

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL NO SEGMENTO HOTELEIRO

Pedro Carlos Schenini¹

Renato Nunes Lemos²

Fernando Amorim da Silva³

RESUMO

Atualmente é uma questão de bom senso empresarial investir na conservação do meio ambiente visto o rápido avanço a um mundo mais populoso e consumista e, conseqüentemente, muito mais ameaçado pela poluição e degradação ambiental. Indústrias do turismo no mundo inteiro, em particular a hotelaria, estão trazendo para o dia-a-dia de seus negócios o gerenciamento ambiental, pois os recursos naturais ameaçados são base da manutenção das atividades desse setor. Dessa forma, o presente artigo teve o objetivo de verificar a adaptabilidade do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), baseado na Norma ISO 14001, ao gerenciamento de uma organização do segmento hoteleiro localizada em Florianópolis. O estudo se justifica pela necessidade e importância do SGA em colaborar para a obtenção da sustentabilidade através de uma gestão ecologicamente correta do segmento hoteleiro, que pode valer-se de uma posterior certificação ambiental como instrumento de competitividade.

Palavras-chave: Sistema de gestão ambiental; Norma ISO 14001; Turismo; Segmento hoteleiro.

¹ Doutor em Engenharia de Produção pela UFSC, Mestre em Administração pela UFRGS. Professor da UFSC e Coordenador do Núcleo de Pesquisas e Estudos em Gestão do Meio Ambiente (NUPEGEMA). E-mail: schenini@cse.ufsc.br

² Mestre em Administração pela UFSC. Professor da Faculdade SEAMA. E-mail: rnlmos@hotmail.com.br

³ Mestrando em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: fernandoasilva@yahoo.com

INTRODUÇÃO

Atualmente, o meio ambiente vem sendo tema em evidência. Pressões referentes à preservação ambiental são cada vez mais vistas e vindas de todas as partes. Tal preocupação é notória visto a quantidade de leis pertinentes ao assunto, formações de organizações visando trabalhos relacionados à preservação do meio ambiente, preocupação da comunidade, clientes a procura de produtos e serviços ecologicamente corretos, gestões ambientais nas organizações.

O segmento organizacional produtivo é considerado como o principal causador de impactos no meio ambiente, mas os recursos naturais são utilizados por todos e, desta forma, todos tem responsabilidade ética com o meio ambiente. Sendo responsabilidade de todos, pessoas cada vez mais conscientes dos problemas ambientais utilizam produtos e serviços que venham a causar mínimos impactos. Não obstante disso, organizações, até como forma de sobrevivência e competitividade, vem trabalhando através de gestões e operações ambientalmente responsáveis.

A realidade de mercado da hotelaria prevê a médio e longo prazo sua sobrevivência ligada à atratividade exercida pela localização do hotel e as características apresentadas pelo próprio estabelecimento. Particularmente no Brasil, tal realidade está muito mais potencializada visto que o patrimônio natural do país é seu maior atrativo. Hotéis do mundo inteiro estão trazendo o gerenciamento ambiental para o dia-a-dia de seus negócios, tendo em vista grandes preocupações com a utilização de recursos naturais crescentemente ameaçados.

Os hotéis também usam recursos naturais e, ao utilizá-los, provocam sua redução, representando significativo impacto ambiental. Impactos também decorrentes do lixo gerado, dos equipamentos, dos produtos de uso diário, de efluentes líquidos misturados com detergentes e outros dejetos orgânicos lançados em mares e rios. Tendo consciência da variedade e dimensão dos impactos causados por essa atividade e afetando diretamente esse próprio segmento, a utilização de um sistema de gestão ambiental nos hotéis surge como garantia futura de grandes retornos.

Visando solucionar a problemática desse cenário que envolve a hotelaria e sua necessidade de competitividade através de serviços ambientalmente corretos, e em conformidade com a legislação, sugere-se o desenvolvimento desse artigo que tem

como objetivo apresentar estudos no SGA – Sistema de gestão ambiental, relativo ao segmento hoteleiro, para conhecer ações e procedimentos de gerenciamento em conformidade com a Norma ABNT – ISO 14001.

A adoção de um SGA – Sistema de Gestão Ambiental, especialmente o que atenda a ISO 14001, representa importante passo para a organização hoteleira, principalmente porque passa a ser vantagem competitiva em um mercado onde as organizações apenas atuam nos limites das conformidades de Leis Ambientais. Dessa forma, os estudos feitos para a implementação de um SGA na hotelaria, serão conduzidos com base às questões contidas nas normas oficiais, que atenda as exigências da ISO 14001 visando à certificação. Nesse sentido, tal artigo possibilitará a adequação das etapas da norma a especificidade de atuação da hotelaria.

Um Sistema de Gestão Ambiental, bem implantado, tende a proporcionar significantes melhorias nos custos das empresas; consegue racionalizar a aquisição e utilização de insumos e matérias-primas, contratação de serviços e o uso de recursos naturais. Atenua significativamente o impacto ambiental, além de gerar bons resultados para o empreendimento.

