



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Centro de Excelência em Turismo

**GESTÃO AMBIENTAL NO CENÁRIO  
HOTELEIRO DE BRASÍLIA: A VERIFICAÇÃO  
DE PARÂMETROS ISO 14001**

Giovanna dos Santos de Oliveira

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena

Brasília - DF

Julho/2015



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Centro de Excelência em Turismo

# **GESTÃO AMBIENTAL NO CENÁRIO HOTELEIRO DE BRASÍLIA: A VERIFICAÇÃO DE PARÂMETROS ISO 14001**

Giovanna dos Santos de Oliveira

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo - CET, da Universidade de Brasília - UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Brasília - DF

Julho/2015

Oliveira, Gyovanna dos Santos.

Gestão Ambiental no cenário hoteleiro de Brasília: a verificação de parâmetros ISO 14001/ Oliveira, Gyovanna dos Santos - Brasília, 2015.

57 f. : il

Monografia (graduação) - Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2015

Orientador: Prof. Luiz Carlos Spiller Pena

1. Desenvolvimento Sustentável 2. Turismo Sustentável 3. Gestão Ambiental 4. Hotelaria 5. ISO 14001

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Centro de Excelência em Turismo

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo - CET, da Universidade de Brasília - UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

## **GESTÃO AMBIENTAL NO CENÁRIO HOTELEIRO DE BRASÍLIA: A VERIFICAÇÃO DE PARÂMETROS ISO 14001**

**Gyovanna dos Santos de Oliveira**

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena

---

Prof. Dra. Iara Lúcia Gomes Brasileiro

---

Prof. Dr. João Paulo Faria Tasso

Brasília, \_\_\_\_ de julho de 2015.

*Dedico este trabalho a meus familiares,  
amigos e docentes do Centro de Excelência em  
Turismo da Universidade de Brasília.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à minha família por todo apoio durante o curso, em especial a meu pai que por um acaso da vida não pode concluir mais esta etapa ao meu lado, mas sempre me deu suporte em todas as situações. Agradeço a meus amigos do curso de turismo por todos os semestres e disciplinas que finalizamos juntos, às pessoas que me auxiliaram da forma que seja ao longo desses anos, e ao meu namorado que tem me passado estímulos e determinação.

Agradeço ainda aos gestores e supervisores dos hotéis que me auxiliaram na pesquisa.

Dou os meus sinceros agradecimentos a todos os professores que tive na Universidade, em especial aos do CET. Um excelente grupo que se dedica cada vez mais ao crescimento do curso. Por fim, um agradecimento especial ao Prof. Luiz Spiller pela orientação e pelos ensinamentos ao decorrer do curso.

## **RESUMO**

O intenso processo de industrialização que o mundo sofreu no pós segunda guerra gerou profundos impactos no meio ambiente, e de forma a minimizar essa problemática criou-se o discurso do desenvolvimento sustentável como uma forma de prevenir e reeducar o uso dos recursos naturais. Diante desse fato, inseriu-se na atividade turística o pensamento sustentável e de preservação dos recursos a longo prazo. As organizações, inclusive as que tangem ao setor turístico, passaram então a trabalhar suas ações de modo a gerenciar o uso dos recursos a fim de mitigar os impactos causados ao meio ambiente, bem como aumentar sua vantagem competitiva e valor da marca no mercado. Dessa forma, esse trabalho procurou analisar a maneira com que os equipamentos hoteleiros localizados em Brasília tratam das questões ambientais, e se esses estão em proximidade com parâmetros delegados pela norma internacional que diz respeito à Gestão Ambiental, ISO 14001. A metodologia deu-se por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa semiestruturado, baseado na norma NBR ISO 14001:2004, aplicado em três hotéis de Brasília. Os resultados obtidos por meio da amostragem de três estabelecimentos mostram a existência de ações voltadas à prática ambiental, e que dois dos empreendimentos necessitam de poucas implementações para a conformidade com a norma enfocada e conseqüentemente com a certificação.

**PALAVRAS-CHAVE:** 1. Desenvolvimento Sustentável 2. Turismo Sustentável 3. Gestão Ambiental 4. Hotelaria 5. ISO 14001

## **ABSTRACT**

The intense process of industrialization the world has suffered after World War II has created profound impacts on the environment, and to minimize this problem the discourse of sustainable development, as a way to prevent and reeducate people on the usage of natural resources, has been created. Given this fact, sustainable thinking and preservation of long-term resources have become part of the tourism. Organizations, including those that concern the tourism sector, started working on their actions to manage the usage of resources in order to reduce the impacts to the environment, and increase their competitive advantage and brand value in the market. Thus, this study sought to analyze the way the hotel equipment located in Brasília deal with environmental issues, and if they are in accordance with the standards imposed by the international Law regarding Environmental Management, ISO 14001. The methodology gave through the application of semi-structured questionnaire, based on the standard ISO 14001:2004, applied in three hotels on Brasilia. The results obtained through a sampling of three institutions show that there are actions towards environmental practices, and that two of the projects require few implementations to make ends meet with the standard, and therefore, get certification.

**KEY WORDS:** 1. Sustainable Development 2. Sustainable Tourism 3. Environmental Management 4. Hotel Business 5. ISO 14001

## **LISTA DE FIGURAS**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Produção do Discurso de Desenvolvimento Sustentável.....                   | 18 |
| Figura 2: O desenvolvimento cronológico do conceito de turismo sustentável.....      | 25 |
| Figura 3: Membros ISO.....   | 29 |
| Figura 4: PDCA - modelo de Sistema de Gestão Ambiental para a NBR ISO 14001:2004 ... | 34 |

## LISTA DE QUADROS

|  |    |
|--|----|
| Quadro 1: Cronologia dos principais eventos e acordos ambientais internacionais posteriores a 1992 ..... | 21 |
| Quadro 2: Organismos de certificação de Sistema de Gestão Ambiental. ....                                | 30 |
| Quadro 3: Dados da entrevista.....   | 45 |
| Quadro 4: Requisitos Gerais e Política Ambiental .....   | 45 |
| Quadro 5: Aspectos Ambientais - Resíduos Sólidos .....   | 46 |
| Quadro 6: Aspectos Ambientais - Água.....  | 46 |
| Quadro 7: Aspectos Ambientais - Energia .....  | 46 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas

**CMMAD** - Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento

**DD** - Discurso do Desenvolvimento

**DDC** - Discurso de Desenvolvimento Competitivo

**DDS** - Discurso do Desenvolvimento Sustentável

**EUA** - Estados Unidos da América

**GEE** - Gases de Efeito Estufa

**INMETRO** - Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial

**IPCC** - *Intergovernmental Panel on Climate Change*

**ISO** - *International Organization of Standardization*

**OMC** - Organização Mundial do Comércio

**OMT** - Organização Mundial do Turismo

**ONG** - Organização Não Governamental

**ONN** - Órgão Nacional de Normatização

**ONU** - Organização das Nações Unidas

**PDCA** - *Plan, Do, Check, Act*

**PNB** - Política Nacional da Biodiversidade

**PNMA** - Política Nacional de Meio Ambiente

**PNMC** - Política Nacional sobre Mudanças do Clima

**PNUMA** - Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente

**POP** - Poluente Orgânico Persistente

**PPCDAM** - Plano de Ação para a Preservação e Controle do Desmatamento na Amazônia

**RA** - Região Administrativa

**SGA** - Sistema de Gestão Ambiental

**UH** - Unidade Habitacional

**UNESCO** - Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....                           | 13 |
| 2. CONTEXTUALIZAÇÃO.....                      | 16 |
| 2.1 Desenvolvimento Sustentável.....          | 16 |
| 2.2 Políticas ambientais no Brasil.....       | 21 |
| 2.3 Responsabilidade Social Corporativa ..... | 23 |
| 2.3 Turismo e sustentabilidade .....          | 25 |
| 3. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL .....          | 27 |
| 3.1 ISO 14000 .....                           | 31 |
| 3.2 ABNT NBR ISO 14001:2004.....              | 32 |
| 3.2.1 Requisitos Gerais.....                  | 34 |
| 3.2.2 Política Ambiental.....                 | 35 |
| 3.2.3 Planejamento .....                      | 36 |
| 3.2.4 Implementação e Operação .....          | 38 |
| 3.2.5 Verificação .....                       | 41 |
| 3.2.6 Análise pela administração.....         | 43 |
| 4. METODOLOGIA .....                          | 43 |
| 5. RESULTADOS OBTIDOS .....                   | 45 |
| 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                 | 49 |
| REFERÊNCIAS .....                             | 51 |
| APÊNDICE A - Instrumento de pesquisa .....    | 54 |

## 1. INTRODUÇÃO

A atividade turística é capaz de gerar uma importante contribuição para o setor econômico de determinado destino, através da geração de receita e emprego. De acordo com SOUKIAZIS & PROENÇA (2007, *apud* CORDEIRO, PARTIDÁRIO e LEITE, 2009) é considerada como um item estratégico, uma vez que pode ser um fator de desenvolvimento para um país, sendo capaz de reestruturar territórios que perderam suas vantagens competitivas.

Contudo, todo o desenvolvimento provoca impactos ambientais significativos, e como a atividade, em todos os seus segmentos, ocorre no meio ambiente e é parte integrante desse, a sustentabilidade e práticas ambientais devem estar presentes em todo o setor a fim de preservar seu "produto de exploração".

É de suma importância que, não só o poder público, mas os equipamentos e serviços que compõem a oferta turística tenham a consciência sobre a importância do desenvolvimento sustentável, que a grosso modo, traz a ideia da preservação dos recursos para a utilização a longo prazo. Os meios de hospedagem, por exemplo, como equipamentos vinculados diretamente ao setor do turismo, precisam desenvolver cada vez mais as práticas ambientais em seus estabelecimentos em um intuito de contribuir para tal preservação e disseminar a mudança de consciência e atitudes dos turistas a esse fim, para que possam, mesmo que momentaneamente, refletir sobre a utilização que fazem do meio ambiente.

Assim, a escolha do tema da presente monografia gira em torno da ideia de que a Gestão Ambiental, adequada através de normas internacionais como a ISO 14001<sup>1</sup>, é a forma de controle na qual os equipamentos turísticos podem se espelhar a fim de orientar e estimular a conscientização e o uso de métodos mais eficientes, otimizando recursos, evitando desperdícios (COSTA, 2003) e em prol da responsabilidade social e ambiental corporativa.

