

A NORMA NBR ISO 14001 COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR HOTELEIRO

Rita de Cássia Barretto Figueiredo, Msc

*Secretaria Estadual de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente - Sectma/PE
Gestão de Projetos*

Cláudia Regina Santana de Albuquerque, Msc

Professora da Faculdade de Comunicação e Turismo de Olinda – Facotur/PE

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COM BASE NA NORMA NBR ISO 14001
3. UM PROGRAMA DE MEIO AMBIENTE DO SETOR HOTELEIRO
FUNDAMENTADO NA NORMA NBR ISO 14001
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

RESUMO

O cenário atual da atividade hoteleira requer um planejamento estratégico fundamentado em ações que mitiguem seus impactos ao meio ambiente. O trabalho faz uma reflexão teórica frente à gestão ambiental e formula recomendações prioritárias para fomento à adoção de Sistema de Gestão Ambiental e implementação da NBR ISO 14001 em empresas hoteleiras permitindo uma expressão de qualidade ambiental. O objetivo deste trabalho é contribuir para a implementação de sistema gestão ambiental, com base na norma internacional NBR ISO 14001, como instrumento de gestão no setor hoteleiro.

As preocupações com o meio ambiente estão inseridas em um contexto de ameaças e oportunidades, com conseqüências na concorrência e na própria permanência no mercado. Neste quadro, incorporar a variável ambiental na prospecção dos cenários e na tomada de decisão das organizações hoteleiras é uma exigência presente no mundo globalizado, além de manter uma postura responsável de respeito à questão ambiental. Para manterem-se competitivas, as empresas hoteleiras precisam adotar novos padrões de qualidade, cabendo à hotelaria preocupar-se, não apenas com aspectos internos, mas analisar o sistema que a envolve, percebendo ameaças, identificando oportunidades e adotando alternativas de sobrevivência.

Um hotel que se propõe a adotar a norma ISO 14001 deve levar em consideração a participação e contribuição de todos os seus integrantes, reconhecer que toda contribuição acrescenta valor e que, embora algumas vezes não possam ser quantificadas, são significativas. Promovendo uma mudança comportamental em todos os níveis funcionais da empresa, induzida pela responsabilidade ambiental e conseguida através da gestão ambiental sistematizada e da conscientização dos funcionários e das comunidades de entorno.

PALAVRAS-CHAVE

Sistema de Gestão Ambiental, normas NBR ISO 14001, setor hoteleiro

1. INTRODUÇÃO

Com a internacionalização da economia, as organizações estão sendo convocadas a demonstrar o seu comprometimento com a mudança para um novo paradigma de gestão empresarial, tomando como linha de base o tripé: economia, setor social e setor ambiental. As evidências sugerem que, quando o foco da organização atende esta “linha de base”, os resultados obtidos levam a vantagens financeiras, mercadológicas, entre outras.

Numa constante preocupação com o destino do planeta, convenções internacionais e reuniões de países passam a ser instrumentos de um processo de mudança de postura. O meio ambiente vem ganhando destaque não só pelos desastres ecológicos, mas também pela gestão de seus recursos naturais, em que a capacidade de suporte dos ecossistemas vem sendo levada à exaustão, nas diversas etapas de desenvolvimento. A sociedade tem usado a natureza de forma mais intensa, diversa e complexa.

No setor de serviços, a gestão ambiental começa, nesse início de século, a ocupar espaço no planejamento estratégico das organizações. O cenário atual da atividade hoteleira, com altos níveis de desenvolvimento, requer um planejamento estratégico fundamentado em ações que mitiguem seus impactos ao meio ambiente, e, como consequência, permitem a identificação dos muitos benefícios advindos. Os principais benefícios imediatos são a reciclagem, a redução no uso de energia e a redução no consumo de água.

O padrão de consumo da sociedade moderna, juntamente com o destino dos resíduos que ela produz, tem causado uma degradação contínua aos recursos naturais e à qualidade de vida dos indivíduos. Com o aumento das ameaças globais (efeito estufa, buraco na camada de ozônio, desmatamento das florestas, etc.) e os problemas urbanos (poluição do ar, do som, etc.), tornou-se necessário analisar os problemas ambientais sob uma ótica interdisciplinar.

E, a falta de planificação no desenvolvimento das atividades turísticas, gerando diversos problemas, tais como: urbanização excessiva, problemas de poluição ambiental, degradação ambiental e sociocultural, fez com que a preocupação com questões ambientais fosse incluída, também, na gestão do turismo, uma vez que é necessário proteger a natureza para garantir sua sobrevivência como atividade.