Como justificativa de tal estudo, a implementação de um SGA na hotelaria oferece significativa contribuição para a solução de problemas ambientais, além de tornar-se infalível instrumento para conquista de clientes que valorizam o meio ambiente, já que no segmento hoteleiro os hóspedes preocupam-se em saber se o hotel possui além de algum Sistema de Gestão da Qualidade a intenção de implementar ou se, até mesmo, já possui um Sistema de Gestão Ambiental.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 LIMITAÇÕES GEO-ESPACIAIS

A atualidade prevê um constante aumento da utilização de bens e serviços por parte da humanidade. Tal afirmação está calçada num grande crescimento populacional e numa constante industrialização aliada a novas tecnologias. Um desenvolvimento rápido gera o aperfeiçoamento de métodos e explorações de recursos naturais de uma forma descontrolada. A exploração e transformação desordenada dos recursos finitos não renováveis, cada vez mais causam impactos

nos ambientes humanos. Introduzem no meio ambiente elementos poluidores causando desequilíbrio ambiental. Define-se meio ambiente como: “a integração dos fatores físicos, químicos e biológicos que condicionam a existência de seres vivos e de recursos naturais e culturais” (Decreto 14250, 05/06/81, Cap I. Seção I, Art 1º).

Quanto mais rápido o desenvolvimento, maior é o ritmo das alterações provocadas no meio ambiente. Cada nova descoberta produz determinado tipo de desequilíbrio ecológico e de poluição, onde a poluição ambiental: “...pode ser definida como toda a ação ou omissão do homem que, através da descarga de material ou energia atuando sobre as águas, o solo e o ar, cause um equilíbrio nocivo, seja de curto ou longo prazo, sobre o meio ambiente” (Valle, 1995, p.06).

Segundo Mellanby (1982) as causas da poluição ambiental estão relacionadas à industrialização, a utilização de recursos naturais e ao contínuo aumento populacional. A condição atual de se viver está baseada no não aumento da poluição e na prevenção da degradação irreversível em que se apresenta atualmente o meio ambiente.

A degradação ambiental está diretamente vinculada às atividades econômicas praticadas no planeta. O atual estilo de desenvolvimento econômico estimula o desperdício; o consumo aumenta a extração de recursos naturais; o aumento de lixo através de embalagens, produtos descartáveis não-recicláveis e nem biodegradáveis; a diferença econômica entre nações; falta de infra-estrutura que acompanhe o crescimento demográfico, principalmente o que tange saneamento básico; depósito na natureza, sem qualquer tipo de tratamento, de dejetos humanos, lixo urbano e industrial; exploração da terra; desmatamento; aumento de exportações; desenvolvimento interno; todos esses fatores, atuando de forma descontrolada, tendem a uma degradação ambiental.

A degradação da qualidade ambiental consiste na alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causadas por qualquer forma de energia ou substâncias sólidas, líquidas ou gasosas, ou combinação de elementos produzidos por atividades humanas ou delas decorrentes, em níveis capazes de, direta ou indiretamente: a) prejudicar a saúde, a segurança e o bem-estar da população; b) criar condições adversas às atividades sociais e econômicas; c) ocasionar danos relevantes à flora, a fauna e outros recursos naturais” (Decreto 14250, 05/06/81. Cap. I. Seção II, Art. 30).

Nas abordagens feitas, cabe salientar que o meio ambiente vive passível a

poluição emergente de um desenvolvimento rápido e desordenado, mas que providências vem sendo tomadas para que não se tenha um grande aumento da degradação ambiental já sofrida por ele. Com isso, cabe destacar a importância de um SGA nas empresas, já que elas também são responsáveis pela poluição e degradação do meio ambiente, visto que tal sistema tende a trabalhar com políticas ambientais visando o gerenciamento e operação responsáveis no tocante a preservação ambiental.

1.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E TECNOLOGIAS LIMPAS

No início da década de 80, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD) elaborou estudos sobre a situação da qualidade ambiental. O resultado desses estudos foi o Relatório Nosso Futuro Comum que mostra os indivíduos como responsáveis em manter a sustentabilidade do planeta em função de suas próprias preservações. Segundo Brito (1992), tal documento faz uma relação entre o meio ambiente e o desenvolvimento, apresentando propostas de mudanças institucionais e legais necessárias à obtenção da sustentabilidade. Outro acontecimento importante no que cerceia o desenvolvimento sustentável foi a realização da Conferência do Rio, nome dado a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, que tratou de temas como a pobreza, crescimento econômico, industrialização e degradação ambiental. Tal acontecimento garantiu que o assunto ganhasse espaço nas organizações e nas comunidades locais refletindo nelas uma crescente preocupação ecológica.

O desenvolvimento sustentável consiste naquele que atende as necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades (CMMAD, 1991). Por sua vez, Sachs (1996) afirma que o desenvolvimento sustentável deve ser socialmente desejável, economicamente viável e ecologicamente prudente.

Pôr em prática um desenvolvimento sustentado tem levado as empresas a tomar medidas, provocando mudanças de valores, de paradigmas e em sua operacionalização. Elas vêm se adequando as exigências da preservação pela utilização de técnicas que visam a utilização racional de recursos e que evitam a poluição, dentre elas temos: cultura ambiental (educação, consciência ambiental), normas de gestão ambiental (ISO 14000), adoção de diretrizes sustentáveis (agenda 21), atividades potencializadoras de desenvolvimento sustentável, uso de

tecnologias limpas gerenciais e operacionais e o compromisso ambiental.

