

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO E SISTEMAS**

**A VARIÁVEL AMBIENTAL COMO COMPONENTE NA
CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
HOTELEIROS**

JOSÉ LUIZ FERREIRA

Dissertação submetida ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do Grau de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Prof. PAULO MAURÍCIO SELIG, Dr.

Florianópolis

Agosto – 1999

JOSÉ LUIZ FERREIRA

**A VARIÁVEL AMBIENTAL COMO COMPONENTE NA
CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS HOTELEIROS**

Esta dissertação foi julgada adequada para obtenção do grau de Mestre em Engenharia, Especialidade em Engenharia de Produção e aprovada em sua forma final pelo programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas.



Prof. Ricardo Miranda Barcia, Ph.D.
Coordenador do Curso de Pós-graduação

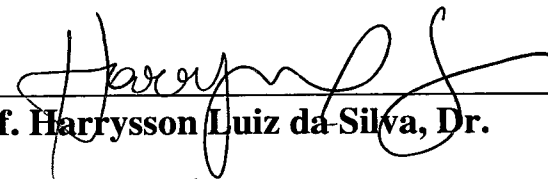
Banca Examinadora:



Prof. Paulo Mauricio Selig, Dr.
Orientador



Prof. Paulo Fernando Lago, Dr.



Prof. Harrysson Luiz da Silva, Dr.



Prof. Alexandre de Ávila Lerípio, M.Sc.
Co-Orientador

“A proteção dos direitos humanos e do restante da natureza é uma responsabilidade de âmbito mundial, que transcende as fronteiras culturais, ideológicas e geográficas. A responsabilidade é tanto coletiva quanto individual. A humanidade não deve tomar da natureza mais do que a natureza pode repor.”

(Cuidando do Planeta Terra – Uma Estratégia para o Futuro da Vida -1992.)

Às mulheres que eu amo:

RÚBIA, ALLINE, NICOLLE e CAMILLE

Para as quais tentei construir um mundo...

Mas, percebi que precisava trabalhar muito
para apenas ajudar manter o mundo que ainda temos.

AGRADECIMENTOS:

Ao Professor Dr. **Paulo Maurício Selig** por me acolher no meio científico e auxiliar na definição do tema de pesquisa.

Ao Professor Dr. **Harrysson Luiz da Silva** pela abnegação e zelo com que se dedicou ao fazer correções e sugestões visando a melhoria deste trabalho.

Ao ex-colega de trabalho na ELETROSUL e sempre amigo, Eng. **Alex Dias de Azevedo** pelo incentivo e apoio na busca da melhor alternativa para a pesquisa.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE QUADROS	ix
RESUMO.....	x
ABSTRACT	xi
1 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	1
1.1 INTRODUÇÃO	1
1.2 IDENTIFICANDO O PROBLEMA DA PESQUISA	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.4 JUSTIFICATIVA.....	6
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	10
2 - A CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS HOTELEIROS E A VARIÁVEL AMBIENTAL	11
2.1 O SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO OFICIAL	11
2.1.1 O SISTEMA BRASILEIRO DE CERTIFICAÇÃO – SBC	16
2.2 - O SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS NÃO OFICIAL	19
3 A QUALIDADE NOS SERVIÇOS HOTELEIROS.....	21
3.1 A GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL/ISO 9000 E A QUESTÃO HOTELEIRA.....	22
3.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E A HOTELARIA.....	30
3.3 GESTÃO DA QUALIDADE AMBIENTAL/ISO 14000 E A QUESTÃO HOTELEIRA.....	43
3.3.1 As Fases do Sistema de Gestão Ambiental - SGA - de um hotel.....	50
3.3.1.1A política Ambiental.....	53
3.3.1.2 O Planejamento Ambiental.....	54

3.3.1.3A	Implantação e Operação de Processos nos hotéis	59
3.3.1.4	O Monitoramento e as Ações Corretivas	66
4	A PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS NUMA PERSPECTIVA AMBIENTAL	70
4.1	O MÉTODO INSTRUMENTAL DE INTERVENÇÃO	74
4.1.1	Auditoria ambiental – Definições e objetivos	74
4.1.2	Requisitos para uma auditoria ambiental	78
4.1.3	OS FUNDAMENTOS DA PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS	79
4.1.4	A Documentação do Hotel	79
4.1.5	O Perfil Ambiental do Hotel em Relação aos Requisitos da ISO 14001	80
4.2.3	Plano de Trabalho	82
4.2.3.1	Objetivo e Escopo do Trabalho Auditoria Ambiental.....	83
4.2.3.2	Identificação dos sub-sistemas do Hotel.....	83
4.2.3.3	Identificação dos critérios da auditoria.....	86
4.2.3.4	Parâmetros Técnicos	87
4.2.3.5	Parâmetros para análise das instalações.....	91
4.2.3.6	Parâmetros para análise do uso dos recursos naturais	92
4.2.3.7	Parâmetros para análise da conservação dos recursos naturais	93
4.2.3.8	Elaboração da Planilha de Análise de Significância dos Impactos Ambientais.	94
5	APLICAÇÕES DA PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO AMBIENTAL DE HOTÉIS	96
5.1	CARACTERIZAÇÃO DOS HOTÉIS PESQUISADOS	96
5.1.1	Hotel 1	96
5.1.2	Hotel 2	98
5.1.3	Hotel 3	99
5.2	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	100
5.2.1	Análise do Perfil Ambiental com relação aos requisitos da ISO 14001	100
5.2.1.1	Hotel 1.....	100
5.2.1.2	Hotel 2.....	102
5.2.1.3	Hotel 3.....	103
5.2.2	Análise de Significância dos Impactos Ambientais	105

5.2.2.1 Hotel 1.....	105
5.2.2.2 Hotel 2.....	105
5.2.2.3 Hotel 3.....	106
6 CONCLUSÕES.....	108
6.1 DIFICULDADES ENCONTRADAS.....	110
7 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	111
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
ANEXOS.....	118

LISTA DE FIGURAS

Fig. 1 Componentes da Avaliação da Qualidade em Hotéis.....	25
Fig. 2 Os 14 passos do processo de melhoria da qualidade segundo Crosby (1993).....	28
Fig. 3 Comportamento ambiental reativo dos hotéis.....	37
Fig. 4 Comportamento ético ambiental da empresa	39
Fig. 5 ISO 14000 / SGA – Ciclo da melhoria contínua	50
Fig. 6 Cadeia de Processos em um Hotel.....	60
Fig. 7 A classificação do Hotel inserida no ciclo de melhoria contínua.....	72
Fig. 8 Fluxograma de atividades de um Hotel.....	84

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Relação de hotéis com as respectivas classificações	18
Quadro 2	Concordância entre o SGA e o SGQ	27
Quadro 3	ISO/TC 207 Série ISO 14000 - NORMAS ATUAIS.....	46
Quadro 4	Fases da implantação de atividade poluidora ou impactante	52
Quadro 5	Exemplos de objetivos e metas de um hotel.....	56
Quadro 6	Exemplos de Programas de Gestão Ambiental específicos para um hotel ..	58
Quadro 7	Temas de Aprendizagem Ambiental no SGA	63
Quadro 8	Exemplos de tipos de Treinamento para o SGA.....	64
Quadro 9	Escala de Intensidade do Impacto Ambiental.....	87
Quadro 10	Grau de Severidade do Impacto Ambiental.....	88
Quadro 11	Probabilidade de ocorrência do fenômeno impactante	88
Quadro 12	Persistência do Agente Impactante.....	88
Quadro 13	Exposição legal da atividade do hotel	89
Quadro 14	Facilidade de correção do fenômeno impactante	89
Quadro 15	Custo da correção do agente impactante	89
Quadro 16	Desdobramento do impacto ambiental	89
Quadro 17	Percepção do público quanto à ocorrência do impacto.....	90
Quadro 18	Efeitos sobre a imagem da empresa.....	90
Quadro 19	Paisagem em torno do hotel.....	91
Quadro 20	Acesso ao hotel	91
Quadro 21	Grau de Funcionalidade das instalações	92
Quadro 22	Harmonia do hotel com o meio ambiente circundante	92
Quadro 23	Adequação do uso do recurso natural	92
Quadro 24	Intensidade do uso do recurso natural.....	92
Quadro 25	Frequência do uso do recurso natural	93
Quadro 26	Alteração do ambiente natural	93
Quadro 27	Manutenção do local da empresa.....	93
Quadro 28	Estrutura de proteção ao meio ambiente	94
Quadro 29	Perfil ambiental dos hotéis – Pontuação	104
Quadro 30	Análise de Significância dos hotéis pesquisados	107

RESUMO

O presente trabalho apresenta revisão bibliográfica de temas como a Qualidade Total, o Desenvolvimento Sustentável e a Gestão da Qualidade Ambiental. Analisa o atual Sistema Brasileiro de Classificação de Hotéis e constata que atualmente todas as classificações existentes são facultativas, baseadas na qualidade dos serviços e conforto das instalações.

Em vista disto, sugere uma classificação paralela, obrigatória, dos meios de hospedagem em que são consideradas as variáveis ambientais e o desempenho da empresa com relação ao uso dos recursos naturais.

Propõe para tal, uma metodologia baseada na Auditoria Ambiental como descrita na Norma ISO 14000, a aplicação de “chek-list” para a determinação do Perfil Ambiental do hotel com relação à ISO 14001 e a Análise da Significância dos Impactos Ambientais provocados pela atividade hoteleira, por meio de planilhas específicas.

Apresenta também, exemplo prático da aplicação da metodologia, em três hotéis de características semelhantes.

ABSTRACT

This work presents bibliographical revision of themes as the Total Quality Control, the Sustainable Development and the Administration of the Environmental Quality. It analyzes the current Brazilian System of Hotel's Classification and verifies that actually all classifications are optional, based on the quality of the services and comfort of the facilities and plant.

Therefore, it suggests a parallel and obligatory classification, of the hotels in the environmental variables and the acting of the company are related with the uses of natural resources.

Proposes for this, a methodology based on the Environmental Audit as described in ISO 14000 Norm, the chek-list application for the determination of the Environmental Profile of the hotel related to ISO 14001 and the Analysis of Meaning of the Environmental Impacts by the hotel activity, by specifics plans.

It also presents, practical example of the application of the methodology, in three hotels of similar characteristics.

APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

1.1 INTRODUÇÃO

A capacidade do Planeta Terra para sustentar a vida tem sido comprometida em escala crescente com o passar do tempo e o aumento da população humana. A degradação ambiental em termos globais tem aumentado consideravelmente nos últimos 200 anos. Estima-se que anualmente de 60 a 70.000 km² de terras no mundo, são degradadas pelo processo erosivo, tornando-se improdutivas. A erosão laminar do solo diminuiu em três vezes a capacidade das grandes bacias hidrográficas e oito vezes a capacidade dos pequenos cursos d'água, enquanto o consumo de água potável cresceu de 100 para 3.600 quilômetros cúbicos por ano. Cerca de 180.000 Km² de florestas tropicais desaparecem todo ano (IUCN-PNUMA-WWF, 1992) comprometendo seriamente a biodiversidade.

O modelo atual de sociedade estimula o consumo, a industrialização e o gasto de energia. O sistema produtivo e seus produtos geram grandes volumes de resíduos sólidos, efluentes líquidos (que poluem o solo e a água) e emissões gasosas, como o metano, o dióxido de carbono, o clorofluorcarboneto (CFC), que interferem na camada de ozônio produzindo o efeito estufa e SO_x que causa a chuva ácida. *certamente do meio ambiente etc.*

Em contrapartida, nos últimos anos tem aumentado consideravelmente a consciência ecológica em todo o mundo. Cada vez mais, aumenta o número de pessoas que acreditam serem os recursos naturais finitos e que seu uso deve ser feito de forma racional e parcimoniosa e que o desenvolvimento só pode ser pleno se for baseado na sustentabilidade ecológica.

Vários segmentos sociais percebem a necessidade de mudanças de hábitos. Entendem que fazem parte de um sistema de vidas interdependentes e que a decisão de

um grupo certamente afetará outras sociedades, futuras gerações e outras espécies. Estão saindo de uma postura reflexiva e assumindo atitudes coerentes com este pensamento.

Uma nova e crescente classe de consumidores está valorizando mais os produtos e serviços *ambientalmente corretos*, que de uma forma ou de outra não agridem a natureza ou que promovem a sua conservação. Estes consumidores estão dispostos a pagar por isto, mas cobram novas posturas das organizações e o comportamento ético para a vida sustentável. Quando o mercado perceber que o efeito cumulativo de ações pró-ativas em defesa do desenvolvimento sustentado feitas por milhares de consumidores, pode modificar os padrões de consumo de recursos e as atitudes dos empresários com relação ao meio ambiente, muitas conquistas serão alcançadas.

Assim, obriga-se a maiores investimentos na pesquisa de sistemas de produção e de produtos que consomem menos energia e causem menos poluição ambiental. É o caso da substituição do gás CFC (clorofluorcarboneto) nos refrigeradores, por outro não poluente, da eliminação da chamada “energia de espera” dos equipamentos eletrônicos, da substituição dos combustíveis fósseis, da indústria da reciclagem (reaproveitamento do material) e reuso (utilização do mesmo produto mais de uma vez) e outros.

Hoje, a adoção na administração da organização de um Programa de Controle da Qualidade Total (TQC) puro e simples, já não é suficiente. Isto porque o ambiente da empresa tornou-se muito mais complexo e o mercado mais exigente. A empresa meramente comercial, mercantilista, passou a ter as características de uma unidade sócio-política com a inclusão de aspectos como qualidade de vida, relacionamento social, respeito ao consumidor e o seu inter-relacionamento com o meio ambiente.

A adoção das normas ISO 9000 com relação à qualidade total e da série ISO 14000 que tratam das relações entre o setor produtivo e o meio ambiente, tem sido a maneira de adequar o sistema gerencial das organizações às novas exigências do mercado. As empresas passaram da atitude defensiva e reativa com relação à proteção ambiental para uma atitude pro-ativa e criativa, antecipando-se aos reclamos dos consumidores e imposições da legislação.

No setor de serviços e particularmente no hoteleiro, há também a tendência da adoção das novas abordagens criativas. O primeiro hotel do mundo a conquistar o certificado ISO 14001 (jornal Diário Catarinense de 27.04.97) em Heidelberg, Alemanha, utilizou medidas aparentemente simples de racionalização do consumo de energia, água,

transporte e insumos. Medidas que reduzem custos sem diminuir a satisfação do cliente vem promover positivamente a imagem preservacionista da empresa.

A indústria do turismo em geral e o setor hoteleiro em particular, deve ter sua parcela de responsabilidade em fazer da ética e do desenvolvimento sustentável, partes integrantes de suas metas, já que dependem da qualidade do meio ambiente para o seu crescimento.

Faz-se necessário, estimular as boas iniciativas empresariais visando a conservação dos recursos naturais, a beleza cênica e a sustentabilidade. Tais estímulos poderiam vir com o aumento dos consumidores que valorizam estas ações, pagando melhores preços e do poder público através de renúncias fiscais ou auxílio na infra-estrutura.

A International Hotels Environment Initiative (IHEI), 1999, que desenvolve para a indústria hoteleira internacional, um programa que beneficia seus associados e o meio ambiente, descreve seis razões para a adesão dos hotéis ao movimento ecológico:

1 – **Redução dos custos.** Aumentando a eficiência e reduzindo o desperdício. Por exemplo, O Hotel Inter-Continental em Sydney, economizou em apenas um ano 24.000 dólares diminuindo a temperatura da água da lavanderia de 90°C para 60°C sem perda da qualidade dos serviços (IHEI, 1999).

2 – **Antecipação à pressão do mercado.** Segundo a IHEI, 1999, tem aumentado o número de clientes que optam pelos hotéis com políticas ambientais.

3 - **Motivação dos colaboradores,** que associam os assuntos ambientais a empresas responsáveis, com administração dinâmica e avançada.

4 - **Melhoria da imagem.** Ao associar o nome ou logotipo do hotel a eventos, publicações e ações de proteção ambiental.

5 - **Prevenção de riscos.** Crescem o número de bancos que consideram o desempenho ambiental do hotel antes de conceder empréstimos.

6 - **Conformidade com a legislação**

Um sistema de classificação de hospedagem que leva em conta a variável ambiental e suas nuances, poderá contribuir com a melhoria do desempenho empresarial em relação ao meio ambiente, na medida que se torne instrumento confiável de orientação ao consumidor e parâmetro de avaliação para os órgãos de classe, governamentais e fiscalizadores.

O setor hoteleiro é responsável direto pelo desenvolvimento do turismo. É sabido que a atividade turística, ao lado da construção civil, é a que mais gera empregos, tributos e movimento na economia. E por outro lado, a chamada indústria sem chaminés, pode ser também a atividade econômica com menos agressão ao meio ambiente.

É no contexto do desemprego, da crise econômica e dos conflitos sociais, que o turismo pode significar melhor distribuição de renda e crescimento econômico sem pressionar os recursos naturais, isto é, desenvolvimento sustentável. Por isso, entidades como a Confederação Nacional do Comércio (CNC) através da Associação Brasileira das Entidades de Hospedagem, Alimentação e Turismo (ABRESI), Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), têm promovido a criação de instrumentos de valorização e profissionalização do turismo brasileiro.

Considerando que este setor envolve características particulares, diferente do setor de manufatura, notadamente no tocante à relação direta entre o prestador de serviços (produtos) e o hóspede ou turista (consumidor final), e ao fato do produto ser consumido no local de origem, obrigando o deslocamento do consumidor, faz-se necessário um estudo detalhado destas relações e os possíveis vínculos com o meio ambiente.

1.2 IDENTIFICANDO O PROBLEMA DA PESQUISA

Verificamos que atualmente, a classificação de hospedagem normatizada pelo Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR - não considera as variáveis ambientais como elemento de análise para enquadrar determinado estabelecimento em uma categoria. Nem mesmo entidades de classe como a Associação Brasileira de Turismo Rural - ABRA-TUR, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, Associação Brasileira das Entidades de Hospedagem, Alimentação e Turismo - ABRESI, utilizam o quesito ambiental ou sócio ambiental para qualificar ou distinguir seus associados.

Faltam, portanto, critérios capazes de valorar a beleza paisagística do local onde está implantado o empreendimento, os recursos naturais ali existentes, as ações concretas realizadas pelo empreendedor no sentido de mitigar ou anular os impactos ambientais decorrentes da construção e do uso das instalações naquele sítio.

A falta destes critérios faz com que não se valorize distintamente os empresários que dedicam esforços e recursos financeiros para a preservação ambiental ou que promovam o desenvolvimento sustentável na sua área de atuação. Ou seja, faltam mecanismos que possam ser usados para estimular a melhoria da performance empresarial hoteleira no quesito meio ambiente.

A inexistência de indicadores ambientais não permite ao consumidor que valoriza estes aspectos, exercer seu poder de decisão na hora da escolha e optar por um determinado hotel mais coerente com sua postura conservacionista. Assim como, os órgãos fiscalizadores, as entidades de classe ou Organizações Não Governamentais – ONGs - não podem fiscalizar ou opinar sobre o desempenho desta ou daquela empresa.

1.3 OBJETIVOS

O objetivo geral desta pesquisa é desenvolver uma proposta de classificação de meios de hospedagem que leve em conta as variáveis ambientais, independente dos sistemas de qualificação hoje existentes.

Os Objetivos Específicos podem ser assim apresentados:

- a) Analisar as propostas de classificação de hotéis existentes a nível nacional;
- b) Analisar iniciativas e programas ambientais nacionais na área de hospedagem;
- c) Analisar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) voltado para o setor de serviços, especificamente o de hospedagem.

1.4 JUSTIFICATIVA

A Constituição brasileira de 1988 estabelece em seu Capítulo VI, Artigo 225 que:

“Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.”

O primeiro dos 27 princípios básicos contidos na Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, assinada em 1992 durante a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a ECO-92, é: *“Os seres humanos são o ponto focal dos esforços pelo desenvolvimento sustentável. Têm direito a uma vida saudável e produtiva em harmonia com a natureza”*.

O 16º princípio desta Declaração diz que *“As autoridades nacionais devem procurar promover a internalização dos custos ambientais e o uso de instrumentos*

econômicos, levando em consideração que o poluidor deve, em princípio, arcar com os custos da poluição, em respeito ao interesse público e sem distorção do comércio e investimento internacionais". Valle (1995).

Estes dois princípios demonstram preocupação com os principais atores do desenvolvimento: o ser humano, a empresa e a natureza. Assim como não se pode dissociar o ser humano da natureza, o mesmo acontece com respeito à empresa, o homem e o ambiente natural.

Hoje, ao se analisar qualquer organização do ponto de vista empresarial, apresenta-se no primeiro instante, duas vertentes: A questão empresarial propriamente dita, que envolve a produção e comercialização e outra de cunho ambiental e social ou sócio-ambiental.

A primeira, é tratada utilizando-se ferramentas comuns aos administradores e gerentes no âmbito da gestão de empresas e planejamento estratégico, tendo como objetivo atender o mercado ou segundo Ansoff, (1966) atender a sobrevivência da empresa por meio da adaptação do "mix" produto/mercado às condições do ambiente.

A segunda vertente, a ambiental, aí inserida a questão social, é tratada conforme a legislação em vigor para aquele determinado tipo de atividade, ou dependendo do nível de comprometimento dos empresários com uma "filosofia ambientalista" ou ainda das exigências do mercado consumidor.

Em se tratando de empresas potencialmente poluidoras, quer seja pelo uso de sua planta no processo produtivo, quer seja pelo consumo ou descarte de seus produtos, existem várias metodologias de gerenciamento que focalizam os problemas sócio-ambientais acima citados, apontando soluções.

No entanto, para o setor hoteleiro em particular, a agressão ao meio ambiente é mais sutil e o comprometimento com a sociedade vizinha é menos sensível. Possivelmente pela sua ação pontual e por envolver proporcionalmente menos mão de obra direta local e não ter a participação da comunidade do entorno como consumidora. É certo que os clientes (consumidores) dos grandes hotéis de lazer provém de regiões distantes ou até mesmo de outros países.

Para avaliar, ou mesmo perceber o impacto ambiental causado por este tipo de atividade é necessário muitas vezes lançar mão de artifícios como a Análise do Ci-

clo de Vida (ACV) dos produtos (que neste caso são insumos) utilizados nos seus vários processos.

Dentre os serviços, o setor hoteleiro por ser um sistema aberto, tem a peculiaridade de ser o objeto do consumo em si e ao mesmo tempo o veículo para se consumir outros produtos com os quais se relaciona. Tem também a característica de colocar seu corpo funcional em contato direto e permanente com o cliente, o que evidencia ou maximiza os erros e acertos dos serviços prestados.

Consideramos, basicamente, dois tipos de estabelecimentos hoteleiros:

- Um, localizado nos centros comerciais e administrativos das cidades e tem como principais clientes: executivos, vendedores, negociantes e outros profissionais cujo tempo de permanência geralmente não ultrapassa três dias, é o chamado hotel de negócios;

- Outro, o hotel de turismo, se localiza fora dos centros urbanos, buscando ambientes especiais (praia e/ou campo) dotados de grande beleza cênica. Tais belezas geralmente são os principais produtos de comercialização deste tipo de estabelecimento, aliados aos serviços gerais e comuns dos grandes hotéis como: serviço de quarto, bares, restaurantes, piscinas, salas de jogos, auditórios para convenções, quadras de esportes e sistema de comunicação. A sua clientela é bastante diferenciada e exigente em termos de prestação de serviços. Geralmente são pessoas em férias com a família. O tempo de permanência é bem maior que no caso anterior, chegando a trinta dias. Nestas ocasiões estão psicologicamente mais vulneráveis ao consumo de produtos, serviços e entretenimentos, mas também tem exacerbado o seu senso crítico e reivindicatório.

Este tipo de estabelecimento geralmente centra a divulgação de sua imagem ligada não apenas no conforto das suas instalações e qualidade dos serviços, mas principalmente nas belezas naturais, na pureza do ar, na qualidade da água, na ausência de ruídos, nos tipos de praias, na exuberância das florestas, nas cachoeiras, na piscosidade dos rios, etc.

O marketing é feito em cima destes atrativos porque cada vez mais o “homem da cidade” vai em busca deles tentando livrar-se do estresse ou fadiga imposta pelo cotidiano urbano. A natureza tornou-se um produto muito procurado e valorizado. Este valor, embora subjetivo, deve ser quantificado e levado em conta na classificação de um hotel de lazer no campo ou na praia.

Os recursos naturais, aí inserida a beleza cênica, são bens públicos inalienáveis e como tais devem ser tratados, isto é, devem ser preservados e o acesso garantido a todo cidadão. No entanto, determinados sítios tem o acesso facilitado aos hóspedes e clientes de estabelecimentos (hotéis, clubs, resorts) ali localizados, tornando-os privilegiados consumidores ou usuários daquele ambiente. É a privatização-do-patrimônio público. Mas falta aos órgãos fiscalizadores, ferramentas ou artifícios capazes de quantificar certos bens naturais de valores subjetivos e controlar seu uso, viabilizando a distribuição dos benefícios, direta ou indiretamente à toda população.

As atividades normais de um grande hotel de lazer devem ser integradas ao uso dos recursos naturais que o envolvem, sem no entanto colocar em risco ou impactar negativamente o meio ambiente próximo ou à distância, preservando o produto (natureza) e ao mesmo tempo tornando a organização competitiva no mercado.

Cada organização tem sua maneira de tratar estas questões, dependendo de sua cultura, interesses, prioridades e conscientização da equipe funcional. A introdução das variáveis ambientais no sistema de classificação de hotéis deverá distinguir e valorizar as empresas que possuem um Sistema de Gestão Ambiental para que se sintam estimuladas a manter as qualidades do ambiente natural e investir na melhoria dos ambientes por elas construídos¹.

¹ Ambiente construído: "...massa de capital fixo de longa durabilidade alto valor unitário e imobilizado no espaço, na forma de edifícios, ruas, sistemas de esgotos, galpões industriais, etc., enfim equipamentos físicos, utilizados para a produção e o consumo".- Segundo Harvey (1978) citado por Smoka in Martine (1993). Diferentemente de ambiente natural, constituído pelos elementos da natureza, bióticos e abióticos.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

No capítulo 1 é descrito o problema da classificação de hotéis numa perspectiva ambiental, destacando a falta de critérios ambientais para a sua classificação bem como, os objetivos da pesquisa. É apresentada também a justificativa para realização do trabalho.

No capítulo 2 é descrito a estrutura atual do sistema de classificação de hospedagem, a visão do órgão oficial (EMBRATUR), o Sistema Brasileiro de Certificação de Hotéis. Comenta-se a deliberação normativa n° 267 do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, a matriz de classificação de hotéis nela contida e a atuação dos representantes do setor hoteleiro no visando cadastrar e certificar seus associados..

No capítulo 3, é traçado o histórico e o levantamento bibliográfico voltado ao desenvolvimento sustentável e ao estudo dos sistemas de gestão ambiental incluindo a questão hoteleira neste contexto. Para dar embasamento à pesquisa são descritos de forma condensada a gestão da qualidade ambiental, e as normas da série ISO 14000, direcionados para setor de hospedagem.

A proposta de classificação dos hotéis numa perspectiva ambiental, é tratada no capítulo 4. Aqui, faz-se a descrição da metodologia, detalhando os procedimentos adotados pela técnica da auditoria ambiental que é o suporte para esse trabalho e a construção de planilhas visando determinar o perfil ambiental do hotel.

A aplicação prática da metodologia para classificação dos meios de hospedagem, encontra-se no capítulo 5 onde, são descritas as pesquisas feitas (aplicação dos questionários) em três hotéis de lazer, a tabulação dos dados e os respectivos relatórios.

No capítulo 6 encontram-se as conclusões do trabalho e as dificuldades encontradas. No capítulo 7, estão as recomendações visando trabalhos futuros.

CAPÍTULO 2

A CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS HOTELEIROS E A VARIÁVEL AMBIENTAL

2.1 O SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO OFICIAL

Nas últimas décadas, o turismo em todo o mundo passou a ser considerado como importante segmento industrial e a receber dos governantes tratamento especial. Na Europa, onde este setor movimentava fabulosas quantias de dólares e gera milhares de empregos, foram criadas várias entidades de classe com a finalidade de apoiar, estimular e ordenar os estabelecimentos de hospedagem. Uma destas entidades é a International Hotels Environment Initiative (IHEI). Criada em 1992, tem como presidente o Príncipe de Gales, representa mais de 8.000 hotéis (mais de um milhão de apartamentos) em todo o mundo e vem demonstrando que boas práticas ambientais trazem enormes benefícios para as empresas hoteleiras. (IHEI, 1999).

No Brasil, a partir dos anos sessenta, o governo buscou estimular e desenvolver o turismo. Para isso, foi criada em 18 de novembro de 1966 a Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR.

A regulamentação hoteleira veio através da Lei n.º 6505 de 13 de dezembro de 1977 que dispõe sobre as atividades de serviços turísticos e determina o registro prévio obrigatório. Em seu artigo 4º determina que os empreendimentos turísticos sejam classificados compulsoriamente pela EMBRATUR em categoria de conforto, serviços e preços. O Conselho Nacional de Turismo - CNTur, por indicação da EMBRATUR, seu órgão executivo, definia os padrões de hospedagem.

O governo Federal iniciou a classificação oficial dos meios de hospedagem brasileiros em 1978. Em 23 de outubro deste ano, foi aprovado o “Regulamento Geral para os Meios de Hospedagem” estabelecendo três grupos de padrões classificatórios:

1. Elementos físicos dos edifícios;
2. Tipos de equipamentos e instalações e
3. Qualidade dos serviços.

A Resolução Normativa n.º 1.118/78 trata da classificação do estabelecimento hoteleiro conforme sua localização:

a) **Hotel ou hotel residência** = situado em centros comerciais (zonas urbanas).

b) **Pousada, parador, albergue de turismo** = situado fora de centros comerciais, mas ainda dentro das zonas urbanas.

c) **Motel** = localizado à margens de rodovias em zona rural;

d) **Hotel de lazer** = localizados em grandes áreas, com específicos interesses turísticos e com equipamentos de lazer (outside).

Esta classificação baseada na qualidade das instalações e dos serviços prestados aos clientes era representada por estrelas (★). Ou seja, quanto melhor estes quesitos, maior era o número de estrelas outorgadas.

A EMBRATUR ficou também encarregada de fazer verificações periódicas (de dois em dois anos) nos estabelecimentos de hospedagens, para análise dos padrões e revisão das respectivas classificações.

A metodologia utilizada era bastante criticada pelos interessados, clientes e hoteleiros. Os primeiros achavam que nem sempre o número de estrelas correspondiam à qualidade e o preço dos serviços prestados. Os segundos, argumentavam que os concorrentes, principalmente aqueles em dificuldades financeiras, diminuam o padrão das instalações e atendimento e mesmo assim continuavam com a mesma classificação por “direito adquirido”.

No entanto, pesquisa realizada pela própria EMBRATUR em maio de 1991 junto aos empresários do setor, apresentou os seguintes resultados:

- 64,59 % dos hoteleiros brasileiros queriam manter este tipo de classificação;
- 47,67 % também admitiam uma readequação e apenas
- 16,58 % defendiam a extinção pura e simples da classificação, (Neto 1997).

Em 1995, devido à expansão do setor de turismo rural na serra catarinense, a SANTUR - Santa Catarina Turismo S.A. inicia um trabalho de avaliação dos hotéis fazenda do Estado, mas o mesmo é interrompido. Até o final do ano de 1996, haviam aproximadamente 2400 estabelecimentos hoteleiros classificados no Brasil, sendo 165 só em Santa Catarina (Neto 1997).

Com a valorização das questões ambientais, o aumento do nível de consciência ecológica do consumidor, a expansão e diversificação dos meios de hospedagem turística e de negócios no País, esta classificação ficou ainda mais difícil. Ou seja, para o consumidor ficou impraticável avaliar e decidir à longa distância sobre um determinado tipo de hotel.

O Poder Público, percebendo estas dificuldades e na tentativa de modernizar a gestão do turismo no Brasil, muda a estrutura do seu órgão gestor através da Lei Nº 7.735 de 22/02/89 que extingue a Secretaria Especial do Meio Ambiente – SEMA, a Superintendência do Desenvolvimento da Pesca – SUDEPE e cria o Instituto Brasileiro de Turismo –EMBRATUR (com redação dada pela Lei Nº 8.028, de 12/04/90)

O Diário Oficial Nº 231 de 28 de novembro de 1996, traz a deliberação normativa nº 367 de 26 de novembro de 1996 do Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR - que aprova as propostas de regulamento e a Matriz de Classificação Hoteleira e designa através de convênio, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO - para revisão do Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem - SBCMH. O INMETRO por sua vez, usando de suas novas atribuições, credencia empresas especializadas para fazer o trabalho de classificação e certificação.

Em decorrência desta medida normativa, a partir de dezembro de 1996 passa a vigorar a nova sistemática de classificação de hospedagens. Esta norma, na seção II artigo 6º define como sendo MEIO DE HOSPEDAGEM DE TURISMO “*o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições: I - seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem; II - seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis; III - atenda os padrões classificatórios previstos pela legislação em vigor; IV - mantenha permanentemente os padrões de classificação. Parágrafo único - Observadas as disposições do Presente Regulamento e da Matriz de Classifi-*

cação, em anexo, os meios de hospedagem de turismo oferecerão aos hóspedes no mínimo: I - alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade; II - serviços mínimos necessários ao hóspede, consistente em: a) recepção/portaria para atendimento e controle permanente de entrada e saída; b) guarda de bagagem e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado; c) conservação, arrumação e limpeza das instalações e equipamentos.”

