pela questão da norma ter como base o atendimento das necessidades das partes envolvidas.

## CONCLUSÕES

Apesar da norma NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade possui seu foco voltado para as partes interessadas, ela não defini especificamente quais são as tipologias de *stakeholders* que abrange a norma.

Durante o estudo feito para a apresentação desta pesquisa, percebeu-se que 5 tipologias de *stakeholders* são podem ser beneficiadas se um meio hospedagem for certificado pela NBR 15401:2006 – Meios de Hospedagem – Sistema da Gestão da Sustentabilidade.

Este artigo apresenta somente o titulo do item que trata sobre o tema, assim ao analisar a norma na integra, pode-se perceber que existem vários uma descrição completa sobre o tema abordado.

Mas deve-se salientar que caso a empresa não seja certificada pela norma citada, os gestores precisam identificar o seu público foco e com isto identificar os *stakeholders* que mais impactam nos negócios do empreendimento, pois cada um possui uma característica que impacta diretamente nos negócios da empresa.

## BIBLIOGRAFIAS

ANTUNES, J. A força dos *stakeholders*. Net, [S. I.], Ago. 2009. Disponível em: < http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-forca-dos-stakeholders/33064/> Acesso em: 24 de abr. 2011.

ARAÚJO JUNIOR, J. P. Análise de Stakeholders: um estudo exploratório. Revista Eletronica de Educação e Tecnologia do SENAI-SP, São Paulo, 2008. Disponível em:< http://revistaeletronica.sp.senai.br/index.php/seer/article/view/30/41> Acesso em: 24 de abr. 2011.

ABNT CATÁLOGO. ABNT e Ministério do Turismo lançam serviço de acesso a normas técnicas. **Normalização em turismo.** [S.l], Mar. 2008. Disponível em: <http://www.abntcatalogo.com.br/mtur/noticia.aspx?ID=4> Acesso em 04 Maio 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 16001. Responsabilidade social – Sistemas da gestão - Requisitos.** Rio de Janeiro, 2004. 17p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15401. Meios de hospedagem – Sistemas da gestão da sustentabilidade - Requisitos.** Rio de Janeiro, 2006. 30p.

CASSETARI, A. O Desafio do turismo sustentável. **Portal Vitae Civilis**, [S. I.], Fev.2011. Disponível em: <http://vitaecivilis.org/home/index.php?option=com_zoo&task=tag&tag=Ecoturismo&app_id=1&Itemid=94> Acesso em: 07 de Abr. 2011.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. Níveis de Normalização.**Portal CNI**, [S. I.], Abr.2011. Disponível em: <http://www.normalizacao.cni .org.br/normas_tecnicas.htm> Acesso em: 07 Abr. 2011.

GIBIOSFERA. A Sustentabilidade e a norma NBR-ISO 14001. **Gibiosfera,** [S. I.], mar. 2010. Disponível em: < http://www.gibiosfera.com.br/blog/tag/sustentabilidade/> Acesso em: 7 Jan. 2010

MARREWIJK, M. ***Concepts and definitions od CSR and corporate sustainability:***

***betwees agency and communion.*** Jornal of Business Ethics. n. 44, p. 95-105, 2003.