Entende-se por tecnologias limpas, de acordo com a Gazeta Mercantil (1996), como sendo todas as tecnologias, tanto as operacionais como as gerencias, que são utilizadas na produção de bens e serviços e que não afetam o meio ambiente. Misra (1996) garante que a adoção de tecnologias limpas pelas empresas trarão resultados favoráveis a elas. Como resultados, tem-se: proteção ambiental, melhoria nas condições de trabalho, economia em matéria prima e energia, melhoria na qualidade dos produtos e serviços, diminuição dos custos e perdas e incremento na produtividade e lucratividade. A implantação de tecnologias limpas constitui um grupo de métodos que são escolhidos de acordo com o problema específico de cada empresa, sendo viável em qualquer atividade industrial ou de serviço.

1.3 ISO 14000 E SGA - SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

A ISO (International Organization for Standardization) é uma federação mundial não-governamental fundada em 1947, com sede em Genebra, Suíça. Conta com a participação de 111 países e seu objetivo é propor normas e padrões relativos a medidas, procedimentos, materiais e seu uso, praticamente em todos os setores de atividades. Os trabalhos da ISO resultam em acordos internacionais que são publicados como Normas Internacionais. O Brasil participa da ISO através da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Durante o período preparatório a Conferência do Rio de Janeiro sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentado, a Câmara Internacional de Comércio (ICC) divulgou, em 1991, a Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, estabelecendo 16 princípios de Gestão Ambiental. Baseando-se nos princípios da Carta Empresarial da ICC e na experiência com a elaboração dos Sistemas de Gestão da Qualidade, a British Standards (BS), em 1992 lançou a Norma BS 7750 visando ordenar os procedimentos de gestão ambiental existentes, permitindo sua certificação. Em 1991 a ISO criou o Grupo Assessor Estratégico sobre meio Ambiente – SAGE, tendo por finalidade propor ações necessárias a um enfoque sistêmico da normalização e certificação ambiental. Tais trabalhos conduziram a criação do Comitê Técnico 207 – Gestão Ambiental que passou a responsabilizar-se pela condução dos trabalhos relativos a normalização no campo da gestão ambiental empresarial.

A série ISO 14000 define normas para estabelecer um padrão internacional de

gerenciamento ambiental. Abrange seis áreas: sistema de gestão ambiental, auditorias ambientais, avaliação de desempenho ambiental, rotulagem ambiental, aspectos ambientais nas normas de produtos, análise do ciclo de vida do produto.

A ISO emitiu a norma ISO 14001 especificando os requisitos para implantação, manutenção, auditoria e melhoria contínua do SGA. A ABNT adotou essa norma como norma brasileira, dando-lhe o nome NBR ISO 14001. O certificado ISO 14001 é específico para o Sistema de Gerenciamento Ambiental. A obtenção desse certificado indica que a empresa adotou um conjunto de procedimentos para evitar danos ao meio ambiente em seu processo de produção. Segundo Valle (1995), uma empresa para alcançar a Certificação Ambiental deve cumprir três exigências básicas:

- a) ter implantado um Sistema de Gestão Ambiental;
- b) cumprir a legislação ambiental aplicável ao local de instalação; e
- c) Assumir um compromisso com a melhoria contínua de seu desempenho ambiental.

O SGA – Sistema de Gestão Ambiental é um meio gerencial que as empresas dispõem para obter o controle e o acompanhamento organizacional ambiental. Pode ser entendido como um conjunto de ações (procedimentos e controles) e recursos (humanos, financeiros, materiais) organizados e que tem como objetivo garantir que os produtos e atividades da empresa sejam ecologicamente corretos. É um sistema criado para implementar e acompanhar as atividades de proteção ambiental. Suas diretrizes são: organizar, planejar, atribuir responsabilidade, prever recursos materiais e humanos, determinar procedimento para atender assim, a uma “Política Ambiental” e as expectativas de desempenho, conforme as exigências da ISO 14001 (ISO 14000, 2001, p.2”).

E segundo Verde Gaia (2001), diz que a implantação e certificação do SGA surge como tendência mundial visto a necessidade de atuar frente a um desenvolvimento sustentável, as legislações ambientais cada vez mais rigorosas e como diferencial competitivo, fornecendo produtos ou serviços através de processos ecologicamente adequados. Como consequência da implantação desse sistema, acarreta a redução de custos, melhora a qualidade de vida dentro e fora da empresa bem como, melhora a imagem da organização. Conforme a norma ISO 14000, as etapas de implementação do SGA adotam os seguintes princípios:

- a) Comprometimento e definição da política ambiental da empresa;
- b) Elaboração do plano;
- c) Implantação e operacionalização;
- d) Avaliação periódica;
- e) Revisão do SGA e implementação de melhorias.

1.4 A ORGANIZAÇÃO HOTELEIRA E SERVIÇOS

Considerando a abordagem hoteleira significativa neste artigo, serão apresentadas a seguir, algumas definições de hotel. Um estabelecimento que oferecia alojamento até o século XIX, conforme JANEIRO (1996), era denominado “hospedaria”, do latim *hospitiolum*, casa que recebe todos, ou ainda onde se abrigam peregrinos, bem como hóspedes, mediante retribuição condicional. “Hotel” é uma palavra derivada do francês, adotada no português no sentido de hospedaria, que significava inicialmente casa mobiliada onde se instalavam viajantes, proporcionando bom tratamento.