O recorte foi feito para os meios de hospedagem, entendendo que a Gestão Ambiental possibilita aos seus gestores conduzir estudos de base, treinar funcionários e desenvolver sistemas para um monitoramento contínuo, além de estabelecer parâmetros ambientais relacionados à poluição, água, energia, resíduos sólidos (ESPÍNDOLA, 2005), entre outros problemas globais. Além do que, promover e incitar boas práticas aos hóspedes e funcionários em um equipamento turístico em conformidade com tais normas pode gerar um boa imagem

---

<sup>1</sup> Norma Internacional da série ISO 14000 que diz respeito à Gestão Ambiental.

no contexto da crescente globalização dos mercados, passando a ser fator estratégico de competitividade (GONÇALVES, 2004).

Por se tratar de uma certificação opcional, a ISO 14001, embora muito eficiente, não tem grande utilização pelos hotéis brasileiros, o que não quer dizer que os equipamentos turísticos não tenham uma Gestão Ambiental ou não pratiquem ações voltadas à qualidade do meio ambiente.

Dessa forma, este estudo tem por objetivo geral identificar a proximidade entre a rede hoteleira de Brasília perante a norma ISO 14001, e como objetivos específicos:

- Identificar se a rede hoteleira de Brasília implementa a Gestão Ambiental;
- Descrever como os hotéis implementam as práticas ambientais;
- Verificar se os padrões ambientais que são trabalhados nos hotéis são suficientes para a implantação de uma norma internacional como a ISO 14001.

Para alcançar os objetivos da monografia, os procedimentos metodológicos envolveram o levantamento de referências bibliográficas e informações disponíveis em livros e documentos (físicos e *online*). Trata-se de uma pesquisa com resultados quali-quantitativos, ao passo que estabeleceu por meio de um instrumento semiestruturado uma maneira de quantificar requisitos de aproximação do meio de hospedagem e permitir que, na entrevista, fossem introduzidos, no campo de nota, outros pontos pertinentes para a utilização na análise.

Esta monografia está subdividida em três capítulos, afora a introdução e suas considerações finais. O primeiro capítulo trata de uma contextualização ambiental no mundo, abordando a introdução do discurso de desenvolvimento sustentável e os benefícios que o tema desencadeou; a criação de políticas públicas ambientais no Brasil; o conceito de Responsabilidade Social Corporativa que atingiu o universo das organizações; e o incremento da sustentabilidade na atividade turística.

O segundo capítulo versa sobre a série de normas internacionais de Gestão Ambiental, ISO 14000, e tem enfoque na NBR ISO 14001 de 2004, traduzida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). São discorridos ainda as orientações de uso da norma ISO 14001, que servirão de base para a análise dos resultados.

Por fim, o terceiro capítulo exhibe os resultados obtidos diante da amostra de hotéis de Brasília e traz a relação das atividades ambientais desenvolvidas nos estabelecimentos bem como a proximidade que têm com a norma.

## 2. CONTEXTUALIZAÇÃO

### 2.1 Desenvolvimento Sustentável

Os pensamentos que antecederam a década de 1970, sobretudo os da era Industrial, tinham baixo envolvimento para com o meio ambiente, uma vez que acreditava-se na duração infinita dos recursos naturais e não se via, a partir desses, restrições no processo de produção.

Na América, especialmente nos Estados Unidos, o processo de industrialização e desenvolvimento muito acelerado, resultou na grande expansão das cidades e, conseqüentemente, em problemas urbanos de diferentes ordens.

A década de 1950 foi marcada por uma intensa expansão da atividade econômica mundial e o modelo de crescimento implantado após a segunda guerra revelou-se como um agente de quebra de equilíbrio ecológico, desencadeando, em termos econômicos, um desequilíbrio na alocação de recursos (BURSZTYN, 1994 *apud* BURSZTYN e BURSZTYN, 2012).

De acordo com BURSZTYN e BURSZTYN (2012), três aspectos de ameaças ao equilíbrio ecológico surgiram nessa época associados ao modelo de produção e consumo:

- o aumento de lançamentos de resíduos nos diversos meios receptores (atmosferas, águas superficiais e subterrâneas e solos), cuja capacidade de assimilação é fixa, não levando em conta a mudança climática no longo prazo;
- a diversificação e mobilidade dos poluentes (novos tipos de poluição aparecem, tais como as emissões de dióxido de enxofre, o lançamento de hidrocarbonetos no mar, resíduos de embalagens de plástico, produtos tóxicos); e
- a diminuição da capacidade de absorção dos meios receptores (BURSZTYN e BURSZTYN, 2012, p. 75).

Os autores inferem ainda que, desde a Revolução Industrial, os efeitos do crescimento econômico têm ocasionado mudanças qualitativas comprometedoras dos sistemas ecológicos. A lógica do industrialismo de se produzir cada vez mais, utiliza crescentes quantidades de recursos naturais e conseqüentemente, crescente quantidade de resíduos é gerada.

O discurso do desenvolvimento sustentável surgiu como substituto ao desenvolvimento econômico, e segundo LIMA (2003), foi criado a fim de gerenciar a produção econômica decorrente do capitalismo frente aos efeitos da degradação ambiental, tanto na perspectiva de manter a oferta de recursos naturais, como minimizar os resíduos e poluição da produção.

MACHADO (2005 *apud* ÁLVARES, 2010) explica que o discurso de desenvolvimento sustentável teve início somente ao fim da década de 1960, com vista a mitigar os processos que a produção em massa e o fomento por crescimento econômico geraram entre os países desenvolvidos e subdesenvolvidos. A autora descreve a trajetória da produção do discurso de desenvolvimento sustentável da seguinte maneira:

No final da década de 1960, a recorrência de precipitações de chuva ácida nos países escandinavos levou a Suécia a solicitar que as Nações Unidas se envolvessem na busca de soluções para os problemas ambientais que ultrapassavam as fronteiras nacionais, propondo a realização de uma Conferência Mundial para discutir e encontrar soluções para esses problemas. A movimentação de interesses desencadeada a partir da convocação da Conferência e do seu processo de preparação produziu um significativo deslocamento nos moldes como vinham sendo abordados os problemas ambientais, dando início à inscrição desses problemas no campo das políticas de desenvolvimento e das relações entre países ricos e industrializados com os países em processo de industrialização. Ou seja, desde Estocolmo<sup>2</sup>, a problemática ambiental é inscrita no Discurso do Desenvolvimento produzindo uma cisão nesse discurso. Cisão essa que será posteriormente formulada como Discurso do Desenvolvimento Sustentável (MACHADO, 2005 *apud* ÁLVARES, 2010, p.86).

O discurso do desenvolvimento sustentável, segundo ÁLVARES (2010), surge principalmente em favor das críticas ao padrão de desenvolvimento em curso, sempre focado em uma lógica consumista. Essa avidez pelo consumo ocorre muitas vezes pelo modelo econômico, onde o sistema produtivo tem o ciclo de vida dos produtos cada vez mais encurtados. Há uma estratégia de negócios, denominada obsolescência programada, *na qual a obsolescência (o processo de se tornar obsoleto - ou seja, fora de moda ou não mais utilizável) de um produto é planejada e inserida na sua própria concepção. Nesse sentido, o consumidor precisa adquirir, no futuro, novos produtos e serviços que o produtor fornece* (THE ECONOMIST, 2009 *apud* BURSZTYN e BURSZTYN, 2012, p.284).

A ilustração (Figura 1) traz um compilado das atuações no decorrer do aparecimento do discurso de desenvolvimento sustentável, que vai desde 1972 com a Conferência de Estocolmo até o pós Rio-92<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Conferência de Estocolmo: Evento mundial ocorrido em 1972 pela Organização das Nações Unidas sobre o Ambiente Humano e a trajetória da Educação Ambiental.

<sup>3</sup> Rio-92: Conferência das Nações Unidas que resultou na elaboração de um dos principais documentos de detalhamento do desenvolvimento sustentável, a Agenda 21.



|      |  |
|------|--|
| 1992 | Criação da Comissão Mundial de Desenvolvimento Sustentável   |
| 1992 | Conferencia das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento com a participação de 178 países. Aprovação da Convenção sobre as Mudanças Climáticas e Convenções sobre a Diversidade Biológica (Rio de Janeiro)  |
| 1992 | Conferencia Internacional sobre Água e Meio Ambiente (Dublin)  |
| 1992 | Convenção sobre a Proteção e a Utilização dos Cursos de Água Transfronteiriços e dos Lagos Internacionais com protocolo firmado em 1997 (Helsinki)   |
| 1993 | Convenção sobre Responsabilidade Civil Relativa aos Danos Resultantes de Atividades Perigosas para o Meio Ambiente (Lugano)  |
| 1993 | Conferencia Mundial sobre os Direitos do Homem. Defende o direito das populações a um meio ambiente sadio e ao desenvolvimento (Viena)   |
| 1994 | Conferencia do Cairo sobre População e Desenvolvimento (Cairo)   |
| 1994 | Conferencia das Nações Unidas sobre a Luta contra a Desertificação (Paris)   |
| 1994 | Conferencia Internacional sobre População e Desenvolvimento, que teve entre seus objetivos, a integração das questões ambientais nas políticas setoriais, o reforço da autonomia das mulheres e a consideração dos fatores sócio-demográficos nas políticas ambientais (Cairo) |
| 1994 | Conferencia Mundial sobre o Desenvolvimento Sustentável dos Pequenos Estados Insulares em Desenvolvimento (Barbados)   |
| 1994 | Acordo sobre o Programa de Ação Mundial para Proteção do Meio Ambiente Marinho contra a Poluição de Origem Terrestre (Washington)  |
| 1994 | Convenção sobre Segurança Nuclear (Viena)  |
| 1995 | Cúpula Mundial para o Desenvolvimento Social para enfrentar a pobreza, o desemprego e a desintegração social em todos os países (Copenhague)   |
| 1995 | Criação da Organização Mundial do Comércio (OMC)   |
| 1995 | Criação do Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável   |
| 1995 | Conferencia Mundial da Mulher (Beijing, China)   |
| 1996 | Cúpula Mundial de Alimentação, que afirma o direito de cada ser humano de não passar fome e de ter uma alimentação adequada (Roma)   |
| 1996 | Segunda Conferencia das Nações Unidas sobre os Assentamentos Humanos (Istambul)  |
| 1996 | Tratado de Interdição Completa dos Testes Nucleares (Nova York)  |
| 1997 | Convenção sobre a Segurança da Gestão de Resíduos Radioativos (Viena)  |
| 1997 | Realização da Segunda Cúpula da Terra Rio+5 – seção extraordinária da Assembléia Geral das Nações Unidas sobre a Implantação da Agenda 21 (Nova York)  |
| 1997 | Primeiro Fórum Mundial da Água (Marraqueshe)   |
| 1997 | Conferencia de Kyoto – elaboração um protocolo sobre mudanças climáticas (Kyoto)   |
| 1997 | Convenção sobre o Direito de Utilização dos Cursos d'Água Internacionais para Outros Fins que a Navegação (Nova York)  |
| 1998 | A Convenção sobre o Acesso à Informação, a Participação do Público no Processo Decisório e o Acesso à Justiça na Área Ambiental, com protocolo em 2003 (Aarhus – Dinamarca)  |
| 1998 | Convenção sobre o Consentimento Prévio com Conhecimento de Causa Plausível no Caso de Certos Produtos Químicos Perigosos e Pesticidas que são Objeto de Comércio Internacional (Rotterdam)   |
| 2000 | Segundo Fórum Mundial da Água (Haia)   |