Na seção I do Título II a norma descreve os seguintes tipos de meios de hospedagem de Turismo: o tipo básico “Hotel -H”, o “Hotel Histórico - HH”, o “Hotel de Lazer - HL” e a Pousada -P”. No parágrafo 3º diz que a EMBRATUR definirá posteriormente outros tipos de hospedagem de turismo e estabelecerá as matrizes de classificação específicas abrangendo as modalidades de “turismo segmentado” (para jovens, 3ª idade e outros) e de “turismo temático” (ecológico, rural de saúde e outros).

A questão ambiental é mencionada no parágrafo 4º da seção I, ao definir o empreendimento denominado ‘resorts’ como sendo o Hotel de Lazer que preenche os seguintes requisitos: “a) esteja localizado em área com conservação ou equilíbrio ambiental; b) tenha sido sua construção antecedida por Estudos de Impactos Ambientais (EIA) e pelo planejamento da ocupação e uso do solo, visando a conservação ambiental; c) tenha áreas total e não edificadas, bem como infra-estrutura de entretenimento e lazer, significativamente superiores às dos empreendimentos similares; d) tenha condição de se classificar nas categorias luxo ou luxo superior (4 ou 5 estrelas)”.

A norma diz também que o processo de classificação oficial dos meios de hospedagem de turismo pela EMBRATUR tem como princípios básicos “I - concorrência, no País com outros sistemas de classificação hoteleira privado não sendo, portanto, exclusivo; II - opcionalidade e livre adesão para o empresário hoteleiro, que não terá a obrigatoriedade de se classificar; III - Critérios de classificação estabelecidos em função das seguintes características: a) ênfase maior nos aspectos relativos a atendimento e serviços, definidos em função das maiores expectativas das faixas de clientes tipos e categorias de meios de hospedagem de turismo; b) uniformidade e igualdade de tratamento e aplicação a todos os meios de hospedagem de turismo do País; IV - execução conferida a Institutos e Entidades com habilitação para aferição de padrões e sistema de qualidade, os quais credenciados, pela EMBRATUR mediante a atendimento de requisitos específicos, atuarão

permanentemente sob sua supervisão e sob o acompanhamento dos Órgãos Estaduais de Turismo competentes”.

A matriz de classificação prevista na norma, no art. 17 define itens e padrões cujo objetivo é *“atender as expectativas dos hóspedes, em relação aos meios de hospedagem de turismo e destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos: I - ITENS GERAIS - de aplicação ao meio de hospedagem como um todo: a) Posturas legais; b) Segurança; c) Saúde/Higiene; d) Conservação/Manutenção; e) Atendimento ao Hóspede. II - ITENS ESPECÍFICOS - destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem: a) Portaria / Recepção; b) Acessos e Circulações; c) Setor Habitacional; d) Áreas Sociais; e) Comunicações; f) Alimentos e Bebidas; g) Lazer; h) Convenções / Escritório Virtual; i) Serviços Adicionais”.*²

No capítulo IV - art. 18 – a norma volta a referir-se às questões ambientais mas como cumprimento legal e não como avaliação da qualidade ambiental dos meios de hospedagem: *I- “Quanto a posturas legais: a) licenciamento pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de proteção ambiental”.*

A questão ambiental é então delegada ao órgão fiscalizador de meio ambiente de cada Estado, que aplica a legislação comum à implantação de qualquer empreendimento industrial. A aplicação destas leis está na dependência do porte e localização do empreendimento. Cumprida esta etapa (RIMA), não há maiores compromissos do empreendedor de otimizar o funcionamento de suas instalações com relação ao ambiente natural se não estiver dentro das exigências do órgão licenciador.

O Capítulo V da deliberação 367 de 26 de novembro de 1996, refere-se aos padrões diferenciados dos meios de hospedagem de turismo - *“Art. 19 - Os principais padrões de diferenciação entre os tipos e categorias de meios de hospedagem de turismo são os seguintes: I - quanto ao tipo: a) a clientela preferencial atendida (lazer, negócio, etc.); b) a localização do empreendimento (centro urbano, turístico ou rural); a natureza e o valor histórico da edificação; d) a infra-estrutura de hospedagem, negócios ou lazer disponível; II - quanto à categoria: a) as dimensões das áreas dos setores habitacionais e sociais; b) as condições de conforto oferecida aos hóspedes, em função das instalações, equipamentos e serviços disponíveis”.*

² Os aspectos de segurança mencionados refere-se à segurança dos hóspedes e não aos fatores de riscos ao meio ambiente previstos no SGA – BS 8800. Assim como, a conservação/manutenção refere-se às instalações físicas do hotel (ambiente construído) e não aos recursos naturais.

Através da Deliberação Normativa N.º 387, de 28 de janeiro de 1998, a EMBRATUR procede alterações no regulamento, no manual de avaliação do Tipo “Hotel” e incorpora os anexos II-A e III-A à Matriz de Classificação e o Manual de Avaliação do Tipo “Hotel de Lazer”. Muito embora isto não signifique mudanças nos conceitos de classificação.

Como se pode observar nesta norma, as variáveis ambientais não são levadas em conta a não ser na hora do licenciamento, quando é exigido o Relatório de Impactos Ambientais (RIMA) apenas para determinados tipos de empreendimentos, como os Resorts por exemplo.

Não há exigência com relação à implantação de um Sistema de Gestão Ambiental - SGA. Todo o processo de análise e classificação é centrado na qualidade dos serviços e das instalações, fazendo com que um estabelecimento voltado para negócios, sem qualquer preocupação com as questões ambientais como por exemplo: descartes de resíduos, reciclagem, reaproveitamento de embalagens, economia de energia, impacto visual na paisagem e outros, tenha a mesma pontuação que o empreendimento turístico “ecologicamente correto” e que investe em Sistema de Gestão Ambiental.

A classificação não é compulsória, mas facultativa. O interessado em ter seu estabelecimento classificado, contrata e paga a instituição credenciada pelo INMETRO para realizar a Auditoria, verificar as conformidades e dar a classificação.

2.1.1 – O Sistema Brasileiro de Certificação - SBC

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, é uma autarquia federal, vinculada diretamente ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, que atua como Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO. O CONMETRO é um colegiado interministerial normativo do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - SINMETRO que tem como objetivo dotar o país de infra-estrutura de serviços tecnológicos para a qualidade e produtividade através da criação de normas e

regulamentos técnicos, de redes de laboratórios de calibração e de ensaios e de um sistema de certificação de conformidades. O SINMETRO, o CONMETRO e o INMETRO foram criados pela Lei 5.966 de 11 de novembro de 1973.

Substituindo o então Instituto Nacional de Pesos e Medidas -INPM, o INMETRO tem como objetivo “fortalecer as empresas nacionais, aumentando sua produtividade por meio da adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços”. Sua missão é “trabalhar decisivamente para o desenvolvimento sócio-econômico e para a melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira, contribuindo para a inserção competitiva, para o avanço científico e tecnológico do país e para a proteção do cidadão, especialmente nos aspectos ligados à saúde, segurança e meio-ambiente”.

Dentre as competências e atribuições do INMETRO destacam-se:

- a) Gerenciar o sistema brasileiro de credenciamento de laboratórios de calibração e de ensaios e de organismos de certificação e de inspeção;
- b) Fomentar a utilização de técnicas de gestão da qualidade na indústria nacional;
- c) Desenvolver atividades de pesquisa básica e aplicada em áreas críticas da metrologia;
- d) Delegar competência supervisionada a outras instituições para atuarem como referência metrológica nacional em áreas críticas para as quais não detêm a competência técnica ou laboratorial.

O INMETRO credencia instituições para certificação de sistemas da qualidade, inclusive hospedagem, conforme as Normas NBR ISO 9000 E QS 9000. Estas instituições credenciadas podem certificar os sistemas de qualidade utilizando a logomarca do Sistema Brasileiro de Certificação - SBC. Os escopos destes credenciamentos, são baseados na proposta do Internacional Accreditation Forum - IAF, conforme a sua Diretriz para o Guia ISO / IEC 62.

Atualmente, o INMETRO tem credenciado os seguintes Organismos para Certificação dos Hotéis (OCH):

F.C.A.V. - Fundação Carlos Alberto Vanzolini, São Paulo, SP;

UCIEE - União Certificadora, São Paulo, SP;

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, Rio de Janeiro, RJ;

SGS ICS Certificadora Ltda. São Paulo, SP;

BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda. Rio de Janeiro, RJ;
Lloyd's Register Quality Assurance Ltda. Rio de Janeiro, RJ

Segundo o INMETRO, a situação atual (março de 1999) da classificação dos meios de hospedagem tipo hotel é a mostrada no quadro 1 abaixo.

Quadro 1 - Relação de hotéis com as respectivas classificações

HOTEL	UF	SIMBOLO (★)	OCH
SOL IPANEMA	RJ	★★★★	ABNT
ROSA DOS VENTOS (L)	RJ	★★★★★	ABNT
MAR HOTEL	PE	★★★★★	LLOYD'S
LANCASTER	PR	★★★★	LLOYD'S
FIESTA	BA	★★★★★	LLOYD'S
SHERATON MOFARREJ	SP	★★★★★	UCIEE
SHERATON	RJ	★★★★★	UCIEE
SHERATON	PE	★★★★★	UCIEE
OCEAN	RGN	★★★★★	UCIEE
GARDEN	GO	★★★	SGS ICS
TRANSAMÉRICA	SP	★★★★★	FCAV
NAOUM PLAZA	DF	★★★★★	FCAV
MAR BRASIL	BA	★★★	FCAV
KUBITSCHKEK PLAZA	DF	★★★★★	FCAV
MELIÁ BRASIL	SP	★★★★★	FCAV
RENAISSANCE	SP	★★★★★	FCAV
BOURBON (L)	PR	★★★★★	FCAV
INTER-CONTINENTAL	SP	★★★★★	FCAV
CAESAR PARK	RJ	★★★★★	ABNT
CAESAR PARK	CE	★★★★★	ABNT
TAMANDARÉ PLAZA	GO	★★★★	ABNT
OURO MINAS	MG	★★★★★	ABNT
ROSA DOS VENTOS (L)	RJ	★★★★★	ABNT
SOL IPANEMA	RJ	★★★★	ABNT

L= hotel de lazer

FONTE: INMETRO: março de 1999

2.2 O SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS NÃO OFICIAL

Desde 1967 a revista GUIA QUATRO RODAS vem aplicando um sistema próprio, independente da EMBRATUR de classificação de hotéis, restaurantes e similares no Brasil. Seus critérios são “basicamente jornalísticos” utilizando enquetes, experimentação e investigação através da hospedagem anônima, isto é, o repórter se hospeda sem se identificar ou dizer os motivos da sua presença, para avaliar o atendimento do hotel. Através de registro técnico, buscam evitar que a subjetividade prejudique a análise dos estabelecimentos. Segundo o GUIA QUATRO RODAS³, anualmente é feita uma avaliação de cada hotel levando-se em conta a sua destinação (executivo, lazer, trânsito, etc.), localização, construção, apartamentos, equipamentos, áreas de lazer e social, estrutura e serviços. Para cada item existe uma pontuação (de 1 a 5, 1 a 10, 1 a 15 ou 1 a 20), com escalas diferentes – uma para hotéis convencionais, outra para hotéis de lazer. O objetivo do GUIA é fornecer ao leitor, condições para escolher o local de hospedagem conforme seu grau de exigência, conforto e capacidade de pagamento. A função é opinativa e destina-se a atender às necessidades dos leitores e não dos donos de hotel. O símbolo estrela (★) é substituído por casinhas (🏠) Devido à aceitação e vendagem da revista, este sistema ficou consagrado pelo público como instrumento de avaliação da qualidade dos hotéis.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH, desde março de 1997 vem procurando cadastrar a maioria dos hotéis através de um programa específico e paralelamente, estimulando a auto-qualificação dos seus associados.

Este programa, ao cadastrar os hotéis, registra cerca de 26 itens que podem caracterizá-los, como por exemplo: tipo de hospedagem, localização, tipo de construção, vista do apartamento, quantidade de unidades habitacionais e qualidade dos serviços.

A qualificação é feita utilizando conceitos definidos em seis categorias, correspondentes ao número de estrelas:

³ Informações obtidas via fax ((011) 30376270, junto ao GUIA QUATRO RODAS (atendimento ao leitor) em 11.03.99.

★★★★★S = SUPER LUXO	★★★★★ = LUXO
★★★★ = SUPERIOR	★★★ = TURÍSTICO
★★ = ECONÔMICO	★ = SIMPLES

No estado de Santa Catarina, existem hoje cerca de 120 estabelecimentos associados à ABIH, dos quais 44 já se auto-qualificaram. Apenas um na categoria Luxo, 4 Superior e o restante Econômico e Turístico.

Cada estabelecimento se auto-analisa e faz o seu próprio enquadramento, conforme seu julgamento ou conveniência. O que pode gerar problemas de comprometimento dos resultados. A ABIH, na tentativa de manter um certo padrão de confiabilidade, adverte em seu “Manual de Cadastramento e Qualificação de Hotéis”(1999), sobre a importância da seriedade da autoqualificação, pois somente a credibilidade e bom senso pode legitimar o seu programa.

CAPÍTULO 3.

A QUALIDADE NOS SERVIÇOS HOTELEIROS

A evolução da administração do sistema produtivo, teve vários enfoques com o passar dos tempos. Pode-se destacar: o planejamento estratégico a gestão da qualidade total / ISO 9000 e a gestão da qualidade ambiental / ISO 14000 e a BS 8800-SST.

Os sistemas de produção de bens ou serviços, sempre tiveram seu desempenho dependente não só do avanço tecnológico, mas também da evolução dos sistemas de gestão. O pós-guerra (1947) determinou um ambiente altamente favorável ao consumo. Portanto, a venda era uma contingência esperada e sua concretização era uma certeza, uma vez que quase não havia concorrência.

O advento da industrialização e o acirramento da competitividade nas empresas, fizeram com que surgissem novos processos de administração. Primeiramente, levando-se em conta apenas a questão de mercado, depois os consumidores e atualmente, o ambiente interno e externo, inclusive o homem e o meio ambiente.

3. 1 – A GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL / ISO 9000 E A QUESTÃO HOTELEIRA

No final dos anos 80 a eficiência dos meios de produção japonesa chamou atenção do mundo ocidental. Isto fez com que vários estudos fossem feitos visando o planejamento do desenvolvimento empresarial, tendo como base a experiência japonesa. Nascia aí um modelo de Gestão das empresas tendo como princípio a competitividade através da eficiência e do controle da qualidade dos produtos.

Em 1987 foi instituído nos Estados Unidos, o Prêmio Malcolm Baldrige com o objetivo de estimular a nova maneira de se administrar uma empresa americana pela Gestão da Qualidade Total. Para obter este prêmio, a empresa deve preencher os critérios compostos por sete categorias, subdivididas em vinte e quatro itens de Avaliação e cinquenta e quatro áreas de abordagem. Entre os critérios são analisados por exemplo o Planejamento Estratégico, a Gestão dos Recursos Humanos, a Gestão do Processo, e o relacionamento com o cliente. Segundo Brown (1995), o que consistia em algumas análises estatística de qualidade e treinamento de equipes para melhorar o desempenho das empresas passou a ditar importantes mudanças na maneira de condução das mesmas.

No Brasil, iniciou-se a partir de 1992, o Movimento da Qualidade Total. Um dos fatores de aceleração foi o engajamento das Universidades na sua divulgação. Principalmente a Universidade Federal de Minas Gerais através da Fundação Christiano Ottoni que coordenou a implantação desta filosofia em grandes empresas brasileiras (inclusive ELETROSUL, CIA. VALE DO RIO DOCE, SADIA, BRAHMA). Este movimento, além da introdução ao Controle de Qualidade (CQT), no País, divulga também conceitos de Controle do Processo e novos tipos de Gerenciamento baseados nas Diretrizes, Metas e Missão da Empresa, pregando o Gerenciamento do Crescimento Humano e a valorização do cliente como objetivo final.

Várias técnicas e metodologias foram divulgadas no sentido de mobilizar todas as inteligências nos diversos escalões à serviço do projeto da empresa. Por exemplo, técnicas de Benchmarking usadas por Camp (1993), tem o objetivo de levar a maximização dos resultados empresariais na busca da qualidade total

Campos (1994) dá continuidade ao Movimento Nacional pela Qualidade compilando dados e experiências internacionais e nacionais em um guia prático para o gerenciamento da rotina, objetivando incentivar a implantação dos Programas de Controle da Qualidade Total no sistema produtivo brasileiro, acreditando que “só a aplicação do conhecimento agrega valor”.

Em vista disso, em uma ação reativa, a Internacional Organization for Standardization - ISO, federação mundial de entidades de normalização que congrega mais de 100 países, representando praticamente 95% da produção industrial do mundo, cria Comitê Técnico – TC 176 especialmente designado para tratar do Sistema de Gestão da Qualidade. E lança as normas de certificação da série ISO 9000, estabelecendo os procedimentos e requisitos para as empresas fazerem jus aos certificados.

Fundações ligadas às Universidades (Carlos Alberto Vanzolini - Escola Politécnica da USP e Christiano Ottoni - UFMG) publicaram vários trabalhos sobre a ISO 9000. Além de divulgar este movimento, se credenciaram junto ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO - para fazer auditoria e certificação do Sistema de Qualidade às normas ISO 9000.

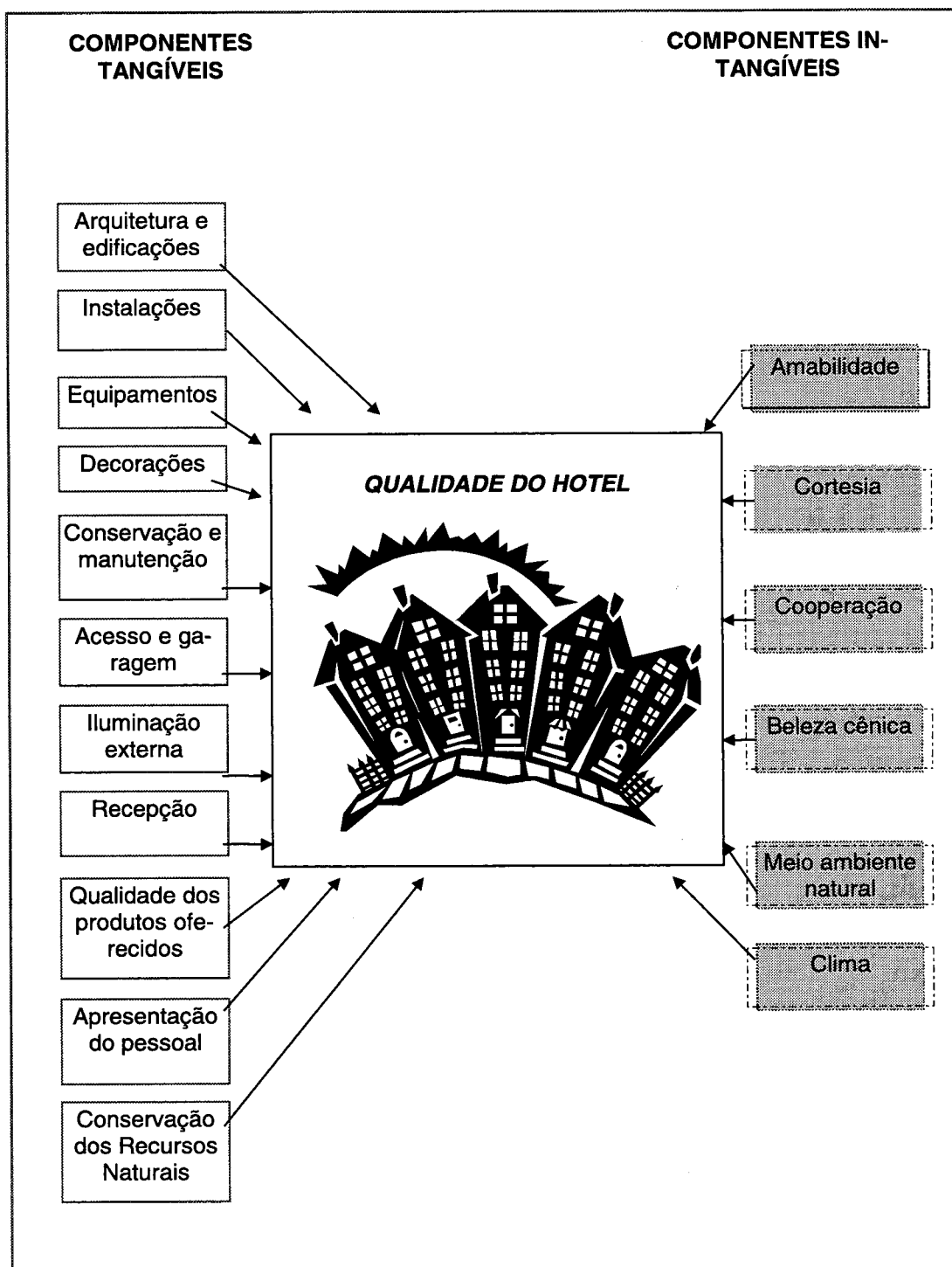
No setor de prestação de serviços, a gestão pela qualidade tem sido a opção para o empresário que busca o sucesso e o retorno do seu capital. O mesmo acontece com o sistema de hospedagem, onde se nota que o turista hoje que tem condições financeiras para se hospedar em um hotel de lazer, é aquele que possui bom nível cultural, social e econômico. Isto é, está acostumado a desfrutar de serviços com qualidade no seu cotidiano e por isso não abre mão desta prerrogativa, mesmo pagando mais caro por isso.

Ao receber tal cliente, o hotel deve estar preparado para lhe oferecer serviços ainda de melhor qualidade. Qualidade na definição de Imai citado por Castelli (1994) “*é qualquer coisa que pode ser melhorada. Neste contexto, a Qualidade é associada não apenas aos produtos e serviços, mas também à maneira como as pessoas trabalham, como as máquinas são operadas e como os sistemas e procedimentos são abordados. Ela inclui todos os aspectos do ser humano*”.

A ISO define em suas normas, Qualidade como um “*Conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas*”.

Castelli (1994), aborda a excelência em hotelaria usando os argumentos da Gestão da Qualidade Total. Por conseguinte, prega mudanças radicais, abrangência e otimização do desempenho. Citando Crosby define padrão de desempenho como sendo “zero defeito”. No caso dos serviços, significaria atendimento pleno dos anseios dos clientes.

O hotel por ser uma empresa que fornece bens e serviços pode ser considerado como indústria e comércio ao mesmo tempo. Isso o torna peculiar na análise da qualidade, pois tem componentes materiais – produtos - e imateriais – serviços – (Castelli, 1994) como mostra a fig. 01.

Figura 1 - Componentes da Avaliação da Qualidade em Hotéis

Fonte: Adaptado de Castelli (1994)

Os componentes **materiais** (tangíveis) da qualidade de um hotel dizem respeito à sua aparência física e à qualidade técnica dos seus produtos e equipamentos, portanto, fáceis de perceber e mensurar. Como por exemplo: o projeto arquitetônico; a decoração dos ambientes; a funcionalidade das instalações; a sinalização; a facilidade de acesso; a manutenção do prédio e dos jardins e a apresentação do pessoal.

Os componentes **imateriais** (intangíveis) correspondem à dimensão da qualidade mais subjetiva e estão mais ligados aos procedimentos humanos como por exemplo: amabilidade, cortesia, presteza e cooperação.

“O que distingue fundamentalmente os serviços dos bens é o seu caráter de intangibilidade e de imaterialidade” (Castelli,1994), ou ainda “A diferença entre manufatura e serviços é se o produto final faz algo para o cliente ou se é uma pessoa quem faz” Crosby in Castelli (1994).

Podemos ainda acrescentar aos componentes intangíveis de um hotel o meio ambiente natural: a beleza cênica, a qualidade das praias e seu entorno, a qualidade das águas termais ou ainda a exuberância da floresta nativa e cachoeiras.

As ferramentas utilizadas no TQC com pequenas variações podem ser também usadas no SGA. Por isso, para a empresa que já tem o primeiro programa implantado basta adaptá-lo para os requisitos do segundo e elaborar procedimentos e instruções de trabalho específicos para o SGA. As principais concordâncias entre o SGA e o SGQ (Sistema de gestão da Qualidade) estão demonstradas no quadro 02.

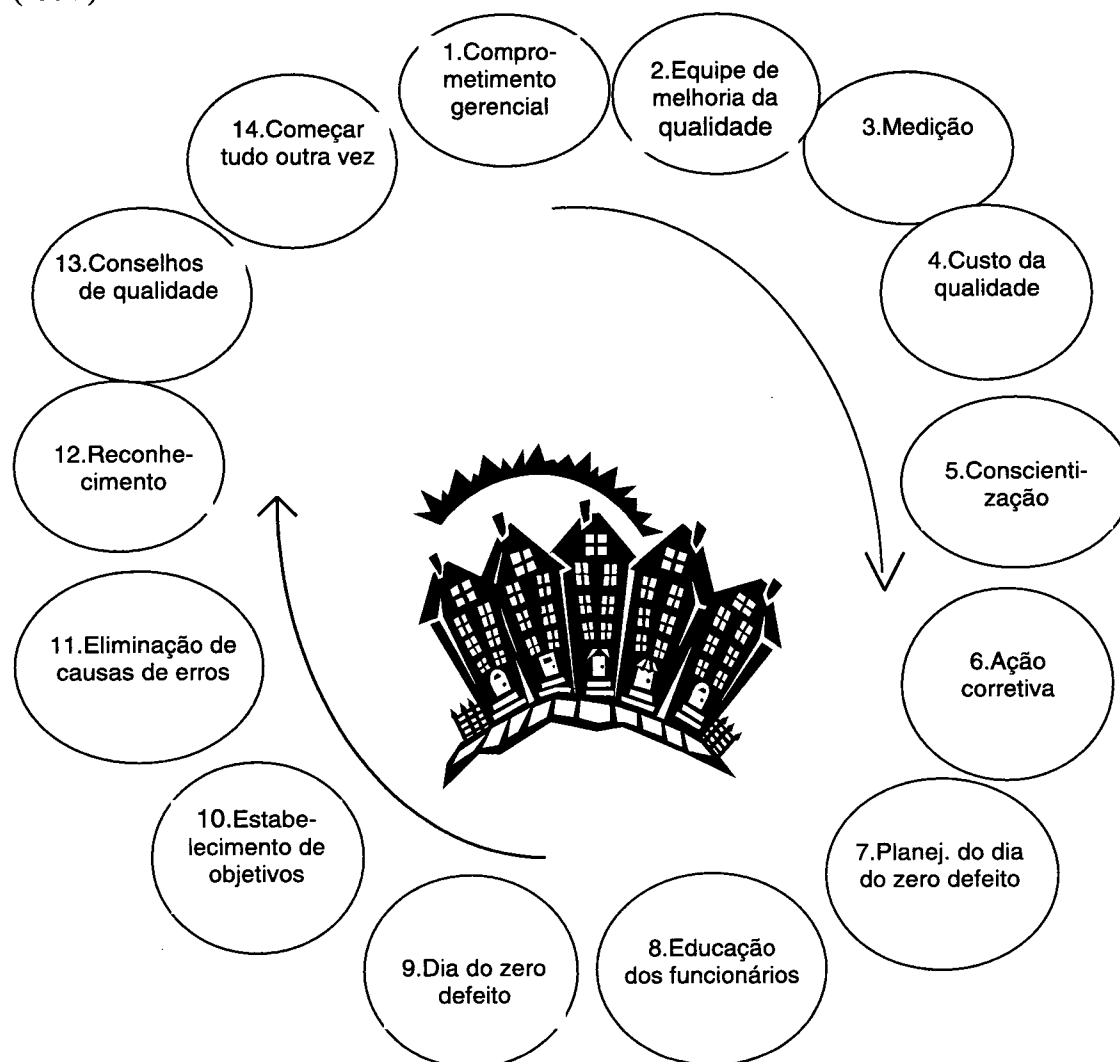
Quadro 2 - Concordâncias entre o SGA e o SGQ

SGA	SGQ	PARALELO
Sistema de Gestão Ambiental.	Sistema de Gestão da Qualidade.	Requisitos que se destinam à implantação dos procedimentos e instruções do sistema.
Política de meio ambiente.	Política da qualidade.	A política expressa o comprometimento da organização e estabelece os princípios de ação do mesmo.
Estrutura, responsabilidade e treinamento.	Organização, responsabilidade e treinamento.	Especificações semelhantes, com ênfase no direcionamento do treinamento e definição de responsabilidades.
Aspectos ambientais.	Controle do processo.	Observância de leis e regulamentações.
Objetivo e metas ambientais.	Objetivo e metas de qualidade.	Definição do nível de desempenho a ser alcançado pela implementação do sistema.
Programa de gestão ambiental.	Planejamento da qualidade.	Meios para atingir os objetivos e metas da organização.
Documentação da gestão ambiental.	Manual e documentação de gestão da qualidade.	As especificações para o controle de documentos são os mesmos.
Procedimentos de controle para operações de rotina.	Procedimentos operacionais para os elementos mandatórios.	Correspondência relacionada às diferentes etapas do processo de produção.
Registros sobre a gestão ambiental.	Registros da qualidade.	Demonstração do alcance de conformidade da operação do sistema.
Revisão do SGA.	Análise crítica pela administração.	Revisão de resultados da eficácia do sistema de gestão e da adequação do sistema aos objetivos e políticas definidos.

Fonte: Gazeta Mercantil 24 de abril de 1996

Para a implantação de um Processo de Melhoria da Qualidade, Crosby (1990), propõe os 14 passos mostrados na fig.02. O processo inicia-se com o comprometimento da gerência com o programa de qualidade, nos diversos escalões da empresa e a formação de equipes destinadas a executar tais programas. Para medir e avaliar as condições de produção e o processo produtivo e ainda determinar os custos são necessários estabelecer os itens de controle como por exemplo: satisfação do cliente, número de retorno e planilhas de custo.

Fig 2 - Os 14 passos do processo de melhoria da qualidade segundo Crosby (1993)



Fonte: Elaborado baseado em Crosby (1993)

A conscientização da equipe de atendimento da necessidade da prestação de um bom serviço, assim como o treinamento para tal, é fundamental para o êxito do programa de qualidade.

Observa-se que neste processo de melhoria da qualidade proposto por Crosby (1993), há muita semelhança com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Como por exemplo a proposição de políticas, o planejamento das ações, o estabelecimento de objetivos e metas (zero defeito), a delegação de responsabilidades e o ciclo contínuo, (recomeçar tudo outra vez).

O hotel, como qualquer outra empresa, se quiser utilizar o TQC como instrumento de competitividade no mercado, deve ter a habilidade em captar os desejos, necessidades e expectativas dos clientes e torná-los realidade antes e melhor que os concorrentes.

Empresas hoteleiras transnacionais, como “Meliá” e “Mediterrané” por exigência dos seus acionistas, da legislação dos seus países de origem e dos seus financiadores e clientes, já vem adotando o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em continuidade ao controle de qualidade.

Hoje já não é mais suficiente a adoção apenas do TQC (Controle da Qualidade Total) puro e simples, na administração de um hotel. Se o TQC é um “novo modelo gerencial centrado no controle do processo, tendo como meta a satisfação das necessidades das pessoas” (Falconi, 1994), deve-se considerar que estas necessidades hoje se ampliaram e com certeza incluem a defesa do meio ambiente. Assim, a qualidade total deve ser tão abrangente que contemple também a qualidade ambiental em qualquer empresa que almeja ser ou continuar sendo competitiva no mercado.

3.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E A HOTELARIA

A superexploração das áreas de pesca, mantidas em regime de livre acesso, a poluição e a degradação ambiental do início dos anos 70 fizeram com que os economistas descobrissem o meio ambiente. Devido a Maurício Strong, emerge então o conceito de “ecodesenvolvimento”, sistematizado em seguida por Ignacy Sachs (Vieira & Weber, 1997). Sachs (1980) citado por Weber (1997), define assim o ecodesenvolvimento: “desenvolvimento endógeno e dependendo de suas próprias forças, submetido á lógica das necessidades do conjunto da população, consciente de sua dimensão ecológica e buscando estabelecer uma relação de harmonia entre o homem e a natureza”.

Embora o Ecodesenvolvimento tivesse seu grande momento em 1992 com a Conferência Mundial para o Desenvolvimento e Meio Ambiente no Rio de Janeiro, na verdade este movimento começou na Conferência de Estocolmo com Meadows (1972) apud. Cavalcante (1995). No entanto, Strong (1993) apud Brüseke (1995) in Cavalcante (1995) empregou pela primeira vez este conceito para definir políticas de desenvolvimento. Sachs, (1976) citado por Brüseke (1995) formulou os 6 princípios básicos do ecodesenvolvimento:

- a) “a satisfação das necessidades básicas;
- b) a solidariedade com as gerações futuras;
- c) a participação da sociedade envolvida;
- d) a preservação dos recursos naturais e do meio ambiente em geral;
- e) a elaboração de um sistema social garantido emprego, segurança social e respeito a outras culturas, e
- f) programas de educação.”

