

GESTÃO AMBIENTAL NO HOTEL SÃO FRANCISCO – OLINDA/PE

Taciana MENDES TABOSA (1); Bernadete NEGROMONTE C. BEM (2)

(1) Especialista em Gestão Ambiental pela Faculdade Frassinetti do Recife - FAFIRE, Bacharel em Turismo pela Faculdade Integrada do Recife - FIR. Rua Córdoba, 96 Apt 01, Jardim Atlântico – Olinda/PE, telefone: 81.34325421
fax: 81.32269616, e-mail: mendes_taciana@hotmail.com

(2) Faculdade Frassinetti do Recife - FAFIRE, Doutoranda em Geociências pela Universidade Federal de Pernambuco, Mestra em Desenvolvimento e Meio Ambiente pelo PRODEMA/Universidade Federal da Paraíba.
e-mail: bernanb@yahoo.com.br

RESUMO

A pesquisa apresenta uma proposta de modelo de gestão ambiental a ser implantado no Hotel São Francisco, localizado no sítio histórico da cidade de Olinda/PE. O objetivo foi avaliar os aspectos ambientais do hotel com a finalidade de sugerir um modelo de Gestão Ambiental. Foi utilizado como fundamentação teórica modelos de gestão ambiental empresarial, valorizando as normas da ISO 14001:2004. O método utilizado no trabalho baseou-se em pesquisas bibliográficas e de campo com aplicação de questionários direcionados a administração do hotel, por meio da metodologia de Planejamento Ambiental Municipal do Turismo – PLAMTUR. O resultado da pesquisa confirmou a necessidade de propor este modelo, devido aos impactos ambientais identificados que comprometem a qualidade dos serviços oferecidos por este equipamento hoteleiro. Com estes dados foi possível tecer ações que poderão facilitar a implantação deste modelo, podendo trazer melhorias na qualidade ambiental da organização.

Palavras-chave: Sistema de Gestão Ambiental; Hotel São Francisco; Hotelaria.

1 INTRODUÇÃO

A gestão ambiental hoteleira é uma importante ferramenta para garantir o equilíbrio do uso e proteção dos recursos naturais. Nesse segmento, o enfoque ambiental passou a ser um diferencial competitivo e empresários passaram a instituir em suas práticas administrativas a valorização a esses recursos como principal elemento do produto turístico, procurando atender as necessidades de hóspedes que buscam produtos e serviços sustentáveis.

No mercado global, há uma tendência do segmento hoteleiro em contemplar no processo produtivo políticas voltadas à proteção do patrimônio ambiental. Dias (2006) afirma que as empresas podem atingir uma posição diferenciada no mercado, tendo um diferencial competitivo, por meio da adoção de procedimentos ambientais, objetivando a excelência ambiental no segmento do turismo.

Visando essa proposta foram avaliados aspectos e impactos ambientais no Hotel São Francisco com a finalidade de recomendar um modelo de Gestão Ambiental. Esse equipamento está situado no Sítio Histórico da cidade de Olinda, em Pernambuco. Apesar de possuir uma construção moderna, está localizado em meio aos bens do patrimônio histórico-culturais que proporcionaram à cidade o reconhecimento pela Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura - UNESCO como Patrimônio Natural e Cultural da Humanidade, além de ostentar desde 2005, o título da Primeira Capital da Cultura Brasileira, declarada pela ONG Capital Brasileira da Cultura – CBC.

Nesse empreendimento é imprescindível o desenvolvimento de ações voltadas para a valorização das questões ambientais por meio da minimização ou eliminação dos impactos socioambientais gerados pelas suas atividades. Isso proporcionará a oferta de produtos de qualidade que conduzirá o hotel à certificação ambiental. Os requisitos para obtê-la se dão por meio da instituição de práticas ambientais, que envolva todos os seus setores, como a alta administração, funcionários e hóspedes.

O caráter da pesquisa foi qualitativo descritivo, com o propósito de avaliar os impactos ambientais no hotel. Para isso utilizou-se de um *check-list*, dirigido à administração do hotel, além da observação participante. Inicialmente, foi aplicado o pré-teste, para analisar se as variáveis eram adequadas; posteriormente, foram realizadas entrevistas e elaboradas as transcrições das informações para atender aos objetivos propostos.