|      |  |
|------|--|
| 2000 | Protocolo de Cartagena sobre Biossegurança (Cartagena – Colômbia)  |
| 2000 | Cúpula do Milênio, com a participação de 189 países, quando foi aprovada a Declaração do Milênio (Nova York)   |
| 2001 | Convenção de Estocolmo sobre os Poluentes Orgânicos Persistentes – POPs (Estocolmo)  |
| 2001 | Acordo sobre as Modalidades de Aplicação do Protocolo de Kyoto (Bonn)  |
| 2001 | Cúpula Européia de Gotemburgo – os países da União Européia aprovam a Estratégia Europeia de Desenvolvimento Sustentável   |
| 2001 | Adoção do Tratado Internacional sobre os Recursos Fitogênicos que Apresentam Interesse para a Alimentação e a Agricultura (Roma)   |
| 2002 | Conferência Internacional sobre o Financiamento do Desenvolvimento (Monterrey – México)  |
| 2002 | Conferência sobre a Biodiversidade (Haia)  |
| 2002 | Cúpula Mundial do Desenvolvimento Sustentável, com participação de 193 países (Johanesburgo)   |
| 2003 | Terceiro Fórum Mundial da Água (Kyoto, Shiga e Osaka)  |
| 2004 | Terremoto provoca tsunamis no oceano Índico, matando cerca de 250 mil pessoas.   |
| 2004 | Primeira Conferência Mundial sobre Energia Renováveis, reunindo 154 países (Bonn)  |
| 2005 | Reunião Internacional sobre a Adoção do programa de ação para o Desenvolvimento Sustentável dos Pequenos Estados Insulares em Desenvolvimento (Ilhas Maurício)   |
| 2005 | Publicação do relatório <i>Investir no desenvolvimento: plano prático para realização dos objetivos do milênio para o desenvolvimento</i> , estudo realizado por um grupo de 265 consultores, dirigido por Jeffrey Sachs e apoiado pelo PNUD   |
| 2005 | Furacão Katrina provoca grandes danos ao sul do EUA, notadamente em Nova Orleans   |
| 2005 | Publicação do relatório <i>Avaliação dos ecossistemas para o milênio</i> redigido por cerca de 1.300 especialistas a pedido das Nações Unidas  |
| 2006 | Lançado na Inglaterra o <i>Relatório Stern</i> , produzido pelo economista Nicholas Stern, que mostra, com evidências científicas que o aquecimento global está progredindo e quais serão suas consequências   |
| 2006 | Quarto Fórum Mundial da Água (Cidade do México)  |
| 2007 | O IPCC publica o quarto relatório de avaliação com três volumes: a base das ciências físicas; impactos, adaptações e vulnerabilidade; mitigação das mudanças climáticas  |
| 2009 | Quinto Fórum Mundial da Água (Istambul)  |
| 2010 | Erupção do vulcão Eyjafjallajökull, na Finlândia, afeta o tráfego aéreo na Europa e na América do Norte  |
| 2010 | Terremoto no Haiti mata mais de 300.000 pessoas  |
| 2010 | Vazamento de óleo na plataforma de British Petroleum, no Golfo de México, por cerca de três meses, causando prejuízos superiores a 20 bilhões de dólares   |
| 2011 | Terremoto próximo à costa do Japão provoca um tsunami que, por sua vez, atinge a central nuclear de Fukushima. Grave vazamento radiativo obriga o governo a evacuar 140 mil pessoas, num raio de 20 km. A energia nuclear volta a ser alvo de críticas, em todo mundo. A Alemanha anuncia um programa de desativação de todas as suas usinas |

|      |   |
|------|---|
| 2011 | A população mundial atinge a marca de 7 bilhões |
| 2012 | Sexto Fórum Mundial da Água (Marselha – França) |
| 2012 | Conferencia Rio+20                              |

**Quadro 1:** Cronologia dos principais eventos e acordos ambientais internacionais posteriores a 1992  
Fonte: (BURSZTYN e BURSZZTYN, 2012, p. 135 - 138).

O Quadro 1 permite verificar que a construção da ideia de desenvolvimento sustentável tomou grandes proporções positivas em todo o mundo e configurou a criação de outras medidas de incentivo a práticas ambientais e sociais.

A partir desse panorama, o Desenvolvimento Sustentável tornou-se de extrema importância para a continuidade das ações desenvolvimentistas do homem, uma vez que *remete à consideração de processos políticos-institucionais, decisões produtivas, produção de conhecimentos, inovação tecnológica, modos de relação com a natureza, estratégias de longo prazo, dentre outros aspectos* (BURSZTYN e BURSZZTYN, 2012, p. 42).

Além do desenvolvimento visando atender às necessidades do homem, para BURSZZTYN e BURSZZTYN (2012, p. 47), *o conceito de desenvolvimento sustentável surge justamente como elo entre a economia (num sentido amplo, envolvendo também a dimensão social) e a ecologia, promovendo a reaproximação entre estes dois campos do saber, ensejando assim a consideração "inclusiva" da natureza como um ente participante nos rumos a se tomar quanto ao próprio desenvolvimento.*

## 2.2 Políticas ambientais no Brasil

O aumento das responsabilidades do poder público, que diz respeito às funções de proteção social alcança vários países. A responsabilidade de proteger o ambiente torna-se cada vez mais recorrente nas políticas públicas (BURSZTYN e BURSZZTYN, 2012).

Nem sempre o interesse social corresponde ao interesse público, e é por isso que as políticas públicas ambientais tem que levar em conta vários fatores em sua elaboração, como os atores envolvidos, governo, entidades privadas, organizações não governamentais (ONGs) e a comunidade.

Desde as últimas décadas do século XX, o Brasil vem se empenhando em formular políticas públicas ambientais com a finalidade de regular as ações do homem perante ao meio ambiente, de forma a prevenir e corrigir o mau uso dos recursos naturais, assim como orientar o uso adequado.

A trajetória da política ambiental no país tem como marco histórico a criação da Política Nacional de Meio Ambiente - PNMA, no ano de 1981, que possibilitou uma ação ambiental coordenada. Pode-se afirmar que:

No Brasil, a Lei da Política Nacional do Meio Ambiente representa a espinha dorsal a sustentar as diretrizes, as regras, os princípios, os instrumentos de proteção, as políticas públicas ambientais, as estratégias, as medidas administrativas e legislativas voltadas à preservação da natureza à luz dos princípios fundamentais de proteção do meio ambiente equilibrado (KISHI, 2007 *apud* STEINBERGER e ABIRACHED, 2013).

Segundo STEINBERGER e ABIRACHED (2013) houveram dois períodos, separados pela PNMA, que destacam a prática de políticas ambientais nacionais. O primeiro, pré PNMA, entre os anos de 1934 a 1980, caracterizou-se com uma atuação esparsa de temas pontuais como domínio e uso das águas, proteção da fauna e flora, crimes e contravenções florestais e poluição urbana e industrial.

Na PNMA foram abordados temas como uso racional dos recursos ambientais: solo, subsolo, ar e água, proteção dos ecossistemas, poluição, qualidade ambiental e educação ambiental. Já o segundo período, pós 1981, inclui temas mais recentes como biodiversidade, desmatamento e mudanças climáticas.

Não houve a elaboração de um documento que enfeixe uma nova proposta para a PNMA, a política de 1981 continua vigente até os dias atuais. Segundo STEINBERGER (2013), a Política Nacional do Meio Ambiente continua válida por ser uma política "guarda chuva" cuja atualidade está na amplitude dos temas abordados que abrigam inúmeras políticas, planos e programas, além das poucas modificações que sofreu que não alteraram sua essência.

Cabe ressaltar que a PNMA é uma política de abrangência de vários temas, mas não dos mais recentes, pós 1981, já citados. STEINBERGER (2013), diz ainda que em 2003, a Política Ambiental Integrada foi aplicada para definir algumas diretrizes gerais para orientar a ação do Ministério do Meio Ambiente, como a transversalidade, mas ainda assim não foi suficiente para ser considerada uma nova política nacional de meio ambiente.

A transversalidade foi uma proposta de que as ações ambientais devem se fazer presentes na agenda de todos os órgãos públicos. Questões como essa não podem caber apenas a um setor, devem estar integradas a outras políticas, sejam elas econômicas, sociais, setoriais ou espaciais.

Diante das problemáticas ambientais, pós PNMA, foram criados artifícios que visam regular e mitigar os impactos. A Política Nacional da Biodiversidade (PNB) de 2002, tem por objetivo "promover a conservação da biodiversidade e a repartição justa dos benefícios da utilização dos recursos do patrimônio genético e dos conhecimentos tradicionais" (STEINBERGER, 2013. p. 183). Em 2004 foi criado o Plano de Ação para a Preservação e Controle do Desmatamento na Amazônia (PPCDAM) que tem seu foco voltado nos "efeitos sobre a natureza, a economia e a saúde humana resultantes da mudança do clima" (STEINBERGER, 2013. p. 183). E por fim, em 2009, foi divulgada a Política Nacional sobre Mudanças do Clima (PNMC) que propõe, dentre outras diretrizes, a mitigação e adaptação da mudança do clima em consonância com o desenvolvimento sustentável (BRASIL, 2009).