A questão ambiental passou a fazer parte das agendas oficiais e das organizações internacionais a partir da realização da Conferência de Estocolmo, ocorrida em 1972, e um dos primeiros artigos a tratar o conceito de desenvolvimento sustentável foi o “World Conservation Strategy”, que foi publicado em 1980, pela International Union for Conservation of Nature and Natural Resources.

Com o reconhecimento dos impactos negativos causados pelo turismo, os órgãos do setor público tomaram iniciativas com a finalidade de tentar administrar o turismo, e desde o início de 1990, a expressão “turismo sustentável” passou a ser usada com frequência. Essa abordagem de turismo reconhece a importância da comunidade local, a forma como as pessoas são tratadas e o desejo de maximizar os benefícios econômicos do turismo para a comunidade.

Com a finalidade de avaliar a qualidade dos destinos turísticos, surgiram as certificações turísticas, baseadas no cumprimento de um conjunto de parâmetros, universalmente aceitáveis, e que permitissem avaliar a qualidade de suas práticas.

Existem, aproximadamente, cem tipos de certificações turísticas diferentes, entre as ambientais, sociais e econômicas. A certificação Green Globe 21, utilizada pela Costa Rica, é uma das que mais se aproxima do ideal de sustentabilidade. O país tem cerca de 35% do seu território protegido em parques e, embora seja menor que o estado de São Paulo, recebe mais turistas que todo o Brasil.

Conforme Petrocchi (2002), três serviços básicos constituem o produto turístico: transporte, hospedagem (incluindo alimentação) e o atrativo, sendo, portanto, a hotelaria um dos fatores basilares do turismo. Cabe à hotelaria preocupar-se não apenas com aspectos

internos, mas analisar o sistema que a envolve, “perceber ameaças, detectar oportunidades e adotar alternativas de sobrevivência”.

Castelli (2000) afirma que, com a internacionalização da economia, as empresas hoteleiras, para manterem-se competitivas, precisam “romper as barreiras do provincianismo” e enfrentar novos padrões de qualidade.

Andrade, Tachizawa e Carvalho (2000) afirmam que o gerenciamento ecológico envolve a passagem do pensamento mecanicista para o pensamento sistêmico. Consideram, também, que as decisões empresariais devem levar em conta que o movimento ambientalista vem crescendo em escala mundial e que clientes e a comunidade em geral têm adotado produtos e organizações ecologicamente corretas, cujas ações protegem o meio ambiente ou que minimizam os impactos ambientais.

As preocupações crescentes com relação ao meio ambiente e as constantes mudanças no contexto empresarial têm levado a sociedade, cada vez mais consciente, os governos nacionais e as entidades internacionais, a pressionarem as empresas no sentido de implementarem atitudes formais, em prol do meio ambiente. Em 1991, a Câmara de Comércio Internacional, cujo objetivo é ajudar organizações em todo o mundo a melhorar os resultados das suas ações sobre o ambiente, desenvolveu a Carta Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, a qual considera que as organizações precisam ter consciência de que deve existir um objetivo comum entre desenvolvimento econômico e proteção ambiental, tanto no presente como para as gerações futuras (ANDRADE, TACHIZAWA e CARVALHO, 2000).

A adequação das empresas, implementando um Sistema de Gestão Ambiental – SGA é uma forma de salvaguardar seus interesses. A Norma internacional NBR ISO 14001 universaliza os princípios e procedimentos, permitindo uma expressão de qualidade ambiental e estrutura um sistema de gestão ambiental, auxiliando na identificação dos impactos ambientais de suas atividades, bem como, demonstra o seu comprometimento com a gestão ambiental.

O objetivo deste trabalho é contribuir para a implementação de sistema de gestão ambiental no setor hoteleiro, com base na norma internacional NBR ISO 14001 como instrumento para a gestão. Para esse fim, foi feita uma reflexão teórica frente à gestão ambiental e à necessidade de mudança de mentalidade do segmento hoteleiro do Brasil sobre a importância da proteção do meio ambiente, essa é hoje uma exigência mundial. Além disso, foram formuladas recomendações prioritárias para fomento à adoção de SGA e implementação da NBR ISO 14001 em empresas hoteleiras.

O tema de estudo foi escolhido por estar o setor de hotelaria em evidência no contexto da economia globalizada. A implementação de um sistema de gestão ambiental no setor operacional da atividade hoteleira, visando à conservação do meio ambiente, inclui como programa ambiental, a redução dos custos operacionais decorrentes da utilização consciente de produtos resultantes da transformação de recursos naturais, como a energia e o uso racional da água.