Como subsídio foi utilizado à metodologia proposta pelo Planejamento Ambiental Municipal do Turismo – PLAMTUR que consiste em viabilizar a manutenção dos fatores correlacionados com a sustentabilidade, levando em consideração as leis, políticas e diretrizes locais e regionais. Ela é dividida em etapas que se completam entre si e que, inter-relacionadas, subsidiam diretrizes ambientais e turísticas.

Essas etapas consideradas foram à avaliação prévia dos impactos positivos e negativos para verificar os que necessitam de maior atenção; o diagnóstico das características do empreendimento com a identificação dos pontos fracos e fortes, e em seguida a análise preliminar da situação atual do seu inventário; além, do zoneamento para aplicação de políticas que conduzirão as diretrizes para a gestão ambiental.

2 A QUESTÃO AMBIENTAL NAS EMPRESAS E OS SEUS REFLEXOS NA HOTELARIA

2.1 A Gestão Ambiental na Empresa

As empresas em meados da década de 1980 começaram a se integrar nas causas ambientais, incorporando a dimensão ecológica na gestão de negócios, como a implantação de programas de reciclagem, economia de água e energia, aproveitamento de resíduos, entre outros. Segundo Donaire (1999), essa preocupação iniciou na região ocidental da Alemanha, quando as empresas perceberam que as despesas geradas com a proteção ambiental poderiam se transformar em vantagem competitiva.

Atualmente, muitas empresas passaram a direcionar o processo produtivo para a gestão dos recursos naturais com eficácia e eficiência objetivando garantir a diversidade e equilíbrio do meio ambiente. Isso levou à implantação pelas empresas da gestão ambiental.

A gestão ambiental na visão de Barbieri (2007) é considerada um conjunto de atividades administrativas e operacionais relacionadas entre si, abordando problemas ambientais atuais e a utilização dos recursos naturais de modo eficiente sendo capaz de sustentar a vida na Terra sem colapsos.

Com relação ao Sistema de Gestão Ambiental a *International Chamber of Commerce* – ICC (apud Barbieri, 2007), ressalta que deve ter uma estrutura capaz de alcançar o desempenho sustentável relacionado com os objetivos pré-estabelecidos e atender à regulamentação com relação aos riscos ambientais, pressões sociais, financeiras, econômicas e competitivas.

Medidas administrativas e operacionais devem ser enfatizadas, com o propósito de obter efeitos positivos ao meio ambiente. A empresa deverá iniciar o processo de planejamento com a identificação dos produtos e serviços que apresentam impactos ambientais significativos. Isso conduzirá à elaboração de propostas para minimizá-los, por meio de ações para reduzir ou substituir o seu consumo.

Na hotelaria é crescente entre os equipamentos de hospedagem a incorporação da variável ambiental na oferta de produtos e serviços. As empresas vêm aplicando conceitos e práticas responsáveis a fim de prevenir ou reverter os impactos negativos ocasionados ao meio ambiente.

Com isso surgiu a parceria firmada entre a Empresa Brasileira de Turismo (Embratur) e o setor privado representado pela ABIH com a finalidade de inserir a responsabilidade ambiental como requisito de excelência na prestação de serviços.

Rejowski e Costa (2003) destacam a gestão ambiental do *Inter Continental Hotels e Resorts*, que busca a excelência por meio do compromisso social com práticas de sustentabilidade. Essa empresa instituiu um programa que busca a melhoria contínua no segmento hoteleiro em parceria com a *World Business Council for Sustainable Development* - WBCSD, divulgado pelo *International Hotels Environment Initiatives* - IHEI.

Isso levou a ABIH a criar no Brasil o Programa Hóspedes da Natureza, com base nas práticas e técnicas divulgadas pelo IHEI, visando atingir princípios, como: promover ações visando o estímulo e a viabilização, com projetos de Produção mais Limpa (P+L), como também o estabelecimento de metas com o monitoramento constante.