A adaptação e a mitigação na PNMC, segundo BURSZTYN e BURSZTYN (2012), pode ser conceituada da seguinte maneira:

Adaptação significa criar condições para se conviver com a mudança climática. Nem todas as sociedades têm a mesma capacidade de se adaptar. Tal capacidade é bem variável e pode ser determinada por fatores tais como padrão e nível de desempenho das atividades econômicas, redes sociais, capital institucional e humano, governança, grau de riqueza da sociedade e tecnologia. A capacidade de adaptação depende das condições climáticas e não climáticas, além das estratégias de desenvolvimento adotadas (IPCC, 2007 *apud* BURSZTYN e BURSZTYN, 2012, p.424).

A ideia de mitigação está associada à adoção de medidas visando a reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa - GEE e, nesse sentido, reduzir os impactos que seriam provocados pelas mudanças climáticas no futuro (*ibidem*).

### **2.3 Responsabilidade Social Corporativa**

Todo o avanço que o tema ambiental tomou nas últimas décadas se refletiu também na área corporativa, quando foram, segundo BEZERRA (2007), iniciados os movimentos sociais contra a forma de produção que vinha sendo utilizada pelas empresas. As pressões foram feitas ao governo e às próprias organizações para que solucionassem os problemas dos impactos gerados pela industrialização.

A partir dos avanços da ideia de desenvolvimento sustentável, surgiu o conceito de Responsabilidade Social Corporativa que:

[...] é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando simultaneamente a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo" (NETO e FROES, 1999 *apud* BERTONCELLO e CHANG, 2007, p. 73).

De acordo com KOTLER e KELLER (2012), uma das vertentes da Responsabilidade Social Corporativa é a sustentabilidade, que se define como a capacidade de atender às necessidades da sociedade sem prejuízo as gerações futuras, e está presente em muitas agendas corporativas descrita nas ações que visam amenizar os impactos causados a longo prazo na comunidade e meio ambiente.

Segundo ABRAMOVAY (2009), a Responsabilidade Socioambiental Corporativa deve-se fazer presente em uma organização para o campo social, para as decisões governamentais e para a própria reputação da empresa. As organizações não devem envolver, segundo o autor, apenas processos tecnológicos, preços e procedimentos produtivos, mas também a maneira como vão se relacionar com as dimensões socioambientais do que fazem.

As forças dos ambientes socioeconômico, cultural e natural estão impondo cada vez mais novos limites às práticas de marketing e negócios. Portanto, as empresas que terão a maior probabilidade de sucesso serão aquelas capazes de inovar em soluções e valores socialmente responsáveis (QUELCH e LAIDLER-KYLANDER, 2009 *apud* KOTLER e KELLER, 2012).

Em vista disso, nota-se a importância que a esfera governamental e as entidades privadas têm no processo da gestão ambiental. Por serem atores de maiores influências em uma sociedade, o peso e importância da gestão torna-se maior.

A Responsabilidade Social Corporativa utiliza, em geral, a gestão ambiental associada à empresa e que pode ser definida de acordo com BURSZTYN e BURSZTYN (2012), como um conjunto de ações que envolvem políticas públicas, setor produtivo e sociedade civil a fim de assegurar a sustentabilidade dos recursos ambientais, da qualidade de vida e do processo de desenvolvimento, dentro de um sistema complexo de interações que a humanidade tem com os ecossistemas.

Os autores apontam ainda os objetivos da gestão ambiental:

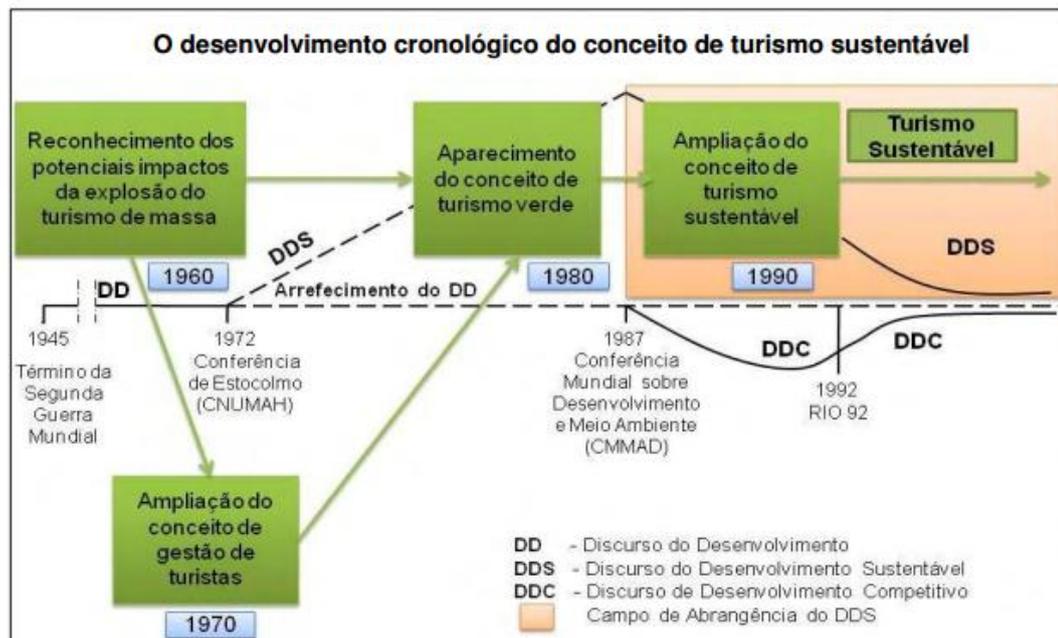
- criação e implementação de um arcabouço legal;
- prevenção e solução de problemas ambientais;
- criação e fortalecimento de instituições que contribuam para o aumento do conhecimento dos recursos ambientais, do seu controle, monitoramento e vigilância;
- otimização do uso dos recursos ambientais;
- identificação e respeito à capacidade de suporte dos ecossistemas;
- manutenção, e se possível, ampliação do estoque de recursos ambientais;

- busca da melhoria da qualidade ambiental, da qualidade de vida das populações e de desenvolvimento econômico e social com proteção ambiental;
- identificação de novas tecnologias, processos, instrumentos e políticas que contribuam para o uso sustentável dos recursos naturais (BORSZTYN e BORSZTYN, 2012, p.203).

### 2.3 Turismo e sustentabilidade

O turismo é uma das principais atividades econômicas e se faz presente em todo o mundo. DIAS (2003 *apud* LÍBANO e PEREIRA, 2006) afirma que não se pode negar o impacto da atividade sobre o meio ambiente, e deve-se então mantê-la dentro dos limites aceitáveis para que não haja danos irreversíveis a esse meio.

Concomitantemente com a iniciação do discurso do desenvolvimento sustentável, as discussões sobre o turismo sustentável tiveram início. Percebe-se na figura de MACHADO (2005 *apud* ÁLVARES, 2010) essa evolução simultânea dos pensamentos.



**Figura 2:** O desenvolvimento cronológico do conceito de turismo sustentável  
Fonte: MACHADO, 2005 *apud* ÁLVARES, 2010.

Percebe-se então que as duas vertentes, desenvolvimento e turismo sustentável, se deram pelo mesmo processo. De acordo com SWARBROOKE (2000, *apud* ÁLVARES, 2010), uma série de iniciativas por parte do poder público foram tomadas a medida que os impactos causados pelo turismo foram evidenciados. Afirma, que a expressão "turismo sustentável" teve início

no fim dos anos 1980 quando estudantes e profissionais de turismo começaram a considerar as implicações do Relatório de Brundtland em suas próprias atividades.

BENI (2003) traz alguns eventos que marcaram o contexto do desenvolvimento sustentável. Esses eventos foram como um divisor de águas na discussão das questões ambientais em todo o mundo, inclusive para o fenômeno do turismo.

Em abril de 1995, por iniciativa da ONU, foi realizada a Primeira Conferência sobre Turismo Sustentável em Lanzarote, Ilhas Canárias. Essa conferência foi co-patrocinada pelo Programa Ambiental dessa mesma organização; pelo Programa sobre o Homem e a Biosfera da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura - Unesco e pela Organização Mundial do Turismo - OMT. Uma das principais preocupações recorrentes foi a observação de que a iniciativa privada, à época, pouco se sensibilizava com os programas e as ações de preservação ambiental (BENI, 2003).

De Estocolmo até a Rio-92 observou-se a introdução de novos conceitos, como certificação ambiental, atuação responsável e gestão ambiental, que buscavam mudar a postura reativa que marcava até então o relacionamento entre as empresas, de um lado, e os órgãos governamentais, de ordenamento, normatização, legislação e fiscalização e, as instituições ambientais, notadamente as ONGs, de outro (ibidem).

Esses eventos, ainda de acordo com BENI (2003), pretendiam configurar uma nova atitude baseada na responsabilidade solidária, fazendo com que as preocupações com multas e instrumentos de comando e controle fossem substituídas por um maior cuidado pela imagem das empresas, com conseqüente valorização e reconhecimento de seus programas ambientais.

Ainda em 1995 houve a entrada em vigor das normas britânicas (BS 7750) *Specification for Environmental Management Systems* que serviriam de base para a elaboração de um sistema de normas ambientais em âmbito mundial. Foram desencadeadas a partir dessas normas, as normas internacionais de gestão ambiental denominadas série ISO 14000, que direcionaram a conservação do meio ambiente e o desenvolvimento em base sustentável (BENI, 2003).

O autor destaca ainda que em 1997 já haviam sido emitidos 4.433 certificados ISO 14001 em 55 países. Em 1998, esse número passou para 7.887 certificados em 72 países. E até fins de 2000, 22.897 empresas no mundo, distribuídas em 98 países, estavam com sistemas de gestão ambiental certificados pela Norma ISO 14001.

A certificação ambiental tornou-se então um importante instrumento de política ambiental, auxiliando o consumidor na escolha de produtos e serviços menos nocivos ao meio ambiente, e servindo de instrumento de marketing para as empresas que diferenciam seus produtos no mercado, atribuindo vantagem competitiva em sua qualidade (BENI, 2003).