Um hotel que intencione adotar a Norma ISO 14001 deve considerar a participação e contribuição de todos os seus integrantes, e reconhecer que toda contribuição acrescenta valores e que, embora, algumas vezes, não quantificados, são significativos. A comunicação (interna e externa) mostra-se também fundamental no processo de gestão ambiental.

A ISO 14001 explicita outros benefícios advindos de sua implementação, além de atender à legislação: redução de custos na gestão de resíduos; economia no consumo de energia e de materiais; melhoria da imagem perante os órgãos reguladores, os consumidores e o público; constituição de infraestrutura orientada para o aprimoramento permanente da performance ambiental.

2. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COM BASE NA NORMA NBR ISO 14001

O Sistema de Gestão Ambiental - SGA é uma forma pela qual a empresa se mobiliza, interna e externamente, na conquista da qualidade ambiental desejada. A implantação de um SGA busca fazer uma análise completa das atividades, produtos e serviços da empresa, referentes a sua interação com o meio ambiente, assumindo um comprometimento contínuo com a qualidade ambiental. Dentre as vantagens proporcionadas pela implantação do Sistema de Gestão, é possível citar: a melhoria da imagem da organização, acesso a novos mercados, sistematização da gestão ambiental, aumento dos lucros, da competitividade, da produtividade, redução de custos e acidentes, sistema de informações atualizado e redução de sanções do poder público.

Uma forma abrangente de conceituar a gestão ambiental refere-se a um processo sistemático e permanente que, na sua globalidade, pode envolver todas as funções das organizações, todos os seus órgãos e setores, compreendendo: planejamento, implantação, manutenção, registros das atividades envolvidas, registro dos resultados previstos e alcançados, documentação das decisões e atividades decorrentes, monitoração dos processos, resultados e atividades, monitoração do desempenho organizacional interno e externo, controle dos processos e dos resultados, registro e documentação envolvida, disseminação de informações de relevante interesse, avaliação crítica de todos os elementos e processos inerentes e do seu objeto, tudo isso buscando o aprimoramento contínuo.

Almeida e Mello (2000) definem gestão ambiental como a forma pela qual a empresa se mobiliza na conquista da qualidade ambiental desejada, tanto nos limites de bateria da indústria como fora deles. E o Sistema de Gestão Ambiental – SGA é a estratégia indicada para se atingir as metas, ao menor custo e de forma contínua.

D'Avignon (1996) define Sistema de Gestão Ambiental como um conjunto de procedimentos, que possibilita à empresa demonstrar a sua evolução e sua capacidade de interagir com o meio ambiente, buscando a sua sustentabilidade, independente do seu porte e do nível de desempenho ambiental dela.

Consta, para efeito da norma NBR ISO 14001, a seguinte definição, para um sistema de gestão ambiental “a parte do sistema de gestão global que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental”, (ABNT, 1996:4).

A norma NBR ISO 14001: Sistemas de Gestão Ambiental – Especificação e Diretrizes de Uso, é a norma internacional que contém os elementos de um sistema de gestão ambiental com abrangência a todos os tipos e portes de organizações, adequando-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais. Estrutura um sistema da gestão ambiental, que tem como um de seus fundamentos a identificação de aspectos e impactos ambientais. A partir daí, cada organização precisa estabelecer objetivos e metas ambientais contemplando todas as ameaças identificadas. Precisa estabelecer um programa de ações e projetos destinados a reduzir custos, melhorar resultados e garantir a estabilidade das parcelas do ambiente de que se apropria, altera e afeta, através de seus aspectos e impactos ambientais.

A obtenção da certificação ambiental pela NBR ISO 14001 não libera a organização de suas obrigações legais em relação ao meio ambiente e não garante que uma organização em pauta tenha alcançado o melhor desempenho ambiental possível, mas apenas que ela tenha implementado os elementos básicos de um sistema de gestão ambiental.

Para as organizações obterem o certificado NBR ISO 14001, devem ter estabelecido os seguintes requisitos mínimos: buscar a melhoria contínua no sistema de gestão; comprometimento ambiental pela alta direção da organização; ter uma política ambiental que especifique claramente os objetivos e metas da organização; definir uma estrutura organizacional que permita o cumprimento dos objetivos e metas ambientais; garantir que os

objetivos ambientais sejam relacionados aos efeitos ambientais das atividades, produtos e serviços da organização; manter os controles ambientais documentados; estabelecer procedimentos; estabelecer programas de auditorias periódicas do sistema de gestão; analisar criticamente o desempenho do sistema de gestão ambiental em intervalos estabelecidos; divulgar ao público interno e externo às organizações seus aspectos ambientais e sistema de gestão ambiental.