A rede hoteleira Accor desenvolveu o seu Sistema de Gestão Ambiental, com o Projeto Ecologia ou Carta Ambiental, que possui como finalidade zelar pelo meio ambiente, diminuir o emprego dos recursos naturais, informar e conscientizar colaboradores, clientes e público em geral.

Dessa maneira, ressalta-se a importância dos equipamentos de hospedagem em buscar a sustentabilidade por meio da minimização dos impactos ambientais negativos, além de desenvolverem a gestão ambiental como um diferencial competitivo no mercado. O desenvolvimento sustentável empresarial, para Dias (2006) reconhece que o mundo se move em direção à desregulamentação, as iniciativas privadas e aos mercados globais, exigindo que as empresas assumam maior responsabilidade social, econômica e ambiental ao definir seus objetivos e missões.

2.2 A Certificação Ambiental para Meios de Hospedagem

A certificação ambiental de um equipamento de hospedagem quando bem planejada pode se tornar um diferencial competitivo, além de promover o turismo sustentável. Ela deve ser obtida por órgãos competentes e, preferencialmente, reconhecida em nível mundial. Os requisitos para um empreendimento obtê-la se dá por meio da mensuração dos impactos socioambientais gerados pelas atividades desenvolvidas. Por isso, é necessário desenvolver no empreendimento práticas ambientais adequadas, elaboradas a partir das diretrizes estabelecidas em planos de gestão ambiental.

No Brasil, a ABIH juntamente com o Instituto de Hospitalidade - IH, Organização não Governamental elaborou, em 2004, o Programa de Certificação em Turismo Sustentável - PCTS, certificação voltada para o desenvolvimento sustentável local, atuando nas relações com o ambiente natural, sociocultural e econômico. Outro programa ambiental implantado em equipamentos de hospedagem no país é o Hóspede da Natureza. Esse programa avalia a adequação dos princípios, concedendo a quem alcançar pontuação mínima o Selo ABIH de Compromisso Socioambiental, válido por dois anos.

Em nível internacional foi criado o programa de certificação ambiental direcionado para Indústria de Viagens e Turismo, o *Green Globe 2*, baseado nos princípios da Agenda 21 para o desenvolvimento sustentável. Essa certificação, conforme Dias e Pimenta (2005) objetiva alcançar e manter boas práticas socioambientais, distribuir máximos benefícios a todas as partes envolvidas e principalmente fornecer informações ambientais aos consumidores.

Empresas do segmento turístico, ainda são certificadas ao implantar o Sistema de Gestão Ambiental com base nas normas da ISO 14.001:2004. Essa certificação é realizada pela Organização Internacional de Normatização - ISO, com sede em Genebra, criou um Comitê Técnico com normas e guias sobre padrão internacional de gerenciamento ambiental. A Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT é a sua representante oficial no Brasil.

3 PROPOSTA PARA A GESTÃO AMBIENTAL NO HOTEL SÃO FRANCISCO

3.1 O Hotel São Francisco

O Hotel São Francisco está inserido no Sítio Histórico de Olinda, localizado na Rua do Sol, 127, no bairro do Carmo. O seu público alvo são turistas estrangeiros, principalmente europeus, seguido por aqueles procedentes de outros estados brasileiros.

O hotel foi construído em 1987 reproduzindo aspectos da arquitetura colonial. A área do empreendimento é de 2.882m² e possui a 1.498m² de área construída. Nele encontram-se 45 (quarenta e cinco) apartamentos classificados nas categorias: superior, standard e luxo. Há acomodações para hóspedes portadores de necessidades especiais.

No espaço para atividades de lazer, encontram-se piscina, sauna, telefonia, restaurante, bar, salão de jogos, *lobby* com TV, enfim, diversos tipos de serviços que lhe confere a categoria turística. O restaurante e o bar possuem um cardápio baseado na cozinha internacional, onde o hóspede desfruta de café da manhã regional, *drinks* e petiscos oferecidos na área da piscina.

O marketing do hotel é realizado através de *home page*, disponibilizado nos sites de busca rápida. A administração participa regularmente de eventos do *trade* turístico, além de realizar visitas a empresas de alto porte, localizadas no Estado.