Os hotéis como um dos meios de hospedagem, constituem um dos principais agentes econômicos do turismo em uma localidade ou região. O hotel, segundo JANEIRO (1991), é definido como sendo um estabelecimento que deverá fornecer um bom serviço de alojamento, de refeições, bar, tratamento de roupas, informações turísticas e de caráter geral. Para TORRE (1989), o hotel é definido como uma instituição de caráter público que oferece ao viajante, alojamento, alimentos e bebidas, assim como entretenimento. SOLER (1985) traz em seu trabalho, o conceito de empresas hoteleiras, que são organizações que operam de modo profissional e habitual, mediante o estabelecimento de um preço, e proporcionam habitação às pessoas, com ou sem serviços de caráter complementar. Já, CASTELLI (1991) estabelece que um hotel é uma empresa prestadora de serviços e diferencia-se completamente de outras empresas do tipo industrial ou comercial. Geralmente, o hotel oferece aos hóspedes, uma quantidade de serviços além de acomodação.

De acordo com CNTur n. 1.118, de 23/08/78, hotel é um “estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para a ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes a atividade hoteleira” (apud Castelli, 1982, p.47).

As definições de hotel demonstram que o produto principal de um hotel é a acomodação, que é um serviço, seguido por outros serviços, que podem ser alimentação, lazer, salas para reuniões e congressos, informações turísticas, serviços de quarto, lavanderia entre outros. A diferenciação dos serviços oferecidos em um hotel, é que irá definir o apelo da empresa. Por exemplo, se um hotel oferece serviços de lazer, ficará conhecido como um hotel resort, um hotel que oferece serviços para realização de reuniões e congressos, será conhecido como um hotel tipo executivo. Todo hotel sempre terá como objetivo principal a acomodação, mas será na diferenciação dos serviços, em quantidade e qualidade que ele vai definir o seu mercado. Geralmente, os hotéis que oferecem muitos serviços e com qualidade, possuem qualificação mais alta e são conhecidos como os de luxo ou de cinco estrelas.

Considerando a hotelaria uma indústria que tem como principal produto os serviços oferecidos no hotel, veremos a seguir alguns conceitos de serviço. O serviço é definido por KOTLER (1993), como uma mercadoria negociável, onde o produto é intangível, inseparável, simultâneo, perecível e variável: a) é intangível, pois não é possível experimentar ou sentir antes de sua compra; b) é inseparável, pois os serviços são vendidos antes de serem consumidos, e o seu consumo é logo após a sua aquisição; c) é simultâneo, pois é produzido e consumido ao mesmo tempo; d) é perecível, pois os serviços são oferecidos para consumo momentâneo e não futuro, ou seja, não podem ser estocados por serem perecíveis; e) é variável, a qualidade dos serviços dependem de quem, onde, quando e como são entregues ao mercado.

Uma outra forma de conceituar serviços e conseqüentemente as organizações que os prestam, é a definição operacional proposta por TEBOUL (1995), onde um serviço caracteriza-se essencialmente pela interface, isto é, o local de interação entre o usuário e o cliente e um sistema de produção. Nesta interface, o usuário está fisicamente presente e a produção e o consumo ocorrem simultaneamente. Esta simultaneidade coloca de imediato o consumidor dentro do processo de produção. A interface é com freqüência sustentada por um setor de suporte, que vai elaborar os processos físicos e acompanhar a produção. Esta definição busca uma certa praticidade, onde o autor estabelece um grau de intensidade para interface que corresponde ao grau de serviço.

A conceituação de serviços contribui para que se tenha um melhor

entendimento do que é um hotel, ou seja, ela afirma a definição de um hotel quando menciona que é uma empresa que vende serviços por um determinado período de tempo.

Além dos conceitos de hotel e serviços mencionados anteriormente, é relevante também fazer um breve histórico do crescimento hoteleiro no Brasil. Com o advento do “milagre econômico brasileiro” na década de 70, observou-se um crescimento significativo da demanda hoteleira. Neste período, o fluxo de turistas e negócios cresceu aumentando com isso a ocupação nos hotéis. A exploração deste novo mercado favoreceu o crescimento das cadeias hoteleiras nacionais Othon e Tropical, e as redes hoteleiras internacionais como Sheraton, Meridien, Novotel e Club Mediterranée. A entrada destas redes hoteleiras fez com que um novo conceito de hotelaria se solidificasse no Brasil, criando a necessidade da profissionalização dos serviços hoteleiros, e demanda por mão-de-obra qualificada para atender o crescimento desta nova indústria. A grande maioria dos profissionais da hotelaria contratados pelos grandes hotéis ocupavam cargos importantes e eram de origem americana e européia. Indiscutivelmente foi significativa a contribuição destas redes de hotéis nacionais e internacionais para o nosso país.

Na década de 1980, a hotelaria não prosperou devido à conjuntura econômica na qual o país atravessava, gerando com isto, uma insegurança pelos investidores hoteleiros. Ao contrário, na década de 1990 com a estabilidade econômica e abertura do capital internacional proporcionou grandes investimentos hoteleiros das redes internacionais Accor, Best Western, Hyatt, Ramada Renaissance, Marriot, Choice, Posadas e Meliá em sua maior parte de padrão quatro e cinco estrelas e com mais de duzentos apartamentos nas principais capitais do país. De acordo com a EMBRATUR (2001), existe uma previsão para construção de vários projetos hoteleiros nos próximos anos, favorecendo positivamente o crescimento da hotelaria no Brasil.