O conceito de desenvolvimento sustentável, segundo Sachs, (1993) portanto combina eficiência econômica com equidade social, na medida que o aumento da riqueza alcançada pela melhor produtividade tenha distribuição equânime entre os povos.

Comungando também com este pensamento, Rattner (1992) considera importante a contribuição da tecnologia para o desenvolvimento sustentável, pois o ecodesenvolvimento requer tecnologias sadias e limpas. Na realidade esta questão torna-se mais complexa devido aos interesses econômicos mundiais que dividem o mundo em paí-

ses desenvolvidos e países em desenvolvimento, e às políticas públicas que nunca são efetivas devido aos interesses corporativos. Interesses estes, que quase sempre defendem o desenvolvimento econômico e promovem a concentração populacional nos centros urbanos agravando ainda mais a carência das políticas públicas voltadas para o ecodesenvolvimento.

Se por um lado, os grandes complexos industriais servem como atrativo de mão-de-obra, reorientando a distribuição populacional regional, por outro lado exercem forte pressão sobre o meio ambiente, na medida que concentram as populações e incrementam as atividades poluidoras e a pressão sobre os recursos naturais, principalmente a água, colocando em risco o equilíbrio com a natureza.

Fala-se em harmonia, uma vez que o equilíbrio é momentâneo e depende da variabilidade, da incerteza e da irreversibilidade nas dinâmicas dos sistemas. Assim, Weber (1997) coloca a questão do desenvolvimento em termos de gestão das interações que se processam entre as variabilidades econômicas e sociais por um lado e as variabilidades naturais por outro. Por isso, alguns autores como Vieira & Weber (1997) empregam o termo de “desenvolvimento viável” que é a perspectiva das melhores modalidades possíveis de gestão das interações entre diferentes fontes (natural e social), o que difere do conceito de “desenvolvimento durável” centrado na idéia de ser a dinâmica dos recursos naturais renováveis empreendidas com base na noção de gestão de estoques.

De qualquer forma, todos concordam que o desenvolvimento para ser efetivo, tem que ser sustentado. O fator essencial para se buscar o desenvolvimento sustentável é entender a função dos ecossistemas, da paisagem, e o inter-relacionamento entre os organismos vivos e seu ambiente. Nesse sentido, Lindahal, (1972) conceituou os elementos da natureza (o ar, o mar, a água doce, o solo, a vegetação, os animais, o homem) a interrelação entre eles e os problemas da conservação da natureza.

Já em 1967 no Primeiro Congresso Internacional do Fundo Mundial para a Vida Selvagem, chamado “A Natureza e o Homem”, em Amsterdã, havia a preocupação com o futuro da natureza. Seu documento final deixa claro que o mundo natural ...”*É essencial para o bem estar de todos os povos e constitui parte de seu patrimônio, merecendo o seu respeito... Que por estas razões, todas as pessoas, de cada geração, em todo o mundo, têm a responsabilidade de defender e alimentar esses recursos naturais insubstituíveis e de passá-los adiante à geração seguinte, sem danificá-los...*”

A gestão dos recursos naturais deve levar em conta o processo interativo entre o homem e a natureza. Estes processos são analisados por Drew (1986) que salienta a interação existente no meio ambiente natural e como a mudança em um elemento pode iniciar alterações em cadeia atingindo todo o sistema. Desses sistemas o mais vulnerável a ação do homem é o que envolve os seres vivos (ecossistema), alterando a cobertura vegetal, topografia do solo, qualidade do ar e da água, além de interferir desastrosamente nos ciclos de muitos elementos naturais como nitrogênio, fósforo, potássio, sódio. Por outro lado, vários são os exemplos de sucesso de parcerias entre o homem e a natureza.

A resolução da crise ambiental passa sem dúvida pela análise dos usos que vêm sendo feitos dos bens comuns à humanidade, que em princípio não pertencem particularmente à ninguém (florestas naturais, águas continentais e marinhas, praias, paisagens, atmosfera, fauna selvagem), da variabilidade ecológica, das incertezas científicas, e dos riscos de danos comensurados a uma escala global como a perda da biodiversidade e o efeito “estufa”.

Muito embora certos autores como Hardin (1968), apud Weber (1997), em seu trabalho mundialmente conhecido como “*A tragédia dos bens comuns*” demonstra que a permanência dos recursos naturais em regime de livre acesso, isto é, sem controle e sem discriminação de acesso, instaura a dilapidação e a superexploração destes recursos até sua exaustão, principalmente se há mercado para tal.

Este argumento, notadamente hoje, se ajusta ao modelo econômico privatista, supondo-se que somente a propriedade privada seria capaz de gerir os recursos de forma eficiente. Esquece-se que em nome desta eficiência mercantilista, sejamos conduzidos também a exaustão dos recursos.

A localização de Hotéis de lazer, em florestas e parques pode ser exemplo de uso sustentável dos bens comuns, desde que haja a preocupação e ações visando a limitação do consumo de águas subterrâneas, energia e a preservação da biodiversidade,, além da socialização do uso destes recursos.

Vários movimentos tem proposto “estimular o debate sobre os desafios envolvidos no esforço interdisciplinar-comparativo de concepção de estratégias alternativas de desenvolvimento, baseadas no tríplice critério de equidade social, prudência ecológica e viabilidade econômica” Vieira (1997). O caráter especulativo do debate social criado em torno do agravamento dos conflitos ambientais, as evidências das conseqüências dos im-

pactos ecológicos causados pela ação humana, na opinião de Vieira (1997), coloca em xeque os meios tradicionais de gestão dos recursos naturais e das relações sociedade-natureza.

As modalidades de desenvolvimento predominantes nas sociedades não contribuem para a internalização efetiva das várias dimensões do meio ambiente no contexto das políticas públicas. Na concepção de Vieira & Weber é paradoxal a “apropriação intensiva e cada vez mais sofisticada, do ponto de vista tecnológico, de recursos naturais, com base em critérios de rentabilidade a curto ou a médio prazos, fortalecendo a legitimidade de um jogo estratégico “contra” a natureza; ”dualização” crescente em termos de oportunidades sociais; uniformização de estilos de vida; hipertrofia do consumo dos bens supérfluos; anomia; perda do controle social dos rumos da evolução da técnica etc.”

A discussão sobre o “desenvolvimento sustentável” ganhou grande destaque por ocasião da Segunda Conferência Mundial sobre Desenvolvimento e Meio Ambiente –realizada no Rio de Janeiro em 1992. Em São Paulo, paralelamente, realizou-se o Fórum Internacional “A nova ordem mundial e a questão ambiental” onde foi lançado o documento denominado “Cuidando Do Planeta Terra - Uma Estratégia para o Futuro da Vida” (UICN,1991).

Este trabalho teve como objetivo, reformular o pensamento da conservação e desenvolvimento e apresentar argumentos no sentido de convencer, principalmente as pessoas que decidem, de que podem fazer algo ou colaborar para que alguma coisa seja feita para melhorar os cuidados dispensados ao Planeta Terra.

A questão energética, por exemplo, deve ser uma das preocupações para o governo e os planejadores na busca do desenvolvimento sustentável, principalmente a questão das perdas que reduzem sensivelmente a quantidade de energia efetivamente útil à sociedade. Estas perdas tem duas origens principais segundo La Rovere (1988): Uma, devido ao planejamento ou funcionamento ineficiente dos equipamentos e outra devido às próprias leis da física ⁴. Em qualquer área de atividade humana, inclusive na hotelaria, os estudos da economia de energia, a poluição decorrente do seu consumo e a possibilidade de

⁴ Segundo Princípio da Termodinâmica: “A energia térmica existe apenas em função da diferença de temperatura, e, na transformação de calor em trabalho, o sentido é sempre do estado térmico mais alto para o mais baixo, e sempre com rendimento menor do que 100%. Esta degradação do estado energético ocorre com probabilidade máxima de passar, no tempo, da ordem para a desordem, de uma maior capacidade de realizar trabalho para uma menor capacidade; esta é a direção dos eventos: a entropia amanhã será maior” Sevá (1989) citado por La Rovere (1990).

substituição da fonte energética, são fundamentais para o planejamento de programas que visem o desenvolvimento sustentável..

O documento divulgado pela União Internacional para a Conservação da Natureza (UICN,1991), resume a questão da vida sustentável em nove princípios:

- a) “respeitar e cuidar da comunidade dos seres vivos;
- b) melhorar a qualidade da vida humana;
- c) conservar a vitalidade e a diversidade do Planeta Terra;
- d) minimizar o esgotamento dos recurso não-renováveis;
- e) permanecer dentro dos limites da capacidade de suporte do nosso Planeta;
- f) modificar atitudes e práticas pessoais,;
- g) permitir que as comunidades cuidem do seu próprio meio ambiente;
- h) gerar uma estrutura nacional para a integração de desenvolvimento e conservação;
- i) constituir uma aliança global.”

Dentre os vários segmentos produtivos, a hotelaria de lazer tem reais condições de manter os princípios acima descritos quando são capazes de minimizar o esgotamento dos recursos naturais (no caso do recurso hidromineral), determinar e respeitar os limites da capacidade de suporte do ambiente (ecossistema) onde está inserido o empreendimento.

A exploração racional deste tipo de empreendimento hoteleiro estaria dentro da concepção de desenvolvimento “durável” que nos fala Weber (1997) fundada na representação da natureza baseada na idéia de estoques que deve ser geridos visando alcançar o equilíbrio entre entrada e saídas.

Após a publicação do Relatório Bruntland – WCED (1987)⁵ apud Viera & Weber (1997) que fala sobre desenvolvimento sustentável e contrapõe o “crescimento quantitativo” e “desenvolvimento qualitativo”, inicia-se a formulação de modelos biológicos, representando o recurso explorado pelo homem, em equilíbrio. Na interpretação de Sachs (1993) apud Weber (1997) o que este Relatório propõe é o crescimento através do aumento da produtividade, redução do volume de materiais processados pela economia,

⁵ WCED (1987) – World Conference on Environment and Development – Quando foi produzido o documento “Nosso Futuro Comum”.

recuperação do meio ambiente e redistribuição de renda. Sachs (1993) em seu trabalho “Estratégias de Transição para o Século XXI” descreve as cinco dimensões para o eco-desenvolvimento: sustentabilidade social, sustentabilidade econômica, sustentabilidade ecológica, sustentabilidade espacial e sustentabilidade cultural.

O turismo ambientalmente correto, baseado em um sistema de hospedagem com preocupações ecológicas é capaz de atingir todas estas dimensões. Isto porque pode promover melhor distribuição de renda, sem agressão ao meio ambiente e preservar os valores culturais através de divulgação e incentivos específicos.

O turismo sustentável é definido por Pearce (1989) apud Beni (1998) como “maximização e otimização da distribuição dos benefícios do desenvolvimento econômico baseado no estabelecimento e na consolidação das condições de segurança sob as quais serão oferecidos os serviços turísticos, para que os recursos naturais sejam mantidos, restaurados e melhorados”.

O desenvolvimento do turismo, aí inserido o sistema de hospedagem, de maneira conservacionista devem ser orientados por princípios e normas. Beni (1998) preconiza as seguintes normas para a conservação dos recursos turísticos naturais:

Estratégia: Planejamento dos recursos turísticos naturais com base em planos, projetos, programas e atividades harmônicos com sua quantidade e qualidade.

Preservação: Salvar aqueles recursos que estão em risco de extinção, mediante a proibição de caçar, pescar e de arrancar vegetais. A preservação deve ser aliada à conservação entendida como o uso racional dos recursos naturais. Pois, “os recursos naturais têm seu valor na medida em que são úteis para a satisfação das necessidades das pessoas e que não usá-los faz com que percam sua qualidade de recursos” Beni (1998).

Restauração: Correção de erros de manejo em ecossistemas alterados: programas de reflorestamento, combate as pragas e erosão, regeneração do solo, conservação e tratamento da água.

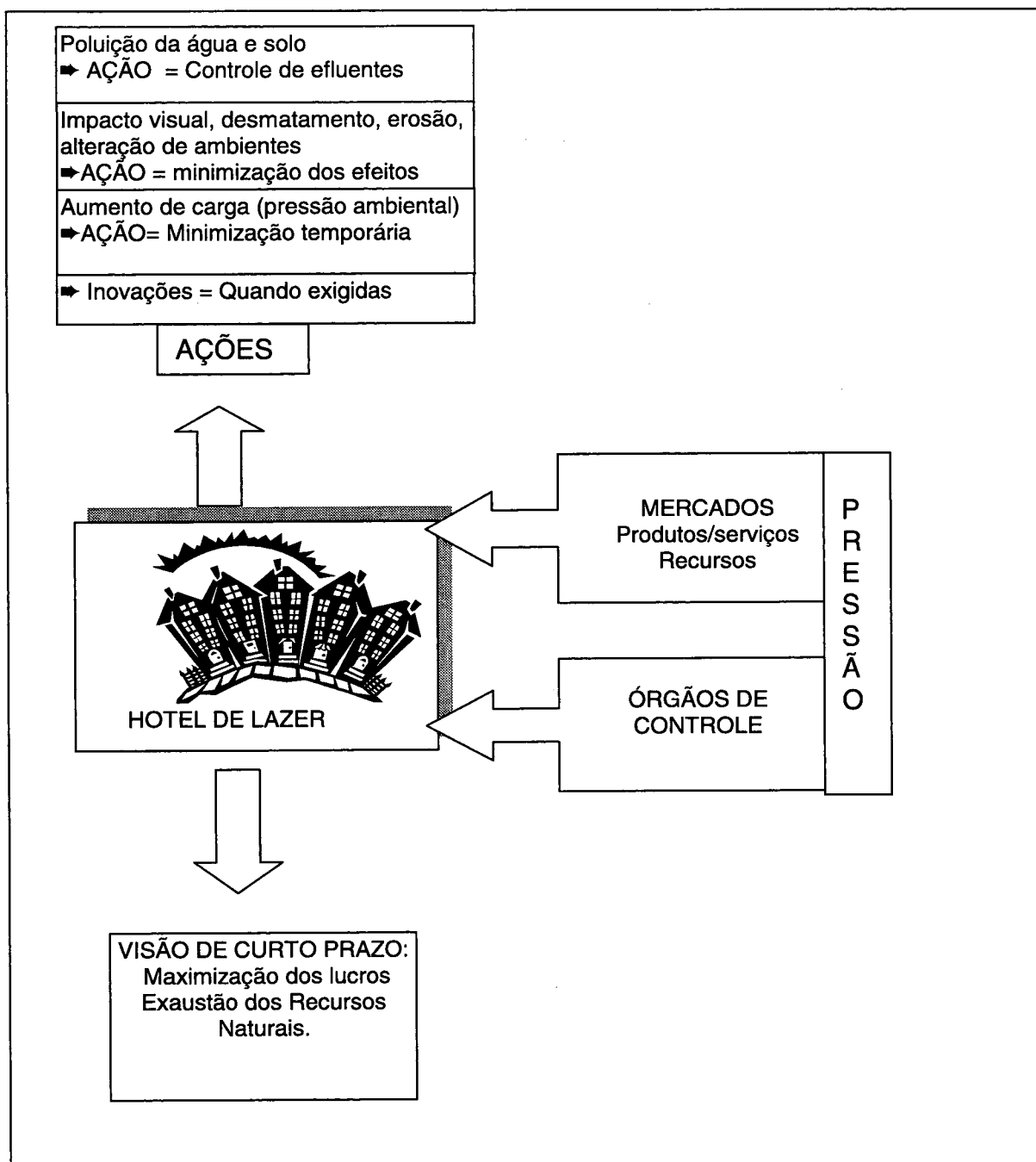
Reutilização: Utilizar um recurso tantas vezes quantas seja possível na sua forma original e reciclagem que é a reutilização de matérias primas em formas ou produtos diferentes. Exemplo: utilização da mesma embalagem, mais de uma vez e reciclagem de alumínio ou papelão para outras embalagens.

Substituição: Utilização de outros recursos em lugar daqueles em vias de extinção. Por exemplo a utilização da palmeira da pupunha (cultivada) ao invés do palmito nativo tradicional.

Uso integral: Satisfação de diferentes necessidades mediante um só recurso, isto é, o uso múltiplo. Como por exemplo, uma represa pode ser utilizada simultaneamente para geração de hidroeletricidade, abastecimento de água, piscicultura, esportes aquáticos, e componente paisagístico.

A globalização das questões ambientais estão mudando o comportamento de alguns setores produtivos, mas a imensa maioria das empresas brasileiras ainda não tem compromisso com o desenvolvimento sustentável, restringem sua responsabilidade ambiental ao atendimento à legislação de controle da poluição ou avaliação de impactos ambientais (Gazeta Mercantil, 1996). Estas empresas tem o comportamento reativo conforme mostra a figura 3, limitando-se a observar os padrões de qualidade ambiental, e muitas vezes, apenas quando pressionadas pelos interessados (consumidores e fiscalização). Buscam obter lucro no curto prazo, não importando que haja a exaustão dos recursos naturais.

Fig. 3 - Comportamento ambiental reativo dos hotéis – (modelo de Baumol/1979)



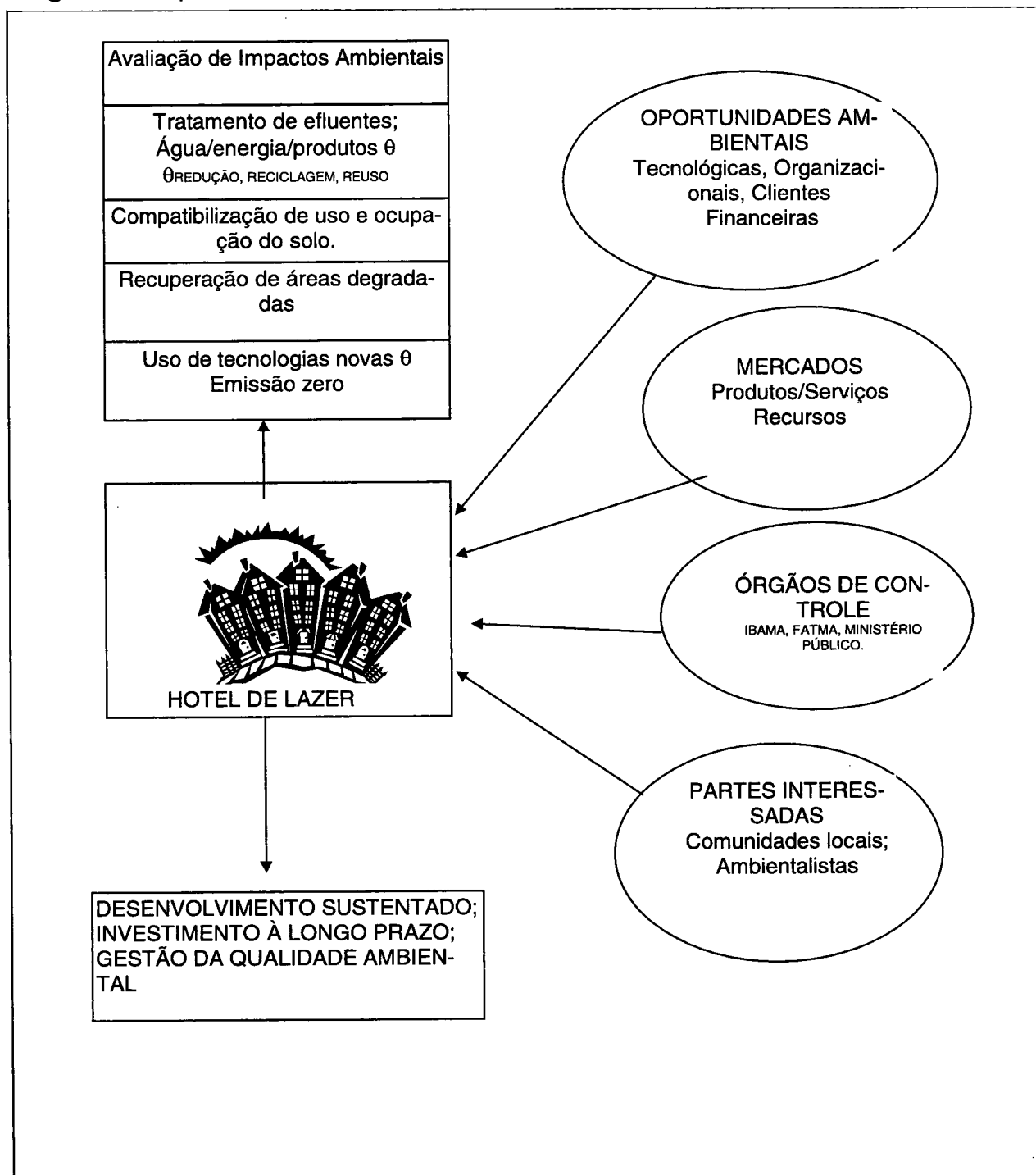
Fonte: Adaptado de Suplemento Gazeta Mercantil, Gestão Ambiental: compromisso da empresa.(20 de março de 1996).

O compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentado e com uma sociedade mais justa e equânime, onde o lucro seja a longo prazo mas certamente mais seguro faz parte da ética ambiental, deve ser também a missão de toda empresa. Deve-se buscar a construção do futuro alicerçado em novos valores éticos onde o principal propósito não seja a riqueza de bens materiais retirados da natureza, (Buarque in Bursztyn 1993).

Somente através de técnicas de conhecimento, de não agressão ao meio ambiente e recuperação de áreas degradadas, pode-se tornar os recursos naturais renováveis, fontes inesgotáveis de lucros para o setor turismo em geral e o hoteleiro em particular, conforme esquematizado na figura 4.

O hotel de lazer, deve portanto transformar as restrições ambientais em oportunidades de negócios em busca do mercado que aí está, dentro das normas e requisitos legais e em sintonia com a sociedade organizada e a comunidade local.

Fig. 4 – Comportamento ético ambiental da empresa – Modelo de Tomer (1992)



Fonte: Adaptado de Suplemento Gazeta Mercantil. Gestão Ambiental: Compromisso da empresa (20 de março de 1996).

A noção de sustentabilidade, exposta no Relatório Brundtland (Vieira & Weber, 1997) isto é, a exploração dos recursos naturais no presente sem o comprometi-

mento das necessidades de atender as gerações futuras, deve estar bem clara hoje para os investidores no setor de turismo se quiserem um retorno seguro e inesgotável para suas aplicações.

Sabe-se que o turismo pode gerar impactos positivos e negativos. Rejowski (1996) organizou para a EMBRATUR uma coletânea de artigos sobre o tema onde aponta os mais comuns impactos positivos e negativos do turismo, no campo econômico, social e ambiental. O empresário do setor, normalmente se preocupa em maximizar os benefícios, “esquecendo-se” entretanto, de minimizar os prejuízos ao meio ambiente. Com esta série de artigos a EMBRATUR busca ressaltar os benefícios do turismo como indutor da atividade econômica, e a sua atuação em cascata no desenvolvimento do comércio, indústria, e produtor primário.

A nível mundial, existe a discussão sobre o enfoque dado ao turismo nos países sub-desenvolvidos, onde sobressai o mercado do exotismo dos povos, das paisagens e dos recursos naturais, Campos & Desie (1991). Este assunto foi amplamente debatido no 29º Congresso Internacional da Internacional Hotels Association (IHA) ocorrido em 1991 na cidade de Estocolmo. As grandes redes hoteleiras internacionais, tem procurado alternativas para adequar seus serviços à preservação ambiental e cultural, pois sabem que assim tiram vantagens econômicas e melhoram sua imagem institucional.

Um dos ícones da sustentabilidade é o trinômio conhecido como princípio dos 3 Rs: *Redução, Reciclagem e Reuso*, hoje aplicado em vários ramos do setor produtivo. No setor de serviços, notadamente no ecoturismo, o emprego do princípio dos tres Rs é preconizado por Rues (1995) como estratégia para diminuir os impactos ambientais e conservar os recursos naturais, fonte de desenvolvimento deste setor

Rues(1995) com dados da Organização Mundial do Turismo - OMT - (1992), afirma que o turismo cresceu na última década mais de 57% e destes, a maior parte é devido ao turismo ecológico. Está se falando em cerca de 600 milhões de turistas no ano de 1992, o que por si só já recomenda investimentos técnicos e financeiros no setor.

Em seu guia prático para administração diária de um hotel de ecoturismo, Rues(1995) mostra ao empresário que é exequível a gestão voltada para a sustentabilidade, abordando assuntos como:

- a) sistemas básicos na administração da energia e água;
- b) redução dos resíduos sólidos;

- c) aplicação do princípio dos 3 Rs;
- d) construção, ampliação e reformas em harmonia com o espaço ou ambiente natural.

Recomenda ainda, o planejamento estratégico de longo prazo para a indústria hoteleira e afirma que “o meio ambiente, fora o trabalho e o capital, é o fator mais importante da produção”.

O Centro Europeu de Formação Ambiental e Turística de Madri foi o pioneiro em fazer recomendações ao empresário da hotelaria, no sentido de compatibilizar seu empreendimento nas fases de localização, projeto e funcionamento com equilíbrio ecológico. Dentro desta orientação, editou o “Manual Melhoras Ecológicas para seu Hotel” onde Crosby (1992), orienta na administração racional do consumo de água, energia, e na limpeza e tratamento dos resíduos. Sempre ressaltando o binômio *economia e meio ambiente*.

Ruschmann (1994) defende a tese de que “apenas as ações planejadas, dentro de uma metodologia científica - com vistas para um desenvolvimento “sustentável” da atividade turística poderão conduzir a sua evolução favorável para os empreendedores, para as populações receptoras e para os turistas, conseqüentemente, para aquilo a que se destina, como um todo”.

O autor, neste trabalho, realizou pesquisa para detectar as tendências do desenvolvimento turístico no Brasil até o ano 2002, objetivando fornecer subsídios e fundamentos para a elaboração de planos e políticas de desenvolvimento no setor. É analisado o relacionamento do turismo com o meio ambiente, sua influência sobre a economia e os valores socioculturais. Estuda o planejamento do turismo com a visão ecológica e fatores inerentes como “o ciclo de vida das destinações turísticas, a determinação de sua capacidade de carga e as características do turismo sustentável”.

Ruschmann (1994) distingue três fases no desenvolvimento do relacionamento do turismo com o meio ambiente: a primeira, denominou de “fase do “relacionamento” e dos primeiros equipamentos turísticos”; a segunda. “fase na qual a natureza é domesticada, porém não necessariamente esquecida; e a terceira “fase na qual o turismo passa a considerar os problemas do meio ambiente”.

Atualmente, qualquer análise sobre atividades econômicas e sociais, deve levar em conta a influência da globalização. Naisbitt (1994) na obra “Paradoxo Global” analisa as consequências da globalização no turismo e faz várias prognósticos com relação ao seu crescimento no mundo, até o ano de 2005, como por exemplo: crescerá 6,1% (23% a mais do que o crescimento da economia mundial) e gerará 144 milhões de empregos em todo o mundo. Outro fator importante, particularmente no Brasil é a liberalização da economia e o aumento das facilidades de viagem. É discutido também a participação das inovações tecnológicas e a democratização do turismo no incremento deste setor.

Estudiosos do assunto manifestam o temor de que a globalização possa “americanizar” o mundo através da proliferação de parques temáticos tipo Disneylandia, da comida tipo “fast-food”, causando prejuízos á diversidade cultural e homogeneizando os hábitos dos viajantes. Discordando deste pensamento, entretanto, a Audubon Society em seu livro “Rebirth of nature” (Naisbitt, 1994) define ecoturismo como sendo “a viagem propositada a áreas naturais para compreender a história cultural e natural do ambiente, ao mesmo tempo em que se preserva a integridade do ecossistema e se proporcionam oportunidades econômicas que tornem a conservação dos recursos naturais financeiramente benéfica para os habitantes da região anfitriã”.

O tema “Turismo e Meio Ambiente” tem sido bastante discutido no mundo e particularmente na Europa, sede das maiores cadeias de hotéis, por empresários, ecologistas, usuários e poder público. Esta discussão coincide com a sugestão do documento “Caring for the Earth” - IUCN-UNEP-WWF (1991): *“Os governos, as organizações e as indústrias devem trabalhar em conjunto para assegurar que o turismo seja planejado e regulamentado para controlar os impactos sobre a natureza e os recursos naturais”*.

Dentro dessa visão, a administração pública como um todo, deve disciplinar a expansão dos meios de hospedagem e a indústria hoteleira deve adotar sistemas de gestão voltados para a conservação ambiental.

3.3 - GESTÃO DA QUALIDADE AMBIENTAL / ISO 14000 E A QUESTÃO HOTELEIRA

Os anos 70 são considerados a década da regularização e do controle ambiental. Após a Conferência de Estocolmo sobre o Meio Ambiente, em 1972, vários países começaram a se estruturar e estabelecer suas legislações visando o controle da poluição ambiental. Nesta época (1978) surge na Alemanha o primeiro estímulo concreto à preservação ambiental com o selo ecológico “O Anjo Azul”, destinado a rotular produtos considerados ambientalmente corretos (Valle, 1995).

Nos anos 80, acidentes ambientais como o de Chernobyl, na então União Soviética; Seveso, na Itália; Bhopal na Índia; e a constatação da progressiva destruição da camada de ozônio, trazem para a discussão em todo o mundo, a “contaminação ambiental”. Exemplos desta preocupação global são o “Protocolo de Montreal” (1987) que condena o uso de produtos químicos como os cloro-fluor carbonos –CFCs, e o “Relatório Brundtland” da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento instituído pela Assembleia Geral das Nações Unidas e publicado em 1987 com o título de “Nosso Futuro Comum” divulgando o conceito de Desenvolvimento Sustentável.

A década de 90 é marcada pela preocupação mundial pelo uso parcimonioso das matérias-primas escassas e não renováveis, a racionalização do uso da energia, as técnicas de reciclagem e o combate ao desperdício. Propaga-se a discussão sobre a qualidade ambiental.

Várias iniciativas se propuseram estabelecer códigos e normas para balizar os sistemas de gestão da qualidade ambiental. Uma delas é o ESAP – *Environmental Self Assessment Program* patrocinado pela *Global Environmental Management Initiative* (GEMI), grupo de 21 empresas americanas preocupadas em aplicar os princípios de desenvolvimento sustentável da Câmara Internacional de Comércio – ICC (BOGO,1999).

A GEMI, fundada em 1990, segundo Callenbach et al (1993), tem cinco metas principais:

1. Promover o pensamento crítico e a troca de idéias sobre a administração ambiental;

2. Elevar o nível de desempenho ambiental de empresas de todo o mundo, dando exemplos práticos e demonstrando a administração ambiental e o desenvolvimento sustentável;
3. Unir-se às forças da sociedade para criar um código global de ética de negócios voltado para a administração ambiental e o desenvolvimento sustentável;
4. Promover o diálogo entre os círculos empresariais e o público interessado;
5. Formar parcerias no mundo todo e promover iniciativas semelhantes em outros países.

Concomitantemente em 1993, o Conselho das Comunidades Europeias publica um regulamento que permite a participação voluntária das empresas do setor industrial de todos países da União Européia, num sistema comunitário de eco-gestão e auditoria (*Environmental Management and Audit Scheme - EMAS*). Este programa reconhece que as indústrias têm a função e a responsabilidade por gerenciar os impactos ambientais de suas atividades, além de procurar uma constante melhoria em sua performance ambiental (d'Avignon citado por Bogo, 1999)

Este regulamento incentiva o setor produtivo Europeu a estabelecer políticas, programas, sistemas de gestão, informações ao público e atividades de verificação relativas aos seus desempenhos ambientais. Em troca, recebem um “atestado de participação” que pode ser usado em outras informações ambientais, cadastro da empresa e material de divulgação e marketing.

Em 1991 equipe da British Standard Institute – BSI iniciou estudos para a criação de uma série de normas (BS 7750) de Sistema de Gestão Ambiental. Animados pelo sucesso da BS 5750 que originou a BS EN ISO 9000, tratando da Qualidade, aventou-se até a possibilidade de se fazer uma extensão do escopo desta norma. No entanto, segundo Cajazeira (1997), Mike Gilbert, coordenador do projeto afirmou que: “*A norma da Qualidade primariamente estabelece as relações entre um fornecedor e um comprador. Uma norma de Sistema de Gestão Ambiental deve concentrar-se nas emissões de entrada e saída, tal qual uma análise do ciclo de vida.*”

Em 1992 entra em vigor as normas britânicas BS – 7750 do British Standards Institution – BSI que serviu de referência para o começo dos trabalhos de criação das

normas da série ISO 14000. Os americanos lideraram as críticas à adoção das normas na versão Inglesa, alegando serem “muito prescritivas e administrativamente duras de suportar” defendendo condições essenciais para evitar barreiras comerciais (Cajazeiras, 1997).

A ISO constituiu um grupo de trabalho, o SAGE (Strategic Advisory Group on Environment), do qual resultou na criação do Comitê Técnico 207 - Gestão Ambiental (TC-207) com a participação de 56 países em subcomitês (SC). Este comitê é o responsável pelo desenvolvimento de uma série de normas denominadas ISO 14000 abrangendo: Sistema de Gestão Ambiental, Auditoria Ambiental, Rotulagem Ambiental, Avaliação de Performance Ambiental, Aspectos Ambientais em Normas e Produtos e Análise do Ciclo de Vida, como demonstrado no quadro 3.