O compromisso do hotel em ações socioambientais é restrito ao restaurante e à redução do consumo de energia elétrica nos apartamentos. Nos demais serviços do hotel não foram identificadas estratégias em relação a essa preocupação, no entanto a administração se mostrou interessada em desenvolver a gestão ambiental para atender às suas necessidades.

3.2 Plano de Trabalho para Implantação do Modelo de Gestão Ambiental na Hotelaria

A empresa pretende melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos hóspedes, por meio do desenvolvimento de práticas ambientais. Isso levou a elaboração de um plano de gestão ambiental baseado na Norma ISO 14001:2004 que prevê um planejamento flexível permitindo mudanças nos procedimentos dentro do enfoque pretendido, visando definir as condições e as não conformidades ambientais do hotel.

Para classificar as não conformidades ambientais, inicialmente foi necessário conhecer o perfil do hotel. Na avaliação dos aspectos ambientais foram considerados os elementos das atividades, produtos e serviços da organização que interagem com o meio ambiente. Enquanto, o impacto ambiental é o resultado do que esses aspectos irão causar ao meio ambiente, podendo ser positivos ou negativos.

A análise dos dados tomou como base o modelo do *check-list* proposto por Rovere *et al.* (2001), contendo perguntas para avaliar os aspectos e impactos ambientais, o qual foi realizado por meio de visitas ao equipamento, acompanhada por um funcionário do setor administrativo. A lista de verificação do *check-list* foi dividida em:

- Controle gerencial: avaliando a política ambiental; desempenho ambiental; estrutura e responsabilidades; gerenciamento de pessoal e treinamento; relações públicas; investimentos; conformidade legal; responsável pelo setor ambiental; consumidores; seguro; consumo de energia; material de escritório; processo de produção e operação; higiene e saúde ocupacional; e ruídos;
- Gestão de efluentes líquidos: analisando o consumo de água, esgoto sanitário e águas pluviais;
- Gestão de resíduos: avaliando os transportadores e receptores de resíduos;
- Gestão de materiais: envolve os materiais utilizados em todos os serviços da organização;
- Prevenção e controle de vazamento: analisando os planos de contingência e emergência.

A análise dos indicadores foi realizada em seguida por meio da classificação do peso de impacto x nota de efeito, obtendo a classificação dos impactos positivos e negativos, que possibilitará segundo Seiffert (2007) o enquadramento em: pequeno (impactos ambientais insignificantes), moderado (quando incidir sobre o impacto ambiental algum requisito legal aplicável) e elevado (impacto ambiental significativo anormal ou de emergência). O resultado da avaliação do *check-list* no Hotel São Francisco, consistiu em:

IMPACTOS AMBIENTAIS PEQUENOS

O hotel está em conformidade legal por apresentar preocupação com licenças ambientais, registros, documentários e arquivos, e por dispor de relatórios com informações ambientais atualizadas.

A higiene e saúde ocupacional destacam-se pelo fato da empresa ter inserido um controle médico de saúde, realizando periodicamente programas de informação e prevenção de riscos ocupacional.

As águas pluviais e os esgotos sanitários possuem ligações, independentes e compatíveis com a rede de distribuição local, através da utilização da fossa séptica para tratamento. Contudo, o hotel poderia desenvolver um sistema destinado a captação das águas pluviais, por meio de canaletas.

IMPACTOS AMBIENTAIS MODERADOS

Com relação a esses impactos, a empresa não considera o desempenho ambiental dos seus concorrentes. Nela não há promoção da qualidade ambiental, além de não possuir em sua estrutura organizacional as metas compatíveis com a melhoria contínua.

Nessa categoria foi incorporado o consumo de energia. Há fiscalização e monitoria periódica de todo sistema elétrico. Nos apartamentos, quando o hóspede se ausenta, todo o sistema é desligado automaticamente, exceto o frigobar. No entanto, não ocorre a valorização da luminosidade natural, como as instalações de janelas e as telhas transparentes.

A água consumida é monitorada para evitar desperdícios. As torneiras e tubulações são verificadas e consertadas para conter vazamentos. No entanto, não possui um programa de controle de perdas, ou ainda, incentivos a sua reutilização.