2 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL PARA HOTELARIA

2.1 METODOLOGIA

A presente pesquisa consiste na adaptação do modelo de Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da norma ISO 14.001 a organizações turísticas de hotelaria. Para realizar essa adaptação, inicialmente foram levantadas as informações presentes na

literatura pertinente, a fim de fornecer subsídios teóricos para os pesquisadores. Em seguida, procurou-se identificar quais as especificidades que o segmento hoteleiro exige para que o modelo de SGA proposto seja implantado. Para a realização desta proposta, foram seguidas as etapas estabelecidas pela Norma ISO 14.001, buscando-se adequar esse modelo de SGA a um empreendimento turístico de hotelaria. Em seqüência, foi realizado estudo de caso em uma organização do segmento hoteleiro, localizada em Florianópolis, e, que, por motivos éticos, não será nominalmente identificada.

Quanto à forma de abordagem, esta pesquisa foi caracterizada como qualitativa, já que a realização deste estudo baseou-se na opinião de pessoas relacionadas diretamente com o trabalho desenvolvido, sem nenhum tipo de dado numérico e estatístico que fundamentem seus pressupostos. Nesta pesquisa a preocupação foi com o nível de realidade que não pode ser padronizado nem quantificado; como motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes. As pesquisas qualitativas encaixam-se perfeitamente em situações como o estudo de funcionamento das organizações.

3.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os principais passos do Sistema de Gestão Ambiental – SGA, descritos na norma ISO 14001, estão ilustrados na figura 01 São constituídos por: política ambiental; planejamento; implantação e operação; monitoramento e ações corretivas; análise crítica pela alta administração; e melhoria contínua. Cajazeiras (1997) propõe que este ciclo inicie-se por uma Revisão Ambiental Inicial, ou seja, o diagnóstico ambiental da empresa. Os dirigentes de uma empresa geralmente desconhecem os aspectos ambientais que a constituem e, portanto dificultaria a elaboração da definição da Política Ambiental. Ao se elaborar a revisão inicial vislumbrando o diagnóstico das condições ambientais antes da implantação do empreendimento, ou antes, da adoção do SGA, recomenda observar quatro pontos importantes:

1. Requisito e requerimentos legais;
2. Avaliação e registro dos aspectos ambientais significativos;
3. Exame das práticas e procedimentos do sistema de gerenciamento ambiental já existente; e

4. Avaliação e investigação de acidentes ambientais passados e não-conformidades em relação a legislação, regulamentos, políticas e práticas anteriores a revisão.

Ainda, no diagnóstico inicial do ambiente onde está ou será localizado o empreendimento hoteleiro, deverá examinar as práticas e procedimentos existentes de SGA, e avaliar e investigar acidentes ambientais passados. Todos estes dados deverão estar devidamente documentados, pois servirão de fontes importantes para a definição da política ambiental a ser adotada pelo hotel futuramente.

A adoção de uma política voltada para a conservação do ecossistema e o desenvolvimento sustentável é a primeira fase do sistema de gestão ambiental descrita na Norma ISO 14001. Para que uma empresa hoteleira possa definir a sua política ambiental, a administração do hotel deverá investigar os seguintes tópicos:

- a) legislação ambiente vigente;
- b) aspiração de seus hóspedes em potencial;
- c) anseio da comunidade da circunvizinhança;
- d) reação da comunidade organizada; e
- e) expectativa dos colaboradores.

A norma ISO 14001 recomenda a administração que ao se definir a política, deverá também contemplar os seguintes requisitos:

- a) ser apropriada ao tamanho e a natureza dos impactos causados pelo hotel;
- b) ser de proteção ao meio ambiente e redutora dos impactos negativos causados pela atividade da empresa;
- c) atender aos requisitos legais e ter o compromisso com a melhoria contínua;
- d) ser documentada, divulgada e a documentação ser colocada à disposição dos interessados;
- e) ser compatível com outras políticas e normas internas, como as de qualidade, saúde do trabalhador e segurança; e
- f) forneça a estrutura para o estabelecimento e revisão dos objetivos e metas ambientais.

É importante que após a elaboração da política ambiental exista o comprometimento de todos os níveis hierárquicos da empresa, sem o

comprometimento, o sistema estará comprometido ao fracasso. O planejamento é um elemento de grande relevância em uma empresa. No caso do SGA outros quatro aspectos também devem ser considerados conforme a norma. São eles: aspectos ambientais; legislação e outros requisitos legais; objetivos e metas ambientais; programa de gestão ambiental.

Os aspectos ambientais, conforme CAJAZEIRA (1997), são todos os elementos pertencentes às atividades, produtos e serviços da organização, que podem interagir com o meio ambiente. O hotel deve estabelecer processos para identificar a influência de suas atividades no meio ambiente, quer sejam diretas ou indiretamente. Afim de que se tenha um controle sobre os aspectos ambientais dos seus produtos, faz-se necessário a Análise do Ciclo de Vida – ACV, de cada um deles, previstas nas Normas da série ISO 14040/41/42/43/47/48 e 14049.