Quadro 3 - ISO/TC207 - série ISO 14000 - NORMAS ATUAIS

NORMA	TÍTULO (PORTUGUÊS)	TÍTULO (INGLÊS)	PUBLICAÇÃO
ISO GUIDE 64	Guia para a inclusão de aspectos ambientais em normas de produtos	Guide for the inclusion of environmental aspects in product standards	1997
ISO 14001	Sistemas de gestão ambiental - Especificação e diretrizes para uso	Environmental management systems - Specification with guidance for use	1996
ISO/AWI 14001	Revisão da ISO 14001:1996	Revision of ISO 14001:1996	-
ISO 14004	Sistemas de gestão ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio	Environmental management systems - General guidelines on principles, systems and supporting techniques	1996
ISO/AWI 14004	Revisão da ISO 14004:1996	Revision of ISO 14004:1996	--
ISO 14010	Diretrizes para auditoria ambiental - Princípios gerais	Guidelines for environmental auditing - General principles	1997
ISO 14011	Diretrizes para auditoria ambiental - Procedimentos de auditoria - Auditoria de sistemas de gestão ambiental	Guidelines for environmental auditing - Audit procedures - Auditing of environmental management systems	1996
ISO 14012	Diretrizes para auditoria ambiental - Critérios de qualificação para auditores ambientais	Guidelines for environmental auditing - Qualification criteria for environmental auditors	1996
ISO/CD 14015	Sistemas de gestão ambiental - Avaliações ambientais de localidades e organizações (AALO)	Environmental management systems - Environmental assessment of sites and organizations (EASO)	-
ISO 14020	Rótulos e declarações ambientais - Princípios básicos	Environmental labels and declarations - General principles	1998
ISO/FDIS 14021	Rótulos e declarações ambientais - Auto-declarações ambientais	Environmental labels and declarations - Self-declared environmental claims	em preparação
ISO 14024	Rótulos e declarações ambientais - Rótulo ambiental tipo I - Princípios e procedimentos	Environmental labels and declarations - Type I environmental labelling - Principles and procedures	Em publicação
ISO/CD/TR 14025	Rótulos e declarações ambientais - Rotulagem ambiental tipo III - Princípios e procedimentos	Environmental labels and declarations - Type III environmental labelling - Principles and procedures	Futuro relatório técnico
ISO/DIS 14031	Gestão ambiental - Avaliação do desempenho ambiental - Diretrizes	Environmental management - Environmental performance evaluation - Guidelines	-
ISO/CD TR 14032	Gestão ambiental - Exemplos de avaliação do desempenho ambiental	Environmental management - Examples of environmental performance evaluation	futuro relatório técnico

(continua)

Quadro 3 - ISO/TC207 - série ISO 14000 - NORMAS ATUAIS (continuação)

ISO 14040	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Princípios e estrutura	Environmental management - Life cycle assessment - Principles and framework	1997
ISO 14041	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Definição de escopo e análise do inventário	Environmental management - Life cycle assessment - Goal and scope definition and inventory analysis	1998
ISO/DIS 14042	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Avaliação do impacto do ciclo de vida	Environmental management - Life cycle assessment - Life cycle impact assessment	-
ISO DIS 14043	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Interpretação do ciclo de vida	Environmental management - Life cycle assessment - Life cycle interpretation	-
ISO/AWI 14047	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Exemplos para a aplicação da ISO 14042	Environmental management - Life cycle assessment - Examples for the application of ISO 14042	Futuro relatório técnico
ISO/AWI TR 14048	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Formato da apresentação dos dados	Environmental management - Life cycle assessment - Data documentation format	Futuro relatório técnico
ISO/CD TR 14049	Gestão ambiental - Análise do ciclo de vida - Exemplos para aplicação da ISO 14041	Environmental management - Life cycle assessment - Examples for the application of ISO 14041	Futuro relatório técnico
ISO 14050	Gestão ambiental - Vocabulário	Environmental management - Vocabulary	1998
ISO/CD 14050/DAM 1	Emenda 1 à ISO 14050:1998	Amendment 1 to ISO 14050:1998	-
ISO/TR 14061:1998	Guia para orientar organizações florestais no uso das normas ISO 14001 e ISO14004	Information to assist forestry organizations in the use of Environmental Management System standards ISO 14001 and ISO14004	--

FONTE: ABNT <www.abnt.org.br/ em 11/03/99

A idéia da competitividade nas empresas não ser incompatível com a proteção ambiental foi defendida também por Valle (1995), que considera estar a Qualidade Ambiental intimamente ligada à Qualidade Total. Reafirma a necessidade que tem as empresas para assegurar sua posição no mercado ou se tornarem competitivas, de assumirem mudanças internas através da conscientização ambiental. O conceito de riscos ambientais (BS 8800) é discutido e inserido no sistema de gestão cujo modelo completo prevê a melhoria contínua. Valle (1995), apresenta também como instrumentos de gestão o Licenciamento Ambiental, baseado na legislação, o Relatório de Impactos Ambientais - RIMA, a Auditoria Ambiental e o Monitoramento Ambiental

Reis, (1996) coloca o Gerenciamento ambiental e a certificação ISO 14000/Sistema de Gestão Ambiental, como desafios para a competitividade das empresas. Demonstra com seu trabalho a necessidade de mudança na mentalidade do empreendedor e a viabilidade de implantação do processo.

Alem dos órgãos representativos das classes produtoras, é importante a participação popular e a utilização de instrumentos econômicos no planejamento das estratégias empresariais que incluem ações de preservação ambiental. Bursztyn (1994) faz esta constatação em seus estudos de gestão ambiental onde analisa a compatibilidade entre política ambiental e crescimento econômico e os impactos ambientais nos EUA e Europa. Discute também a Avaliação Ambiental como instrumento de apoio ao processo decisório.

Cajazeira (1997) em seu manual de implantação das normas ISO 14000, propõe revisão e evolução do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), cobrindo pontos fundamentais como os requisitos legais, avaliação e registro dos efeitos⁶ ambientais significativos (utilizando o diagrama de Ishikawa), práticas e procedimentos do SGA já existentes, não conformidades com relação à legislação, práticas, procedimentos e políticas. Cajazeira (1997), discute também a definição dos indicadores ambientais e propõe um sistema de Gestão integrando Qualidade, Meio Ambiente e Segurança, Higiene e Saúde Ocupacional (ISO 9000, ISO 14000 e BS 8800).

A questão da qualidade ambiental tem sensibilizado todos os setores empresariais que de uma forma ou de outra quebram a inércia e se movimentam para ganhar espaços e buscar maiores lucros,

⁶ **Efeito ambiental** é o resultado decorrente de uma atividade (causa) que envolve vários **aspectos** do meio ambiente, e que pode provocar **impactos ambientais** positivos e negativos.

Por exemplo, o Comitê Coordenador das Atividades de Meio Ambiente do Setor Elétrico - COMASE - publicou em 97, uma coletânea com o título de “Sistema de Gestão Ambiental- SGA , Rumo à Melhoria do desempenho Ambiental” com o objetivo de incentivar e uniformizar a implantação desse sistema de gerenciamento no setor elétrico brasileiro. Muito embora, agora com o desmantelamento do setor por conta das privatizações, haverá sem dúvida um desaquecimento nestas atividades. Como já ocorre no caso específica da Empresa de Geração de Energia Elétrica do Sul do Brasil, S/A – GERASUL, parte privatizada da Centrais Elétricas do Sul do Brasil – ELETROSUL, com sede em Florianópolis, que suspendeu os estudos de implantação do sistema de gestão ambiental em suas usinas.

Outras grandes empresas nacionais como a Petrobrás através da sua Superintendência de Meio Ambiente, Qualidade e Segurança Industrial, e Cia. Vale do Rio Doce, tem contribuído com vários trabalhos de seus colaboradores em forma de cartilhas, “papers”, manuais etc.

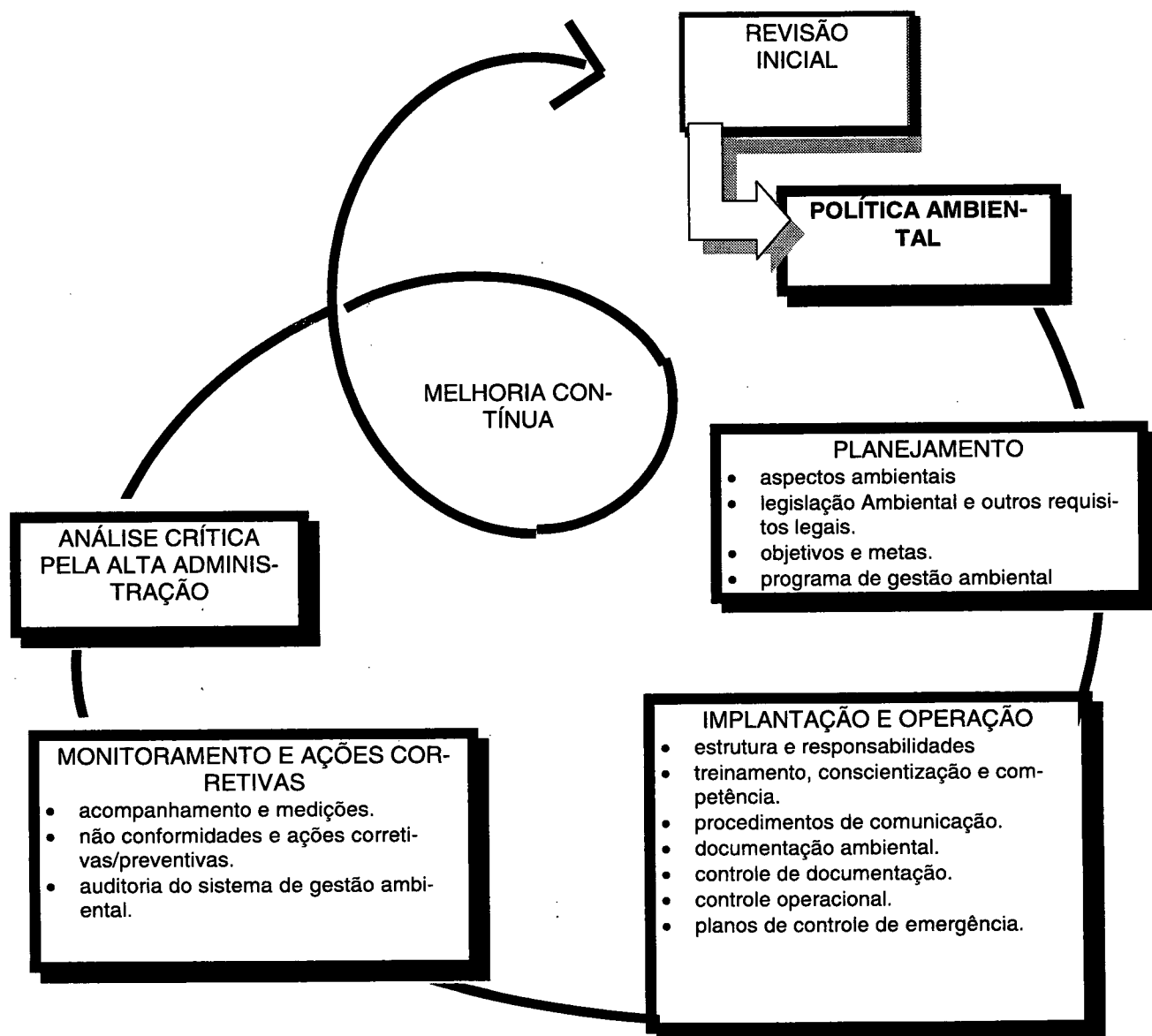
Em 27 de março de 1996, a Gazeta Mercantil com o patrocínio do SEBRAE, IBAMA, Instituto Herbert Levy -IHL e o apoio da UNESCO e do sistema CNI-Confederação Nacional da Indústria (SESI, SENAI, IEL) inicia a publicação de uma série de 8 fascículos sob o título “Gestão Ambiental - Compromisso da Empresa”. Nesta coletânea, são tratados assuntos como: mudanças nos negócios devido à incorporação da variável ambiental, ecoestratégia nas empresas, o benchmarking na área ambiental, a conquista de melhorias ambientais através de parcerias, as normas ISO 14000, diferenças e semelhanças entre a ISO 9000 e a ISO 14000, avaliação do sistema de gestão da empresa, ecobusines, sustentabilidade e outros temas atuais de grande interesse para o sistema produtivo.

As normas que compõem a série ISO 14000 foram redigidas de forma a poderem ser aplicadas à qualquer tipo e tamanho de organização em qualquer parte do mundo. O sucesso da sua implementação nos serviços de hospedagem como em qualquer outro tipo de empresa, depende principalmente (como no TQC), do engajamento consciente de todos funcionários, independente do cargo e função e do comprometimento da alta direção.

3.3.1- As fases do Sistema de Gestão Ambiental de um hotel

A figura 5, mostra os principais passos do sistema de gestão ambiental descritos na norma ISO 14001 iniciando-se pela Política Ambiental da empresa “apropriada à natureza, escala e aos impactos ambientais da organização”. No entanto, Cajazeiras (1997) sugere iniciar a implantação da norma por uma Revisão Ambiental Inicial, (conforme anexo A 1.2. da BS 7750 ou da norma ISO 14004, ITEM 4.1).

Fig 5- ISO 14001 /SGA - Ciclo da melhoria contínua



Fonte: Cajazeira, ISO 14001 - Manual de implantação (1997)

Entende este autor, que geralmente a empresa não conhece os aspectos ambientais que a envolvem e portanto não teria uma base sólida para definir a sua Política ambiental. Ao se fazer a revisão inicial visando o diagnóstico das condições ambientais antes da implantação do empreendimento ou antes da adoção do SGA, Cajazeiras (1997) propõe observar quatro pontos principais:

- a) Requisitos e requerimentos legais.
- b) Avaliação e registro dos aspectos ambientais significativos (aspectos significativos na ISO 14001).
- c) Exame das práticas e procedimentos do sistema de gerenciamento ambiental já existente.
- d) Avaliação e investigação de acidentes ambientais passados e não-conformidades em relação à legislação, regulamentos, políticas e práticas anteriores à revisão.

Os requisitos legais para o setor hoteleiro são ditados pelos órgãos fiscalizadores como Prefeitura Municipal (código de obras, zoneamento), Vigilância Sanitária (saúde pública) e Corpo de Bombeiros (segurança pública). No caso de “Resorts” ou empreendimentos de grande porte ou cuja localização seja considerada impactante ao meio ambiente, deve-se obedecer também os requisitos dos órgãos ambientais municipais, estaduais e até mesmo federal (IBAMA).

Atualmente, as exigências legais ambientais se limitam ao RIMA (Relatório de Impactos Ambientais) aos empreendimentos tipo Resorts. Embora todos os hotéis de lazer, (praia, fazenda, pantanal, selva ou águas termais) devessem ser tratados como atividades potencialmente poluidoras ou impactantes e exigidos os documentos e ações descritas no quadro 04, conforme a fase de construção e implantação do empreendimento.

Quadro 4- Fases de implantação de atividade poluidora ou impactante.

	LOCALIZAÇÃO		IMPLANTAÇÃO		OPERAÇÃO
ENGENHARIA	INVENTÁRIO	ESTUDO. DE VIABILIDADE	PROJETO BÁSICO	PROJETO EXECUTIVO/ CONSTRUÇÃO	OPERAÇÃO
MEIO AMBIENTE	INVENTÁRIO AMBIENTAL	ESTUDOS DE IMPACTOS AMBIENTAIS (EIA)	RELATÓRIO DE IMPACTO AMBIENTAL (RIMA)	AÇÕES MITIGADORAS E MONITORAMENTO AMBIENTAL	MONITORAMENTO E MANEJO AMBIENTAL

FONTE: Manual de Avaliação de Impactos Ambientais –SUREHMA-PR/GTZ (1992)

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística –IBGE, estabeleceu uma classificação de atividades empresariais potencialmente poluidoras que serve como embasamento para os órgãos ambientais Estaduais, segundo a Fundação Estadual de Engenharia do Meio Ambiente - FEEMA/RJ em documento denominado “Classificação de Atividades Poluidoras” (MN- 050.R-1) de 1992. Por exemplo, um hotel fazenda com área total superior à 10 hectares tem um potencial poluidor médio.

Também a Portaria Intersetorial SETEMA, FATMA N° 1 de 27 de outubro de 1992, busca identificar o potencial poluidor de certas atividades. Por esta portaria, um hotel com capacidade para 100 ou mais hóspedes e edificação com mais de 20 unidades residenciais, localizado em área litorânea numa faixa de 2000 metros a partir de terra da marinha tem um potencial poluidor considerado grande se tiver a área útil acima de 10.000 m², médio entre 2000 a 1000 e pequeno abaixo de 2000 m²

O diagnóstico inicial do ambiente onde está ou será inserido o empreendimento, deverá ser devidamente documentado, pois se tornarão subsídios importantes para a definição da política ambiental a ser adotada pelo hotel.

3.3.1.1 -A Política Ambiental

A primeira fase propriamente dita do sistema de gestão ambiental contida na Norma ISO 14001 é a adoção de uma política voltada para a conservação da natureza e o desenvolvimento sustentável. A alta direção do hotel deve estar consciente e convencida da necessidade da adoção do SGA.

Para definir sua política ambiental, a administração do hotel deve se apoiar nos dados das seguintes pesquisas:

- a) Avaliação do impacto ambiental;
- b) Legislação ambiental vigente;
- c) Aspiração de seus hóspedes em potencial;
- d) Anseio da comunidade do “entorno”.
- e) Reação da comunidade organizada;
- f) Expectativa dos colaboradores.

A Norma ISO 14001 recomenda que ao se definir a política, a empresa deve-se assegurar que ela contemple 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;
- f) forneça a estrutura para o estabelecimento e revisão dos objetivos e metas ambientais.

Após ser elaborada, a política ambiental deve se tornar a prioridade da organização e ter o comprometimento de todo o corpo funcional com sua execução. Esta é uma condição determinante para o início da implantação do sistema.

3.3.1.2 -O Planejamento Ambiental

O planejamento das ações é indispensável em qualquer sistema organizacional. No caso do Sistema de Gestão Ambiental devem ser considerados quatro aspectos, segundo a norma:

- a) Aspectos Ambientais,
- b) Legislação e outros Requisitos Legais,
- c) Objetivos e Metas Ambientais, e
- d) Programa de Gestão Ambiental.

a) Aspectos ambientais

Define-se Aspectos Ambientais como “todos os elementos pertencentes às atividades, produtos e serviços da organização, que podem interagir com o meio ambiente”⁷. (Cajazeira, 1997). O hotel deve estabelecer procedimentos para identificar a influência de suas atividades no meio ambiente, quer sejam diretas ou indiretamente. De início pode-se dizer que é possível manter o controle apenas sobre os seus serviços, uma vez que a maioria dos produtos e matérias primas provem de outros sistemas. Para o melhor controle sobre os aspectos ambientais dos seus produtos, faz-se necessário a Análise do Ciclo de Vida (ACV) de cada um deles. Por isso, estão previstas nas Normas da série ISO 14000, aquelas que tratam da ACV (ISO 14040/41/42/43/47/48 e 14049).

b) Legislação e outros requisitos legais

O empreendedor deve inteirar-se e documentar toda legislação pertinente, assim como códigos, acordos com órgãos ambientais e correspondências correlatas. Os documentos básicos são formados pela Constituição Federal e Estadual, Leis e Decretos Federais e Estaduais, Portarias e Normas do IBAMA, EMBRATUR e Órgãos Estaduais Fiscalizadores (FATMA-SC, FEEMA-RJ, IAP-PR, CETESB-SP...)

c) Objetivos e metas ambientais

Os objetivos do hotel com relação ao meio ambiente, devem ser sempre compatíveis com o desenvolvimento sustentável, visando a minimização dos impactos ambientais negativos e maximização dos efeitos positivos e as suas metas devem ser consistentes com a política ambiental adotada, incluindo o compromisso com a preservação ambiental.

Os objetivos devem ser bem definidos em cada setor do hotel e as metas quantificadas com prazos através de indicadores específicos como exemplificados no quadro 5. O estabelecimento de indicadores é importante, pois sem eles não é possível monitorar o cumprimento dos objetivos e metas do hotel.

⁷ "Um aspecto ambiental significativo é um aspecto ambiental que tem ou possa vir a ter um impacto ambiental significativo".

Quadro 5 --Exemplos de objetivos e metas de um hotel

OBJETIVOS	METAS	INDICADOR
Economia de água = Diminuir o consumo de água, estimulando a redução do desperdício.	Diminuir o consumo em 30 % no prazo de 6 meses.	Consumo de água em m ³ por dia.
Efluentes líquidos = Melhorar a qualidade dos efluentes ao serem lançados no corpo receptor através de tratamento adequado.	Atender aos padrões de qualidade dos efluentes ao serem lançados no corpo receptor num prazo de 8 meses.	Quantidade de DBO, DQO, OD e P total por ml de efluente ao ser lançado no corpo receptor.
Energia elétrica = reduzir o consumo de energia elétrica, imprimindo um uso racional, sem desperdícios.	Diminuir o consumo em 20 % em um prazo de 8 meses.	kwh de energia elétrica consumida.

Fonte: Elaborado conforme instruções da Norma ISO 14001 (1996).

Para se estabelecer os objetivos e metas ambientais deve-se considerar a legislação vigente com seus indicadores, as opções tecnológicas, a disponibilidade financeira, a localização do hotel e seu entorno.

Para o cumprimento dos objetivos e metas é importante observar determinados princípios básicos como:

a) Ter os recursos físicos, financeiros e de mão de obra disponíveis quando necessários, para que não ocorram problemas de continuidade na execução dos projetos.

b) Definir previamente de forma objetiva, as atribuições e responsabilidades ambientais na empresa.

c) Implementar, paralelamente, os programas de conscientização e treinamento de pessoal em todos os níveis hierárquicos e funcionais.

d) Implementar programas integrados de gestão ambiental, específicos para cada área da organização.

e) Veicular as informações de forma clara e direta para os empregados e de forma confiável para o público externo.

f) Fazer o registro de todas as ações implementadas no SGA e de todas as informações geradas.

g) Assegurar rígido controle operacional de todas os processos.

h) Organizar o manual de gestão ambiental devidamente atualizado e acessível á todos os empregados.

d) Programa de gestão ambiental

O programa de gestão ambiental é estabelecido em conformidade com os objetivos e metas da organização, sendo designados os responsáveis para sua implementação em cada setor do hotel, dando-lhes os meios e cobrando o cumprimento do cronograma aprovado. No sentido de atingir os objetivos e metas.

Portanto, cada setor deverá ter o seu programa específico decorrente do plano de ação desenvolvida na fase de planejamento ambiental. Devem ser elaborados e implantados objetivando controlar os impactos ambientais identificados. No caso do sistema de hospedagem podem ser implementados vários programas de gestão ambiental. São exemplificados no quadro 6., os programas e as ações necessárias, com vistas ao cumprimento de metas.

Quadro 6 – Exemplos de programas de gestão ambiental específicos para um hotel.

PROGRAMAS	AÇÕES
Gestão da Qualidade da água	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventário das fontes de consumo. 2. Priorização de uso 3. utilização de fontes alternativas (aquecimento solar). 4. Troca de equipamentos eletro-intensivos. 5. Colocação de células fotoelétricas, termostatos, temporizadores e sensores de presença, melhor utilização da luz solar. 6. Controle do consumo por unidade habitacional e áreas comuns. 7. Treinamento e implementação de procedimentos e instruções.

Continua na página seguinte

Quadro 6 – Exemplos de programas de gestão ambiental específicos para um hotel.

(continuação)

PROGRAMAS	AÇÕES
Gestão dos Resíduos sólidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventário de resíduos. 2. Mapeamento das fontes de geração, seleção, estocagem e disposição de 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 (bens) fornecidos por terceiros	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventário 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. Treinamentos e implementação de procedimentos e instruções de trabalhos específicos.

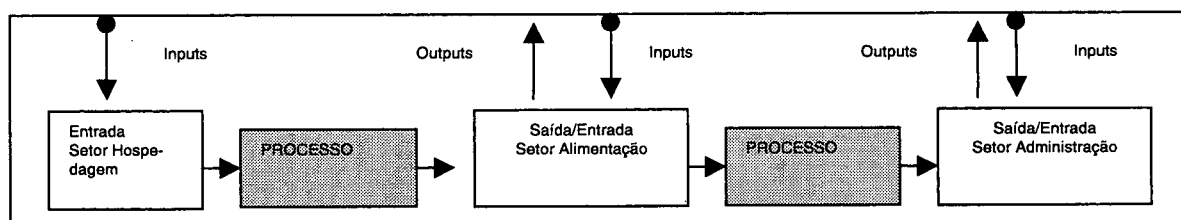
Fonte: Elaborado conforme instruções da Norma ISO 14001 (1996)

3.3.1.3. A Implantação e Operação de Processos nos hotéis

Após ser concluída a fase de planejamento, o SGA precisa ser implementado, ou seja, colocado em prática os fundamentos antes definidos. Isso se faz utilizando os recursos físicos (instalações, equipamentos e materiais), os recursos humanos (corpo funcional) e os estudos (procedimentos, normas e regras), colocados a disposição do SGA. Para se obter o máximo de produtividade é importante o entrelaçamento dos vários programas, de modo que cada participante tenha conhecimento do todo. Os programas do SGA devem ser implementados de forma integrada com outros programas existentes na empresa (PQT por exemplo), para maximizar os resultados e minimizar os custos.

Para a implementação e operação do SGA, deve-se conhecer os processos utilizados no sistema de hospedagem. Processo é definido por Teboul como “*uma combinação de trabalho, equipamento, informação, matéria-prima e métodos com vista a um resultado*” Castelli (1994). O processo subentende-se encadeamento das ações, como mostrado na figura 6, com um fim comum que é o cumprimento das metas estabelecidas.

FIG 6- Cadeia de Processos em um hotel



Fonte: Elaboração baseada em Castelli, (1994)

Na definição de Castelli (1994) “Processo é um conjunto de causas que produzem um efeito (resultado) que pode ser material (produto) ou imaterial (serviço)”.

O conjunto de processos, interrelacionados, formam o sistema de produção, que principalmente no caso dos hotéis de turismo, interagem com o meio ambiente onde está inserido, ou seja, o sistema ecológico.

Bertalanffy (1968), autor da Teoria Geral dos Sistemas, definiu sistema como “um conjunto de elementos em constante interação”. Miller (1965) apud Beni (1998) define que “sistema é um conjunto de unidades com relações entre si”. Turismo é sem dúvida um sistema aberto (há troca de matéria e energia), que se relaciona com outros setores e outros sistemas. Pois o produto turístico segundo Beni (1998), é o resultado da soma de recursos naturais e culturais e serviços produzidos por uma pluralidade de empresas, algumas das quais operam a transformação da matéria-prima em produto acabado, enquanto outras oferecem seus bens e serviços já existentes”.

Callenbach et all (1995) pesquisador dos sistemas em geral e suas aplicações, defende a administração sistêmica para os negócios, com consciência ecológica, distinguindo administração ambiental (superficial) de administração ecológica (profunda):

“O ambientalismo superficial aceita o paradigma mecanicista dominante. A ecologia profunda envolve a mudança para uma visão do mundo holística e sistêmica”.

A empresa ao adotar a gestão ecológica deve estar consciente das mudanças necessárias para assumir novas posturas, trocando os pensamentos mecanicistas pelos pensamentos sistêmicos. Somente assim pode-se perceber o mundo como sistema vivo ao invés de máquina, Capra (1993). Este conceito pode ser transposto também para as empresas que são sistemas vivos, com sua ecologia interna e externa interrelacionadas.

Um dos aspectos que deve ser considerado no sistema é o seu ambiente, ou seja “aquilo que está fora dele” e que por sua vez constitui outro sistema. No caso do turismo, o seu produto é feito e consumido no mesmo local. O consumidor em potencial, inicialmente está fora deste sistema, no seu ambiente. Através do “marketing” ou outro artifício, é trazido para dentro do sistema para consumir o produto.

O hotel de turismo, interage diretamente com o sistema ecológico, que abrange, em grande parte, o subsistema cultural. Neste caso, tem como principal elemento a contemplação e o contato com a natureza. Nele, devem ser analisados, segundo Beni (1998), os fatores: espaço turístico natural e urbano e seu planejamento territorial; atrativos turísticos e conseqüências do turismo sobre o meio ambiente, preservação da flora, fauna e paisagens.

a) Estrutura e responsabilidades

A estrutura da empresa definida em seu organograma deve representar todas as etapas do processo. Embora não sejam “caixas” fechadas, devem estar documentadas e os graus de responsabilidades definidos para cada gerente ou colaborador. Isto facilita a operacionalização do SGA e o monitoramento ou controle por parte da alta direção. Dependendo da complexidade do sistema hoteleiro, o empreendedor ou executor do SGA deve indicar representantes específicos com autoridade e responsabilidade, nos subsistemas, para garantir a manutenção do programa e sua eficácia.

b) Treinamento, conscientização e competência

Os recursos humanos são os bens mais preciosos do setor de prestação de serviços. No hotel, o hóspede não associa a máquina por mais moderna que seja, aos bons serviços recebidos. No entanto, a eficiência ou principalmente a não eficiência de um garçom, maletreiro, ou recepcionista é logo notada, porque são eles que aparecem, comunicam e realizam os desejos do cliente. Por outro lado, a eficiência ou qualidade pode estar na invisibilidade e discrição da governança.

Com relação à execução do SGA, o ser humano também deve ser mais importante que a máquina. Mas para isso, deve receber os treinamentos adequados. A começar pela conscientização da sua importância e do seu papel no programa ambiental.

Os procedimentos de treinamento ambiental devem atingir todos os níveis, versando sobre vários temas, como por exemplo os citados no quadro 7. Parte-se do princípio que os recursos humanos do hotel devem ser qualificados, de forma competente para executar as tarefas que lhes são atribuídas.

Quadro 7- Temas de aprendizagem ambiental no SGA

TEMAS	PÚBLICO-ALVO	OBJETIVO
A IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA AMBIENTAL.	Diretoria e Administração	Buscar o apoio e patrocínio do alto escalão da empresa para o programa, através do conhecimento e conscientização.
A SIGNIFICÂNCIA DOS IMPACTOS AMBIENTAIS.	Todos os colaboradores	Demonstrar a magnitude e influências dos impactos ambientais causados pelas respectivas atividades
AÇÃO COM RESPONSABILIDADE AMBIENTAL	Todos os colaboradores	Demonstrar o papel e a responsabilidade de cada um no cumprimento da política ambiental da empresa.
LEGISLAÇÃO E NORMAS	Todos os colaboradores	Esclarecer e informar sobre as conseqüências da violação de procedimentos operacionais especializados.
A BUSCA DOS OBJETIVOS E METAS	Todos os colaboradores	Transmitir a importância do cumprimento das metas para atingir o objetivo final

Fonte: Construído com base em instruções da SUSEMA e Superintendência de Meio Ambiente, Qualidade e Segurança Industrial da Petrobrás Distribuidora

É necessário que cada colaborador sinta orgulho de sua função e saiba que por menor que seja sua participação, estará fazendo o máximo para a preservação do meio ambiente.

Para os técnicos especializados, devem ser dados treinamentos específicos abrangendo suas respectivas áreas, como por exemplo inventário e monitoramento dos

poluentes, avaliação de impactos ambientais, recuperação de áreas degradadas, minimização de impactos negativos e legislação ambiental de interesse.

Segundo Reis(1995) apud Lerípio (1999), os programas de treinamento devem ser direcionados com conteúdo de conhecimentos específicos para cada tipo de público – alvo. Cita o exemplo apresentado no quadro abaixo:

Quadro 8 – Exemplos de tipos de treinamento para o SGA.

TIPO DE TRINAMENTO	PÚBLICO-ALVO	OBJETIVO
Conscientização sobre a importância estratégica do gerenciamento ambiental	Alta gerência	Obter comprometimento e alinhamento com a política ambiental da organização
Ampliação da consciência geral em relação às questões ambientais	Todos os colaboradores	Obter comprometimento á política, objetivos e metas e fomentar um senso de responsabilidade individual.
Melhoria de habilidades	Colaboradores com responsabilidades ambientais	Incrementar o desempenho em áreas específicas.
Conformidades (leis, regulamentos, normas, etc..)	Colaboradores cujas ações podem afetar a conformidade	Assegurar o atendimento aos regulamentos internos e externos.

Fonte: Reis (1995) apud Lerípio (1999)

c) Procedimentos de comunicação

A empresa deve manter um sistema de comunicação eficiente e ágil, permitindo que todos os interessados (internos e externos) possam acompanhar o desenvolvimento do SGA, sugerindo e criticando as ações. Este sistema deve permitir respostas imediatas e documentação de fácil manuseio. Devem ser envolvidos todos os atores do processo: hóspedes, fornecedores, funcionários, comunidade próxima, ONGs, poder público e sociedade em geral.

d) Controle da Documentação

A documentação enviada para os diversos órgãos fiscalizadores ou recebidas destes, assim como os acordos e contratos firmados devem estar devidamente arquivados, com fácil acesso e sob controle total.