A empresa não possui nenhum plano para identificar entre suas atividades aquelas que possam apresentar maior risco ambiental, além da falta treinamento com relação a procedimentos de emergência.

IMPACTOS AMBIENTAIS ELEVADOS

O desempenho ambiental é ineficiente, como a inexistência de programas que visam à conformidade com exigências governamentais e com a melhoria e monitoramento dos aspectos ambientais, dentre outros. No processo de produção e operação verificou-se que não existem projetos de minimização ou eliminação dos impactos ambientais por meio da aplicação de projetos elaborados.

Apesar do hotel não possuir uma política ambiental, apresenta alguns cuidados durante a seleção dos fornecedores e com os serviços oferecidos. Essas ações não são divulgadas aos funcionários e hóspedes, e não há definição nos critérios de avaliação e revisão dos equipamentos e serviços da empresa.

A empresa afirma que possui a proteção ambiental como prioridade, mas, não possui plano de treinamento e/ou conscientização dos funcionários quanto à regulamentação e procedimentos relativos à questão ambiental. No item responsável pelo setor ambiental, não existe um técnico que avalie essas questões.

Nos seus investimentos foi identificado que ela não dispõe no orçamento de recursos para promover programas ambientais, porém procura identificar oportunidades de redução dos custos, como a utilização racional de energia e água.

Com relação aos materiais de escritório, a empresa entra em contradição no momento em que afirma a existência de incentivo à reciclagem dos resíduos sólidos, porém não há separação de papéis usados para reutilização ou disponibilizados para a reciclagem. Entretanto, as sobras dos orgânicos gerados na manipulação dos alimentos no restaurante são doadas à Prefeitura de Olinda. Estes resíduos são recolhidos diariamente sem nenhum tipo de monitoramento, além de não existir a preocupação em saber a sua destinação final.

Diante disso comprova-se a necessidade de implantar um programa de gestão ambiental, buscando contribuir para a minimização ou redução dos impactos ambientais negativos detectados, incentivando a adoção de projetos voltados principalmente para a sensibilização e capacitação dos colaboradores do hotel.

3.2.1 A Política Ambiental

A política ambiental é peça fundamental na implantação ou aprimoramento de um programa de gestão ambiental empresarial. Segundo Seiffert (2007) nela são estabelecidos os princípios organizacionais de ação, o compromisso da alta administração em atender aos requisitos legais e outros, além de assegurar a prevenção de impactos ambientais negativos por meio da busca da melhoria contínua.

A proposta para se estabelecer a política ambiental no Hotel São Francisco foi desenvolvida de acordo com a avaliação dos aspectos e impactos ambientais negativos mais relevantes. A Carta Ambiental dos hotéis da Rede ACCOR, foi adaptada a sua realidade. Segue a proposta:

POLÍTICA AMBIENTAL – HOTEL SÃO FRANCISCO

MISSÃO: Considerar as questões ambientais que envolvem todos os setores do hotel como uma das principais prioridades da empresa, buscando a minimização ou eliminação dos impactos negativos.

ANÁLISE DOS FATORES:

SENSIBILIZAÇÃO

- Sensibilizar os funcionários e clientes para proteção ambiental;
- Deixar acessível aos funcionários, fornecedores e hóspedes, a política ambiental da empresa;
- Integrar preservação ambiental aos serviços do hotel;
- Otimização de materiais.

GESTÃO DE ENERGIA

- Definir os objetivos de restrição do consumo;
- Realizar relatório mensalmente de melhorias técnicas;
- Manutenção periódica;
- Utilizar lâmpadas fluorescentes para iluminação em todos os setores do hotel;
- Isolar tubulações que transportam fluídos quentes e/ou frios;
- Resgatar a ventilação das fontes naturais;
- Utilizar racionalmente os aparelhos de ar condicionado;
- Instalar sistema de energia solar utilizando a chamada “energia verde”, como o aquecedor solar composto de embalagens descartáveis elaborado por Alano (s.d.);
- Desenvolver um programa de controle de perdas de energia.