BENI (2003) ainda ressalta três grupos de fatores resultantes das práticas ambientais de uma empresa: a regulamentação pública; as pressões exercidas pela sociedade, principalmente por meio dos segmentos organizados que atuam no meio ambiente, de defesa do consumidor e dos direitos humanos; e as pressões exercidas pelas relações entre empresas e entre estas e consumidores.

Segundo o autor a aplicação das normas para os meios de hospedagem, quando referir-se à inserção de aspectos ambientais na política de gerenciamento desses empreendimentos, isto é, gestão ambiental dos meios de hospedagem, é um exemplo de turismo sustentável. Ainda destaca o selo ecológico de qualidade, "Anjo Azul", praticado desde 1978 na Alemanha destinado a rotular hotéis ambientalmente corretos.

O autor conclui que o Turismo Sustentável envolve:

[...] compreensão dos impactos turísticos; distribuição justa de custos e benefícios; geração de empregos locais diretos e indiretos; fomento de negócios lucrativos; injeção de capital com conseqüente diversificação da economia local; interação com todos os setores e segmentos da sociedade; desenvolvimento estratégico e logístico de modais de transporte; encorajamento ao uso produtivo de terras tidas como marginais (turismo no espaço rural); subvenções para os custos de conservação ambiental (BENI, 2003, p. 14).

### **3. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL**

Um Sistema de Gestão Ambiental - SGA é um conjunto de procedimentos de manejo que permite que uma organização identifique, avalie e reduza o impacto ambiental de suas atividades. Sua boa implantação auxilia a organização no sentido da abordagem de exigências regulatórias de forma sistemática, reduzindo assim o risco de seu não cumprimento. Um Sistema de Gestão Ambiental pode, ainda, desenvolver questões como prevenção da poluição, e conservação da água e energia, além de promover uma forte operação de controle e, como

consequência, diminuir a ineficiência e o desperdício (ENVIRONMENTAL INNOVATIONS BRANCH, 2004).

A existência de um SGA permite às empresas alegarem-se como detentoras de produtos "verdes". Segundo CASTRO (2006), a demanda por esse tipo de produto tende a crescer não somente pelo fato de se evitar contato com substâncias tóxicas, mas pela motivação de se utilizar de práticas menos agressivas ao meio ambiente.

As preocupações ambientais transcendem as fronteiras geográficas e influenciam as relações de comércio internacional, e as empresas que pretendem atingir novos mercados, precisam portando, buscar e seguir os padrões globais. A *International Organization of Standardization* - ISO é uma organização que insita padrões de práticas ambientais, e dentre outros assuntos, disponibiliza, através da série ISO 14000, um foco na gestão ambiental.

A *International Organization of Standardization* foi estabelecida em 1946 como uma Confederação Internacional de Órgãos Nacionais de Normatização - ONNs mundial. É uma associação não governamental e no Brasil o órgão membro representante é a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (LEMOS, 2013).

O objetivo da ISO é publicar documentos, geralmente normas internacionais, que estabeleçam práticas internacionalmente aceitas e diretrizes a serem seguidas. As normas internacionais podem proporcionar às empresas benefícios tecnológicos, econômicos e sociais, e ainda padronizam especificações para produtos, serviços e sistemas a fim de garantir qualidade, segurança e eficiência, possibilitando a quebra de barreiras no comércio internacional (ISO, 2015).

De acordo com a Organização, para os países em desenvolvimento, as normas internacionais são uma importante fonte de *know-how*, e podem ser utilizadas como forma de acesso em áreas onde as organizações não possuem conhecimento ou recurso (ISO, 2015). HARRINGTON e KNIGHT (2001) afirmam que muitas empresas organizam seu Sistema de Gestão Ambiental - SGA com base em normas ISO, todavia nem todas buscam a certificação, mas a utilização das técnicas como forma de *benchmarking*<sup>4</sup>, a fim de avaliar e aprimorar seus serviços.

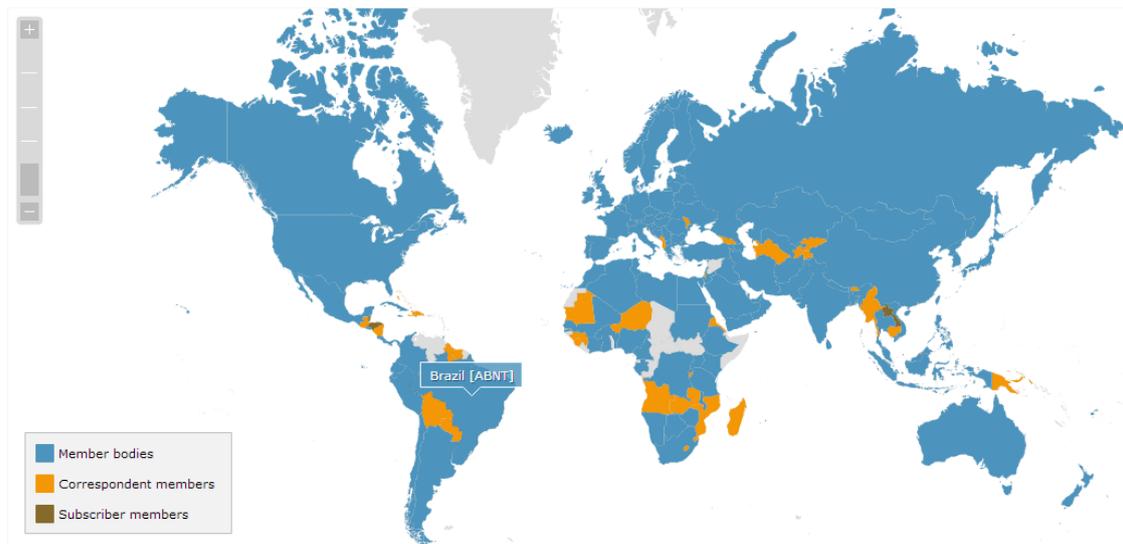
---

<sup>4</sup> Benchmarking: processo de busca das melhores práticas de uma organização com outra a fim de realizar funções semelhantes visando o desenvolvimento.

A sigla ISO foi um padrão adotado em todos os países devido a diferente disposição que as palavras tomam em idiomas distintos. Vem do grego *isos* que significa "igual". A Organização é composta por 163 países-membros (Figura 3), tem mais de 19.500 normas publicadas, e sede em Genebra, Suíça (ISO, 2015).

Os atuais 163 membros dividem-se em três categorias: membros efetivos (119), correspondentes (39) e assinantes (5). Essas categorias criam níveis de acesso e influência sobre o sistema ISO, proporcionando a inclusão e em paralelo reconhecendo as diferentes capacidades e necessidades de cada um dos órgãos nacionais de normatização (ISO, 2015).

Os membros efetivos têm influência no desenvolvimento de normas ISO e participam das estratégias e votos nas reuniões técnicas e políticas. Os correspondentes têm qualidade de observadores no desenvolvimento de normas e estratégias, e em participações de reuniões. Já os membros assinantes mantêm-se atualizados sobre os trabalhos da ISO, mas sem participação direta.



**Figura 3:** Membros ISO.  
Fonte: ISO, 2015.

As normas internacionais abordadas nessa monografia dizem respeito à gestão ambiental, e segundo a ABNT:

[...] têm por objetivo prover as organizações de elementos de um Sistema da Gestão Ambiental (SGA) eficaz que possam ser integrados a outros requisitos da gestão, e auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos. Não se pretende que estas normas, tais como outras normas, sejam utilizadas para criar barreiras comerciais não tarifárias, nem para ampliar ou alterar as obrigações legais de uma organização (ABNT, 2004. p.5).

A ABNT, órgão responsável pela normatização ambiental no Brasil, é um dos membros efetivos da ISO e criou em 1999 o Comitê Brasileiro de Gestão Ambiental (ABNT/CB-38), com estrutura bem semelhante à do Comitê Técnico de Gestão Ambiental da ISO (ISO/TC 207) (PEREZ, BAHADIAN, VIEIRA *et al*, 2010). O Comitê participa de reuniões internacionais de desenvolvimento das normas ISO. Diante disso, são criadas as normas NBR-ISO.

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO é a instituição brasileira designada a credenciar empresas responsáveis pela emissão de certificados como o da ISO 14001, norma de Sistema de Gestão Ambiental, que será aprofundada no decorrer do texto. Vale salientar que a ISO não emite nenhum certificado, apenas desenvolve normas para diferentes áreas de atuação.

Atualmente há 20 empresas cadastradas pelo INMETRO (Quadro 2) aptas para promover a emissão de certificados no Brasil às instituições que estejam em conformidade com a norma ISO 14001:2004

| <b>Empresa Certificadora</b>                            | <b>Local</b> | <b>Data de concessão</b> | <b>Validade</b> |
|---|--------------|--------------------------|-----------------|
| BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda             | RJ           | 04/03/1997               | 21/03/2018      |
| ABS Group Services do Brasil Ltda                       | SP           | 14/07/1997               | 22/12/2017      |
| Det Norske Veritas Certificadora Ltda                   | SP           | 10/04/1997               | 01/05/2018      |
| FCAV - Fundação Carlos Alberto Vanzolini                | SP           | 14/07/1997               | 09/12/2017      |
| DQS do Brasil Ltda                                      | SP           | 14/07/1997               | 25/10/2017      |
| ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas         | RJ           | 14/07/1997               | 27/11/2017      |
| Lloyd's Register do Brasil Ltda                         | SP           | 09/09/1999               | 20/11/2017      |
| TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná              | PR           | 14/07/1997               | 23/12/2017      |
| BRTÜV Avaliações da Qualidade S. A.                     | SP           | 19/11/1999               | 25/05/2017      |
| SGS ICS Certificadora Ltda                              | SP           | 28/02/2000               | 14/12/2017      |
| TÜV RHEINLAND DO BRASIL LTDA                            | SP           | 11/07/2001               | 28/12/2016      |
| BSI BRASIL SISTEMAS DE GESTÃO LTDA                      | SP           | 02/04/2003               | 20/02/2017      |
| Instituto Falcão Bauer da Qualidade - IFBQ              | SP           | 18/09/2006               | 14/08/2018      |
| IQA - Instituto da Qualidade Automotiva                 | SP           | 23/01/2009               | 14/12/2017      |
| ICQ Brasil - Instituto de Certificação Qualidade Brasil | GO           | 03/07/2009               | 03/07/2017      |
| MANAGEMENT SYSTEMS CERTIFICAÇÕES LTDA                   | SP           | 09/11/2011               | 09/11/2015      |
| SAS Certificadora Ltda                                  | MG           | 10/01/2012               | 10/03/2018      |
| ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TECNOLOGIA GRÁFICA - ABGT      | SP           | 05/03/2012               | 05/03/2016      |
| CONCEITOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO LTDA                 | SP           | 10/12/2013               | 10/12/2017      |
| AENOR Serviços de Certificação Brasil Ltda              | SP           | 02/07/2014               | 02/07/2018      |

**Quadro 2:** Organismos de certificação de Sistema de Gestão Ambiental.

Fonte: INMETRO, 2015

Há variadas normas ISO com diferentes áreas de atuação, contudo as que tiveram enfoque neste trabalho são as da série ISO 14000, as quais fornecem ferramentas práticas para as empresas e organizações de todos os tipos que procuram gerir as suas responsabilidades ambientais (ISO, 2015).