Também fazem parte da documentação, os planos e projetos, assim como os relatórios de monitoramento e de desenvolvimento dos programas específicos.

e) Controle Operacional

Identificados os impactos ambientais negativos significativos, já considerados na política e priorizados em termos de objetivos e metas da empresa, a organização deve controlar as operações e atividades associadas à estes impactos.

A operacionalização e manutenção dos programas específicos devem obedecer as normas e convenções estabelecidas, de forma a permitir um controle racional e eficaz. O controle não deve adicionar tarefas burocráticas que tornem as atividades improdutivas ou morosas.

f) Planos de controle de emergência

A prevenção dos impactos Ambientais depende muitas vezes da pronta intervenção para evitar um acidente iminente. Para isso é necessário que haja o plano de ação de emergência, bem estudado e treinado através de simulações periódicas.

Os planos devem ser revistos após a ocorrência de acidentes e situações de emergência, incorporando melhorias e novas técnicas e procedimentos.

3.3.1.4 -O Monitoramento e as Ações Corretivas

Durante o desenvolvimento do SGA deve haver o acompanhamento das ações e dos seus resultados. Se estão produzindo bons resultados (eficiência) e se esses resultados são os esperados (eficácia). Os dados do monitoramento devem ser analisados e avaliados constantemente visando uma possível mudança nas estratégias e programas.

a) Acompanhamento e medição

O desempenho de cada subsistema deve ser avaliado à luz de dados concretos e objetivos. Para se estabelecer os critérios internos de desempenho ambiental se faz necessário instituir indicadores de avaliação, como por exemplo:.

- 1) O indicador do consumo de água no hotel, pode ser estabelecido pelo:

$$\text{ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE ÁGUA} = \frac{\text{CONSUMO DE ÁGUA TRATADA}}{\text{NÚMERO DE USUÁRIOS NO HOTEL}}$$

- 2) O indicador da geração de resíduos pode ser representado pelo:

$$\text{ÍNDICE DE GERAÇÃO DE RESÍDUOS} = \frac{\text{QUANTIDADE DE RESÍDUOS}}{\text{NÚMEROS DE USUÁRIOS NO HOTEL}}$$

- 3) O indicador de consumo de energia no hotel pode ser definido pelo:

$$\text{ÍNDICE DE CONSUMO DE ENERGIA} = \frac{\text{CONSUMO DE ENERGIA EM KW/h}}{\text{NÚMERO DE USUÁRIOS NO HOTEL}}$$

Através dos vários indicadores estabelecidos pode-se medir o desempenho das ações implementadas, e se estas forem insuficientes, optar pelo seu redirecionamento.

O monitoramento de efluentes líquidos e a geração de resíduos devem ser baseados em parâmetros padronizados e por métodos reconhecidos pelos órgãos fiscalizadores / licenciadores. A organização deve estabelecer e manter procedimentos para no mínimo, avaliar o cumprimento da legislação ambiental vigente.

As atividades geradoras de impactos ambientais negativos devem ser reavaliadas e paralelamente tomadas decisões no sentido de minimizar ou corrigir estes impactos.

A mudança de rota nos procedimentos e a correção dos impactos negativos gerados, dependem da agilidade e preparo técnico dos elementos que compõem a estrutura organizacional da empresa.

b) Não conformidades e ações corretivas/preventivas

Ao serem detectadas não-conformidades, a empresa deve implementar ações no sentido de estabelecer a regularidade. Para que esse processo se torne ágil e eficaz faz-se necessário que tenha já definidos os procedimentos e atribuídas as responsabilidades.

As ações corretivas ou preventivas devem ser executadas de forma rápida, objetiva e de acordo com as “não-conformidades” detectadas. Por exemplo, ao ser detectado o aumento da geração de resíduos sólidos, deve-se alterar os procedimentos adotados desde o processo de compra dos produtos (optando-se por artigos com menos embalagem ou embalagem reciclável) até o seu descarte final (reaproveitamento de embalagens ou melhor separação dos resíduos orgânicos).

Ações preventivas simples como a construção das fossas sépticas ou sumidouros distantes e à jusante das nascentes de água e a manutenção ou reconstituição da vegetação ciliar podem prevenir contaminação da água potável, assim como a construção

de muros de concretos em torno dos reservatórios de gás podem prevenir colisões de veículos e vazamentos.

c) Auditoria do Sistema de Gestão Ambiental

Para melhor acompanhar o desenvolvimento do SGA é importante ter um sistema de auditoria interna, com a finalidade de verificar se as especificações estão de acordo com a norma ISO 14001 e se estão efetivamente sendo implementadas atendendo às necessidades da empresa.

O intervalo entre uma auditoria e outra, em cada setor não deve exceder aos doze meses (Cajazeiras 1997) considerando a relevância dos aspectos/impactos ambientais identificados.

A administração do hotel deve ser a responsável pela elaboração do plano de auditorias internas para todas as áreas, dando ciência do seu conteúdo e fazendo as devidas atualizações.

A norma ISO 14011 estabelece as diretrizes para a Auditoria ambiental (externa) baseados em critérios tais como: políticas, práticas, procedimentos e requerimentos do SGA que são levados em conta pelo auditor na coleta das evidências de auditoria sobre o SGA da empresa.

Esta norma define auditoria como o "sistemático e documentado processo de verificação para objetivamente obter e avaliar evidências que indiquem se o SGA de uma organização está em conformidade com o critério de auditoria de SGA e comunicar os resultados do processo ao cliente".(NBR ISO 14001)

No presente trabalho, como demonstrado no capítulo 4, a técnica da auditoria ambiental pode ser também utilizada como instrumental de intervenção para classificação dos hotéis.

d) Análise crítica pela alta administração dos hotéis.

A administração do hotel, em intervalos apropriados deverá fazer uma avaliação crítica da eficácia do SGA implantado. Com base nesta avaliação melhorias poderão ser incorporadas ao processo, recomeçando o ciclo do SGA.

O novo ciclo do SGA com as melhorias incorporadas, estará em um nível superior ao anterior e portanto mais aperfeiçoado em técnicas e procedimentos. Isto faz com que por outro lado, aumentem as exigências na busca do perfeccionismo e da melhoria contínua do SGA.

CAPÍTULO 4

A PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS NUMA PERSPECTIVA AMBIENTAL

O produto hospedagem é constituído por um conjunto de atrativos como conforto das instalações, qualidade dos serviços e qualidade do meio ambiente natural. São basicamente os recursos naturais e recursos humanos que constituem a matéria-prima para definir a qualidade deste produto. O sistema de hospedagem por sua vez, utiliza em geral, estes recursos para promover sua imagem, se firmar no mercado, buscando atrair o consumidor que precisa se deslocar para a área de consumo, dentro do sistema hotel.

O momento da produção coincide com o de distribuição e consumo, em linguagem sistêmica, o input e o output acontecendo num mesmo instante, (Beni, 1998).

“É no local onde o serviço é prestado, que aumenta o risco de não serem correspondidas as expectativas da demanda, que tem uma idéia própria da qualidade do serviço, com relação não somente às promessas da publicidade, mas também às exigências e motivações próprias que espera ser satisfatórias”. Beni (1998)

No que pese a intangibilidade dos serviços, que difere do ponto de vista de quem oferta e de quem consome, estes devem ser avaliados e medidos para que o consumidor tenha uma orientação na definição de sua opção e para que saiba se é justo ou não, o preço que está pagando.

O mesmo ocorre com o outro produto ofertado pelo hotel, que é constituído pelos recursos naturais, que em princípio também são intangíveis.

Para se comparar estes tipos de “produtos” se faz necessário torná-los mensuráveis e estabelecer indicadores (unidades de medidas) que possam ser reproduzidas em qualquer lugar, isto é, onde esteja o hóspede (consumidor).

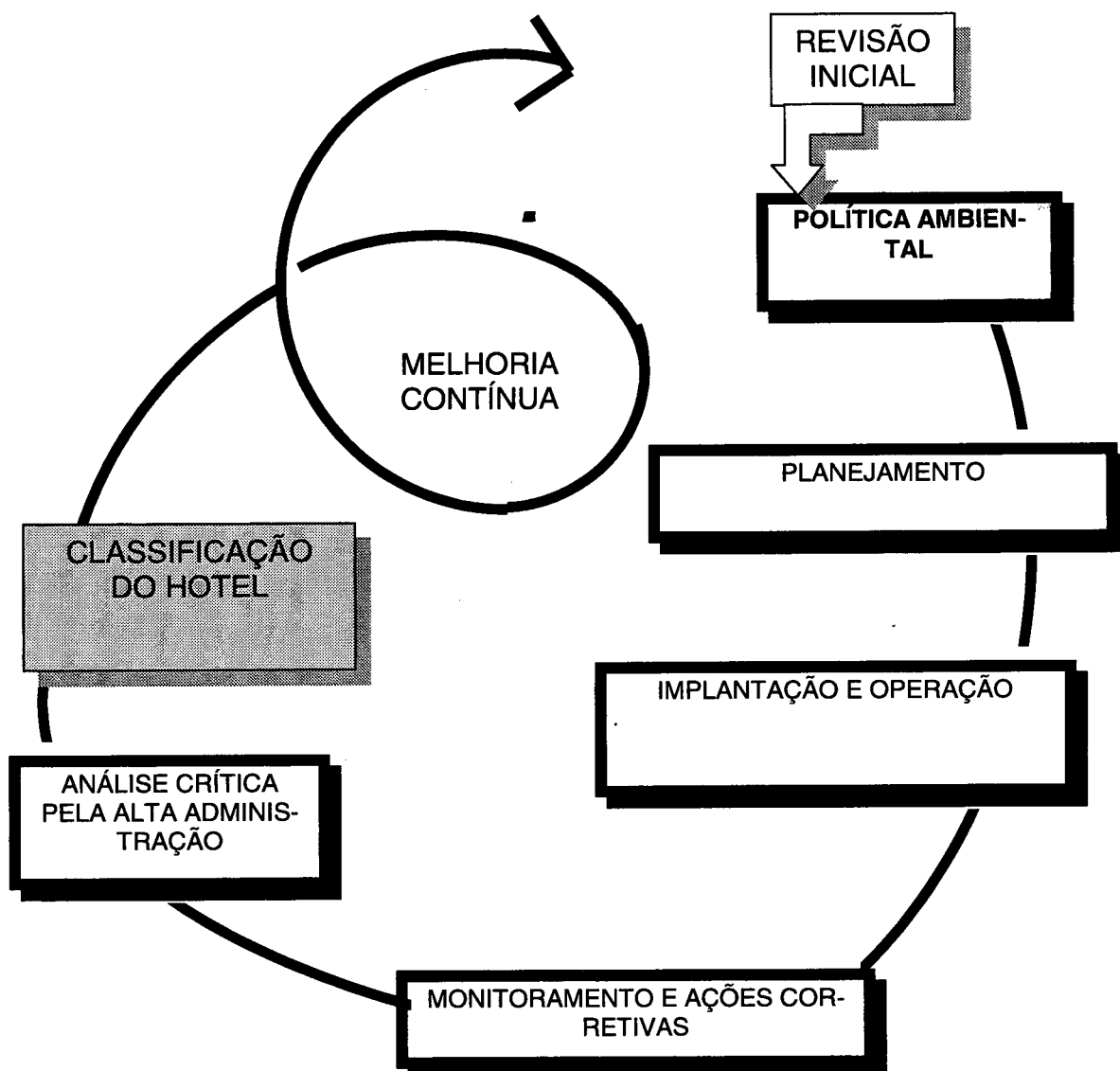
Por conseguinte, ao se avaliar um hotel, não deve ser suficiente considerar apenas os serviços e instalações mas também a variável ambiental. Isto é, o meio ambiente onde está inserido o empreendimento e a relação entre ambos (meio ambiente construído x meio ambiente natural).

Como descrito anteriormente (Capítulo 2, 2.1, 2.2), hoje os vários processos de classificação existentes, tanto oficiais como não oficiais, não exigem que haja relação do “ranking” de classificação com a questão ambiental. Apesar de haver recomendações da EMBRATUR para os hotéis classificados seguirem a norma ISO 14000, na realidade tal fato não ocorre⁸, mesmo quando a empresa possui um gerenciamento com preocupações ecológicas.

O presente trabalho propõe que a classificação do hotel seja feita após cumprida todas as etapas da Gestão da Qualidade Ambiental descritas pelas Normas da série ISO 14000. Isso não significa que para se habilitar à classificação ambiental, um determinado empreendimento deva ter a certificação ISO 14000, mas sim, deve cumprir as etapas descritas na referida norma, conforme a figura 7.


⁸ Informações obtidas pessoalmente em entrevista ao INMETRO.

Fig 7- A classificação do hotel inserida no ciclo da melhoria contínua



Fonte: Adaptado da Norma ISO 14001 (1996), modificado com a inclusão da classificação do hotel no ciclo da melhoria contínua.

A existência do SGA como pré-qualificação para habilitação à esta classificação, dará mais credibilidade e consistência ao sistema de classificação do hotel, assim como, pode possibilitar a interrelação entre os vários sistemas hoje existentes, embora funcione de maneira independente.

A idéia proposta neste trabalho é que coexista os dois tipos de classificação: O já existente, analisando a qualidade dos serviços e identificado pelas tradicionais “estrelas” (★) e outro, analisando a gestão e desempenho ambiental, identificado por outro símbolo como por exemplo “arvores” ().

4.1- O MÉTODO INSTRUMENTAL DE INTERVENÇÃO

Coerente com a proposição da adequação da empresa hoteleira ao SGA para sua classificação, o instrumento indicado para constatar os aspectos ambientais do hotel, visando a avaliação do seu desempenho ambiental, no presente trabalho, é baseado na auditoria ambiental como previsto nas normas NBR ISO 14010 e NBR ISO 14011. Vale salientar que até a presente data ainda não foram publicadas as normas ISO/DIS 14031 e ISO /CD TR 14032 que tratam da avaliação do desempenho ambiental.

A auditoria ambiental teve sua origem no Estados Unidos da América, na década de 70, e consistia na análise crítica do desempenho ambiental da empresa, visando reduzir os possíveis riscos dos investidores quanto às ações legais decorrentes do seu funcionamento. A auditoria é um importante instrumento gerencial capaz de evidenciar os níveis de conformidade da atividade produtiva com os vários requisitos aplicáveis, notadamente aqueles de natureza legal (Lerípio, 1999).

Tanto a auditoria tradicional de cumprimento, reativa, que apenas cumpre as normas e legislação, como a eco auditoria mais abrangente que trata do fluxo de material e energia, fazem uso de listas de verificação ou protocolos sistematizados para nortear as investigações das atividades de uma empresa (Callenbach et al, 1993).

4.1.1 – Auditoria ambiental – Definições e objetivos

As definições mais conhecidas destacam o carácter da auditoria como o instrumento de gestão capaz de permitir a identificação de oportunidades de melhoria na performance ambiental da organização.

“Uma auditoria ambiental é um processo de verificação documentado e sistemático para obter e avaliar objetivamente evidências para determinar se atividades, eventos, condições, sistemas de gerenciamento ou outras informações relativas ao meio ambiente estão em conformidade com os critérios de auditoria, além de comunicar os resultados desse processo ao cliente”. (ABNT NBR ISO 14001, 1996).

Ou ainda, “Auditoria do Sistema de Gestão Ambiental é o processo sistemático e documentado de verificação, executado para obter e avaliar, de forma objetiva, evidências de auditoria para determinar se as atividades, eventos, sistema de gestão e condições ambientais especificados de uma organização ou as informações relacionadas a estes estão em conformidade com os critérios de auditoria do sistema de gestão ambiental, e para comunicar os resultados deste processo ao cliente.” (ABNT NBR ISO 14010, 1996).

Callenbach et al. (1993), distingue dois tipos de auditorias: a ambiental, mais superficial e mecanicista e a auditoria ecológica, mais profunda com uma visão do mundo mais holística e sistêmica.. O Instituto Elmwood⁹ entende a “Eco-auditoria como o exame e a revisão das operações de uma empresa da perspectiva da ecologia profunda. É motivada por uma mudança nos valores da cultura empresarial, da dominação para a parceria, da ideologia do crescimento econômico para a ideologia da sustentabilidade ecológica...” (Callenbach et al., 1993)

A auditoria do SGA, como descrita na norma ISO 14011, visa principalmente:

- A) Fornecer uma “fotografia” instantânea do SGA, isto é, mostrar como está a gestão da empresa com relação ao meio ambiente, naquele momento.
- B) Identificar problemas e falhas no sistema produtivo e os procedimentos que estejam em desacordo com o SGA.
- C) Identificar áreas de potencial melhoria no SGA da empresa em questão;
- D) Determinar se o SGA da empresa está sendo adequadamente implementado, mantido e periodicamente revisado, buscando a melhoria contínua;
- E) Determinar as ações corretivas para se atingir os objetivos e políticas definidas pela organização.
- F) Preservar a imagem da empresa perante seu público consumidor, fornecedores e comunidade de um modo geral;
- G) Promover medidas de segurança e proteção ambiental na sua área de atuação;

⁹ The Elmwood Institute, fundado em 1984 por Fritjof Capra, se dedica à educação em ecologia. Está sediado em Berkeley, California, EUA.

H) Atestar o “status” da empresa, caso ocorram acidentes, ações de responsabilidade civil ou avaliações da organização por outros motivos.

Segundo o Instituto Elmwood, o resultado de uma auditoria ambiental é um plano de ação visando minimizar ou inibir o impacto ambiental advindo da operação da empresa e fazer com que suas ações sejam mais ecologicamente corretas. (Callenbach et al., 1993).

No caso desta proposta, o resultado da auditoria ambiental é a classificação dos hotéis conforme seu desempenho no cumprimento das várias etapas do Sistema de Gestão Ambiental.

Lerípio (1999), cita várias razões para empreender uma auditoria ambiental ou programa de auditorias:

- a) Desenvolver uma política ambiental corporativa, indicando áreas para as quais deveria haver uma política orientativa de suas ações;
- b) Buscar conformidade legal realizando um monitoramento eficaz da situação da organização
- c) Analisar as práticas gerenciais e as operações existentes no sentido de confirmar o comprometimento da organização com o processo de melhoria, dando eficiência aos controles internos e economia de recursos;
- d) Estimar os riscos e as responsabilidades, identificando e prevenindo possíveis falhas no sistema (gerenciamento de risco). Uma vez que a responsabilidade civil pode ser imputada à indivíduos ou empresas por eventos crônicos ou críticos.
- e) Analisar procedimentos de respostas às emergências;
- f) Melhorar a utilização de recursos através do aproveitamento dos resíduos, reduzindo-os com a reciclagem e os reprojatos dos processos. O que pode diminuir o consumo de matérias primas e energia;
- g) Aumentar a competitividade, pois as auditorias podem proporcionar um exame mais detalhado do desempenho ambiental da organização.
- h) Criar vantagens competitivas estratégicas subsidiando o planejamento através de benchmarking e informações de práticas do setor.

Os tipos de auditoria ambiental variam conforme o tipo e característica da empresa e até mesmo com suas necessidades e disponibilidades de recursos. De um modo geral, destacam-se dois tipos de auditoria ambiental:

1- Due Diligence (Diligência Devida ao Passivo Ambiental) – Este tipo de auditoria se refere às ações que visam identificar as exigências legais de um modo geral. São questões relacionadas ao licenciamento, pendências de responsabilidade civil (promotoria pública) e questionamentos do órgão ambiental fiscalizador;

2- Conformidade – Avalia a implantação do Sistema de Gestão Ambiental visando a certificação da empresa. Busca verificar a documentação, planos, projetos e ações que estejam em conformidade com as normas do SGA.

A norma NBR ISO 14010 refere-se às **Diretrizes para auditoria ambiental –Princípios gerais**. Esta Norma estabelece os princípios gerais de auditoria ambiental aplicáveis a todos os tipos acima descritos e recomenda que os objetivos sejam definidos pelo cliente. Baseado nestes objetivos o auditor determina o escopo da auditoria que deverá descrever a extensão e os limites da mesma.

As Diretrizes para auditoria ambiental – Procedimentos de auditoria, estão previstos na NBR ISO 14011. “Esta Norma estabelece procedimentos que permitem planejar e executar uma auditoria de um SGA, a fim de determinar sua conformidade com os critérios de auditoria de SGA”.

O primeiro passo no processo de auditoria é a análise crítica preliminar da documentação referente à empresa a ser auditada. De maneira geral, deve constar desta documentação, alvarás, licenças, protocolos, além de outros documentos que comprovem o desenvolvimento de uma ação ambiental pró-ativa.

- a) Exigências legais (EIA/RIMA, Padrões de emissões, Código de ocupação e uso do solo, Zoneamento e Plano diretor do município, passivo ambiental da empresa, exigências do órgão ambiental, procuradoria);
- b) Registros ou manuais;
- c) Declaração da política ambiental da empresa;
- d) Projetos e programas ambientais.

Após a análise de toda a documentação disponível, é feito o escopo, descrevendo a extensão e os limites da auditoria. O escopo deve conter a descrição detalhada

da localização da empresa, seu entorno, as atividades da organização e seu inter-relacionamento.

4.1.2 – Requisitos para uma auditoria ambiental

A auditoria ambiental pode ser executada por auditores internos ou externos à empresa. No entanto a Norma ISO 14012 (critérios de qualificação para auditores ambientais) recomenda que um auditor escolhido na própria organização não esteja ligado direta ou indiretamente ao objeto da auditoria para garantir objetividade e credibilidade nas suas constatações e conclusões. É recomendado que eles sejam objetivos e livres de preconceitos e de conflitos de interesse durante todo o processo. Esta Norma recomenda também que o corpo de auditores seja composto por membros de formação multidisciplinar, com habilidades e experiência compatível com as responsabilidades da auditoria.

A auditoria ambiental deve ter o objeto claramente definido e documentado e que seu início só se dê quando o auditor estiver convencido de que existem informações suficientes e apropriadas sobre o objeto da auditoria e tenha assegurados o apoio técnico e financeiro da empresa para os trabalhos de auditoria. (ISO 14010, 1996).

Considerado que os dados e as informações levados em conta pela auditoria representam uma amostra pontual da situação da empresa em determinado período, o grau de confiabilidade nas constatações e conclusões, aumenta a medida que haja maior abrangência do campo de estudos e tempo de análise. É recomendado que os usuários dos resultados de auditorias estejam cientes que existe um elemento de incerteza inerente a todas auditorias ambientais, devido a dinâmica das informações e evolução dos processos, por isso estes dados são datados e qualificados e buscam a melhoria contínua.

4.2 – OS FUNDAMENTOS DA PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS

A proposta de classificação dos meios de hospedagem, fundamenta-se nos procedimentos adotados pela auditoria ambiental como descritos nas Normas NBR ISO 14010 E NBR ISO 14011 e utilização de indicadores para determinar o perfil ambiental do hotel com relação aos requisitos da Norma ISO 14001 e análise da significância dos impactos ambientais oriundos das suas atividades.

4.2.1 A Documentação do Hotel

Propõe-se que o início do processo de classificação do hotel, se faça com a análise crítica da documentação do estabelecimento. Tal análise deve abranger principalmente:

- a) EIA/RIMA (se for o caso);
- b) Licenças ambientais (LAP – Licença Ambiental Prévia, LAI – Licença Ambiental de Instalação, LAO – Licença Ambiental de Operação);
- c) Passivo ambiental – Planos e projetos de obras e ações mitigadoras dos impactos ambientais decorrentes da construção e/ou operação do hotel;
- d) Normas e Resoluções e Portarias do IBAMA e EMBRATUR aplicáveis ao caso analisado;
- e) Alvarás – Prefeitura, Vigilância Sanitária, Corpo de Bombeiros, etc.;
- f) Registros – Produção de resíduos, produção de efluentes, consumo de energia, consumo de água, consumo de substâncias potencialmente poluidoras (aerossóis, detergentes, cloro, ácidos, álcalis, venenos, etc.);
- g) Manuais;
- h) Política ambiental da empresa.

4.2.2 – O Perfil Ambiental do Hotel em Relação aos Requisitos da ISO 14001

O primeiro passo para se saber as condições ambientais atuais do hotel – condição fundamental para esta proposta de classificação - é determinar o seu perfil ambiental, ou seja, saber como está seu desempenho ambiental, com relação às normas ISO 14001 e em seguida com base nos resultados, elaborar o plano de auditoria. O perfil do hotel pode ser levantado aplicando-se à gerência e administração um questionário que englobe os principais requisitos para uma gestão da qualidade ambiental, como o demonstrado no quadro 31, Anexo I

A finalidade do questionário sobre o perfil ambiental do hotel é saber qual a situação atual do estabelecimento, as diretrizes da diretoria e o comprometimento da gerência com as questões ambientais. Por isso, os requisitos pesquisados são:

- 1) **Política de meio ambiente:** Se a empresa tem ou pretende elaborar uma política de meio ambiente, qual o pensamento dos seus dirigentes com relação ao assunto;
- 2) **Aspectos ambientais:** Se foi feito o EIA/RIMA (se está enquadrado dentro das exigências legais para isso), ou se a empresa acredita ser necessário fazer um levantamento dos impactos ambientais causados pelas suas atividades;
- 3) **Requisitos legais:** Se o hotel está informado da legislação ambiental e qual o seu grau de conformidade com ela;
- 4) **Objetivos e metas:** No planejamento do hotel para os próximos anos estão previstas ações relativas ao meio ambiente?
- 5) **Gestão da qualidade da água:** O hotel tem completo controle sobre a qualidade das águas resultantes dos seus efluentes? Há monitoramento?
- 6) **Gestão do consumo de água e energia:** Qual o grau de preocupação do hotel com o consumo de água e energia?
- 7) **Gestão dos resíduos sólidos:** Quais os procedimentos para com o lixo gerado no hotel? O hotel resolve o problema com os seus próprios meios ou o transfere para o poder público?

- 8) **Alocação de recursos:** Qual a porcentagem do faturamento do hotel que é investido anualmente em preservação ou recuperação de áreas degradadas?
- 9) **Atribuições e responsabilidades:** Todos os empregados do hotel tem atribuições e responsabilidades com relação ao meio ambiente? Qual o grau de envolvimento?
- 10) **Conscientização e treinamento:** Há investimento em conscientização e treinamento do pessoal visando as praticas conservacionistas?
- 11) **Comunicação interna:** Há sistema formalizado para divulgar aos empregados e colaboradores, os fatos relacionados com o meio ambiente?
- 12) **Comunicação externa:** Qual o grau de envolvimento do hotel com a sociedade? Esta é informada sobre as intervenções ambientais da empresa corretamente?
- 13) **Documentação:** O hotel possui sistema de cadastro e documentação relativas ao meio ambiente?
- 14) **Controle operacional:** Ao exercer o controle sobre suas operações, aí está incluído o meio ambiente?
- 15) **Ações de emergência:** Se ocorrer um acidente que coloque em risco os recursos naturais, o hotel como um todo está preparado para enfrentá-lo e minimizar seus efeitos?
- 16) **Medições:** O monitoramento da qualidade ambiental é feito constantemente ?
- 17) **Avaliações ambientais:** O hotel realiza periodicamente, avaliações do seu desempenho ambiental?
- 18) **Melhoria contínua:** O hotel tem uma sistemática para estar sempre melhorando seu desempenho, e revendo suas ações?

Cada questionamento tem cinco possibilidades (valores 1,2,3,4 e 5) de respostas, graduadas desde a situação ótima até o tipo de situação ruim da empresa com relação ao trato dos requisitos ambientais. Ou seja, quanto mais pontos fizer, pior está o desempenho da empresa. Uma situação ótima seria um total de 18 pontos e a situação pés-

sima seria de 90 pontos. Ao final da enquete junto à administração do hotel, analisando-se os resultados e a pontuação obtida, tem-se o “Perfil Ambiental da Empresa”.¹⁰

O resultado deste “perfil” representa a posição da empresa em relação às normas ISO 14001.e o seu desempenho ambiental, representa um dos elementos, juntamente com os resultados da auditoria ambiental, para a formação de juízo com vistas a classificação do hotel.

4.2.3 – Plano de Trabalho

Assim como na auditoria prevista pela Norma, o plano de trabalho deve ser elaborado de forma a ser flexível para permitir mudanças de procedimentos dentro do enfoque pretendido, visando determinar as não conformidades ambientais do hotel.

Dentro deste enfoque, o plano de trabalho deve incluir:

- a) Objetivos e escopo da auditoria;
- b) Identificação dos sub-sistemas do hotel;
- c) Identificação dos critérios a serem utilizados na auditoria;
- d) Elaboração de planilha visando fazer a análise de significância dos impactos ambientais;
- e) Identificação dos respectivos documentos
- f) Identificação dos elementos do SGA do hotel que são prioritários para a auditoria;
- g) Requisitos de confidencialidade
- h) Conteúdo e formato do relatório final.

¹⁰ A elaboração deste questionário (quadro 11.anexo.I.) foi inspirada em uma pesquisa de desempenho ambiental empresarial com vistas á certificação, realizado pelo jornal Gazeta Mercantil em abril de 1996.

4.2.3.1 – Objetivo e Escopo do Trabalho de Auditoria

O objetivo da proposta de uso da metodologia de auditoria ambiental é atestar o estado da empresa/hotel para ter sua classificação dentro de um determinado “ranking”, levando-se em conta as variáveis ambientais. Embora não seja direcionada para se obter a certificação às normas ISO 14000, isto poderá ser feito em etapa posterior.

O escopo do trabalho de auditoria ambiental visando a classificação de um hotel, deve estabelecer os limites da análise. Dentro destes limites devem estar o meio ambiente natural do entorno (área de abrangência do hotel) como flora, fauna, águas (doce e salgada), solo (praias) e meio ambiente construído como edificações, quadras de esportes, piscinas, campos de golfe, etc.

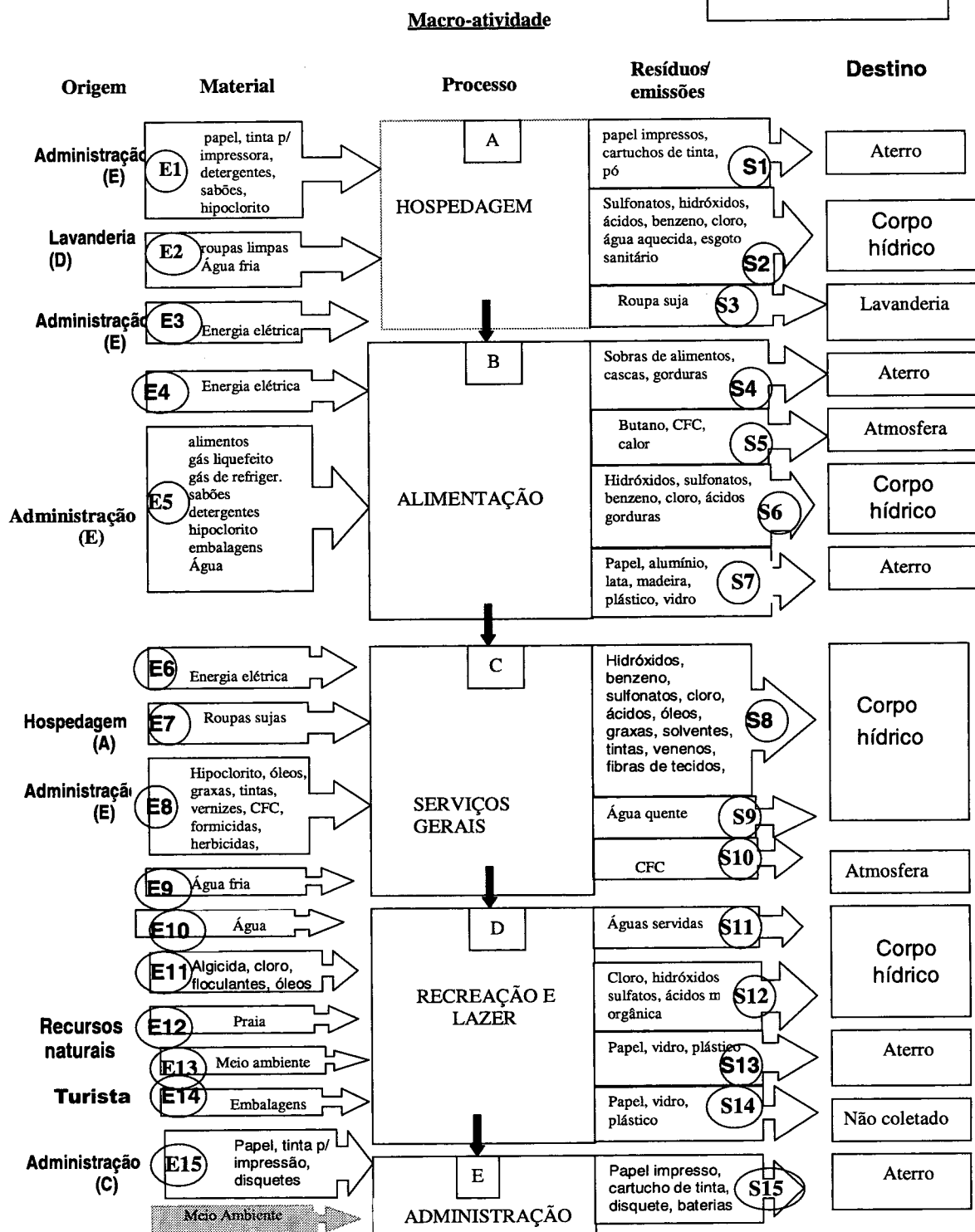
O escopo deve contemplar a análise de todo o sistema hotel e seus vários sub-sistemas como: hospedagem, alimentação, serviços gerais, esporte e lazer e administração e os seus inter-relacionamentos.