GESTÃO DA ÁGUA

- Definir as metas de controle do consumo;
- Analisar todos os consumos mensalmente;
- Utilizar redutores de débito nas torneiras e duchas;
- Trabalhar com lavanderia que tenha responsabilidade ambiental com relação à minimização do consumo de água;
- Incentivar a reutilização de toalha e lençóis;
- Instalar sistemas para resgatar a água da chuva para jardinagem;
- Fiscalizar e realizar a manutenção do hidrômetro periodicamente;
- Desenvolver um programa de controle de perdas da água.

ÁGUAS RESIDUAIS

- Reciclagem das águas residuais;
- Realizar a manutenção periódica da fossa séptica.

RESÍDUOS ORGÂNICOS E INORGÂNICOS

- Limitação de embalagem individual dos produtos de higiene nos quartos;
- Reciclagem dos resíduos orgânicos e inorgânicos;
- Incentivar a reciclagem em todos os setores do hotel.

BIODIVERSIDADE

- Proteção ambiental como uma das prioridades da empresa;
- Incentivar o plantio de árvores;
- Participar de ações e projetos de preservação do meio ambiente;

COMPRAS ECOLÓGICAS

- Utilização de produtos ambientalmente corretos;
- Favorecimento da agricultura orgânica.

3.2.2 Objetivos

Esses objetivos são estabelecidos após a análise dos aspectos e impactos ambientais, devendo ser mensuráveis e claramente definidos para cada nível e função pertinente, de acordo com a sua política ambiental. Deve incluir comprometimentos com: prevenção da poluição; atendimento aos requisitos legais; programas de minimização de perdas, entre outros, visando sempre à melhoria contínua dos aspectos ambientais.

Por sua vez os objetivos são traduzidos em programas como planos e ações, designando o estabelecimento dos papéis e responsabilidades. Segue objetivos propostos para cada aspecto:

- Água: buscar o uso racional e a preservação da qualidade, armazenamento da água da chuva;
- Energia: buscar o uso racional, evitar perdas, utilização de fontes de energias renováveis instalar equipamentos eletrônicos com baixo consumo de energia;
- Águas Residuais: buscar o melhoramento constante do controle dos esgotos no ambiente, realizar o tratamento correto das águas residuais e manutenção periódica da fossa séptica;
- Resíduos Sólidos: implantar coleta seletiva, colocar em prática os 4Rs: repensar, reduzir, reutilizar e reciclar, correta disposição final de resíduos gerando menor quantidade de lixo a ser enviado para aterros;
- Biodiversidade: desenvolvimento de atitudes visando à preservação da biodiversidade, redução da utilização de inseticidas, herbicidas e fungicidas, utilização de adubos orgânicos e plantas adaptadas ao contexto local;
- Sensibilização: propor ações de melhoria na relação homem x meio ambiente, incentivar a conscientização ambiental, integrar preservação ambiental às nossas funções, sensibilização dos clientes para a proteção ambiental;
- Compras ecológicas: integrar a preservação ambiental de acordo com as necessidades de cada setor, considerar a compra de produtos nos fornecedores que visam à minimização dos impactos ambientais, como por exemplo, a compra de alimentos sem o uso de agrotóxico.

3.2.3 Programa de Gestão Ambiental

No programa de gestão ambiental hoteleira a organização deve estabelecer e manter programas ambientais com estrutura dinâmica voltado para a valorização da qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos

hóspedes. Esse programa deve possuir ainda como meta, a melhoria da qualidade do ambiente empresarial, favorecendo um ambiente de trabalho limpo, organizado e agradável.

Esses programas, de acordo com Harrington e Knight (2001), devem respeitar os princípios básicos da gestão, assegurando que as responsabilidades e recursos sejam alocados em cada setor da organização para o alcance com êxito dos objetivos e metas estabelecidos anteriormente.

O êxito desses programas depende ainda de recursos financeiros, tecnológicos e humanos, além do estabelecimento de forma detalhada do cronograma de execução das ações para mitigação dos impactos negativos encontrados por meio da análise dos aspectos ambientais.