### 3.1 ISO 14000

As normas dessa família são mundialmente conhecidas como "instrumentos que demonstram o comprometimento ambiental das empresas, e tornam-se essenciais para a sua sobrevivência no mercado" (SANTOS, 2008, p.42).

Segundo SOLEDADE *et al* (2007):

A ISO 14000 é a família de normas desenvolvidas para cuidar da rotulagem ambiental [...] Tem como objetivo um Sistema de Gestão Ambiental que auxilie as empresas a cumprirem suas responsabilidades em relação ao meio ambiente que permeia a organização dentro de conceitos e procedimentos sem perder de vista características e valores regionais (SOLEDADE *et al*, 2007 *apud* SANTOS, 2011. p.32).

De acordo com SEIFFERT (2007, *apud* GRAVINA, 2008), a ISO 14000 pode ser dividida em dois enfoques: o da organização e o do produto/processo. O primeiro engloba as seguintes normas:

- Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001 e ISO 14004): a norma ISO 14001 é a única da série passível de certificação de um SGA e cujo conteúdo é efetivamente auditado na forma de requisitos obrigatórios. A ISO 14004, embora seja uma norma que visa à orientação, apresenta um caráter não certificável, fornecendo apenas subsídios para a implantação dos requisitos da ISO 14001.
- Auditoria de SGA (ISO 19011): esta norma substitui a ISO 14010, 14011 e 14012. Estabelece os procedimentos e requisitos gerais das auditorias e dos auditores de um SGA.
- Avaliação de Desempenho Ambiental (ISO 14031): apresenta diretrizes para a avaliação de desempenho ambiental dos processos nas organizações.

O segundo enfoque, voltado aos produtos/processos, trata das seguintes normas:

- Rotulagem Ambiental (ISO 14020, 14021 e 14024): estas normas estabelecem diferentes escopos para a concessão de selos ambientais, diferentemente da ISO 14001, não certificam a organização, e sim linhas de produtos e processos que devem apresentar características específicas.
- Avaliação de Ciclo de Vida (ISO 14040, 14041, 14042, 14043 e 14044): estabelecem a sistemática para a avaliação do ciclo de vida do produto. Essa avaliação é realizada considerando a abordagem desde os insumos e a matéria prima que entram no processo, passando pelos poluentes gerados, até a fase de descarte do produto.
- Aspectos Ambientais em Normas de Produtos (ISO/TR 14062): orienta os elaboradores de normas de produtos, buscando a especificação de critérios que reduzam os efeitos ambientais advindos de seus componentes.

A série ISO 14000 inclui, portanto, normas que se referem a sistemas de gestão ambiental; auditoria, avaliação de desempenho e etiquetas ambientais; declarações e avaliação do ciclo de vida.

### **3.2 ABNT NBR ISO 14001:2004**

A ISO 14001, norma mais conhecida da série, também para a realidade brasileira é tida como padrão para a implementação de um SGA e pode ser utilizada por qualquer organização independente da sua área ou setor. Segundo MILARÉ (2001 *apud* SANTOS, 2008), essa norma internacional está entre as iniciativas de produção sustentável e, mesmo não tendo força jurídica, seu reconhecimento universal lhe confere uma autoridade incontestável.

Inclui informações sobre todos os elementos necessários para desenvolver um sistema de gestão ambiental de uma organização, e estabelece os requisitos que devem estar em conformidade a fim de obter certificação (*ENVIRONMENTAL INNOVATIONS BRANCH, 2004*).

A norma especifica esses requisitos relativos a um sistema de gestão ambiental, possibilitando que uma organização possa desenvolver e implementar uma política e objetivos que levem em conta as condições legais, outras questões por ela subscritas e informações referentes aos aspectos ambientais significativos. É aplicada aos aspectos ambientais que a organização

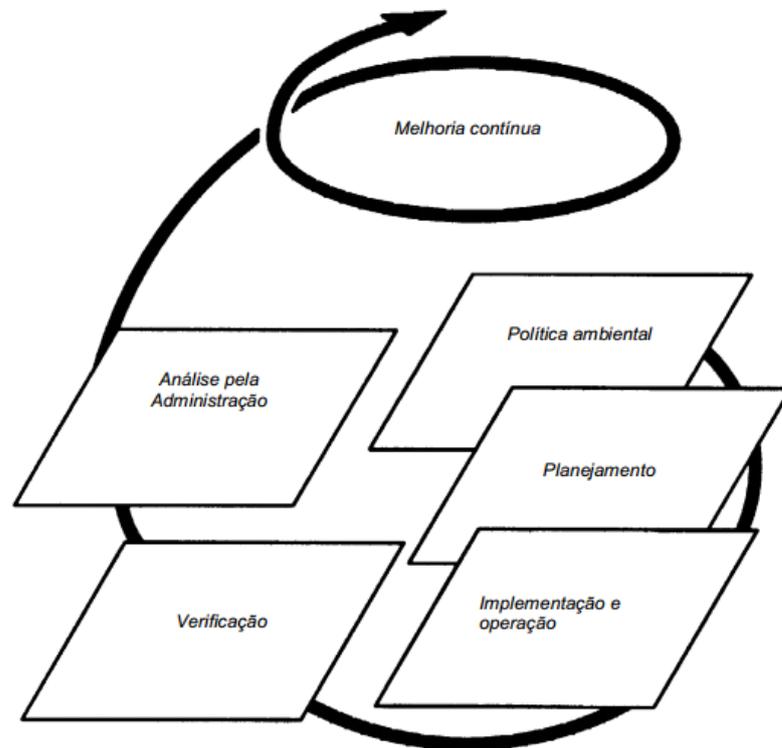
identifica como aqueles que possa controlar e influenciar, uma vez que esta norma não estabelece critérios específicos de desempenho (ABNT, 2004).

Como essa norma não estabelece requisitos absolutos para o desempenho ambiental, "duas organizações que desenvolvam atividades similares, mas que tenham níveis diferentes de desempenho ambiental, podem estar em conformidade com seus requisitos" (ABNT, 2004. p.07).

Cabe salientar que a adoção e implementação, de forma sistemática, de um conjunto de técnicas de gestão ambiental podem contribuir para a obtenção de ótimos resultados para todas as partes interessadas. Entretanto, a adoção desta norma por si só não garantirá excelência nos resultados ambientais. Para atingir os objetivos e a política ambiental, pretende-se que o sistema da gestão ambiental estimule as organizações a considerarem a implementação das melhores técnicas disponíveis, e que a relação custo-benefício de tais técnicas seja levada integralmente em consideração (ABNT, 2004).

Essa norma é baseada na metodologia conhecida como *Plan, Do, Check, Act* - PDCA ou Planejar, Executar, Verificar e Agir (Figura 4). As etapas são descritas conforme a ABNT, (2004) da seguinte forma:

- Planejar: Estabelecer os objetivos e processos necessários para atingir os resultados em concordância com a política ambiental da organização;
- Executar: Implementar os processos;
- Verificar: Monitorar e medir os processos em conformidade com a política ambiental, objetivos, metas, requisitos legais e outros, e relatar os resultados;
- Agir: Agir para continuamente melhorar o desempenho do sistema de gestão ambiental (ABNT, 2004, p.06).



**Figura 4:** PDCA - modelo de Sistema de Gestão Ambiental para a NBR ISO 14001:2004

Fonte: NBR ISO 14001:2004

As orientações descritas pela ABNT, 2004 para a ISO 14001 são da seguinte maneira<sup>5</sup>:

### 3.2.1 Requisitos Gerais

Segundo a ABNT (2004) a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental tem o intuito de aprimorar o desempenho ambiental, e para tanto, a organização deverá, periodicamente, analisar e avaliar seu SGA, a fim de identificar oportunidades de melhorias e implementá-las, resultando assim em um desempenho ambiental mais qualificado.

A norma requer que uma organização:

- estabeleça uma política ambiental apropriada;
- identifique os aspectos ambientais decorrentes de atividades passadas, existentes ou planejadas da organização, produtos e serviços, para determinar os impactos ambientais significativos;
- identifique os requisitos legais aplicáveis e outros requisitos subscritos pela organização;

<sup>5</sup> Adaptação do Anexo A da NBR ISO 14001:2004

- identifique prioridades e estabeleça objetivos e metas ambientais apropriados;
- estabeleça uma estrutura e programa(s) para implementar a política e atingir objetivos e metas;
- facilite as atividades de planejamento, controle, monitoramento, ação preventiva e corretiva, auditoria e análise, de forma a assegurar que a política seja obedecida e que o sistema da gestão ambiental permaneça apropriado;
- seja capaz de adaptar-se à mudança de circunstâncias (ABNT, 2004, p.11).

Recomenda-se que uma organização que não tenha um SGA faça previamente uma análise de sua atual situação em relação ao meio ambiente. A partir dessa análise todos os aspectos ambientais serão considerados e assim será possível estabelecer seu Sistema de Gestão Ambiental.