4.2.3.2.- Identificação dos sub-sistemas do hotel

Identificado os vários sub-sistemas (processos) e suas atividades principais (fluxograma vertical da figura 8), faz-se a análise de entrada e saída de cada um destes processos. A determinação e documentação da origem dos materiais que entram e saem de cada processo (fluxograma horizontal da figura 8), facilitam a extensão dos estudos até a Análise do Ciclo de Vida ACV se for o caso.

Fig. 8- Fluxograma de atividades de um hotel

Data: __/__/__ Revisão



Fonte: Elaboração baseada em Scherer (1999)

Os resíduos devem ser, identificados, quantificados e documentados com relação aos seus destinos. Esta documentação poderá também subsidiar estudos futuros da Análise de Ciclo de Vida - ACV.

No fluxograma mostrado na figura.8 observa-se na vertical os diversos processos de um hotel com as respectivas entradas e saídas. Objetivando limitar a abrangência do fluxograma, as origens dos materiais ou serviços são representados pelos processos do sistema de onde saíram. Quando tais materiais ou serviços vem de fora do sistema hotel, a sua entrada é representada pela administração (setor de compras) que os adquire. As entradas (E) representam os materiais que entram nos respectivos processos e as saídas (S) os resíduos ou emissões gerados em cada um dos processos e sua destinação final. No caso dos resíduos lançados pelos turistas nas trilhas, campos e florestas, não são coletados, e causam além do impacto visual, a poluição da água, solo e envenenamento dos animais. Estes problema é tratado em programas específicos de gestão de resíduos. Nota-se que a energia que entra no processo não aparece também como saída, porque ela é transformada.

Entende-se que este seja um fluxograma base, pois cada hotel tem suas peculiaridades nos vários processos e portanto deve ter um fluxo de entradas e saídas próprios.

Para fins deste estudo entende-se como:

A) Hospedagem - o conjunto de serviços que envolvem a recepção ("check-in/check-out", maleteiros), comunicação (telefonistas, mensageiros) e governança (serviços de quarto em geral).

B) Alimentação - As atividades relacionadas com a cozinha (preparo de alimentos, armazenamento de alimentos prontos, manuseio e limpeza de utensílios e equipamentos próprios para estes serviços), bares e restaurantes (serviços de mesas).

C) Serviços gerais - A manutenção (serviços de pedreiro, carpinteiro, pintor, mecânico, eletricitista, encanador, tratamento de esgoto, recolhimento de lixo), Limpeza (lavanderia, faxina, desinfecção, limpeza de piscinas etc.) e jardinagem (poda de plantas, capina mecânica e química, combate aos ratos e formigas).

D) Recreação e lazer - Representam as atividades recreativas do hotel como: jogos de salão; xadrez; cartas; dardos e bingo), práticas esportivas em ambientes fechados (ginástica, piscinas, saunas), ou ao ar livre (futebol, tênis, golfe, natação, caminhadas e cavalgadas em áreas de grande singularidade e beleza natural, pescarias, praias, ba-

nhos de cachoeiras, mergulho ou “snorkel”, vela, caiaque, etc. Nos hotéis fazenda situados na região da serra, há atividades típicas de lazer como bailes, “fogo de chão”, atividades campeiras e outras.

E) Administração – Engloba todos os serviços administrativos como gerência e controle, compras, contabilidade e almoxarifado (condicionamento e controle de entrada e saída de materiais perecíveis ou não) além da parte financeira da empresa. Considerando-se que a compra de energia elétrica e água são feitas por este setor, o consumo geral destes insumos, assim como a produção total de efluentes líquidos e resíduos sólidos são analisados como entradas na administração.

4.2.3.3 – Identificação dos critérios da auditoria

Para que a metodologia seja exeqüível e tenha reprodutibilidade, é importante estabelecer critérios de avaliação para a análise de significância dos impactos ambientais. O critério adotado é o uso de parâmetros específicos para analisar determinados aspectos ambientais. No caso do hotel, foram identificados os parâmetros técnicos para serem analisados junto ao corpo funcional da empresa e os parâmetros voltados para a inserção das instalações, o uso dos recursos naturais e a conservação dos recursos naturais, para serem analisados junto aos clientes.

Estes parâmetros são descritos com base em leis, decretos, portarias e normas dos Órgãos Federais, Estaduais (Legislação sobre recursos hídricos, (1988), Decreto Estadual 14.250), Municipais e de Entidades de classe. Na ausência destes, utiliza-se pesquisas como as citadas por Ruschmann (1994) estabelecendo Índice Espacial de Freqüência Turística – STI (Spatial Tourist Intensity), Capacidade de Carga da Praia – BCC (Beach Carrying Capacity), Capacidade de Carga da Água – WCC (Water Carrying Capacity), Capacidade de Carga Ecológica, Capacidade de Carga Psicológica e Social e outros. Observações práticas também poderão servir de referência para se estabelecer os critérios e identificar os parâmetros a serem utilizados.

4.2.3.4 – Parâmetros Técnicos

a) Escala: determina a quantidade do agente impactante com relação ao meio impactado. Com o objetivo de mensurar o evento é atribuído um certo grau (1,3 ou 5) conforme a quantidade do elemento impactante por unidade de tempo ou por área impactada.

Quadro 9 – Escala de intensidade do impacto ambiental

CARACTERÍSTICA DO EVENTO			GRAU		
Meio impactado	Aspecto/agente impactante	Unidade	1	3	5
Solo Recursos hídricos	Líquidos contínuos (detergente, Clo-ro, sabões, água aquecida)	l/dia/UH	<60	60 – 120	>120
	Líquidos totais do hotel	m ³ /mês/UH	<15	15 – 30	>30
	Líquidos descontínuos total	m ³ /ocorr.	< 0,5	0,5 – 2	>2
	Consumo total de água	m ³ /mês/UH	<15	15 – 30	>30
	Sólidos contínuos (cartucho de tinta, impressos)	Kg/dia/local	< 2	2 – 5	>5
	Sólidos descontínuos Total	m ³ /ocorrência	< 1	1 – 5	>5
Solo	Sólidos contínuos (latas, vidros, papelão)	Kg/dia/local	<10	10 – 20	>20
	Sólidos contínuos totais	m ³ /dia/UH.	<0.5	0,5 – 1	>1
Atmosfera	Gases	µg/m ³ de ar	<50	50 – 100	>100
Praia	Sólidos/dejetos humanos	m ² /H	<8	8 – 15	>15
água	Sólidos/dejetos humanos	m ³ /H/dia	<2	2 – 5	>5
Solo/flora/fauna	Área edificada	% da área	<10	10 – 20	>20
Flora/fauna	Presença humana	H/evento	<5	5 – 10	>10
Solo/flora/fauna	Desmatamento	% da área			
Ar/solo/fauna/flora/água	Consumo de energia elétrica	KWh/mês/H	<150	150–250	>250
Solo/água	Consumo de veneno	Kg/evento	<1	1 – 2	>2
Corais/fauna/flora	Mergulho	H/evento	<3	3 – 5	>5

Obs.: H= Homem; UH= Unidade habitacional;

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

b) Severidade: A análise deste parâmetro busca determinar a intensidade de contaminação ou degradação do meio impactado com a ocorrência de tal evento.

Quadro 10 – Grau de severidade do impacto ambiental

GRAU	1	2	3
Avaliação	Baixa	Média	Elevada

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

c) Probabilidade de ocorrência: Nos dá o grau de probabilidade de ocorrência do evento independentemente das condições de operação do sistema, ou se este é considerado pelos empregados como fato normal, inerente à atividade.

Quadro 11 – Probabilidade de ocorrência do fenômeno impactante

GRAU	1	2	3
Avaliação	0 – 30% (anormal/improvável)	30 – 70 % (normal/esporádico)	70% - 100% (normal)

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

d) Persistência: Ocorrendo o fato impactante, determina-se a sua persistência no meio ambiente através de análises laboratoriais (no caso de agentes químicos) ou monitoramentos específicos (por exemplo: visuais) nos casos de agentes causadores de erosão, desmatamento, etc.. Avalia-se também a capacidade do meio ambiente absorver o elemento impactante ou fazer a auto-depuração ou auto-regeneração.

Quadro 12 – Persistência do agente impactante

CARACTERÍSTICA DO EVENTO			GRAU		
AGENTE	Parâmetro	Unidade	1	2	3
Líquido	Solubilidade	g/l	Solúvel e reativo	Solúvel e inerte	Insolúvel e inerte
Sólido	Degradabilidade.		Biodegradável	Não biodegradável.	Inerte
Gasoso	Peso esp.	G/Nm ³	<1.3	1.3 - 1.9	>1.9
Desmatamento	Regeneração.		Elevada	Média	Alta

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

e) Exposição legal: Determina qual o grau de comprometimento do evento com a legislação ambiental. Se há ou não requisitos específicos e bem determinados nas normas e legislação ambiental vigente.

Quadro 13 – Exposição legal da atividade do hotel

Grau	1	3	5
Avaliação	Não há requisito	Requisito normativo ou pouco especificado na lei	Requisito bem especificado na lei

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

f) Facilidade de correção: Analisa a facilidade ou não de correção ou prevenção de ocorrência do fenômeno face á tecnologia existente. Se existe a tecnologia, quais as dificuldades em aplicá-la.

Quadro 14 – Facilidade de correção do fenômeno impactante

GRAU	1	3	5
Avaliação	Tecnologia não disponível	Tecnologia disponível	Tecnologia usual

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

g) Custo da correção: Determina o grau de recursos financeiros necessários para a aplicação na prevenção ou correção de danos ambientais.

Quadro 15 – Custo da correção do agente impactante

GRAU	1	3	5
Avaliação	Alto	Médio	Baixo

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

h) Desdobramentos do impacto ambiental: Determina o grau de possibilidade do fenômeno exercer influência em outros setores ou se são desconhecidas suas conseqüências.

Quadro 16 – Desdobramentos do impacto ambiental

GRAU	1	3	5
Avaliação	Pouco prováveis/ não conhecidos	Prováveis/ conhecidos	Muito prováveis/ evidentes

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

i) Percepção do público: Quantifica a reação do público em geral quanto ao fenômeno que ocasionou o impacto ambiental e como os efeitos no meio ambiente são percebidos por eles.

Quadro 17 – Percepção do público quanto à ocorrência do impacto ambiental.

GRAU	1	3	5
Avaliação	Remota (Pouco perceptível por pessoas leigas)	Latente (há evidências que o público local pode vir a se manifestar)	Manifestada (O público local já manifestou sua preocupação sobre fatos semelhantes)

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

j) Efeitos sobre a imagem da Empresa: Determina o grau de possibilidade da imagem da empresa ser associada negativamente ao fato, e qual a intensidade desta ligação.

Quadro 18 – Efeitos sobre a imagem da empresa

GRAU	1	3	5
Avaliação	Associação fraca	Média	Forte

Fonte: Adaptado de Scherer (1999)

Seguindo o mesmo raciocínio usados para construção das tabelas anteriores, pode-se estabelecer vários outros tipos de parâmetros de análise, dentro de um critério previamente estabelecido. Por exemplo, os critérios usados para analisar as instalações e os recursos naturais são baseados em parâmetros específicos como paisagem, acesso às insta-

lações, sua funcionalidade, harmonia, adequação, intensidade, frequência de uso e conservação dos recursos naturais.

Estes critérios tem a finalidade de tornarem mensuráveis determinados quesitos, que a princípio não são quantificáveis. Aspectos ambientais que dependem da percepção do pesquisador ou de terceiros que lhe prestem as informações, e por isso necessitam de um balizamento de critérios fixos.

Nestes casos, o objeto da pesquisa é analisado através do cliente, do consumidor. Pois este terá mais condições de prestar informações isentas do que aqueles envolvidos diretamente com a prestação dos serviços

4.2.3.5 - Parâmetros para a análise das instalações:

a) Paisagem: Neste caso, a paisagem deve fazer parte das instalações, num processo integrado. O cliente opina sobre a beleza da paisagem¹¹ local e o resultado visual da inserção das instalações (ambiente construído) no ambiente natural.

Quadro 19 – Paisagem em torno do hotel

GRAU	1	3	5
Avaliação	Bela paisagem	Paisagem sem importância	Paisagem prejudicada

b) Acesso: Determina não só o grau de acessibilidade às instalações (fácil ou difícil), mas também os efeitos da implantação dos meios de acesso sobre o meio ambiente. Analisa-se como foi construído o acesso (caminho, trilha, estrada) o uso de equipamentos e materiais para esta construção.

Quadro 20 – Acesso ao hotel

GRAU	1	3	5
Avaliação	Fácil e não impactante	Difícil e não impactante	Difícil e impactante

¹¹ 'Paisagem é um mosaico de elementos naturais e não naturais, passíveis de serem captados pelos sentidos humanos em um determinado momento, a partir de um determinado local'. (Figueiredo 1998).

c) Funcionalidade: Determina se as instalações funcionam de maneira integrada e de maneira compatível com o meio ambiente.

Quadro 21 – Grau de Funcionalidade das instalações do hotel

GRAU	1	3	5
Avaliação	Funcional e compatível	Funcional e incompatível	Não funcional e incompatível

d) Harmonia: Determina o grau de compatibilidade entre o ambiente construído e o ambiente natural. Se há uma junção harmoniosa entre as partes, e em que grau isto ocorre.

Quadro 22 – Harmonia do hotel com meio ambiente circundante

GRAU	1	3	5
Avaliação	Harmonia com a natureza	Alguns aspectos harmoniosos	Sem harmonia

4.2.3.6 - Parâmetros para análise de uso dos recursos naturais:

a) Adequação de uso: Identifica se o uso dos recursos naturais é adequado naquela atividade, sem prejuízo para o meio ambiente e em que grau isto ocorre.

Quadro 23 – Adequação do uso do recurso natural

GRAU	1	3	5
Avaliação	Adequado	Não totalmente adequado	Inadequado

b) Intensidade de uso: Determina a intensidade que o recurso natural está sendo utilizado, busca prevenir o limite da capacidade de suporte. Por exemplo no caso das praias o número ideal segundo Ruschmann (1994) é até 10 pessoas por metro quadrado e a capacidade de carga da água não deve ultrapassar 2m³/pessoa/dia.

Quadro 24 – Intensidade de uso do recurso natural

GRAU	1	3	5
Avaliação	Pouco usado	Muito usado	Uso intenso

c) Frequência de uso dos recursos naturais: Determina a assiduidade com que aquele recurso é utilizado. O grau de repetição dos fatos. Também pode ser um fator limitante da capacidade de suporte do meio ambiente.

Quadro 25 – Frequência de uso do recurso natural

GRAU	1	3	5
Avaliação	Nem todo dia	Diariamente	Durante todo o dia

4.2.3.7 - Parâmetros para análise da conservação dos recursos naturais:

a) Alteração do ambiente natural próximo ao hotel: Estabelece até que ponto houve alteração do meio ambiente em torno do empreendimento, em decorrência da atividade hoteleira.

Quadro 26 – Alteração do ambiente natural próximo ao hotel

GRAU	1	3	5
Avaliação	Não há alteração	Há pouca	Altera totalmente

b) Manutenção do local onde se insere a empresa. Este critério busca a percepção do cliente, quanto os esforços para manutenção ou preservação do local visando não causar danos ao meio ambiente.

Quadro 27 – Manutenção do local da empresa

GRAU	1	3	5
Avaliação	Há manutenção	Pouca manutenção	Sem manutenção

c) Estrutura de proteção aos recursos naturais: Estabelece na percepção do cliente, qual a estrutura existente destinada a proteção ambiental. Se há estrutura formal de profissionais treinados voltados para o meio ambiente (educação ambiental, produção de alevinos para repovoamento, manutenção de animais silvestres, horto florestal, silvicultura) ou obras civis de proteção como, plantios em curva de nível, contenção de encostas, proteção de nascentes, proibição de pesca na época da piracema¹² e outras.

Quadro 28 – Estrutura de proteção aos recursos naturais

GRAU	1	3	5
Avaliação	Existente	Insuficiente	Não existente

No critério adotado, a determinação destes parâmetros não significa que os mesmos devam ser usados como limites absolutos para o uso dos recursos naturais, mas sim como instrumentos de identificação de situações críticas e um alerta para ações preventivas ou reparadoras visando a sustentabilidade do turismo.

4.2.3.8 – Elaboração de planilha de análise de significância dos impactos ambientais

A análise de significância dos impactos ambientais causados pela atividade hoteleira, é feita utilizando-se uma planilha construída com base nos dados das atividades do hotel, nos aspectos ambientais envolvidos e nos impactos ambientais provocados por estas atividades. Aplicando-se os parâmetros dentro dos critérios vistos anteriormente, obtém-se um valor correspondente para cada avaliação (quadro 32, anexo I).

Nesta planilha também deve-se assinalar as atividades que possuem um plano de emergência para casos de acidentes ou situações graves. Caracterizando situações de risco.

Quando todas as atividades relevantes do hotel forem analisadas, atribuídos os respectivos valores e estes assinalados na planilha, calcula-se a média ponderada (M.P) dos mesmos:

¹² Piracema: fenômeno anual de migração dos peixes reofílicos em direção às nascentes do rios para desova..

$$\mathbf{M.P.1 = (ST1 /4) + (ST2 /6) \text{ para a planilha 1}}$$


$$\mathbf{M.P.2 = (ST1 /3) + (ST2 /3) + (ST3 /3) \text{ para a planilha 2}}$$

Onde: M.P.: média ponderada dos valores encontrados para os diversos parâmetros analisados. - ST1/4 : sub-total dividido pelo número de parâmetros (4) analisados.

Os valores obtidos (M.P.) em cada atividade pode orientar a prioridade de intervenção no sistema com vista à prevenir ou reparar danos ao meio ambiente. O menor valor possível é 2 e o máximo 10. Ou seja, quanto maior for a média ponderada, maior será a prioridade de intervenção. Aquelas atividades, cujo nível ultrapassam valor 5,0 (cinco) necessitam de atenção ou urgência na implementação de medidas que diminuam estes impactos, e isto deve ficar bem claro para a direção do hotel que em última instância é quem decide a intervenção.

Portanto, cada atividade pode causar diferentes impactos ao meio ambiente. Por exemplo, o impacto de 3,6 (M.P.) ocorrido na recepção é menos significativo que o de 7,5 ocorrido na cozinha e que necessita de intervenção.

No presente trabalho, considera-se o número de pontos obtidos, inversamente proporcional à qualificação ambiental do hotel. Baseado nesta pontuação e no Perfil Ambiental com relação à ISO 14001, pode se estabelecer um “ranking” onde estejam colocados todos os hotéis analisados, identificados por símbolos a semelhança das estrelas hoje existentes para classificar a qualidade.

Assim, o cliente em potencial poderá identificar através dos símbolos (arvorezinhas,  por exemplo) quais os estabelecimentos de melhor desempenho na gestão da qualidade ambiental. Os investidores poderão utilizar esta indicação para melhor orientar a aplicação do seu capital, assim como, as Organizações não Governamentais (ONGs) e os órgãos fiscalizadores poderão ter seus trabalhos facilitados.

CAPÍTULO 5

APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO AMBIENTAL DE HOTÉIS.

Neste capítulo descreve-se o experimento desenvolvido no trabalho, cujo objetivo é investigar a aplicabilidade da metodologia e as dificuldades na sua aplicação. Para tal aplicou-se os questionários em três hotéis de características semelhantes e cujo apelo comercial maior são as belezas dos campos e florestas, a tranqüilidade do ambiente e os recursos naturais mais especificamente a água subterrânea ou “mineral”.

A identificação dos estabelecimentos e os resultados numéricos das pesquisas estão contidos nas respectivas planilhas de verificação no anexo II deste trabalho.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS HOTÉIS PESQUISADOS

5.1.1 - HOTEL 1

Trata-se de um hotel-fazenda, situado no planalto serrano de Santa Catarina, no município de Lajes, com a área total de 700 hectares. A topografia da área apresenta-se em grande parte com suaves declividades, muito embora pode-se observar também valos e grotões resultantes do processo erosivo, entrecortados por caminhos e estradas carroçáveis.

Face as suas peculiaridades ambientais, encontram-se diversas formações campestres com esparsas floresta-de-galeria e pequenos capões-de-mata. O clima ameno propicia a coexistência de espécimes características da flora tropical e florestas de araucári-

as que desempenham importante papel na fisionomia local. A maioria desta vegetação, no entanto, está sendo substituída por gramíneas exóticas para formação de pastagens. Uma vez que a agropecuária é uma das atividades econômicas da empresa.

O solo é raso, argiloso, com afloramento de rochas basálticas. Existem pequenos banhados que podem ser associados ao lineamento e pouca profundidade do solo.

Um rio caudaloso, mas de pequena profundidade, com mais ou menos 20 metros de largura, corta a propriedade. Suas águas, límpidas e transparentes permitem ver o leito recoberto de seixos rolados. Este corpo d'água é alimentado por inúmeras nascentes existentes na área, além de bombeamento artificial para captação de água subterrânea para consumo do hotel.

O ambiente construído, constituiu-se de 23 unidades habitacionais, Bar, restaurante e anexos. Localiza-se às margens do rio, com uma ponte pênsil servindo de ligação para os pedestres, já que devido a pouca profundidade da água, pode ser atravessado por veículos.

Por ser um estabelecimento adaptado em uma fazenda já com atividades agro-pastoris, sua estrutura (ambiente construído) está sub-dimensionada para a área total do empreendimento. Dos 700 hectares total, apenas 50 hectares são usados para as atividades de hospedagem, com uma área construída de 4.500 m².

A capacidade máxima instalada é de 90 hóspedes, servidos por 17 empregados, ou seja, 107 pessoas passíveis de usarem as instalações simultaneamente

Os esgotos sanitários assim como toda água servida são coletados em fossas sépticas e sumidouros. Considerando a pouca profundidade média do solo, imagine-se que parte deste material deve ir diretamente para os corpos hídricos após passar pelas fossas.

O funcionamento de uma caldeira é mantido com o uso de madeira como combustível, aproximadamente 40 m³ por mês, além da manutenção do "fogo de chão" para os turistas e empregados. Essa madeira é proveniente de espécies nativas, quase que totalmente da propriedade.

Dentre as atrações do hotel existem caminhadas por cerca de 6 km em dois circuitos, acompanhadas por guia não especializado. Além disso, pode-se fazer cavalgadas e praticar a pesca esportiva.

5.1.2 - HOTEL 2

Está localizado em balneário de águas termais que ocupa uma área total de 138 hectares próximo do centro urbano (5 km) da cidade de Caldas da Imperatriz. O empreendimento é formado por 30.000 m² de área construída no fundo do vale, formado pelo Espigão do Tabuleiro, de um lado e Morro Queimado, do outro, à 40 quilômetros de Florianópolis.

O relevo é característico das Serras do Leste Catarinense, com topografia declivosa, e ambiente marcado pela influência oceânica, traduzida em elevado índice de umidade e baixa amplitude térmica (Atlas Escolar de Santa Catarina, 1991).

O solo é argiloso vermelho-amarelo, em camadas mais ou menos profundas, com relativa fertilidade.

As excepcionais condições ambientais, com clima ameno, permitiram o desenvolvimento de uma floresta com variadas formas de vida e elevado contingente de espécies endêmicas, destacando-se a grande variedade de bromélias que chamam a atenção dos visitantes. A propriedade compreende parte da Reserva do Tabuleiro, formada pela Mata atlântica. A sua preservação é portanto, prevista por lei federal.

Várias trilhas cortam a mata, permitindo as caminhadas dos turistas, acompanhados por biólogo capacitado.

O ambiente construído é composto de 156 unidades habitacionais, bares, restaurante, salão de jogos, sala de reuniões e outros anexos que completam a infraestrutura. A capacidade máxima de hospedagem é de 400 hóspedes, servidos por 172 empregados das mais diversas formações profissionais, inclusive um biólogo responsável pela área de meio ambiente e uma química (em tempo parcial) que faz o controle da qualidade da água e tratamento de efluentes.

Não há controle sobre a destinação dos resíduos sólidos, pois os mesmos são coletados por terceiros.

5.1.3 - HOTEL 3

O terceiro hotel pesquisado está localizado em balneário de águas termais, situado no centro urbano da pequena cidade catarinense denominada Águas Mornas, a cerca de 45 quilometro de Florianópolis. A área total do empreendimento é de 22 hectares, sendo grande parte situado dentro da reserva ecológica da Serra do Tabuleiro. Vizinha ao empreendimento anteriormente descrito (Hotel 2) as características climáticas, pedológicas, florestais e de relevo são semelhantes.

O hotel 3 possui uma área total construída de 8.974 m², com 86 unidades habitacionais, e capacidade máxima para 240 hóspedes, servidos por 94 empregados com as diversas formações profissionais. Não há nenhum especialista em meio ambiente, a não ser uma química industrial, responsável tão somente pelo tratamento de esgoto e qualidade da água. A taxa de ocupação média anual é de 55%.

Não há controle sobre o consumo de água, que é captada por poço profundo dentro da propriedade. O consumo de energia elétrica é de aproximadamente 40 kW/h/mês. Os resíduos sólidos são vendidos para terceiros, não havendo controle sobre a destinação dos mesmos. Os resíduos orgânicos originados na cozinha (restos de alimentos), são destinados para alimentação de suínos.

5.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.2.1 Análise do perfil ambiental com relação aos requisitos da ISO 14001

5.2.1.1 – Hotel 1

Observa-se na análise do perfil ambiental deste hotel, que a maioria dos quesitos ficaram com valor 5. O que caracteriza a falta do Sistema de Gestão Ambiental e a necessidade de se implantar programas ambientais, principalmente ações relativas a:

- a) Requisitos legais;
- b) Objetivos e metas;
- c) Gestão de consumo de água e energia;
- d) Alocação de recursos;
- e) Conscientização e treinamento;
- f) Comunicação externa;
- g) Documentação;
- h) Ações de emergência;
- i) Avaliações ambientais
- j) Melhoria contínua

Atingiram valores 3 e 4, e por isso devem melhorar consideravelmente no que concerne a:

- a) Gestão dos resíduos;
- b) Atribuições de responsabilidades;
- c) Comunicação interna.
- d) Aspectos ambientais
- e) Gestão dos resíduos
- f) Atribuições e responsabilidades;
- g) Comunicação interna;
- h) Controle operacional;
- i) Medições

Valor 2, é considerado razoável, embora necessite melhoria em termos de definição de política de meio ambiente e implantação de programas específicos como o de Gestão de qualidade da água.

Em termos de política de meio ambiente, embora já tenha uma preocupação com a questão ambiental, o hotel necessita estabelecer claramente sua política e divulgá-la aos empregados

A soma dos valores atribuídos foi de 82 pontos, sendo que uma situação ótima é representada por 18 pontos e péssima por 90 pontos. Significando portanto que este estabelecimento deverá melhorar muito seu desempenho ambiental.

5.2.1.2 - Hotel 2

A análise do perfil ambiental deste hotel mostra que deve ser implantado programas (com valor 5) que visem desenvolver:

- a) Gestão do consumo de água e energia;
- b) Comunicação;
- c) Controle operacional;
- d) Ações de emergência;
- e) Avaliações ambientais.

Alcançaram valores 3 e 4 e portanto precisam melhorar bastante os seguintes requisitos:

- a) Política de meio ambiente;
- b) Aspectos ambientais;
- c) Objetivos e metas;
- d) Alocação de recursos;
- e) Atribuições de responsabilidades
- f) Comunicação externa.
- g) Medições
- h) Melhoria contínua.

Os quesitos que alcançaram valores entre 1 e 2, necessitam de ajustes e melhorias em termos de objetivos e às vezes de técnicas específicas. São:

- a) Requisitos legais
- b) Gestão da qualidade da água;
- c) Gestão dos resíduos;
- d) Conscientização e treinamento;
- e) Documentação.

Observa-se que a maioria dos parâmetros estão na média dos resultados, totalizando 63 pontos, mas com grandes possibilidades de melhoria.

5.2.1.3.– Hotel 3

O perfil ambiental do empreendimento analisado, demonstrou que os requisitos com piores resultados (valor 5) foram:

- a) Política ambiental;
- b) Objetivos e metas;
- c) Gestão do consumo de água;
- d) Alocação de recursos;
- e) Conscientização e treinamento;
- f) Comunicação interna;
- g) Controle operacional;
- h) Ações de emergência
- i) Avaliações ambientais.

Os parâmetros para os quais foram atribuídos valores medianos 3 e 4 são:

- a) Requisitos legais
- b) Gestão dos resíduos
- c) Atribuições e responsabilidades
- d) Comunicação externa;
- e) Documentação
- f) Melhoria contínua.

Os valores 1 e 2 (melhores situações) foram dados para os quesitos:

- a) Aspectos ambientais
- b) Gestão da qualidade da água;
- c) Medições.

Observa-se na análise global do perfil ambiental, que este hotel não apresenta um bom desempenho ambiental, pois totalizou 73 pontos.

Quadro 29 - Perfil ambiental dos hotéis - Pontuação:

REQUISITOS	VALORES ATRIBUÍDOS		
	HOTEL 1	HOTEL 2	HOTEL 3
Política de meio ambiente	4	3	5
Aspectos ambientais	4	4	3
Requisitos legais	5	3	4
Objetivos e metas	5	4	5
Gestão da qualidade da água	3	1	1
Gestão do consumo de água e energia	5	5	5
Gestão dos resíduos	3	2	3
Alocação de recursos	5	3	5
Atribuições e responsabilidades	4	3	4
Conscientização e treinamento	5	2	5
Comunicação interna	4	5	5
Comunicação externa	5	3	4
Documentação	5	3	3
Controle operacional	5	5	5
Ações de emergência	5	5	5
Medições	5	3	2
Avaliações ambientais	5	5	5
Melhoria contínua	5	4	4
TOTAL DE PONTOS	82	63	73
MÉDIA	4,55	3,5	4,0

Comparando os três estabelecimentos, percebe-se que o hotel 2 está melhor posicionado que o hotel 3 que por sua vez está melhor que o hotel 1.

O quadro 29 acima, nos mostra que o hotel 1 apresentou o pior desempenho ambiental dos três, devido principalmente ao desconhecimento dos requisitos legais, à incipiente gestão da água, à ausência de comunicação externa (com o público e fornecedores), à falta de organização da documentação e não preocupação com a melhoria contínua.

5.2.2.- Análise de significância dos impactos ambientais

Preenchendo-se a tabela de significância, com os números representativos dos dados obtidos na pesquisa, observou-se vários itens de não conformidade, ou seja ultrapassaram o nível cinco.

5.2.2.1- Hotel 1

A planilha de análise de significância demonstra os principais pontos negativos do hotel quanto aos impactos ambientais causados:

a) Possibilidade de transmissão de doenças parasitárias devido a reutilização de sobras de alimentos em geral para criação de porcos;(Fluxograma: Entrada E5, do processo B, saída S4);

b) A falta de tratamento dos efluentes pode acarretar contaminação do corpo receptor, isto é, o rio dentro da propriedade, que pela classificação de potabilidade (Santa Catarina, Leis, decretos, etc, 1998) pode ser considerado classe 1; (Fluxograma: Entradas E2,5,7,8,9,10,12, dos processos A,B,C,D, Saída S2,6,8,9,11);

c) Uso indiscriminado da água subterrânea (Fluxograma: E9,10,12, dos Processos C e D, Saídas S8,9,11);

d) Uso de lenha como combustível; (Fluxograma: E11, Processo D, Saída S12).

5.2.2.2 - Hotel 2

Foram detectadas várias atividades que necessitam de intervenção visando reduzir ou eliminar os impactos ambientais causados:

a) Readequação no sistema de tratamento dos efluentes oriundos da limpeza em geral, cozinha, sauna e piscinas, minimizando o impacto negativo sobre a qualidade da água, principalmente com relação aos produtos químicos não bio-degradáveis. (Fluxograma: Entradas E1,2,5,7,8,9,11,12, Processos A,B,C e E, Saídas S2,6,8,9,11,12);

b) Readequação do sistema de aquecimento de água nas caldeiras (Fluxograma: Entrada E10 - Processo C - Saída S10);

c) Readequação do sistema de refrigeração do ar; visando economia de energia e diminuindo o risco de contaminação do ar com o gás CFC. (Fluxograma: Entrada E6 – Processo C – Saída S10)

d) Implantação de sistema de gestão da água e energia, visando diminuir o consumo. (Fluxograma: Entradas E2,3,4,9,11,12 - Processos A,B,C e D – Saídas S2,8,9,11,12)

5.2.2.3 - Hotel 3

Análise da Planilha de significância demonstra oportunidades de melhoria em atividades como governança, serviços de habitações, cozinha, aquecimento de água (caldeira), sauna e piscina, através da

- a) Gestão de efluentes;
- b) Gestão dos resíduos sólidos
- c) Readequação do sistema de aquecimento de água
- d) Gestão da água e energia.