Imprescindível na execução desse programa de gestão ambiental é a participação efetiva dos funcionários, para isso é importante torná-los aptos por meio de cursos e oficinas de capacitação, com o propósito de despertar a sensibilização e motivação para as causas ambientais.

Para a criação de programas ambientais, seguem sugestões de temas, tais como: coleta seletiva dos resíduos orgânicos e inorgânicos, para reutilização ou reciclagem; seminários de Gestão Ambiental direcionados para cada setor do hotel; elaboração de um projeto de cisterna para armazenamento de água pluvial; e, disseminação de novos conhecimentos e idéias, por meio da educação ambiental e seus procedimentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da questão ambiental e o seu reflexo na hotelaria permitem identificar que há uma tendência da adoção pelas empresas de programas de gestão ambiental. No Brasil, destacam-se o Programa Hóspedes da Natureza e o Programa de Certificação do Turismo Sustentável. Atualmente ocorre a adesão de alguns hotéis a modelos internacionais de Sistema de Gestão Ambiental, como a ISO 14.001:2004.

Apesar de muitos equipamentos hoteleiros não seguirem programas de Gestão Ambiental, não falta diversas iniciativas que contribuem com a qualidade dos produtos oferecidos por meio da proteção aos recursos naturais. Entre esses equipamentos, encontra-se o Hotel São Francisco que desenvolve ações pontuais para reduzir alguns impactos ambientais, por isso é imprescindível o desenvolvimento de uma política voltada para a valorização da qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos seus hóspedes.

O hotel dispõe de excelente infra-estrutura, mas destacam-se impactos ambientais que comprometem a imagem empresarial. Na categoria dos elevados foi observada a falta de controle no consumo de energia e água, além da reduzida atuação da alta administração nas questões ambientais; nos moderados, ocorreram a escassez de investimento para a política de desempenho ambiental, evidente pela falta de gerenciamento de pessoal e treinamento, funcionário responsável pelo setor ambiental, processo de produção e operação, além da gestão de resíduos e materiais; enquanto, na categoria de pequenos impactos, apresenta-se em conformidade legal apenas o lançamento de efluentes sanitários, higiene e saúde ocupacional.

A viabilização de um programa de gestão ambiental no hotel depende do estabelecimento de metas e o cumprimento dos objetivos propostos. Essa política ambiental minimizaria esses impactos, além de proporcionar a integração de todos os setores organizacionais, como a alta administração, funcionários e fornecedores.

Seria conveniente ainda, que a alta administração lidasse de forma mais expressiva com as questões ambientais. Para isso é imprescindível que percebam que esse equipamento turístico é apto a desenvolver-se de forma sustentável, desde que implantem medidas mitigadoras, objetivando a minimização dos impactos ambientais negativos. Com isso espera-se que o hotel, ao buscar caminhos para vencer os novos desafios da competitividade, intensifique suas ações de proteção ambiental, tornando-se uma organização que oferta ao mercado turístico produtos e serviços de qualidade.

REFERÊNCIAS

ACCOR. **Carta Ambiental da Rede ACCOR.** Disponível em: <http://www.accorhotels.com.br/corporativo/downloads/Carta_Ambiental.pdf> Acesso em 07 de janeiro 2008.

ALANO, José Alcino. **Aquecedor Solar Composto de Embalagens Descartáveis.** Disponível em <<http://josealcinoalano.vilabol.uol.com.br/manual.htm>> - Acesso em 24 de abril 2008.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. 2. Ed. atual e ampliada. – São Paulo: Saraiva, 2007.

DIAS, Reinaldo. **Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2006.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa**. – 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

HARRINGTON, James; KNIGHT, Alan. **A implementação da ISO 14000**. São Paulo: Atlas, 2001.

REJOWSKI, Mirian; COSTA, Benny Kramer. **Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão** – São Paulo: Atlas, 2003.

ROVERE, Emilio Lebre La (e outros). **Manual de auditoria ambiental**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda, 2001.

SEIFFERT, Maria Elizabete Bernardini. **ISO 14001 Sistemas de Gestão Ambiental: implantação objetiva e econômica**. – 3. ed. ver. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2007.