O segmento hoteleiro deve investigar e documentar toda legislação pertinente, tais como códigos, acordos com órgãos ambientais e correspondências correlatas. Os principais documentos são formados pela Constituição Federal e Estadual, Leis e Decretos Federais e Estaduais, Portarias e Normas do IBAMA, EMBRATUR e órgãos estaduais fiscalizadores, tais como: CETESB-SP, FATMA-SC e IAP-PR.

Os objetivos do hotel relacionados com o meio ambiente devem ser bem definidos, além de vislumbrar o desenvolvimento sustentável, deverá proporcionar a redução dos impactos ambientais negativos e aumentar dos impactos positivos. As metas, devem também ser consistentes com a política ambiental definida, incluindo o compromisso com o desenvolvimento sustentável e quantificadas com prazos através de indicadores específicos. Ao estabelecer os indicadores, é possível acompanhar o cumprimento dos objetivos e metas ambientais do hotel, ilustrados no quadro 01.

QUADRO 01 - EXEMPLOS DE OBJETIVOS E METAS AMBIENTAIS DE UM HOTEL

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES
Diminuir o consumo de água, estimulando a redução do desperdício.	Diminuir o consumo de 25% no prazo de nove meses.	Consumo de água em m ³ por dia.
Melhorar a qualidade dos efluentes ao serem lançados no	Atender aos padrões de qualidade dos efluentes ao	Quantidade de DBO, DQO, OD e P total por ml de efluente ao ser

corpo receptor através de tratamento adequado.	serem lançados no corpo receptor num prazo de doze meses.	lançado no corpo receptor.
Reduzir o consumo de energia elétrica, estimulando o seu uso racional, sem desperdícios.	Diminuir o consumo em 15% em um prazo de seis meses.	Kilowatts/hora de energia elétrica consumida.

Fonte: Adaptado da Norma ISO 14001 (1996).

É importante salientar que para alcançar os objetivos e metas ambientais do hotel, conforme FERREIRA (1999), alguns princípios básicos deverão considerados, como:

1. Ter os recursos físicos, financeiros e de mão-de-obra disponíveis quando necessários, para que não ocorram problemas de continuidade na execução dos projetos.
2. Definir previamente de forma objetiva, as atribuições e responsabilidades ambientais na empresa.
3. Implementar, paralelamente, os programas de conscientização e treinamento de pessoal em todos os níveis hierárquicos e funcionais.
4. Implementar programas integrados de gestão ambiental, específicos para cada área da organização.
5. Veicular informações de forma clara e direta para os empregados e de forma confiável para o público externo.
6. Fazer registro de todas as ações implementadas no SGA e de todas as informações geradas.
7. Assegurar rígido controle operacional de todos os processos.
8. Organizar o manual de gestão ambiental devidamente atualizado e acessível a todos os empregados.

O programa de gestão ambiental é definido de acordo com os objetivos e metas do hotel, sendo designados os responsáveis para sua implementação em cada setor do hotel, fornecendo-lhes os meios necessários para que o cronograma estabelecido seja cumprido. Para isto, cada setor do hotel deverá ter alguém responsável para cumprir o programa decorrente do plano de ação, estabelecido na fase do planejamento ambiental. O objetivo do programa de gestão ambiental é controlar os impactos ambientais identificados.

A quarta etapa do SGA é o da implantação e operação, ou seja, esta etapa vai colocar em prática todas as ações previamente definidas, usando todos os recursos físicos, humanos e os estudos, que incluem os procedimentos, normas e regras, colocados a disposição do SGA. Para que se alcance a eficácia do SGA é imprescindível que haja a integração de todos setores e responsáveis com os outros programas de gestão ambiental, permitindo desta forma que cada integrante participe e tenha uma visão mais abrangente de todo o sistema. Essa etapa está subdividida em:

1. Estrutura e responsabilidades: são definidos pela alta administração da empresa hoteleira os setores e os responsáveis pelos programas e ações da gestão ambiental. Recomenda-se que para os hotéis de médio e grande porte possuam um gerente de SGA, este profissional poderá ser um funcionário do hotel ou um prestador de serviços, que estará subordinado ao gerente geral, porém responsável pela coordenação e treinamento de todos os funcionários envolvidos no programa da gestão ambiental. O Quadro 02 apresenta um exemplo de setores e responsáveis por cada ação.
2. Treinamento, conscientização e competência: os recursos humanos de um hotel devem ser considerados como o bem de maior valor da empresa hoteleira. No hotel, que é uma empresa prestadora de serviços, o hóspede geralmente vai associar aos bons serviços recebidos na recepção, portaria, governança ou restaurante, e não ao último tipo de máquina ou tecnologia utilizada no hotel. A mesma relação vai acontecer quando for implementado o SGA no hotel. Os hóspedes não vão estar interessados nas últimas tecnologias utilizadas no hotel para redução do impacto ambiental do hotel, mas sim na atitude dos colaboradores do hotel com relação ao SGA implantado no hotel. Mas para que isso venha a ser observado pelos hóspedes, é importante que os colaboradores recebam os treinamentos adequados, definidos no planejamento ambiental. O treinamento ambiental deverá atingir todos os níveis hierárquicos dentro do hotel, tratando sobre vários temas ambientais.
3. Procedimentos de comunicação: o hotel deverá manter um sistema de

comunicação eficiente facilitando com que todos os interessados, hóspedes, fornecedores, colaboradores, comunidade próxima, ONGs, poder público e sociedade em geral, possam acompanhar as atividades do SGA, sugerindo ou criticando as ações.