Quadro 30 Análise de significância dos hotéis pesquisados:

ATIVIDADE	MÉDIA PONDERADA		
	HOTEL 1	HOTEL 2	HOTEL 3
Recepção	4.5	4.8	4.3
Governança/ interna	7.3	7.3	7.3
Governança/geral	6.3	5.0	5.0
Habitações/ uso normal	6.1	7.0	7.0
Recepção/governança/	6.3	6.3	6.1
Cozinha/restaurante	5.1	5.8	5.8
Cozinha/câmara fria	4.6	4.6	4.6
Cozinha/resíduos org.	7.6	5.3	7.6
Cozinha/efluentes	7.1	6.6	6.0
Cozinha/aquecimento	2.3	2.3	2.3
Cozinha/ resíduos	4.6	4.6	4.6
Almoxarifado	7.0	4.6	4.6
Manutenção/jardins	4.1	5.5	5.0
Caldeira	7.5	6.5	6.0
Ar condicionado	0	5.5	5.5
Lavanderia	7.0	6.3	6.3
Manutenção/oficinas	5.1	5.1	5.1
Manutenção/pintura	5.8	5.8	5.8
Jardinagem/pesticidas	5.6	4.3	4.3
Jardinagem/capina	5.8	5.3	5.3
Sauna/piscina	5.8	7.6	7.6
Caminhadas/fogo	5.6	6.1	5.8
Caminhadas/pres. humana	4.6	5.1	4.6
Área construída	4.3	4.3	4.3
Administração/resíduos	4.3	4.3	4.3
Administração/energia	6.6	6.1	6.5
Água consumida	6.5	7.3	7.3
Administração/efluentes totais	6.0	6.8	6.8
Administração/Sólidos totais	5.5	6.0	6.0
Hospedagem e lazer	6.1	6.1	6.8
Banhos de cachoeiras			
Caminhadas e cavalgadas	4.8	6.1	5.4
Total de pontos	169,8	174,3	173,7
Média	5,63	5,81	5,79






CAPÍTULO 6

CONCLUSÕES


Verificou-se que o Sistema Brasileiro de Certificação de Hotéis não leva em consideração o desempenho ambiental do estabelecimento para classificá-lo. A adoção de um sistema paralelo, oficial e obrigatório, de classificação dos hotéis, que leve em conta as variáveis ambientais, promoverá a valorização deste quesito pelo empresário, assim como, permitirá ao cliente, maiores opções de escolha e incentivo à preservação ambiental.

A presente proposta mostrou-se adequada para o propósito a que se destina, embora necessite de melhorias no que concerne à definição de critérios para a análise de significância dos impactos ambientais e a metodologia de pontuação a ser adotada.


No exercício de aplicação da metodologia, considerou-se na análise do perfil ambiental dos hotéis, o seguinte critério:


NÚMERO DE PONTOS	CLASSIFICAÇÃO
De 18 a 31	
De 32 a 45	
De 46 a 59	
De 60 a 73	
De 74 a 87	
De 87 a 90	NÃO CLASSIFICADO

De acordo com o critério acima, os hotéis estudados teriam a seguinte classificação:

HOTEL 2 (63 pontos na análise do perfil com relação aos requisitos da ISO 14001- quadro 29): recebe duas árvores ().Apresentando um impacto ambi-

ental de significância média = 5,81 – quadro 30 (total de pontos – 174,3 – dividido pelo número de atividades do hotel – 30)

O HOTEL 3 apresentou na análise do perfil 73 pontos (Quadro 29), o que corresponde à classificação de duas árvores (). Sendo que os impactos ambientais causados pelas suas atividades apresentam menor significância (média = 5,79) que no caso do hotel 2

A análise do perfil ambiental do HOTEL 1 representa 82 pontos (quadro 29), o que corresponde à classificação de uma árvore (). A análise de significância demonstrou que dos três hotéis é o que apresenta impactos ambientais de menor significância (média 5,63 – quadro 30)

Pode-se dizer que os três hotéis que apresentaram média 5 (cinco), numa escala de 2 a 10 na análise de significância dos impactos ambientais, carecem da implantação de um sistema de gestão ambiental, visando melhorar seu perfil ambiental com relação aos requisitos da Norma ISO 14001 e diminuir ou anular os impactos ambientais significativos de suas atividades.

Mais importante que a relação numérica, é a observação criteriosa do analista no local da auditoria. A análise de significância mostrou vários pontos fracos nos hotéis analisados, requerendo gestões visando a melhoria de desempenho. Os parâmetros de escala, relativos ao tamanho do hotel, aparentemente fizeram com que o estabelecimento de menor capacidade instalada, o HOTEL 1 (o hotel fazenda), apresentasse melhor pontuação.

Observa-se no entanto, que o hotel nº 2 apesar de ter o maior porte, apresenta maiores preocupações com as questões ambientais. Diz-se apenas preocupação, porque não há uma administração voltada para a gestão ambiental como um todo. Existe apenas ações isoladas, como por exemplo, painéis e “folders” mostrando curiosidades do mundo natural sob o título de educação ambiental, tratamento paisagístico adequado em torno do empreendimento e o controle dos efluentes.

O que chama atenção nos três hotéis é principalmente a falta de programa de gestão da quantidade de água e energia. Estes bens são tratados como se fossem infinitos e por isso não há preocupação com o seu consumo.

6.1 DIFICULDADES ENCONTRADAS

A principal dificuldade encontrada para a aplicação da metodologia foi a falta de documentação e registro das atividades ambientais nos hotéis. Atualmente não existe a preocupação dos empresários em manter documentados de forma sistemática, os programas ambientais, assim como resultados de monitoramento, medições de produção de efluentes e resíduos. O consumo de água, energia e gás natural não são medidos em cada processo, separadamente, dificultando a análise dos fluxos de entradas e saídas. Este fato dificulta também as análises de processos que necessitam de quantidades e indicadores para serem avaliados pela análise de significância dos impactos ambientais.

A falta de sistematização dos procedimentos não permite fazer uma avaliação criteriosa dos mesmos. Por exemplo, em certos hotéis os resíduos sólidos ora são vendidos para reciclagem, ora são incinerados ou enterrados.

Outro fator de dificuldade é o caráter informal da pesquisa, que suscita desconfiança do empresário e inviabiliza o acesso aos dados documentais da empresa. Acredita-se que em uma pesquisa oficial de interesse do empreendedor, estes dados estarão mais facilmente disponíveis para o avaliador.

Nas atuais circunstâncias econômicas, haverá também dificuldade em convencer o empresário do setor em investir em um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), cujo retorno financeiro é a longo prazo. A menos que seja obrigado pela legislação e faça parte das atribuições de fiscalização da EMBRATUR e/ou IBAMA. Embora isto só seria aplicável nos grandes hotéis e resorts.

CAPÍTULO 7

RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Recomenda-se que para agregar melhorias à este trabalho sejam feitos estudos no sentido de:

1. Aperfeiçoar os critérios a serem empregados, adicionando ou substituindo parâmetros, para que sejam o mais abrangentes possíveis e que tenham maior compatibilidade com a realidade;
2. Identificar outros aspectos ambientais para a planilha de análise de significância, particularizando o estudo de cada hotel;
3. Criar um software para facilitar a análise dos fatores envolvidos e diminuir possíveis causas de erros na interpretação numérica dos resultados;
4. Desenvolver a metodologia visando criar os símbolos que caracterizariam a classificação do hotel considerando a variável ambiental, à semelhança da classificação existente para a qualidade dos serviços de hospedagem;
5. Desenvolver a sistemática de concessão de credenciamento para as classificações, assim como, o modelo de cadastramento e qualificação.
6. Sensibilizar o Instituto Brasileiro de Turismo –EMBRATUR, para se interessar pela questão ambiental no sistema de hospedagem e turismo, incentivando a adoção do Sistema de Gestão Ambiental nos hotéis e tornando realidade o tipo de classificação que distingue os estabelecimentos que se preocupam e investem na preservação do meio ambiente;

7. Estimular a implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) na indústria hoteleira, através de ações dos poderes públicos e entidades de classe;
8. Identificar e quantificar os aspectos ambientais oriundos da má administração dos mananciais de águas termais, no sentido substanciar medidas que visem racionalizar o seu uso e socializar os benefícios deste importante recurso natural.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

1. ABNT – Revista Oficial da Associação Brasileira de Normas Técnicas – Número 0 Jan/Fev. 96 e Número 2- Ano 1 – Out./Nov./Dez 96.
2. ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis: **Manual de Cadastramento e Qualificação de Hotéis**, 1997
3. BADUE, Ana Flavia Borges. –Coordenadora geral **Gestão Ambiental: Compromisso da Empresa** – 8 Fascículos publicados pela Gazeta Mercantil março/maio de 1996.
4. BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo** – Editora SENAC São Paulo, 1998. 427 p.
5. BOGO, Janice Mileni. O sistema de Gerenciamento Ambiental Segundo a ISO 14001 Como Inovação Tecnológica na Organização. Dissertação de Mestrado apresentada no Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC 1998.
6. BROWN, Mark Graham. **O Sistema Baldrige da qualidade** São Paulo: Makron Books, 1995.
7. BURSZTYN, Maria Augusta Almeida. **Gestão Ambiental: Instrumentos e práticas** – Brasília: IBAMA, 1994 165p.
8. BURSZTYN, Marcel. Organizador. **Para Pensar o Desenvolvimento Sustentável** IBAMA/ENAP Editora Brasiliense, 1993.
9. CAJAZEIRA, Jorge. E.R. **ISO 14001 – Manual de implantação**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997
10. CALLENBACH, Ernest.; CAPRA, Fritjof.; GOLDMAN, Lenore.; LUTZ, Rudiger.; MARBURG, Sandra. **Gerenciamento Ecológico; EcoManagement: Guia do Instituto Elmwood de Auditoria Ecológica e Negócios Sustentáveis**. Editora Cultrix, São Paulo 1995
11. CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, Rio de Janeiro: Bloch, 1994

12. CARRIZOZA, Umaña, Júlio. **Análises ecossistêmico de los recursos naturales**. Madrid, CIFCA, s.d.(OPINIONES, Fascículos sobre Medio Ambiente - Recursos Naturales, 1) 1983. 20 p.
13. CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro : Qualitymark,1994
14. CASTRO, Newton.; et al. **A Questão ambiental: o que todo empresário precisa saber/** Ed. SEBRAE, Brasília, 1996 145 p.
15. CAVALCANTE, C. **Desenvolvimento e Natureza: Estudos para uma sociedade sustentável**, SP Cortez, Recife PE – Fundação Joaquim Nabuco. 1995
16. CHEHEBE, José Ribamar B. **Análise do ciclo de vida de produtos – ferramenta gerencial da ISO 14000** – Qualitymark, Rio de Janeiro, 1998, 104 p.
17. COIMBRA, José de Ávila. **Ciências Sociais e Desenvolvimento Ambiental - Caminhos para a mudança-13º Congresso de Engenharia Sanitária e Ambiental**. Maceió.1985. 10 p.
18. CROSBY, Arturo.; et al. **Manual Mejoras Ecológicas para su Hotel** editado pelo Centro Europeo de Formación Ambiental y Turistica. Madri 1992
19. CROSBY, P. **Qualidade – Falando sério**. S.Paulo, McGraw-Hill, 1990, e **Qualidade sem lágrimas**. Rio de Janeiro, J. Olympio, 1993
20. DEMMERS, Helen Lewis Marjolein. **Life Cycle Assessment and Environmental management**, Australian Journal of Environmental Management Number 2 June 1996
21. DREW, David. **Processos interativos homem-meio ambiente**; São Paulo: DIFEL, 1986
22. EMBRATUR. **A indústria do Turismo no Brasil: Perfil e Tendências** Embratur, São Paulo 1996
23. EMBRATUR. **Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem –SBC – MH: Matriz de Classificação e Manual de Avaliação do Tipo Hotel –H e do Tipo Hotel de Lazer – HL**, anexos da Deliberação Normativa N° 367 de 26 de novembro de 1996.
24. FAVA, James A. and Ernest D. Weiler and Kevin H. Reinert. **Product Life Cycle Assessment – A Tool to Implement Product Stewardship** Copyright 1995,1996 Roy F. Weston, Inc.

- 25.FIGUEIREDO, Adriano S.. **Evolução do conceito de paisagem: uma breve revisão.**
Artigo publicado na revista Geosul v.13, N° 26 de jul/dez 98. Florianópolis, SC 1998
- 26.FREITAS, André Luís Policani. **Emprego de Uma Abordagem Multicritério na Avaliação e Classificação da Qualidade de Serviços** - Dissertação submetida ao Centro de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual do Norte Fluminense. Março de 1997
- 27.GALLOPIN, Gilberto C. **El Ambiente Humano y la Planificacion ambiental** - OPINIONES. Fascículo sobre Medio Ambiente n° 31 CIFCA - Madrid - 1982
- 28.GASTO, Juan. **Bases Ecológicas de la Modernizacion de la agricultura.** En Estilos de desarrollo y medio ambiente. Fondo de Cultura Económica, México, 1980.
- 29.HAMEL G. & PRAHALAD, C. K. **Conpeting for the future.** Harvard Business Review, p.122-128, july-august,1994.
- 30.HURTUBIA, Jaime. **Ecologia y Desarrollo: Evolucion y perpectivas del pensamien- to ecológico.** En Estilos de desarrollo y medio ambiente. Fondo de Cultura Económica, México, 1980.
- 31.INTERNATIONAL HOTELS ENVIRONMENT INITIATIVE (IHEI) – <http://www.ihei.org/> 1999.
- 32.LA ROVERE, Emílio LÉbre. **Energia e meio ambiente**, artigo publicado como capítulo 1 da obra “Meio Ambiente – Aspectos Técnicos e Econômicos”, IPEA/PNUD, 1990. Ed. Sérgio Margulis.
- 33.LEAL, José. **Las Medidas de Proteccion Ambiental, su Evolucion (Análisis Cos- to/Benefício) y su Interación - in la Planificacion del Desarrollo.** Buenos Aires, Grupo Editorial Latino Americano, 1986.
- 34.LERÍPIO, Alexandre de Ávila. **Auditoria Ambiental** – Material impresso do Curso de Auditoria Ambiental – PPGE/UFSC, 1998.
- 35.LEWIS, Helen and Marjolein Demmers. **Life Cycle Assessment and Environmental Management** , Australian Journal of Environmental Management. Vol. 3, jun. 1996
- 36.MARGULIS, Sergio, ed. **Meio Ambiente: aspectos técnicos e econômicos.** Rio de Janeiro, IPEA: Brasília, IPEA/PENUD, 1990 246 p.
- 37.MARTINE, George. Organizador. **População, meio ambiente e desenvolvimento: verdades e contradições.** Campinas, SP Ed. UNICAMP, 1993

- 38.MAYSTRE, L.Y.;PICTET, J.; SIMOS, J.-**Methodes Multicritères ELECTRE**. Pres-
ses Polytechniques et Universitaires Romandes - Lausanne (Suisse), 1994.
- 39.MIRANDA, Sônia M. A. **Controle de Qualidade dos Meios de Hospedagem de Tu-
rismo Aplicado pela Embratur: Um estudo crítico**. Dissertação apresentada ao Dep.
De Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicação e Artes da
USP, São Paulo, 1993
- 40.NAISBITT, John. **Paradoxo Global**. Editora Campos, Rio de Janeiro, 1994.
- 41.NETO, Leandro Bertoli. **A Implantação de uma Tipologia para a Classificação dos
Meios de Hospedagem de Turismo em Santa Catarina**. Dissertação submetida ao
Curso de Pós-graduação Latu Sensu em Turismo e Hotelaria da Universidade Vale do
Itajaí – UNIVALI Dez. 97.
- 42.PAULI, Gunter. **Emissão Zero: a busca de novos paradigmas: o que os negócios po-
dem oferecer à sociedade/ Gunter Pauli ; trad. José W. M.kaehler & Maria Teresa Raya
Rodrigues.**- Porto Alegre ; EDIPUCRS, 1996. 312 p.
- 43.PORTER, Michel. **Estratégia competitiva**. Rio de Janeiro: Camuus, 1986
- 44.RATTNER, Henrique. **Tecnologia e Desenvolvimento Sustentável** (1992)
- 45.REJOWSKI, Mirian. **Turismo sob a ótica dos monitores municipais – EMBRATUR
1996**
- 46.RUES, Eberhardt H. **Eco-Hotel Management – Conciência ecológica en la adminis-
tración hotelera**, Ed. Iberoamérica AS México, 1995.
- 47.RUSCHMANN, Doris van de Meene. **O Planejamento do Turismo e a Proteção do
Meio Ambiente** – Tese de Doutorado apresentada na Escola de Comunicações e Artes
da USP em 1994
- 48.SANTA CATARINA, Leis Decretos, etc – **Legislação sobre recursos hídricos**, Flori-
anópolis; Governo do Estado; Tubarão: Ed. Universitária da UNISUL, 1998.
- 49.SCHERER, Ricardo. **Método Ecofênix** – Trabalho apresentado para qualificação de
Doutorado na Universidade Federal de Santa Catarina , PPGEP-UFSC, 1999.
- 50.SUREHMA/GTZ. **Manual de Avaliação de Impactos Ambientais** - Vários autores.
Coordenados pela Superintendência dos Recursos Hídricos do Paraná (SUREHMA) e
Deutsche Gesellschaft fur Technische Zusammenarbeit (GTZ), Curitiba PR, 1992
- 51.UICN - União Internacional para a Conservação da Natureza, PNUMA - Programa das
Nações Unidas para o Meio Ambiente, WWF – Fundo Mundial Para a Natureza, publi-

cação de vários colaboradores sob o título **“Cuidando do Planeta Terra - Uma Estratégia para o Futuro da Vida** tradução de Lenke P.A Araújo e José Rubens Siqueira. São Paulo: Editora CL-A Cultural, 1991. 246 p.

52.VALLE, Cyro Eyer do. **Qualidade ambiental: como ser competitivo protegendo o meio ambiente:** (como se preparar para as Normas ISO 14000) São Paulo: Pioneira,1995

53.VIEIRA, Paulo Freire.& WEBER, Jacques. organizadores. **Gestão de recursos naturais renováveis e desenvolvimento: novos desafios para a pesquisa ambiental.** São Paulo, Ed. Cortez,1997./ Associação de Pesquisa e Ensino em Ecologia e Desenvolvimento (APED), em colaboração com o Centro de Pesquisas sobre o Brasil Contemporâneo (CRBC), Paris, 1997.

ANEXO I

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL COM RELAÇÃO AOS REQUISITOS DA ISO 14000

<u>REQUISITOS</u>	<u>Tipo de Situação Ótima</u>	<u>Valores atribuídos</u>					<u>Tipo de situação ruim</u>	
		1	2	3	4	5		N.A
1 - POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE	A política de meio ambiente expressa o comportamento da alta gerência com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem política de meio ambiente. Ainda não se pensou nisso, nem na sua importância
2 - ASPECTOS AMBIENTAIS	O hotel fez a AIA e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel crer não ser necessário fazer Avaliação de Impactos Ambientais (AIA) de suas atividades
3 - REQUISITOS LEGAIS	Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Leis, O hotel não conhece a Legislação Ambiental concernente. O Órgão Fiscalizador orienta quando necessário
4 - OBJETIVOS E METAS	O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseado s na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No planejamento do hotel para os próximos anos, não estão previstas implementações de ações relativas ao meio ambiente.
5 - GESTÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA	O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel ainda não controla a qualidade da água que é lançada no corpo receptor
6 - GESTÃO DO CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA	O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não se preocupa com o consumo de água e energia
7 - GESTÃO DOS RESÍDUOS	O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel entende que a geração de lixo é inevitável. Todo ele é mandado para aterros.
8 - ALOCAÇÃO DE RECURSOS	O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem recursos financeiros e/ou humanos para investir em meio ambiente..

Continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL (CONTINUAÇÃO)

<u>REQUISITOS</u>	<u>Tipo de Situação Ótima</u>	<u>Valores atribuídos</u>					<u>Tipo de situação Ruim</u>	
		1	2	3	4	5		N.A
9 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.	O hotel atribui responsabilidades à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel trabalha com um número de empregados reduzido. Não há como atribuir responsabilidades.
10 – CONSCIÊNCIA E TREINAMENTO	O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não possui recursos para treinamento..
11 – COMUNICAÇÃO INTERNA	O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Não há sistema formalizado de comunicação interna para dar ciência aos seus empregados e direção dos fatos e dados relativos às questões ambientais no hotel.
12 – COMUNICAÇÃO EXTERNA	Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgãos do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não divulga para a sociedade em geral, informações sobre suas questões ambientais
13 – DOCUMENTAÇÃO	O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não possui um sistema de documentação, registros ou cadastros relativos ao meio ambiente.
14 – CONTROLE OPERACIONAL.	Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O controle operacional das atividades do hotel está voltado exclusivamente para o atendimento ao hóspede

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL (CONTINUAÇÃO)

REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação Ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
15 – AÇÕES DE EMERGÊNCIA	<i>Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Caso ocorra um acidente grave no hotel, os empregados estão orientados para chamar o Corpo de Bombeiros, a Polícia e/ou o Pronto Socorro mais próximos</i>
16 – MEDIÇÕES	<i>O hotel realiza medições e monitoramento periódicos do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel só realiza medições e monitoramento se exigidos pelo órgão ambiental competente</i>
17 – AVALIAÇÕES AMBIENTAIS	<i>O hotel realiza avaliações periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não realiza avaliações do seu desempenho ambiental</i>
18 – MELHORIA CONTÍNUA	<i>O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não tem uma sistemática de revisão de suas ações.</i>
TOTAL DE PONTOS:								
MÉDIA:								

Fonte: Suplemento Gazeta Mercantil - Gestão ambiental: compromisso da empresa 10 de abril de 1996 adaptado por Ferreira (1999).

ANEXO II

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL I COM RELAÇÃO AOS REQUISITOS DA ISO 14001

REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
1 - POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE	<p>. A política de meio ambiente expressa o comportamento da alta gerência com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados</p> <p>O hotel fez a AIA e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem política de meio ambiente. Ainda não se pensou nisso, nem na sua importância
2 - ASPECTOS AMBIENTAIS	<p>O hotel fez a AIA e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem política de meio ambiente. Ainda não se pensou nisso, nem na sua importância
3 - REQUISITOS LEGAIS	<p>. Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel.</p> <p>O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Leis, O hotel não conhece a Legislação Ambiental concernente. O Órgão Fiscalizador orienta quando necessário
4 - OBJETIVOS E METAS	<p>O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No planejamento do hotel para os próximos anos, não estão previstas implementações de ações relativas ao meio ambiente.
5 - GESTÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA	<p>. O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais.</p> <p>. O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel ainda não controla a qualidade da água que é lançada no corpo receptor
6 - GESTÃO DO CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA	<p>. O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não se preocupa com o consumo de água e energia
7 - GESTÃO DOS RESÍDUOS	<p>. O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel entende que a geração de lixo é inevitável. Todo ele é mandado para aterros.
8 - ALOCAÇÃO DE RECURSOS	<p>O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem recursos financeiros e/ou humanos para investir em meio ambiente..

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 1...(CONTINUAÇÃO)

REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos						Tipo de situação Ruim
		1	2	3	4	5	N.A	
9 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.	<i>O hotel atribui responsabilidades à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel trabalha com um número de empregados reduzido. Não há como atribuir responsabilidades.</i>
10 – CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	<i>O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não possui recursos para treinamento..</i>
11 – COMUNICAÇÃO INTERNA	<i>O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Não há sistema formalizado de comunicação interna para dar ciência aos seus empregados e direção dos fatos e dados relativos às questões ambientais no hotel.</i>
12 – COMUNICAÇÃO EXTERNA	<i>Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgãos do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não divulga para a sociedade em geral, informações sobre suas questões ambientais</i>
13 – DOCUMENTAÇÃO	<i>O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não possui um sistema de documentação, registros ou cadastros relativos ao meio ambiente.</i>
14 – CONTROLE OPERACIONAL.	<i>Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel..</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O controle operacional das atividades do hotel está voltado exclusivamente para o atendimento ao hóspede</i>

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL I (CONTINUAÇÃO)

REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação Ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
15 – AÇÕES DE EMERGÊNCIA	<i>Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Caso ocorra um acidente grave no hotel, os empregados estão orientados para chamar o Corpo de Bombeiros, a Polícia e/ou o Pronto Socorro mais próximos</i>
16 – MEDIÇÕES	<i>O hotel realiza medições e monitoramento periódicos do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel só realiza medições e monitoramento se exigidos pelo órgão ambiental competente</i>
17 – AVALIAÇÕES AMBIENTAIS	<i>O hotel realiza avaliações periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não realiza avaliações do seu desempenho ambiental</i>
18 – MELHORIA CONTÍNUA	<i>O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não tem uma sistemática de revisão de suas ações.</i>
TOTAL DE PONTOS: 82								
MÉDIA: 4,2								

Fonte: Suplemento Gazeta Mercantil - Gestão ambiental: compromisso da empresa 10 de abril de 1996 adaptado por Ferreira (1999).

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 2 COM RELAÇÃO AOS REQUISITOS DA ISO 14001

REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
1 - POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE	. A política de meio ambiente expressa o comportamento da alta gerência com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem política de meio ambiente. Ainda não se pensou nisso, nem na sua importância
2 - ASPECTOS AMBIENTAIS	O hotel fez a AIA e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel crer não ser necessário fazer Avaliação de Impactos Ambientais (AIA) de suas atividades
3 - REQUISITOS LEGAIS	. Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não conhece a Legislação Ambiental concernente. O Órgão Fiscalizador orienta quando necessário
4 - OBJETIVOS E METAS	O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No planejamento do hotel para os próximos anos, não estão previstas implementações de ações relativas ao meio ambiente.
5 - GESTÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA	. O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel ainda não controla a qualidade da água que é lançada no corpo receptor
6 - GESTÃO DO CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA	. O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não se preocupa com o consumo de água e energia
7 - GESTÃO DOS RESÍDUOS	. O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel entende que a geração de lixo é inevitável. Todo ele é mandado para aterros.
8 - ALOCAÇÃO DE RECURSOS	O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem recursos financeiros e/ou humanos para investir em meio ambiente..

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 2... (CONTINUAÇÃO)								
REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação Ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
9 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.	<i>O hotel atribui responsabilidades à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel trabalha com um número de empregados reduzido. Não há como atribuir responsabilidades.</i>
10 – CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	<i>O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não possui recursos para treinamento..</i>
11 – COMUNICAÇÃO INTERNA	<i>O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Não há sistema formalizado de comunicação interna para dar ciência aos seus empregados e direção dos fatos e dados relativos às questões ambientais no hotel.</i>
12 – COMUNICAÇÃO EXTERNA	<i>Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgãos do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não divulga para a sociedade em geral, informações sobre suas questões ambientais</i>
13 – DOCUMENTAÇÃO	<i>O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não possui um sistema de documentação, registros ou cadastros relativos ao meio ambiente.</i>
14 – CONTROLE OPERACIONAL.	<i>Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel..</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O controle operacional das atividades do hotel está voltado exclusivamente para o atendimento ao hóspede</i>

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 2... (CONTINUAÇÃO)								
REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação Ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
15 – AÇÕES DE EMERGÊNCIA	<i>Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Caso ocorra um acidente grave no hotel, os empregados estão orientados para chamar o Corpo de Bombeiros, a Polícia e/ou o Pronto Socorro mais próximos</i>
16 – MEDIÇÕES	<i>O hotel realiza medições e monitoramento periódicos do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel só realiza medições e monitoramento se exigidos pelo órgão ambiental competente</i>
17 – AVALIAÇÕES AMBIENTAIS	<i>O hotel realiza avaliações periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não realiza avaliações do seu desempenho ambiental</i>
18 – MELHORIA CONTÍNUA	<i>O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não tem uma sistemática de revisão de suas ações.</i>
TOTAL DE PONTOS: 63								
MEDIA: 3,5								

Fonte: - Adaptado de Suplemento Gazeta Mercantil - Gestão ambiental: compromisso da empresa 10 de abril de 1996.

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 3 COM RELAÇÃO AOS REQUISITOS DA ISO 14001

REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação ruim	
		1	2	3	4	5		N.A
1 - POLÍTICA DE MEIO AMBIENTE	<p>A política de meio ambiente expressa o comportamento da alta gerência com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados</p> <p>O hotel fez a AIA e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem política de meio ambiente. Ainda não se pensou nisso, nem na sua importância
2 - ASPECTOS AMBIENTAIS	O hotel fez a AIA e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem política de meio ambiente. Ainda não se pensou nisso, nem na sua importância
3 - REQUISITOS LEGAIS	Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não conhece a Legislação Ambiental concernente. O Órgão Fiscalizador orienta quando necessário
4 - OBJETIVOS E METAS	O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No planejamento do hotel para os próximos anos, não estão previstas implementações de ações relativas ao meio ambiente.
5 - GESTÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA	O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel ainda não controla a qualidade da água que é lançada no corpo receptor
6 - GESTÃO DO CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA	O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não se preocupa com o consumo de água e energia
7 - GESTÃO DOS RESÍDUOS	O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel entende que a geração de lixo é inevitável. Todo ele é mandado para aterros.
8 - ALOCAÇÃO DE RECURSOS	O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O hotel não tem recursos financeiros e/ou humanos para investir em meio ambiente..

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 3... (CONTINUAÇÃO)							
REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos					Tipo de situação Ruim
		1	2	3	4	5	
9 – ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.	<i>O hotel atribui responsabilidades à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel trabalha com um número de empregados reduzido. Não há como atribuir responsabilidades.</i>
10 – CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO	<i>O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>O hotel não possui recursos para treinamento..</i>
11 – COMUNICAÇÃO INTERNA	<i>O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Não há sistema formalizado de comunicação interna para dar ciência aos seus empregados e direção dos fatos e dados relativos às questões ambientais no hotel.</i>
12 – COMUNICAÇÃO EXTERNA	<i>Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgãos do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não divulga para a sociedade em geral, informações sobre suas questões ambientais</i>
13 – DOCUMENTAÇÃO	<i>O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não possui um sistema de documentação, registros ou cadastros relativos ao meio ambiente.</i>
14 – CONTROLE OPERACIONAL.	<i>Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel..</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>O controle operacional das atividades do hotel está voltado exclusivamente para o atendimento ao hóspede</i>

continua

PERFIL AMBIENTAL DO HOTEL 3... (CONTINUAÇÃO)

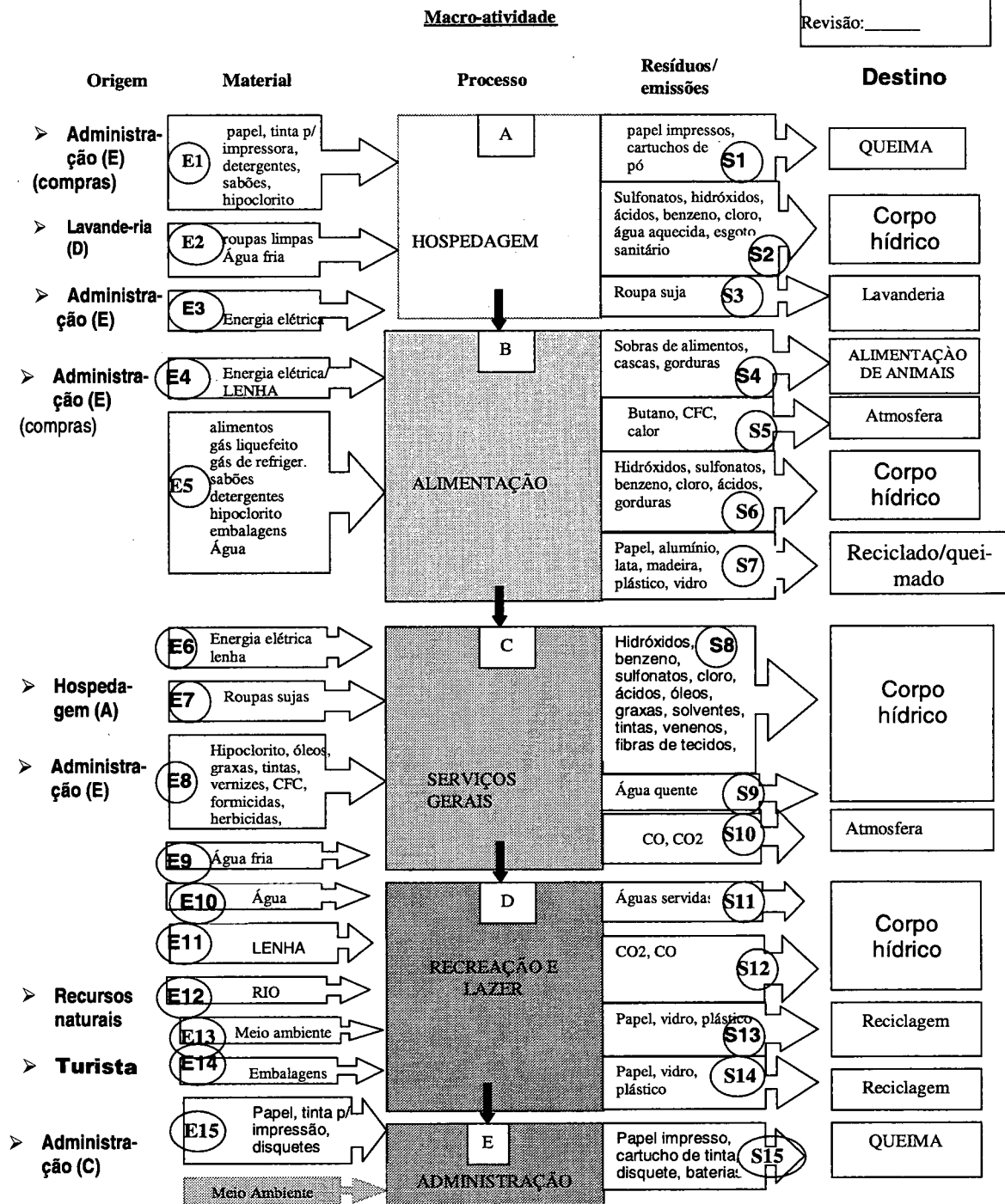
REQUISITOS	Tipo de Situação Ótima	Valores atribuídos						Tipo de situação Ruim
		1	2	3	4	5	N.A	
15 – AÇÕES DE EMERGÊNCIA	<i>Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Caso ocorra um acidente grave no hotel, os empregados estão orientados para chamar o Corpo de Bombeiros, a Polícia e/ou o Pronto Socorro mais próximos</i>
16 – MEDIÇÕES	<i>O hotel realiza medições e monitoramento periódicos do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel só realiza medições e monitoramento se exigidos pelo órgão ambiental competente</i>
17 – AVALIAÇÕES AMBIENTAIS	<i>O hotel realiza avaliações periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não realiza avaliações do seu desempenho ambiental</i>
18 – MELHORIA CONTÍNUA	<i>O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>O hotel não tem uma sistemática de revisão de suas ações.</i>
TOTAL DE PONTOS: 73								
MÉDIA: 4.0								

Fonte: Suplemento Gazeta Mercantil - Gestão ambiental: compromisso da empresa 10 de abril de 1996 adaptado por Ferreira (1999).

FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES HOTEL 1

Data: 13/05/99

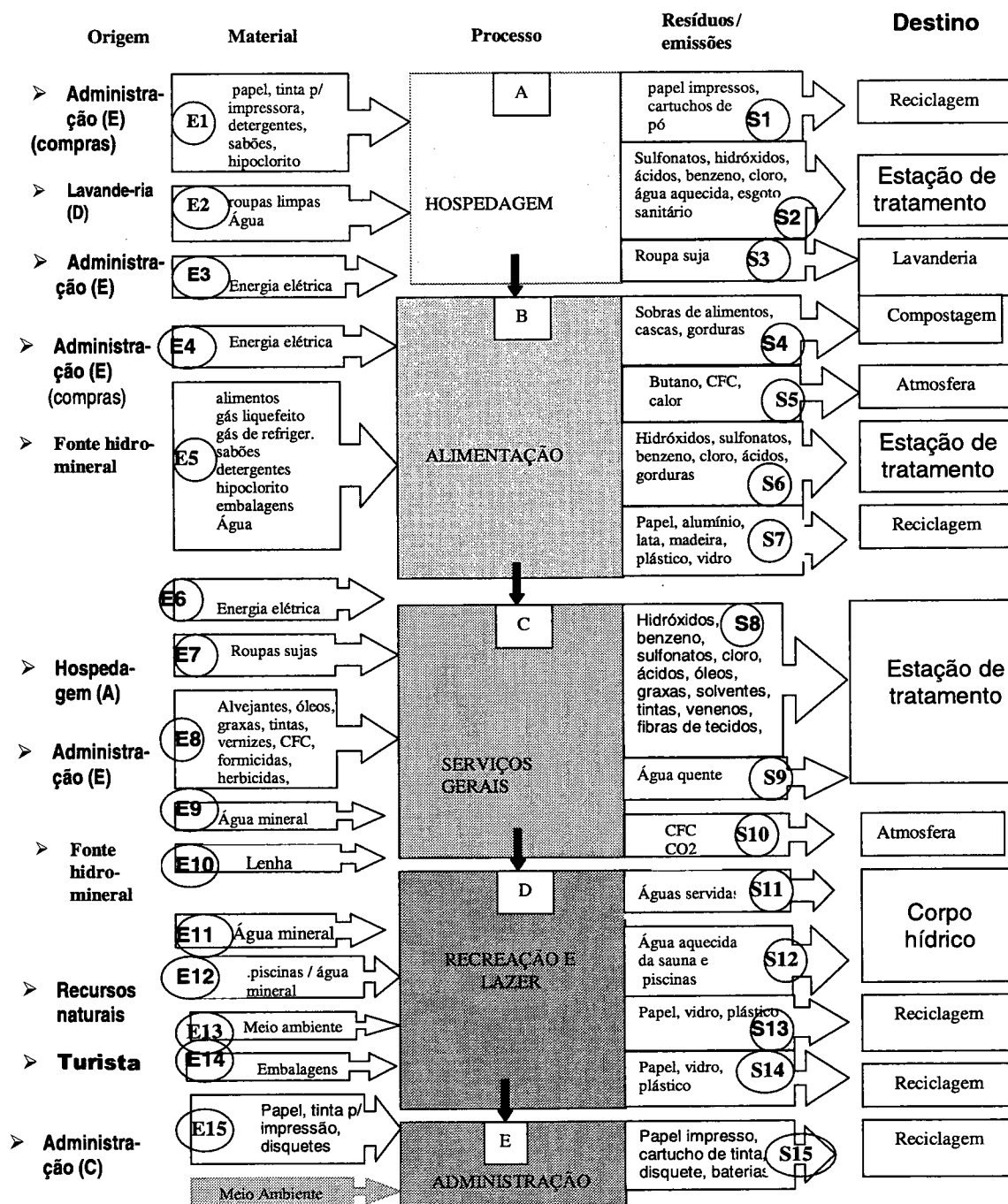
Revisão: _____



FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES – HOTEL 2

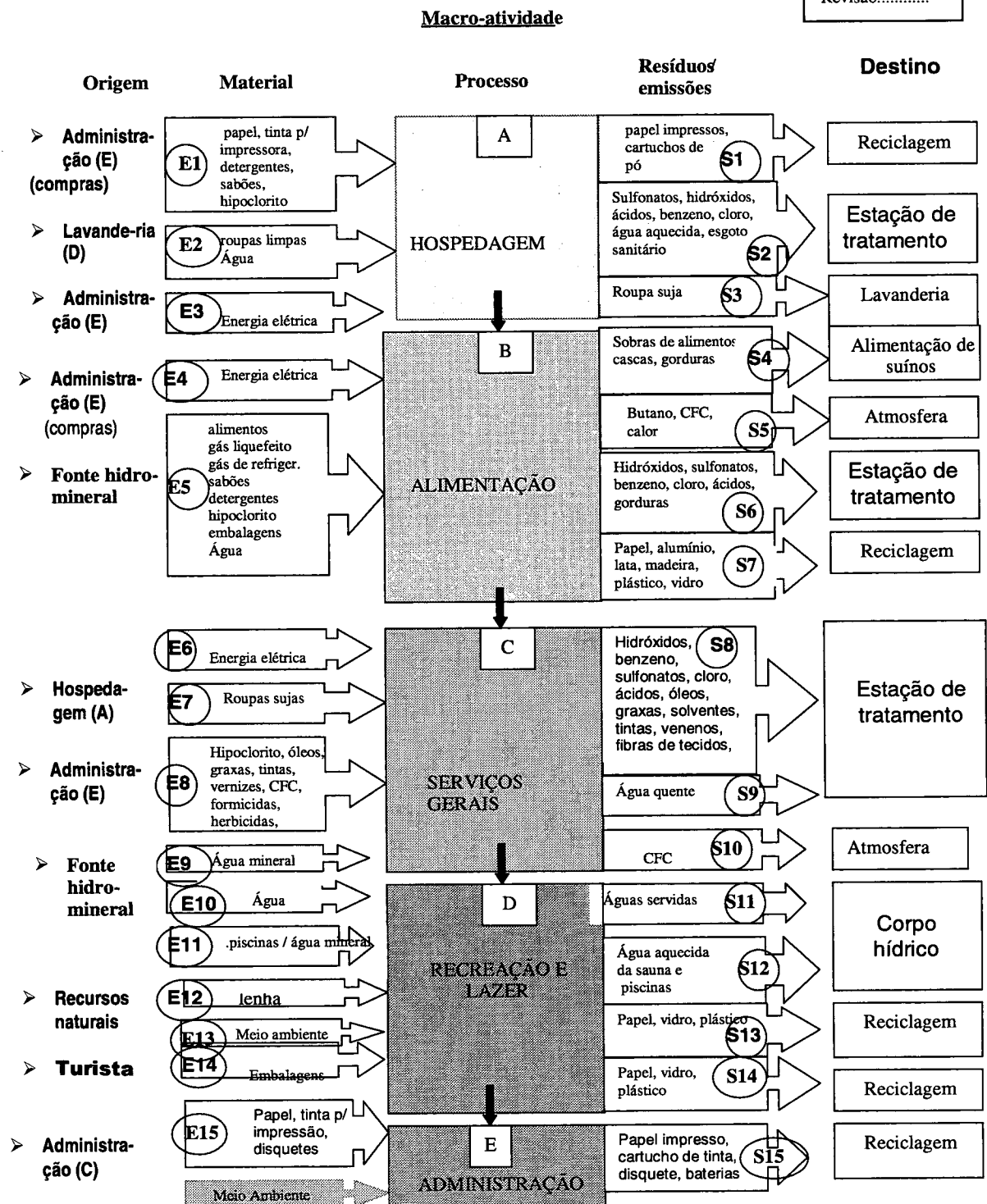
Data: 03/05/99
Revisão

Macro-atividade



FLUXOGRAMA DE ATIVIDADES HOTEL 3

DATA:...../...../.....
Revisão:.....



SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 1 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P1

Código	Local/Atividade	Aspecto	Impacto provocado	CRITÉRIOS TÉCNICOS											SUB TOTAL 1	Persistência	Probabilidade de ocorrência	Severidade	Escala	Plano de emergência	SUB TOTAL 2	MÉDIA PONDERADA 1		
				Exposição Legal	Facilidade de Correção	Custo de Correção	Desdobramentos	Preocupações do público	Efeitos sobre a imagem															
A-E1-S1	Recepção	Resíduos sólidos (impressores cartuchos de tina)	VENDIDO PARA RECICLAR	1	1	3	1	1,5	5	3	5	3	1	3	4,5							3	4,5	
A-E1-S2	Governança/limpeza interna em geral	Efluentes liq.; detergentes/sabões/cloro/água aquecida	Alterações físico-químicas da água	3	3	5	1	3	5	5	3	5	3	4,3	7,3							5	4,3	
A-E1-S1	Governança/limpeza em geral	Resíduos sólidos e pó	Poliuição do solo e água	1	3	5	1	2,5	5	5	3	1	3,8	6,3								1	3,8	
A-E2-S2	Habitatões/uso normal	Banhos/uso sanitário	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3	1	5	1	2,5	5	5	3	3	3,6	6,1								3	3,6	
A-E3	Recepção/governança /habitatóes	Eleticidade para computadores,limpeza, aquecimento, equipamentos em geral, iluminação	Solo, água, ar, fauna, flora	3	3	5	5	4	1	5	3	1	2,3	6,3								1	2,3	
B-E4	Cozinha/restaurante/ almoxarifado	Elet. Para cozimento, aquecimento, equipamentos e iluminação	Solo, água, flora, fauna	1	3	5	5	3,5	1	3	3	1	1,6	5,1								1	1,6	
B-E5-S5	Cozinha/câmara fria	Vazamento de gases (CFC)	Poliuição atmosférica	1	5	1	1	2	1	5	5	3	1	2,6	4,6							1	2,6	
B-E5-S4	Cozinha	Resíduos sólidos orgânicos/ alimentação de animais	VEICULAÇÃO DE DOENÇAS	3	5	3	5	4	5	5	5	1	3,6	7,6								1	3,6	
B-E5-S6	Cozinha	Efluentes líquidos: gorduras, sabões, detergente, cloro	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3	3	5	3	3,5	5	5	3	3	3,6	7,1								3	3,6	
B-E5-S5	Cozinha/coção/aquecimento	Gás liquefeito	Poliuição atmosférica -explosão	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1,3	2,3								1	1,3	
B-E5-S7	Cozinha	Resíduos sólidos: latas, alumínio, vidros, papelão	reciclado	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3,6	4,6								3	3,6	
B-E5-S7	Almoxarifado	Resíduos sólidos embalagens de papel, papelão, madeira, plástico /QUEIMADO	Poliuição do ar e solo	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	7								3	4	
C-E6	Manutenção/limpeza/jardim	Eletricidades para equipamentos e iluminação	Solo, água, ar, flora e fauna	1	3	3	3	2,5	1	3	1	3	1,6	4,1								1	1,6	
C-E6-E6-S9	Caldeira	Água de espurgo - água aquecida- uso de lenha	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor -desmatamento	5	5	5	3	4,5	5	3	3	1	3	3,5								3	3,5	
C-E6-E7-E8-E9-S8-S9-S10	Lavanderia/lavar e passar	Efluente líquidos:lavagem/esterilização e alizamento de roupas	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	1	3	5	3	3	5	5	3	3	4	7								3	4	
C-E6-S8	Manutenção/oficinas	óleos, graxa, gasolina, solventes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	1	3	1	5	2,5	5	5	1	3	2,6	5,1								1	2,6	
C-E6-S8	Manutenção/pintura	Tintas, vernizes, solventes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	1	3	1	5	2,5	5	3	5	1	3,3	5,8								1	3,3	
C-E6-S8	Jardinagem/combate às formigas/ratos	Aplicação de iscas de veneno	Contaminação do solo e água.	3	3	3	3	3	5	3	3	1	2,6	5,0								1	2,6	
C-E6-S8	Jardinagem/capina química	Aplicação de herbicida	Contaminação do solo e água.	3	3	1	3	2,5	5	5	3	1	3,3	5,8								1	3,3	
D-E10-E11-S11-S12	Piscina	Água com tratamento químico (sulfatos, cloro, carbonatos).	Contaminação do corpo receptor.	1	3	5	1	2,5	5	3	5	1	3,3	5,7								1	3,3	
D-E13-E14-S14	Caminhadas pelos campos e florestas	Fogo - Resíduos não biodegradáveis pelas trilhas	Danos à flora e fauna	1	3	5	3	3	1	3	5	1	3	5,6								3	3	
D-E13	Caminhadas pelos campos e florestas	Ruídos e presença humana	Danos à flora e fauna	1	3	5	3	3	1	3	3	1	1,6	4,6								1	1,6	
E-E16	Área construída x ambiente natural	Impacto visual - degradação - impermeabilização do solo	Danos à flora e fauna	1	1	1	1	1	5	5	5	3	3,3	4,3								3	3,3	

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 1 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P1																		
Código	Local/Atividade	Aspecto	Impacto provocado	CRITÉRIOS TÉCNICOS										SUB TOTAL 2	MÉDIA PONDERADA 1			
				Piano de emergência	Escala	Severidade	Probabilidade de ocorrência	Persistência	SUB TOTAL 1	Exposição Legal	Facilidade de Correção	Custo de Correção	Desdobramentos			Preocupações do público	Efeitos sobre a imagem	
E-E15-S15	Administração	Disquetes, cartuchos de tinta, impressos, energia elétrica	MATERIAL VENDIDO - reciclagem		1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	3	1	3,3	4,3
E2-E5-E9-E10-	Geral do Hotel	Total de água consumida	Esgotamento das reservas hídricas		3	5	5	3	4	1	5	3	5	1	1	1	2,6	6,6
E-E3-E4-E6	Geral do hotel	Total de energia elétrica consumida	Degradação solo/flora/fauna/água/ar		3	3	5	3	3,5	5	3	3	5	1	1	3	6,5	6,5
E-S2-S6-S8-S9-S11-S12-	Geral do hotel	Total de efluentes líquidos produzidos	Contaminação dos recursos hídricos		3	3	5	1	3	3	5	3	5	1	1	3	3	6
S1-S4-S7-S13-S14-S15	Geral do hotel	Total de resíduos sólidos produzidos	Contaminação do solo e recursos hídricos		1	3	5	1	2,5	5	5	5	1	1	1	3	5,5	5,5
TOTAL DE PONTOS										75,5			83,4			159,9		

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 1 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P2

Código	Atividade	Aspecto	Impacto provocado	CRITÉRIO INSTALAÇÕES					USO DOS RECURSOS NATURAIS					CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS					MÉDIA PONDERADA 2
				Paisagem	Acesso	Funcionalidade	Harmonia	SUB TOTAL 1	Adequação	Intensidade	Frequência	SUB TOTAL 2	Alteração do ambiente natural	Manutenção do local	Estrutura de proteção aos R.	SUB TOTAL 3			
	Hospedagem e lazer	Unidades habitacionais, bares, restaurantes, quadras de esportes, piscinas, currais, galpões	desmatamento, movimentação de solo, poluição da água	1	3	1	1	1	1.5	3	1	1	3	3	3	3	5.1		
	Banhos de mar e cachoeiras	Capacidade de suporte, óleos, resíduos	Areia: resíduos. Água: poluição																
	Caminhadas e cavalgadas	Releiradas de plantas, incêndios, resíduos, atugentação de animais	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	1	3	1	1	1	1.5	1	1	1	3	1	3	2.3	4.8		
	Mergulho	Ação direta do homem	Fuga de fauna, danos aos corais																
	Esportes náuticos	Embate de ondas, óleo, ruídos.	Danos aos corais, fuga e morte de animais aquáticos, erosão																
TOTAL DE PONTOS				3					3						2.6		5.3	10.9	

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 2 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P1

Código	Local/Atividade	Aspecto	Impacto provocado	CRITÉRIOS TÉCNICOS										SUB TOTAL 2	MÉDIA PONDERADA 1
				Plano de emergência	Escala	Severidade	Probabilidade de ocorrência	Persistência	SUB TOTAL 1	Exposição Legal	Facilidade de Correção	Custo de Correção	Desdobramentos		
A-E1-S1	Recepção	Resíduos sólidos (impressos cartuchos de tinta)	MATERIAL VENDIDO E RECICLADO	5	1	3	1	2,5	5	3	1	3	1	2,3	4,8
A-E1-S2	Governança/limpeza interna em geral	Efluentes líq., detergentes/sabões/cloro/água aquecida	Alterações físico-químicas da água	3	3	5	1	3	5	5	3	5	3	4,3	7,0
A-E1-S1	Governança/limpeza em geral	Resíduos sólidos e pó	Solo: alterações físico-químicas	1	1	5	1	2	5	5	5	1	1	3	5
A-E2-S2	Habitáculos/uso normal	Banhos/uso sanitário	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	5	1	5	3	3,5	5	5	3	3	3	3,5	7
A-E3	Recepção/governança/habitáculos	Eleticidade para computadores, limpeza, aquecimento, equipamentos em geral, iluminação	Solo, água, ar, fauna, flora	3	3	5	5	4	1	5	3	3	1	2,3	6,3
B-E4	Cozinha/restaurante/atmoxanifacido	Elétr. Para cozimento, aquecimento, equipamentos e iluminação	Solo, água, ar, flora, fauna	1	3	5	5	3,5	1	5	3	3	1	2,3	5,8
B-E5-S5	Cozinha/câmara fria	Vazamento de gases (CFC)	Polição atmosférica	1	5	1	1	2	1	5	5	3	1	2,6	4,6
B-E5-S4	Cozinha	Resíduos sólidos orgânicos	REAPROVEITADOS COMO ADUBO	1	1	1	1	1	5	5	5	3	5	4,3	5,3
B-E5-S6	Cozinha	Efluentes líquidos: gorduras, sabões, detergente, cloro	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	5	1	5	1	3	5	5	3	3	3	3,6	6,6
B-E5-S5	Cozinha/coção/aquecimento	Gás liquefeito	Polição atmosférica - explosão	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1,3	2,3
B-E5-S7	Cozinha	Resíduos sólidos: latas, alumínio, vidros, papelão	RECICLADO	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	3,6	4,6
B-E5-S7	Almoxarifado	Resíduos sólidos embalagens de papel, papelão, madeira, plástico	RECICLADO	1	1	1	1	1	3	5	5	3	3	3,6	4,6
C-E6	Manutenção/limpeza/jardim	Eletricidades para equipamentos e iluminação	Solo, água, ar, flora e fauna	3	3	5	3	3,5	1	3	3	3	1	2	5,5
C-E6-E9-S9	Caldeira	Água de esgoto - água aquecida - uso de lenha	Água: poluição - DESMATAMENTO - poluição do ar	3	5	3	3	3,5	5	3	5	3	1	3	6,5
C-E6-E8-S10	Aparelho de ar condicionado	Vazamento de gases (CFC)	Polição atmosférica	1	3	1	5	2,5	3	5	5	3	1	3	5,5
C-E6-E7-E8-E9-S8-S9-S10	Lavanderia/lavar e passar	Efluente líquidos: lavagem/esterilização e alizamento de roupas	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	5	1	5	1	3	5	3	3	3	3	3,3	6,3
C-E6-S8	Manutenção/oficinas	óleos, graxa, gasolina, solventes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	1	3	1	5	2,5	5	5	1	3	1	2,6	5,1
C-E6-S8	Manutenção/pintura	Tintas, vernizes, solventes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	1	3	1	5	2,5	5	3	5	1	1	3,3	5,8
C-E6-S8	Jardinagem/combate às formigas/ratos	Aplicação de iscas de veneno	Contaminação do solo e água	1	3	1	3	2	5	1	3	3	1	2,3	4,3
C-E6-S8	Jardinagem/capina química	Aplicação de herbicida	Contaminação do solo e água	1	3	1	3	2	5	5	3	5	1	3,3	5,3
D-E10-E11-S11-S12	Sauna/piscina	Água sem tratamento químico - fluxo contínuo	Diminuição da reserva hídrica regional	5	5	5	5	5	1	3	5	5	1	2,6	7,6

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 2 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P1																	
Código	Local/Atividade	Aspecto	Impacto provocado	Plano de emergência	Escala	Severidade	Probabilidade de ocorrência	CRITÉRIOS TÉCNICOS						SUB TOTAL 1	SUB TOTAL 2	MÉDIA PONDERADA 1	
								Persistência	Exposição Legal	Facilidade de Correção	Custo de Correção	Desdobramentos	Preocupações do público				Efeitos sobre a imagem
D-E13-E14-S14	Caminhadas pelos campos e florestas	Fogo - Resíduos não biodegradáveis pelas trilhas	Danos à flora e fauna		3	3	5	3	3,5	1	3	5	1	3	3	2,6	6,1
D-E13	Caminhadas pelos campos e florestas	Ruídos e presença humana	Danos à flora e fauna		3	3	5	3	3,5	1	3	3	1	1	1	1,6	5,1
E-E16	Área construída x ambiente natural	Impacto ambiental direto - degradação	Danos à flora e fauna		1	1	1	1	1	5	5	3	1	3	3	3,3	4,3
E-E15-S15	Administração	Disquetes, cartuchos de tinta, impressores, energia elétrica	Contaminação do solo e degradação ambiental		1	1	1	1	1	5	5	5	3	1	1	3,3	4,3
E-E3-E4-E6-	Geral do hotel	Total de energia elétrica consumida	Degradação solo/flora/fauna/água/ar		3	3	5	3	3,5	3	3	5	3	1	1	2,6	6,1
E-E2-E5-E9-E10	Geral do Hotel	Total de água consumida	Diminuição da reserva hídrica		5	5	5	5	5	1	3	3	5	1	1	2,3	7,3
E-S2-S6-S8-S9-S11-S12-	Geral do hotel	Total de efluentes líquidos produzidos	Contaminação dos recursos hídricos		5	3	5	1	3,5	5	5	3	5	1	1	3,3	6,6
S1-S4-S7-S13-S14-S15	Geral do hotel	Total de resíduos sólidos produzidos	vendido para reciclar/reaproveitar		5	1	5	1	3	5	5	5	1	1	1	3	6
TOTAL DE PONTOS											78	84,1		162,1			

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 2 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P2

Código	Atividade	Aspecto	Impacto provocado	CRITÉRIO INSTALAÇÕES										USO DOS RECURSOS NATURAIS				CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS				
				Acesso	Funcionalidade	Harmonia	SUB TOTAL 1	Adequação	Intensidade	Frequência	SUB TOTAL 2	Alteração do ambiente natural	Manutenção do local	Estrutura de proteção aos R	SUB TOTAL 3	MÉDIA PONDERADA 2						
	Hospedagem e lazer	Unidades habitacionais, bares, restaurantes, quadras de esportes, piscinas	desmatamento, movimentação de solo, poluição da água	1	1	1	3	1.5	1	3	3	1.6	3	1	1	1.6	6.1					
	Banhos de mar e cachoeiras	Capacidade de suporte, óleos, resíduos	Areia: resíduos. Água: poluição	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
	Caminhadas e cavalgadas	Retiradas de plantas, incêndios, resíduos, afugentação de animais	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	1	3	1	1	1.5	1	3	3	2.3	3	1	3	2.3	6.1					
	Mergulho	Ação direta do homem	Fuga de fauna, danos aos corais																			
	Esportes náuticos	Embate de ondas, óleo, ruídos.	Danos aos corais, fuga e morte de animais aquáticos, erosão																			
TOTAL DE PONTOS				3										5.3				3.2				12.2

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 3 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P1																
Código	Local/Atividade	Aspecto	Impacto provocado	Plano de emergência	Escala	Severidade	Probabilidade de ocorrência	Persistência	CRITÉRIOS TÉCNICOS					SUB TOTAL 2	MÉDIA PONDERADA 1	
									Exposição Legal	Facilidade de Correção	Custo de Correção	Desdobramentos	Preocupações do público			Efeitos sobre a imagem
									SUB TOTAL 1							
A-E1-S1	Recepção	Resíduos sólidos (impressos cartuchos de tinta)	VENDIDO PARA RECICLAR		3	1	3	1	2	5	3	1	3	1	2,3	4,3
A-E1-S2	Governança/limpoza interna em geral	Efluentes liq.: detergentes/sabões/cloro/água esgoto	Aterrapes físico-químicas da água		3	3	5	1	3	5	3	5	5	3	4,3	7,3
A-E1-S1	Governança/limpoza em geral	Resíduos sólidos e pó	MATERIAL VENDIDO		1	1	5	1	2	5	5	1	1	1	3	5
A-E2-S2	Habitapões/limpoza normal	Banhes/uso sanitário	Água: alterapões físico-química e biológicas do corpo receptor		5	1	5	1	3	5	3	3	5	3	4	7
A-E3	Recepapões/governança	Eleticidade para computapões, limpoza, aquecimento, equipamentos em geral, iluminação	Solo: água, ar, fauna, flora		3	3	5	5	4	1	3	3	1	1	2,1	6,1
B-E4	Cozinha/restaurante/almoxarifado	Elet: Para cozimento, aquecimento, equipamentos e iluminação	Solo: água, ar, flora, fauna		1	3	5	5	3,5	1	3	3	1	1	2,3	5,8
B-E5-S5	Cozinha/câmara fria	Vazamento de gases (CFC)	Pollupão atmosférica		1	5	1	1	2	1	5	5	3	1	2,6	4,6
B-E5-S4	Cozinha	Resíduos sólidos orgânicos	VEICULAÇÃO DE DOENÇAS		3	5	3	5	4	5	5	5	1	1	3,6	7,6
B-E5-S6	Cozinha	Efluentes líquidos: gorduras, sabões, detergente, cloro	Água: alterapões físico-química e biológicas do corpo receptor		5	1	3	3	3	5	3	3	3	1	3	6
B-E5-S5	Cozinha/coapão/aquecimento	Gás liquefeito	Pollupão atmosférica -explosão		1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1,3	2,3
B-E5-S7	Cozinha	Resíduos sólidos: latas, alumínio, vidro, papelão	reciclado		1	1	1	1	1	3	5	3	3	3	3,6	4,6
B-E5-S7	Almoxarifado	Resíduos sólidos: embalagens de papel, papapão, madeira, plástico	RECICLADO		1	1	1	1	1	3	5	3	3	3	3,6	4,6
C-E6	Manutenapão/limpoza/ardim	Eleticidades para equipamentos e iluminação			1	3	5	3	3	1	3	3	3	1	2	5
C-E6-E6-S9	Caldeira	Água de espurgo - água aquecida- uso de lenha	Água: alterapões físico-química e biológicas do corpo receptor- desamamentamento		1	5	3	3	3	5	3	3	1	3	3	6
C-E6-E6-S10	Aparelho de ar condicionado	Vazamento de gases (CFC)	Pollupão atmosférica		1	3	1	5	2,5	3	5	3	1	3	5,5	5,5
C-E6-E7-E6-E6-S6-S9-S10	Lavandaria/lavar e passar	Efluente líquido:lavagem/esterilização e alizamento de roupas	Água: alterapões físico-química e biológicas do corpo receptor		5	1	5	1	3	5	3	3	3	3	3,3	6,3
C-E6-S8	Manutenapão/oficinas	Óleos, graxa, gasolina, solventes	Água: alterapões físico-química e biológicas do corpo receptor		1	3	1	5	2,5	5	5	1	3	1	2,6	5,1
C-E6-S8	Manutenapão/pintura	Tintas, vernizes, solventes	Água: alterapões físico-química e biológicas do corpo receptor		1	3	1	5	2,5	5	3	5	1	1	3,3	5,8
C-E6-S8	Jardinagem/combate às formigas/ratos	Aplicapão de iscas de veneno	Contaminaapão do solo e água		1	3	1	3	2	5	1	3	3	1	2,3	4,3
C-E6-S8	Jardinagem/capina química	Aplicapão de herbicida	Contaminaapão do solo e água		1	3	1	3	2	5	5	3	5	1	3,3	5,3
D-E10-E11-S11-S12	Sauna/piscina	Água sem tratamento químico - Fluxo contínuo	Diminuição da reserva hídrica regional		5	5	5	5	5	1	3	5	5	1	2,6	7,6
D-E13-E14-S14	Caminhadas pelos campos e florestas	Fogo - Resíduos não biodegradáveis pelas trilhas	Danos à flora e fauna		1	3	5	3	3	1	3	5	1	3	2,6	5,6
D-E13	Caminhadas pelos campos e florestas	Ruídos e presença humana	Danos à flora e fauna		1	3	5	3	3	1	3	3	1	1	1,6	4,6
E-E16	Área construída x ambiente natural	Impacto visual - degradaapão - impermeabilização do solo	Danos à flora e fauna		1	1	1	1	1	5	5	3	1	3	3,3	4,3

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 3 - PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P1																		
Código	Local/Atividade	Aspecto	Impacto provocado	Plano de emergência	Escala	Severidade	Probabilidade de ocorrência	CRITÉRIOS TÉCNICOS							SUB TOTAL 2	MÉDIA PONDERADA 1		
								Periódicidade	Facilidade de Correção	Exposição Legal	Facilidade de Correção	Custo de Correção	Desdobramentos	Preocupações do público			Efeitos sobre a imagem	
E-E15-S15	Administração	Disquetes, cartuchos de tinta, impressos, energia elétrica	MATERIAL VENDIDO - reciclagem		1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	3	1	3,3	4,3
E-E3-E4-E6	Geral do hotel	Total de energia elétrica consumida	Degradação solo/loral/aura/água/ar		3	3	5	3	3,5	5	5	3	3	5	1	1	3	6,5
E2- E5-E9-E10-E11	Geral do hotel	Total de água consumida	Diminuição da reserva hídrica		5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	1	1	2,3	2,3
E-S2-S6-S8-S9-S11-S12-	Geral do hotel	Total de efluentes líquidos produzidos	Contaminação dos recursos hídricos		5	3	5	1	3,5	5	5	3	5	1	1	1	3,3	8,3
S1-S4-S7-S13-S14-S15	Geral do hotel	Total de resíduos sólidos produzidos	Contaminação do solo e recursos hídricos		5	1	5	1	3	5	5	5	1	1	1	1	3	6
TOTAL DE PONTOS											78						83,5	161,5

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - HOTEL 3- PLANILHA DE ANÁLISE DE SIGNIFICÂNCIA - P2																
Código	Atividade	Aspecto	Impacto provocado	CRITÉRIO INSTALAÇÕES				USO DOS RECURSOS NATURAIS				CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS				
				Funcionalidade	Harmonia	SUB TOTAL 1	Adequação	Intensidade	Frequência	SUB TOTAL 2	Alteração do ambiente natural	Manutenção do local	Estrutura de proteção aos R.	SUB TOTAL 3	MÉDIA PONDERADA 2	
	Hospedagem e lazer	Unidades habitacionais, bares, restaurantes, quadras de esportes, piscinas	desmatamento, movimentação de solo, poluição da água	1	1	1	3	1.5	3	1	3	2.3	3	3	3	6.8
	Banhos de mar e cachoeiras	Capacidade de suporte, óleos, resíduos	Areia: resíduos. Água: poluição													
	Caminhadas e cavalgadas	Releiradas de plantas, incêndios, resíduos, atugentação de animais	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	1	3	1	1	1.5	1	3	1	1.6	3	1	3	5.4
	Mergulho	Ação direta do homem	Fuga de fauna, danos aos corais													
	Esportes náuticos	Embate de ondas, óleo, ruídos.	Danos aos corais, fuga e morte de animais aquáticos, erosão													
TOTAL DE PONTOS:								3				3.9			5.3	12.2