É importante esclarecer que a norma não determina requisitos absolutos para o desempenho ambiental, além do que está explícito na política da organização. Isso permite que organizações com atividades similares apresentem diferentes desempenhos ambientais, e, no entanto podem estar atendendo aos seus respectivos requisitos. A norma aplica-se a qualquer organização que deseje implementar, manter e aprimorar um sistema de gestão ambiental; assegurar-se de que, com a sua política ambiental, seja definida; demonstrar tal conformidade a terceiros; buscar certificação do seu sistema de gestão ambiental por uma organização externa; realizar uma auto-avaliação e emitir autodeclaração de conformidade com esta norma.

A norma NBR ISO 14001 orienta as organizações no desenvolvimento do seu SGA, com base nos princípios apresentados na Figura 1, a seguir:

Figura 1 - Princípios do SGA especificado pela Norma NBR ISO 14001

Princípio 1 - Comprometimento e Política	Uma organização deve definir sua política ambiental e assegurar o comprometimento com o seu SGA
Princípio 2 - Planejamento	Uma organização deve formular um plano para cumprir sua política ambiental.
Princípio 3 - Implementação	Uma organização deve desenvolver a capacitação e os mecanismos de apoio necessários para atender sua política, seus objetivos e metas ambientais
Princípio 4 - Medição e Avaliação	Uma organização deve medir, monitorar e avaliar seu desempenho ambiental.
Princípio 5 - Análise Crítica	Uma organização deve analisar criticamente e aperfeiçoar continuamente seu sistema de gestão ambiental, com o objetivo de aprimorar seu desempenho ambiental global.

Fonte: Norma NBR ISO 14001: 1996, (ABNT, 1996).

Segundo Maimon (1999), as vantagens da norma NBR ISO 14001, em termos organizacionais, decorrem da mudança na gestão global da empresa, pela incorporação de práticas gerenciais na área ambiental, no planejamento estratégico, no processo produtivo, na distribuição e disposição final do produto, que acabam se difundindo em outros setores. Ocorre, assim, uma mudança comportamental em todos os níveis funcionais da empresa, induzida pela responsabilidade ambiental e conseguida através da gestão ambiental sistematizada e da conscientização dos funcionários e das comunidades de entorno. Já para as empresas que não exercem um planejamento sistêmico, a implantação da norma resulta, pelo menos, em uma mudança qualitativa da gestão na empresa, como a definição de políticas, objetivos, metas quantitativas e melhoria contínua.

A incorporação da ISO 14001 está ainda associada a uma redução de custos (diminuição do consumo de água e de energia, utilização de menos matérias-primas, geração de menos lixo e sobras, reutilização, reciclagem ou venda de resíduos, e a menores gastos com controle da poluição), pois prevenir poluição minimiza os poluentes e os desperdícios do

processo de produção, racionaliza a alocação dos recursos naturais e humanos, e conduz a empresa a uma conquista da conformidade com a legislação haja vista um custo menor.

Os empreendimentos mais avançados em termos ambientais já possuem uma área específica para cuidar das questões ambientais, visando se aprimorar ambientalmente, que pode estar já integrada à função qualidade e segurança, e agora evoluindo para a responsabilidade social.

De acordo com Peglau (2002), havia, no âmbito mundial, até junho de 2002, 40.970 organizações certificadas pela ISO 14001.

No Brasil, segundo a Revista Meio Ambiente Industrial (2002), a evolução das certificações ISO 14001 vem desenvolvendo-se de forma gradativa, desde a sua primeira empresa certificada em 1996, ultrapassando as 600 certificações, posição no primeiro trimestre de 2002. Sua evolução atinge mais de 20 setores, inclusive serviços, turismo e lazer, o que evidencia sua importância no desenvolvimento sustentável do país.

Quando se compara a evolução por setores, o segmento Químico/Petroquímico/Farmacêutico lidera com 25,3% das certificações no país, 177 empresas, seguida pelo setor automotivo com 17,6 %, que representa 123 empresas.

As certificações, por região, têm a liderança da região Sudeste com 451 empresas certificadas, seguidas da região Sul com 133 certificações e a região Nordeste com 66. Na região nordeste a Bahia detém 45 % das certificações, seguida por Pernambuco com 16 % das empresas certificadas. Este último conta hoje com 10 organizações certificadas, no universo de seus mais de 6000 empreendimentos cadastrados na Federação das Indústrias de Pernambuco – Fiepe.