4. Controle de documentação: é recomendado que toda a documentação enviada para os diversos órgãos fiscalizadores ou recebidas destes, assim como contratos, acordos e outros documentos devem ficar devidamente arquivados, facilitando desta forma o controle e fácil acesso quando necessário.

5. Controle operacional: o controle operacional e a manutenção dos programas devem obedecer às normas e padrões estabelecidos pela administração do hotel, de maneira a permitir a eficiência das mesmas.

6. Planos de controle de emergência: esta etapa também é considerada de grande importância, pois a prevenção de impactos ambientais depende muitas vezes de um programa bem elaborado para que não ocorram acidentes. Para tanto, recomenda-se que a administração tenha um plano de ação emergencial, onde todos os funcionários recebam treinamento contínuo, simulando se possível, as ações de emergências.

QUADRO 02 - SETORES E RESPONSÁVEIS PELOS PROGRAMAS DE GESTÃO AMBIENTAL.

PROGRAMAS	AÇÕES	SETOR	RESPONSÁVEL
Gestão da Qualidade da Água	1. Inventário dos efluentes líquidos.		
	2. Separação e identificação das redes hidráulicas (lavatórios, esgotos, sanitários, águas pluviais).		
	3. Controle dos efluentes líquidos através de monitoramento, redução das cargas poluidoras nas fontes e implantação de sistema de tratamento.		
	4. Controle da qualidade da água no corpo receptor.		
	5. Minimização do consumo de água através do reuso.		

	6. Treinamento e implementação de procedimentos e instruções de trabalhos específicos.		
Gestão da Energia Elétrica	1. Inventário das fontes de consumo.		
	2. Priorização de uso.		
	3. Utilização de fontes alternativas (aquecimento solar, hidroelétrica, eólica).		
	4. Troca de equipamentos eletro-intensivos.		
	5. Colocação de células fotoelétricas, termostatos, temporizadores e sensores de presença.		
	6. Controle do consumo por unidade habitacional e áreas comuns.		
	7. Treinamento e implementação de procedimentos e instruções.		
Gestão dos resíduos sólidos	1. Inventário de resíduos		
	2. Mapeamento das fontes de geração, seleção, estocagem e disposição dos resíduos.		
	3. Programa de minimização de resíduos: reuso – reciclagem – redução – recuperação.		
	4. Coleta, tratamento e disposição final adequados.		
	5. Treinamentos e implementação de procedimentos e instruções de trabalhos específicos.		
Gestão dos produtos fornecidos por terceiros	1. Inventários dos produtos fornecidos (produtos acabados ou matéria prima) ao hotel.		
	2. Classificação e seleção das embalagens ecologicamente corretas (reusável, reciclável e reduzida).		
	3. Cadastro e seleção dos fornecedores.		
	4. Análise do ciclo de vida dos produtos adquiridos.		
	5. Programa de esclarecimento aos hóspedes e substituição dos fornecedores visando diminuir os impactos ambientais na fonte.		
	6. Treinamento de trabalhos específicos.		

Fonte: Adaptado de Pereira (1999) e baseado na Norma ISO 14001 (1996).

A partir do momento em que o SGA é implantado, ele deverá ser monitorado para que sejam elaboradas as ações corretivas quando as operações e atividades ambientais não estiverem de acordo com o planejamento. Para isto, se faz necessário que exista o monitoramento constante através de registros conforme os objetivos e metas do hotel.

O acompanhamento de cada programa de gestão ambiental deve ser monitorado através de dados concretos e objetivos. Para que seja possível avaliar os critérios de desempenho ambiental é importante que se utilize alguns indicadores de avaliação, tais como:

1. Indicador do consumo de água no hotel, que pode ser calculado como:

Índice de utilização de água = consumo de água tratada/número de usuários no hotel

2. Indicador de geração de resíduos, que pode ser medido da seguinte maneira:

Índice de geração de resíduos = quantidade de resíduos/número de usuários no hotel

3. Indicador de consumo de energia no hotel, o qual pode ser determinado como:

Índice de consumo de energia = consumo de energia em Kwh/número de usuários no hotel

Quando forem detectadas não-conformidades, o hotel deverá adotar ações no sentido de estabelecer a regularidade. Para isto, é necessário que o hotel já tenha definido anteriormente os procedimentos e as responsabilidades para cada ação preventiva.

A auditoria interna tem como objetivo investigar se as especificações estão de acordo com a ISO 14001 e se realmente estão sendo implementadas atendendo as necessidades do hotel. Para CAJAZEIRAS (1997), recomenda-se que cada setor faça uma auditoria interna anual considerando a importância dos aspectos ambientais identificados. A administração do hotel deve elaborar o seu plano de auditoria interna para todos os setores, informando-os do seu conteúdo e fazendo as devidas atualizações.