A análise deve cobrir quatro áreas principais:

- i. identificação de aspectos ambientais, incluindo aqueles associados às condições normais de operação e condições anormais, incluindo partida e parada, situações de emergência e acidentes;
- ii. identificação de requisitos legais aplicáveis e outros subscritos pela organização;
- iii. exame de todas as práticas e procedimentos da gestão ambiental existentes, incluindo aqueles associados com as atividades de aquisição e de contratação de serviços;
- iv. avaliação de situações de emergência e acidentes anteriores (ABNT, 2004, p.11-12).

A realização da análise pode ser feita através de métodos de verificação, entrevistas, inspeção e medição direta, resultados de auditorias anteriores ou outras análises, dependendo da natureza das atividades (ABNT, 2004).

### **3.2.2 Política Ambiental**

A política ambiental é o cerne para a implementação e aprimoramento do SGA de uma organização, pois mantém sempre o aperfeiçoamento das boas práticas já desenvolvidas. A política implantada deve refletir o comprometimento da alta administração com o atendimento aos requisitos legais, com a minimização dos impactos ao meio ambiente e com a melhora contínua (ABNT, 2004).

A política ambiental é o documento aonde a organização deve estabelecer seus objetivos e metas. Deve ser clara para que haja entendimento dos *stakeholders* internos e externos à organização, além de ser periodicamente analisada e revisada, a fim de refletir as mudanças

nas condições e informações. Segundo a ABNT (2004) deve haver ainda a identificação da sua área de atuação, de forma a refletir sua natureza singular, escala e os impactos ambientais das atividades, produtos e serviços, dentro do escopo definido do SGA.

A política tem de ser repassada a todo o corpo de funcionários da empresa ou àqueles que atuem em seu nome, como prestadores de serviços terceirizados. A comunicação com esses prestadores pode ocorrer de forma alternativa à própria política, como regras, diretrizes e procedimentos, ou a comunicação pode se dar através somente das seções pertinentes do documento (ABNT, 2004).

É recomendado que a política ambiental da organização seja definida e documentada pela alta administração, e se essa fizer parte de uma rede, por exemplo, deve estar presente na política dessa.

### **3.2.3 Planejamento**

#### **A. Aspectos ambientais**

Uma organização deve identificar os aspectos ambientais em seu SGA, levando-se em consideração as entradas e saídas associadas às suas atividades e a seus produtos e serviços. As organizações não têm de considerar cada entrada de produto, componente ou matéria-prima individualmente. Podem identificar os aspectos através da implementação de categorias (ABNT, 2004).

Embora não haja uma única abordagem para a identificação de aspectos ambientais, a abordagem poderia, por exemplo, considerar:

- emissões atmosféricas;
  - lançamentos em corpos d'água;
  - lançamentos no solo;
  - uso de matérias-primas e recursos naturais;
  - uso da energia;
  - energia emitida - por exemplo, calor, radiação, vibração;
  - resíduos e subprodutos;
  - atributos físicos - por exemplo, tamanho, forma, cor, aparência
- (ABNT, 2004, p.13).

Além do gerenciamento nos aspectos ambientais que a organização pode controlar diretamente, é necessário que também se considere aspectos em que possa influenciar, como

bens e serviços utilizados pela organização ou produtos e serviços de terceiros que ela forneça. Destacam-se algumas diretrizes de avaliação de controle e influência (ABNT, 2004):

- projeto e desenvolvimento;
- processos de fabricação;
- embalagem e transporte;
- desempenho ambiental e práticas de prestadores de serviços e fornecedores;
- gerenciamento de resíduo;
- extração e distribuição de matérias-primas e recursos naturais;
- distribuição, uso e fim de vida de produtos;
- vida selvagem e biodiversidade (ABNT, 2004 p.13).

Em relação aos produtos fornecidos, as organizações podem ter controle limitado sobre o uso e a disposição final desses, uma vez que os usuários o farão. Contudo, as organizações podem incentivar a maneira adequada do manuseio aos usuários, exercendo a influência e atingindo através a dissipação das práticas ambientais (ABNT, 2004).

Outro aspecto que a organização deve considerar é o fator cultural, pois esse pode ser um elemento importante para a comunidade ou território em que está alocada, e recomenda-se dessa forma, que isso seja levado em conta no entendimento de seus aspectos ambientais. Segundo ABNT (2004) esses aspectos ambientais devem ser estabelecidos através de critérios e métodos para determinar aqueles que são mais significativos e trarão maiores benefícios ao meio.

Ao desenvolver as informações relativas aos aspectos ambientais significativos, a organização deve reter as informações, bem como a forma de utilizá-la no projeto e implementação de seu SGA no intuito de, posteriormente, analisar se houve melhora. O processo de identificação e avaliação dos aspectos ambientais deve considerar o local das atividades, o custo e o tempo para realização da análise e a disponibilidade de dados confiáveis (ABNT, 2004).

#### B. Requisitos legais e outros

Segundo ABNT (2004) a organização deve identificar os requisitos legais que são aplicáveis aos seus aspectos ambientais. Estes podem incluir:

- requisitos legais nacionais e internacionais,
- requisitos legais estaduais/municipais/departamentais,
- requisitos legais do governo local (ABNT, 2004, p.14).

Exemplos de outros requisitos que uma organização pode subscrever incluem, se aplicável:

- acordos com autoridades públicas;

- acordos com clientes;
- diretrizes de natureza não regulamentar;
- princípios voluntários ou códigos de prática;
- etiquetagem ambiental voluntária ou compromissos de administração do produto;
- requisitos de associações de classe;
- acordos com grupos comunitários ou organizações não governamentais;
- compromissos públicos da organização ou de sua matriz;
- requisitos corporativos/da empresa (ABNT, 2004, p.14).

### C. Objetivos, metas e programa(s)

Os objetivos e metas devem ser específicos e mensuráveis e devem considerar questões de curto e longo prazo. Segundo ABNT (2004) ao avaliar suas opções tecnológicas, a organização tem de ser eficiente, ou seja, levar em consideração o uso das melhores técnicas disponíveis, onde for economicamente viável, onde a relação custo-benefício for favorável e onde julgar apropriado, atingindo assim o resultado com recursos diminuídos.

A criação e o uso de programas são de extrema importância para a implementação de um SGA. É recomendado que cada programa descreva como serão atingidos os objetivos e metas, a inclusão de cronogramas, recursos necessários e pessoal responsável pela implementação (ABNT, 2004).

## 3.2.4 Implementação e Operação

### A. Recursos, funções, responsabilidades e autoridades

A implementação bem-sucedida de um SGA requer o comprometimento de todos os funcionários da organização ou dos que atuem em seu nome. Para um bom resultado, as funções e responsabilidades ambientais não podem ser confinadas somente à gestão ambiental, e sim estar presente em todas as áreas da organização, mesmo as de cunho não ambiental, proporcionando uma política descentralizada e homogênea, uma vez que todas as ações e atuações implicarão, mesmo que indiretamente, no meio ambiente.

Segundo ABNT (2004) o comprometimento deve iniciar-se nos níveis mais elevados da administração, para que se estabeleça a política ambiental e assegure que o SGA seja devidamente implementado. A infraestrutura organizacional deve ser desenvolvida para garantir que o SGA seja encaminhado, e cabe à alta gerência fiscalizar ou atuar nesse

processo e na designação de atividades, de outros setores, para a implementação do Sistema de Gestão Ambiental.

#### B. Competência, treinamento e conscientização

A organização deve manter um grupo de pessoas que atuem em seu nome que tenha em mente a conscientização, o conhecimento, a compreensão e as habilidades necessárias. Essas responsabilidades devem ser passadas a cada novo indivíduo integrante, garantindo sempre a qualidade dos processos e zelando pelas ações já construídas (ABNT, 2004).

Segundo ABNT (2004), esta norma requer que:

- as pessoas cujo trabalho possa causar impactos ambientais significativos identificados pela organização sejam competentes para realizar as tarefas as quais foram designadas;
- as necessidades de treinamento sejam identificadas e ações sejam tomadas para assegurar que o treinamento seja fornecido;
- todas as pessoas estejam conscientes da política ambiental, do Sistema de Gestão Ambiental e dos aspectos ambientais das atividades, produtos e serviços da organização que possam ser afetados pelo seu trabalho (ABNT, 2004, p. 16).

Atributos como conscientização, conhecimento, compreensão e competência podem ser obtidos ou melhorados por meio de treinamento, formação educacional ou experiência de trabalho. A organização deve cobrar esses atributos de seus terceirizados e criar um nivelamento para o processo de escolha de novos trabalhos (ABNT, 2004).

#### C. Comunicação

A comunicação interna, seja na forma de reuniões, boletins, avisos, etc., é uma peça chave para a obtenção de bons resultados, visto que a pauta e as práticas que a organização defende devem ser de conhecimento de todos para que os resultados obtidos tenham excelência (ABNT, 2004). A organização deve ter constante comunicação com autoridades públicas no que se refere à questões de planejamento, e com seus *stakeholders*, a fim de criar um diálogo e obter *feedback* de prestadores de serviços e até clientes. Essas informações são de extrema importância para uma organização, e devem ser documentadas e consideradas.

A organização pode comunicar-se externamente, o que é válido, principalmente se tratando de aspectos ambientais, pois gera uma valorização na imagem para o público, e pode ainda atingir novos mercados e fidelizar clientes. Segundo ABNT (2004) os métodos de

comunicação externa podem ser realizados através de relatórios anuais, boletins informativos, páginas na internet e reuniões de comunidade.

#### D. Documentação

A documentação do SGA deve conter os principais elementos de forma detalhada fornecendo orientação a respeito do funcionamento de partes específicas. A documentação pode ser a parte ou estar inclusa em um documento geral da empresa. Não há um parâmetro de extensão dessa documentação, isso irá variar de acordo com o tamanho da instituição bem como as práticas que opera, a quantidade de funcionários, tempo no mercado e outras especificidades (ABNT, 2004).

Exemplos de documentos incluem:

- declarações das políticas, objetivos e metas;
- informações sobre os aspectos ambientais significativos;
- procedimentos;
- informações de processo;
- organogramas;
- normas internas e externas;
- planos locais de emergência;
- registros (ABNT, 2004, p.17).

A importância da documentação está no sentido da medição das consequências, no caso relativas ao meio ambiente; da demonstração da conformidade com os aspectos legais; de se assegurar que a atividade seja realizada de forma constante; para avaliação, manutenção e revisão facilitada, entre outros fatores (ABNT, 2004).