Existem algumas iniciativas, no setor hoteleiro, no sentido de promover ações para preservar meio ambiente, como, por exemplo, reciclar resíduos sólidos e reutilização da água. O grupo francês Accor vem desenvolvendo, desde 1999, o Projeto Ecologia, cujo objetivo é a implantação das ações de proteção ao meio ambiente, descritas na "Carta Ambiental Accor", documento lançado na França em 1997, em todas as unidades da rede. As principais medidas adotadas são: Gestão dos resíduos e Reciclagem, Controles Técnicos de consumo de energia e de água, Arquitetura e Paisagem e Sensibilização e Formação.

Uma outra iniciativa em busca da qualidade ambiental foi realizada pela Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis – ABIH, através do Programa Hóspedes da Natureza, cujo objetivo é favorecer aos empresários hoteleiros a cultura de investimentos em ações sócio-ambientais que revertam em benefícios econômicos, sociais e ambientais para o empreendimento em si e para a comunidade em geral, com efetiva participação dos hóspedes, além de harmonizar o desenvolvimento de ações que promovam o fortalecimento do patrimônio cultural local.

O Senac deu início ao processo de certificação de gestão ambiental pela ISO 14001 dos hotéis-escola Grande Hotel Campos do Jordão e o Grande Hotel São Pedro, sendo este último, em 2001, o primeiro hotel-escola do País a ter o seu sistema de gestão ambiental certificado pela norma internacional NBR ISO 14001. A implantação de um Sistema de Gestão Ambiental naquele hotel implicou importantes investimentos de otimização dos procedimentos e infra-estrutura operacionais. Entre as mudanças implementadas estão o tratamento do lixo produzido pelo hotel, a economia de energia por meio de reescalonamento de horário de utilização das caldeiras da lavanderia e da cozinha, a substituição de produtos tóxicos por biodegradáveis, o uso de papel reciclado e o reaproveitamento da água na irrigação dos jardins e o plantio de árvores.

3. UM PROGRAMA DE MEIO AMBIENTE DO SETOR HOTELEIRO FUNDAMENTADO NA NORMA NBR ISO 14001

O modelo de um sistema de gestão ambiental em conformidade com a norma NBR ISO 14001 é um processo cíclico permitindo que a organização reveja e reavalie

periodicamente a sua atividade em termos de impactos ambientais. A implementação da norma requer uma sistemática cujo programa deve atender os cinco princípios especificados pela norma, devendo: estabelecer uma política ambiental adequada a sua realidade; identificar os aspectos ambientais significativos, os requisitos legais relevantes e as prioridades para estabelecer objetivos ambientais adequados; estabelecer uma estrutura e um programa para implementar a política ambiental e atingir os objetivos definidos; facilitar o planejamento, o controle, as ações preventivas e corretivas e as atividades de auditoria e revisão, para assegurar que a política ambiental seja cumprida e adequada; buscar a melhoria contínua.

3.1. Premissas da Gestão Ambiental

Segundo Macedo (2000), para o desenvolvimento da Gestão Ambiental, é preciso ressaltar alguns pressupostos que orientam a sua aplicabilidade:

- O desempenho e resultados operacionais de uma organização são aferíveis através dos benefícios e adversidades ambientais que ela acarreta no meio ambiente em que se insere, denominados impactos ambientais.
- Os impactos ambientais são decorrentes das relações de ordem física, biológica, política, social, comercial, econômica, tecnológica e cultural mantidas entre a organização e o ambiente que a envolve.
- A definição para ambiente é entendida como todos os fatores físicos, biológicos e antrópicos existentes na região influenciada pela organização, assim como as relações que mantêm entre si.
- O estágio buscado pela organização por meio da implantação de um SGA é o de incorporar a função de Gestão Ambiental, na qual a organização detém e utiliza todos os instrumentos necessários à manutenção da estabilidade ambiental nas relações que mantêm com o território geopolítico em que está inserida. Este conceito precisa pertencer à cultura organizacional.
- A qualidade ambiental primitiva de uma região onde se implanta uma organização será obrigatoriamente alterada. Contudo, isto não significa que o novo quadro da qualidade não seja estável e compatível com a vida.
- A estabilidade ambiental da região influenciada por uma organização é fator fundamental para a sobrevivência e desenvolvimento desta mesma organização. Somente será alcançada e mantida através da implementação de medidas que realizem, garantam e mantenham o novo quadro da qualidade regional.
- Os empreendedores e dirigentes responsáveis pela organização devem ter total consciência das seis premissas anteriores.