A administração do hotel, em período pré-determinado deverá fazer avaliações do SGA implementado. Baseado nestas avaliações poderão ser agregadas melhorias nos processos, melhorando desta forma a eficácia do SGA. Esta é a última fase do processo, chamado de melhoria contínua, ou seja, toda vez que o ciclo é alterado para um nível superior ao anterior com melhores técnicas e procedimentos, aumenta também as exigências da melhoria contínua do SGA.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A partir da revisão bibliográfica e do desenvolvimento de um SGA para a hotelaria, podemos constatar a viabilidade da aplicação da ISO 14001 no setor hoteleiro. A implementação de um sistema de gestão ambiental objetiva a melhoria do desempenho ambiental da empresa, prevenção da poluição e o cumprimento da legislação ambiental aplicável, tratando-se de um processo cíclico, onde tal sistema é revisto e avaliado de forma a identificar periodicamente oportunidades de melhorias. Entre os benefícios provenientes de um SGA para hotéis, destacam-se: redução de geração de resíduos, redução do consumo de água e energia; aumento da ecoeficiência; melhoria dos processos; redução de custos; aumento do faturamento; aumento da autonomia dos funcionários; retenção de hóspedes; incremento da satisfação dos hóspedes; melhoria da imagem hoteleira perante a sociedade.

A inserção de um SGA para hotéis não acontece de forma imediata. Para que um hotel consiga a certificação da ISO 14001, é imprescindível que exista a reorganização da empresa, conjugada com o comprometimento da alta administração, a participação de todos os colaboradores, profissionalismo, infraestrutura adequada, mão-de-obra qualificada, e a coordenação de todas as atividades propostas pela ISO 14001. Com a disseminação da responsabilidade ambiental a cada setor da organização, quando todos passam a ver as questões ambientais sob a mesma ótica, soluções criativas começam a surgir de toda a empresa.

A certificação da norma ISO 14001 em um hotel depende, também, da comunidade, dos órgãos governamentais, da própria estrutura do hotel, da capacidade de investimento, da infra-estrutura local e da característica do estabelecimento. A visibilidade de um certificado perante as exigências de certos mercados influenciam fortemente a decisão das organizações.

Alguns gerentes de hotéis de perfil conservador podem entender, em um primeiro momento, que ocorrerá aumento de custo operacional sem retorno. Contudo, hoteleiros de sucesso e com uma visão futurista, reconhecem a importância em adotar um SGA para hotelaria. Enquanto alguns se perguntam quanto custa implantar um sistema de gestão ambiental, outros chegam à conclusão de que fica muito mais caro não ter o sistema, face aos diversos riscos que estão

sujeitos, como acidentes ambientais, multas, processos judiciais, custos de remediações de passivos, danos à imagem e perda de competitividade.

A conscientização ambiental para hotéis é um processo global e de longo prazo e compete a cada empresa fazer a sua parte. A ISO 14001, possui uma proposta ambiental racional, como também de responsabilidade social, onde é possível reduzir o impacto ambiental e ao mesmo tempo preservar o meio ambiente de forma sustentável. A aceitação da responsabilidade ambiental pressupõe a tomada de consciência, pela organização, de seu verdadeiro papel. O simples fato de separar o lixo reciclável do não reciclável, de apagar a luz, de arrumar uma torneira que está pingando, entre outras atividades, se toma tão importante como projetar a infraestrutura orientada para a preservação do meio ambiente.

O gerenciamento ambiental para hotéis é um tema recente e inovador, no entanto, tem promovido transformações significativas na consciência coletiva, aparecendo, assim, como fenômeno de singular importância para a sustentabilidade.

Por fim, recomenda-se que todas as empresas hoteleiras comecem a adotar dentro de seu empreendimento atitudes ambientais, de preferência as orientações propostas pela norma ISO 14001. Uma empresa existe e se mantém viva enquanto estiver atendendo a uma demanda da sociedade. Cessando a demanda, ou se essa não for atendida, a empresa perde a razão de existir.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Dora. **Os ilustres hóspedes verdes**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- CAJAZEIRA, Jorge. E.R. **ISO 14001: Manual de implantação**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- CASTELLI, Geraldo. **O hotel como empresa**. Porto Alegre: Sulina, 1987.
- CASTELLI, Geraldo. **Marketing hoteleiro**. Caxias do Sul: Educs, 1991.
- JANEIRO, Joaquim A. **Guia técnico de hotelaria**. Lisboa: Cevop, 1991.
- KOTLER, Philip. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1993.
- MELLANBY, Kenneth. **Biologia de Poluição**. São Paulo: EPU, 1982, v.28.
- MISRA, K. B. **Clean Production: environmental and economics perspectives** spring. Berlim: Mercedes Druck Print, 1996.

SACHS, Ignacy. **Ecodesenvolvimento**: crescer sem destruir. São Paulo: Vértice, 1996.

SOBOLL, Walter. Teoria e prática do desenvolvimento sustentado. **Revista Bio**, nov/dez, 1989.

TEBOUL, James. **Gerenciando a dinâmica de qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

TORRE, Francisco de La. **Administração hoteleira**. México: Trilhas, 1989.

VALLE, Cyro E. do. **Qualidade ambiental**: como se preparar para as normas ISO 14000. São Paulo: Pioneira, 1995.

VALLE, Cyro E. do. **Qualidade ambiental**: o desafio de ser competitivo protegendo o meio ambiente. São Paulo: Pioneira, 1995.

_____ ABNT – ISO 14000: rumo à certificação verde. **Revista ABNT**, Rio de Janeiro, v.1, n.0, p. 22-24, jan/fev, 1996.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE O MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO (CMMAD). **Nosso Futuro Comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1991.

GAZETA MERCANTIL. **Gestão Ambiental**: compromisso da empresa, n. 1, 20/mar/1996, p. 3.