A consciência desses princípios é fundamental para a necessária fluência de um processo de implantação de um SGA. Sem ela, inúmeras dissensões ocorrerão, dificultando o processo.

3.2. Uma Síntese Metodológica para o SGA

Um modelo teórico para o desenvolvimento e implantação de um SGA em organizações do setor hoteleiro está apresentado a seguir:

- **Comprometimento e Política** – baseada no processo de internalização dos princípios e elementos da gestão ambiental na cultura gerencial da empresa; e na revisão dos processos operacionais, buscando oportunidades de melhorar seu desempenho ambiental. A integração da responsabilidade ambiental à estrutura organizacional do hotel deverá envolver toda a sua equipe, de modo que na descrição de qualquer cargo seja incluída, pelo menos, uma responsabilidade em relação ao meio ambiente. O

comprometimento da Alta Direção será imprescindível para assegurar a integração entre a política ambiental e sua estrutura gerencial, de modo que a função ambiental não seja exclusiva de um setor. A proposta de integração dos princípios do sistema de gestão ambiental deve ser firmemente apresentada à Diretoria. O problema precisa ser colocado de maneira a responder por que o segmento hoteleiro deve se preocupar com a melhoria de seu desempenho ambiental, abordando as falhas existentes, o custo de falhas, as economias não consideradas e o reconhecimento de ameaças e oportunidades. Com a aprovação e comprometimento da direção do hotel da proposta de implementação do SGA, o próximo passo será definir a Política Ambiental, principal indutor dessas mudanças. Esta política deverá contemplar todos os condicionantes válidos para as ações que possam, de alguma forma, impactar o meio ambiente, definindo o rumo para a excelência ambiental.

- **Planejamento** – em um processo de diagnóstico preliminar, devem ser analisados todos os aspectos ambientais inerentes ao negócio, ou seja, todos os elementos que, presentes em suas operações, podem interagir com o meio ambiente. Este processo deve cobrir todo o ciclo dos serviços, desde as instalações físicas propriamente, interação não somente de cada funcionário do hotel, bem como os hóspedes cada um com seus respectivos impactos, e a análise dos serviços dos diversos parceiros e fornecedores. Este levantamento de aspectos ambientais deverá abranger quatro atividades fundamentais: identificar as legislações nacionais e internacionais aplicáveis à atividade; identificar as interações ambientais significativas, como disposição de lixo, esgoto sanitário, serviços de lavanderia, disposição dos materiais descartáveis, uso da energia elétrica, entre outros; identificar as práticas e procedimentos ambientais existentes, implementados ou não por outros sistemas de gestão (nesse caso se o hotel já dispuser de um sistema da qualidade, por exemplo); e investigar incidentes anteriores, identificando suas causas e conseqüências tais como extensão dos danos e valor de multas. Quando da implementação de sua Política Ambiental, o empreendimento deverá estabelecer objetivos de melhoria baseados na avaliação de seus impactos ambientais. Os objetivos têm um caráter mais genérico e devem ser traduzidos em metas ambientais mensuráveis. Importante enfatizar que as metas ambientais deverão representar exigências detalhadas de desempenho, sempre que possível quantificáveis, aplicáveis a toda a estrutura gestão do hotel. Planos de ação deverão ser estabelecidos de modo a permitir que os objetivos e metas ambientais sejam atingidos. Os planos de ação do SGA deverão ser dinâmicos e integrados ao planejamento estratégico do hotel, sendo revisados regularmente para refletir as alterações dos objetivos e metas ambientais. Na elaboração dos planos, deve-se dedicar especial atenção à busca de todas as informações relevantes para garantir que os planos correspondem a uma visão geral dos aspectos ambientais e que a redução dos impactos será obtida com a execução dos planos.
- **Implementação** - o cumprimento dos planos de ação do SGA deverá comprometer todos os empregados. Para assegurar os conhecimentos e os comportamentos necessários ao cumprimento dos objetivos e metas ambientais, deverá ser realizado treinamento e educação ambiental de todos os seus empregados, inclusive os terceirizados - trabalhadores de firmas prestadoras de serviço - que estejam atuando no hotel. Os programas de treinamento devem ter as ferramentas que auxiliem os empregados a buscar a solução para os problemas reais e potenciais, no âmbito de sua competência técnica. O processo de implementação do SGA inclui o estabelecimento de programas de comunicação interna e externa sobre as atividades do hotel de modo a assegurar sua demonstração do comprometimento do terminal com as questões ambientais, com o público interno e externo das questões ambientais relacionadas às

atividades do hotel, a divulgação da política ambiental, dos objetivos, das metas ambientais e dos planos de ação do SGA e o relato às partes interessadas sobre o funcionamento do SGA e o desempenho ambiental do hotel. A gestão ambiental requer um manual que descreva os principais elementos do sistema e a interação entre eles. A documentação deve ser controlada para garantir que os documentos possam ser localizados, periodicamente revisados e adequadamente aprovados por pessoal autorizado. Versões atualizadas devem estar disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais ao efetivo funcionamento do sistema, destacando-se a necessidade de exemplares que devem ter a linguagem adequada ao nível de compreensão dos envolvidos. Documentos obsoletos do SGA também deverão ser prontamente removidos de todos os pontos de distribuição, de modo a se evitar o uso inadvertido de documentos não válidos. O controle operacional do SGA é o conjunto de práticas que visam garantir que as atividades com algum impacto sobre a política, os objetivos e metas ambientais, sejam executadas sob condições controladas. As atividades críticas e os respectivos padrões de controle gerencial a serem adotados pelo empreendimento. A forma como uma atividade crítica deve ser cumprida deverá ser descrita em procedimento documentado. As atividades críticas para o controle operacional podem ser divididas em: atividades técnicas e operacionais para prevenir a poluição e conservar os recursos disponíveis (energia, água e materiais diversos); atividades gerenciais para assegurar a conformidade com os requisitos legais e com os critérios internos de desempenho ambiental e atividades estratégicas para antecipar-se ou responder às eventuais alterações dos requisitos de desempenho ambiental. O grau de risco das atividades deverá também ser mensurado de acordo com a probabilidade de ocorrência de cada tipo de incidente e a gravidade de suas conseqüências, definindo-se então as medidas necessárias para redução do grau de risco, quando necessário. No planejamento de respostas a emergências, as áreas ambientalmente mais sensíveis devem ter absoluta prioridade. Os planos de contingência devem prever mecanismos de alerta e relato de emergências para assegurar que qualquer evento de sinistro seja prontamente reportado às autoridades competentes a tempo de tomar as ações imediatas necessárias. Os equipamentos utilizados para responder a essas emergências devem estar disponíveis para uso imediato e ter a capacidade de atender a demanda.

- **Medição e Avaliação** – o monitoramento das atividades críticas deverá alimentar a análise de indicadores do desempenho ambiental. A seguir, alguns exemplos de indicadores que um hotel pode estabelecer: consumo de óleo combustível; consumo de óleo lubrificante; consumo de energia elétrica; consumo de água potável; seleção e segregação de lixo; reaproveitamento de material; reciclagem de lixo; reciclagem de óleo lubrificante; tratamento de esgoto sanitário; reclamações da comunidade; custos de questões legais. Para avaliação do SGA, o hotel deverá estabelecer e manter procedimentos para auditorias internas periódicas. O processo de auditoria deverá ser capaz de determinar se o sistema está devidamente implementado e atende ao planejado para a gestão ambiental. As auditorias internas deverão servir para avaliar periodicamente: sua estrutura organizacional; seus procedimentos gerenciais; seus procedimentos operacionais; seu desempenho ambiental global. Os auditores internos deverão ser formados de modo a atender aos seguintes requisitos: conhecimento das técnicas de auditoria; independência dos setores avaliados; conhecimento técnico sobre a atividade; e apoio de especialistas, sempre que necessário.
- **Análise Crítica** - para garantir suas características de melhoria contínua, o SGA necessita de revisões periódicas na política, objetivos e metas ambientais, considerando-se não só as dificuldades de implementação do sistema, como também a introdução de novos fatores legais, ecológicos, políticos, sociais, mercadológicos,

econômicos e normativos. Sistemáticamente, a administração deve identificar as oportunidades reais e potenciais de melhoria de seu desempenho ambiental. O processo de melhoria contínua requer uma busca permanente de novas oportunidades para o aperfeiçoamento. O resultado de uma revisão gerencial do SGA deverá ser um relatório que resuma a situação do sistema e seu atual desempenho ambiental, analise as pressões internas e externas, objetivando mudanças, e chegue a conclusões quanto a um plano de ação destinado à implementação dessas mudanças. Este relatório de desempenho ambiental deverá ser divulgado às partes interessadas (comunidade, empregados, acionistas, órgãos públicos, organizações não-governamentais, usuários e fornecedores).

Ao consolidar o seu SGA, o empreendimento hoteleiro terá se preparado inclusive para avaliações por terceiros. A contratação de um organismo credenciado para certificações pela norma ISO 14001 servirá para confirmar que o sistema de gestão ambiental implementado obedece a padrões bem definidos e documentados em conformidade com a norma seguida; o desempenho ambiental da empresa cumpre sua política, objetivos e metas ambientais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço da questão ambiental no setor privado é mais difícil, uma vez que as exigências, referentes à proteção ambiental, sempre foram vistas como obstáculos ao crescimento da produção. No entanto, as preocupações com o meio ambiente hoje atingem o próprio mercado, passando sua proteção ser inserida em um quadro de ameaças e oportunidades, com conseqüências na concorrência e na própria permanência no mercado. A proteção ambiental deixou de ser uma função exclusiva da produção, para fazer parte também da gestão administrativa.

Neste quadro, incorporar a variável ambiental na prospecção dos cenários e na tomada de decisão das organizações hoteleiras, é uma exigência presente no mundo globalizado, além de manter uma postura responsável de respeito à questão ambiental. Para implementação da norma NBR ISO 14001, o primeiro estágio inclui a conscientização, a sensibilização e a motivação dos envolvidos no projeto, com o comprometimento direto da alta direção da organização. É preciso o comprometimento de todos: staff, hóspedes, parceiros, fornecedores e a comunidade.

O papel do setor hoteleiro no sentido de se atingir um nível de qualidade ambiental sustentável, bem como social, é fundamental, tanto como elemento mobilizador, de geração de empregos, divisas no mercado internacional, como também usuário dos recursos naturais. Os setores de governança, alimentação, bebidas, manutenção, administração e recepção estão diretamente envolvidos.

Para que a implementação da norma tenha sucesso, todos os que fazem parte do contexto do hotel devem contribuir com as suas respectivas responsabilidades e comprometimento. As pequenas contribuições são tão importantes para o sucesso do programa, como as grandes. O importante é criar a cultura de economia da organização.

O cumulativo de muitas pequenas ações agirá na redução dos impactos significativos no meio ambiente, mesmo que isoladamente pareçam irrelevantes. As ações ambientais decorrentes da implementação de SGA buscam racionalizar o uso dos recursos naturais e o manejo dos resíduos devolvidos ao meio ambiente, permitindo alcançar um desenvolvimento racional e sustentável da atividade, considerando-se não só a variável ambiental, mas a cultural, social, econômica e financeira.

A gestão ambiental sistematizada possibilita as organizações implementar práticas mais sólidas de proteção ambiental e se comprometer com a melhoria contínua.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A EVOLUÇÃO das Certificações ISO 14001 no Brasil. Revista Meio Ambiente Industrial. São Paulo, SP. Ano VII; Ed. 38 Nº37; Julho/Agosto 2002, p.48.

ALMEIDA, Josimar R. de. MELLO, Cláudia dos S. **Gestão Ambiental**. Rio de Janeiro: Vozes, 2000, 259p.

ANDRADE, Rui O. B. de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana B. de. **Gestão Ambiental: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Makron Books, (2000).

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão ambiental - Especificação e diretrizes para uso – NBR-ISO 14001*. Rio de Janeiro: 1996. 14p.

_____. Numeração progressiva das seções de um documento – NBR 6024. Rio de Janeiro: 1987. 1p.

_____. Sistemas da qualidade – Modelo para garantia da qualidade em produção, instalação e serviços associados – NBR-ISO 9002. Rio de Janeiro: 1994. 11p.

_____. Sistemas de gestão ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio – NBR-ISO 14004. Rio de Janeiro: 1996. 32p.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2000.

D'AVIGNON, Alexandre. **Normas ambientais ISO 14000** – como podem influenciar sua empresa. Rio de Janeiro: CNI, 1995. 65p.

MAIMON, Dalia. **ISO 14001 – Passo a Passo da Implantação nas Pequenas e Médias Empresas**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda, 1999, 86p.

MACEDO, Ricardo Kohn de. **Gestão Ambiental: os Instrumentos Básicos para a Gestão Ambiental de Territórios e de Unidades Produtivas**. Disponível em: <www.bem.com.br>. Acesso em: 18/09/2002.

PEGLAU, Reinhard. ISO WORLD The number of ISO14001/EMAS registration of the world. Disponível em: <<http://www.ecology.or.jp/isoworld>>. Acesso em: 25/06/2002.

PETROCCHI, Mario. **Turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 1998.