#### E. Controle de Documentos

As organizações devem criar e manter documentos de forma adequada à implementação do Sistema de Gestão Ambiental. Entretanto, o foco primordial das organizações deve ser na efetiva implementação do SGA e em seu desempenho ambiental e não em um complexo sistema de controle de documentação (ABNT, 2004).

#### F. Controle Operacional

A organização precisa avaliar quais de suas operações estão associadas aos seus aspectos ambientais significativos identificados, e assegurar que elas sejam conduzidas de modo a controlar ou minimizar os impactos ambientais adversos associados, para atender aos requisitos de sua política ambiental e atingir seus objetivos e metas (ABNT, 2004).

### G. Preparação e resposta à emergências

É da responsabilidade de cada organização desenvolver procedimentos de preparação e resposta à emergências que atendam às suas próprias necessidades específicas (ABNT, 2004).

No desenvolvimento destes procedimentos, recomenda-se que a organização considere:

- a natureza dos perigos locais, como líquidos inflamáveis, tanques de armazenamento, gases comprimidos e medidas a serem tomadas no caso de vazamento e lançamentos acidentais;
- o tipo e a escala mais prováveis de uma situação de emergência ou acidente;
- o método mais apropriado para responder a um acidente ou a uma situação de emergência;
- planos de comunicação interna e externa;
- ações requeridas para minimizar o dano ambiental;
- ações de mitigação e respostas a serem tomadas em diferentes tipos de acidente ou situação de emergência;
- a necessidade de processos para avaliação pós-acidente para estabelecer e implementar ações corretivas e preventivas;
- teste periódico dos procedimentos de resposta à emergências;
- treinamento do pessoal de resposta à emergências;
- uma lista de pessoas-chave e de órgãos de atendimento, incluindo detalhes de contato (corpo de bombeiros, serviços de remediação);
- rotas de evacuação e pontos de encontro;
- o potencial de situações de emergência ou acidentes em instalações próximas;
- a possibilidade de assistência mútua entre organizações vizinhas (ABNT, 2004, p.18).

## 3.2.5 Verificação

### A. Monitoramento e medição

A importância de se realizar o processo de monitoramento e medição está na análise dos aspectos utilizados pela organização em consonância com o padrão a ser seguido, como o dessa norma, e posteriormente implementar ações corretivas e de prevenção sempre otimizando os resultados (ABNT, 2004).

### B. Avaliação do atendimento a requisitos legais e outros

Segundo ABNT (2004) é necessário que a organização tenha artifícios que comprovem a avaliação do atendimento a requisitos legais como autorizações e licenças.

### C. Não conformidade, ação corretiva e ação preventiva

No caso de não conformidade, as organizações devem elaborar procedimentos formais por meio de uma atividade mais complexa e a longo prazo. É recomendado que a documentação associada seja apropriada ao nível da ação (ABNT, 2004).

#### D. Controle de registros

Segundo ABNT (2004), os registros ambientais podem incluir, entre outros aspectos:

- registros de reclamações
- registros de treinamento
- registros de monitoramento de processo
- registros de inspeção, manutenção e calibração
- registros pertinentes de prestadores de serviço e de fornecedores
- relatórios de incidentes
- registros de testes de preparo à emergências
- resultados de auditoria
- resultados de análise pela alta administração
- decisão sobre comunicação externa
- registros de requisitos legais ambientais aplicáveis
- registros de aspectos ambientais significativos
- registros de reuniões ambientais
- informações sobre desempenho ambiental
- registros de conformidade legal
- comunicação com partes interessadas (ABNT, 2004, p.19).

É importante ressaltar que os registros não são a única fonte de evidência para demonstrar conformidade com a norma.

#### E. Auditoria Interna

As auditorias internas do SGA podem ser realizadas pelo pessoal interno ou os que atuem em seu nome, pode-se ainda haver a contratação de empresas que façam esse trabalho. Porém o que deve obter destaque é que os auditores responsáveis tenham competência e atuem de forma imparcial e objetiva. Segundo a ABNT (2004) nas pequenas organizações, as auditorias podem ser realizadas por indivíduos de outros setores daquele a ser auditado, gerando uma imparcialidade nos resultados a serem obtidos. Auditorias ambientais não são cobertas por esta norma.

As diretrizes de auditorias de Sistemas de Gestão Ambiental são fornecidas na ABNT NBR ISO 19011

### 3.2.6 Análise pela administração

A análise pela administração deve ser feita periodicamente pretendendo a busca pela melhora contínua. Pode-se dividir por áreas pois nem todos elementos necessitam ser analisados de uma só vez (ABNT, 2004).

## 4. METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos consistiram no levantamento de referências bibliográficas e informações disponíveis em livros e documentos. A pesquisa trata de resultados qualitativos, obtidos através de um instrumento semiestruturado a fim de quantificar requisitos de aproximação dos meios de hospedagem e permitir que, na entrevista, fossem introduzidos, no campo de nota ao fim do instrumento, outros pontos pertinentes para a utilização na análise.

Como parte do método, o recorte sobre a amostra selecionada se deu por pesquisa prévia nos veículos de comunicação dos hotéis (*sites*) dos Setores Hoteleiros observando aqueles que disponibilizaram informações a respeito da sustentabilidade em suas instalações, bem como aqueles que responderam positivamente ao contato e ao agendamento de entrevista para aplicação do questionário/formulário. Dos 67 hotéis presentes na Região Administrativa (RA) I - Brasília, a aplicação foi realizada em três desses, localizados no Setor Hoteleiro Sul e Norte. O instrumento de pesquisa foi elaborado tomando como base a ISO 14001 e os parâmetros ambientais que utiliza.

A identificação sobre o modo como a rede hoteleira trata das questões ambientais em seus equipamentos pretendia, de início, gerar uma análise como cenário dos principais setores hoteleiros de Brasília, os setores hoteleiros Sul e Norte. Todavia, para otimizar o trabalho de campo estabeleceu-se como critério criar uma amostragem a partir da identificação de práticas ambientais registradas publicamente pelas empresas em suas páginas eletrônicas.

Foi então realizado um levantamento dos hotéis do setores hoteleiros Sul e Norte, de acordo com as informações disponíveis no ambiente virtual do Observatório do Turismo do Distrito Federal, sendo que, o resultado da pesquisa identificou uma amostra de três empreendimentos. Os resultado a seguir basearam-se na aplicação do questionário em três equipamentos turísticos, sendo dois no Setor Hoteleiro Sul, e um no Norte.

O questionário (Apêndice A) é composto por uma introdução de caracterização geral do meio de hospedagem e por sete questões fechadas, que possuem o intuito de identificar e descrever as ações dos equipamentos de Brasília relativas à Gestão Ambiental.

Os parâmetros utilizados na elaboração do instrumento de pesquisa são referentes à orientação para o uso que estão descritas no Anexo A da NBR ISO 14001:2004 já abordadas no contexto desse trabalho. Levou-se em conta as seções referentes aos Requisitos Gerais, Política Ambiental, Planejamento, Implementação e Operação, Verificação e Análise pela Administração na construção das perguntas. Esses aspectos foram inseridos no instrumento de forma a atender a realidade do setor hoteleiro, uma vez que as orientações do padrão ISO são voltadas a qualquer tipo de organização. Nesse sentido, pretendeu-se com o instrumento de pesquisa a obtenção de um resultado que mostre uma escala de aproximação, ou não, dos equipamentos em relação à norma.

Os resultados obtidos a partir das entrevistas foram avaliados a fim de averiguar a proximidade que os hotéis têm para com a norma ISO 14001. Para isso criou-se um critério de divisão na importância das questões do instrumento utilizado, divisão essa que caracteriza-se por pesos um e dois. As questões de peso um foram assim determinadas por tratarem de pontos-chave em que o estabelecimento deve se atentar em sua Gestão Ambiental, são questões básicas e fundamentais para a criação de um SGA e conseqüentemente à certificação da norma.

As questões de peso dois mantêm-se de grande importância para a conformidade com a norma, contudo não são as primeiras etapas para o desenvolvimento de um SGA, são métodos que irão se desenvolver a partir dos que estão contidos nas questões de peso um.

Os nomes dos hotéis, assim como o cargo dos entrevistados não serão abordados nesse trabalho por motivo de não concordância por parte de um dos equipamentos.

A entrevista do H.3 foi realizada por meio virtual por preferência do respondente, o que pode lhe ter acometido em dúvidas e indagações em determinadas questões, ocasionando em respostas indiferentes ou hipotéticas.

## 5. RESULTADOS OBTIDOS

O Quadro 3, a seguir, mostra as informações gerais sobre os estabelecimentos:

|  | H. 1 | H. 2 | H. 3 |
|--|------|------|------|
| Nº de Unidades Habitacionais                     | 77   | 326  | 345  |
| Preço médio diária - quarto casal standard (R\$) | 320  | 351  | 379  |
| Pertence a uma rede                              | NÃO  | SIM  | SIM  |
| Há quanto tempo atua em Brasília (anos)          | 8    | 15   | 12   |

**Quadro 3:** Dados da entrevista

Pode-se verificar através dos dados dessa tabela que H.2 e H.3 têm a estrutura semelhante no que diz respeito ao número de unidades habitacionais, preço da diária, atuação em rede, e tempo de alocação em Brasília. Nota-se que H.1 tem uma estrutura menor mas o padrão de qualidade, que pode ser inferido nesse contexto através do preço da diária, está compatível.

A fim de obter um resultado concreto à pesquisa, as questões seguintes receberam graus de importância. Serão divididas em graus um e dois, sendo o primeiro de maior peso na análise do resultado.

Pode-se analisar, no Quadro 4, as questões voltadas aos Requisitos Gerais e Política Ambiental dos estabelecimentos:

| <b>Em relação à questões ambientais, o MH:</b>   | H. 1                           | H. 2   | H. 3  |
|--|--------------------------------|--|---|
| 1*. Possui um Sistema de Gestão Ambiental  | NÃO <sup>6</sup>               | SIM (rede)   | NÃO SABE  |
| 2*. Possui uma política ambiental  | SIM <sup>7</sup>               | SIM (rede)   | SIM   |
| 2.1. Essa política é periodicamente analisada  | SIM                            | SIM  | SIM   |
| 2.1.1 Frequência   | 1 ANO                          | ---  | ---   |
| 3. MH possui metas e objetivos ambientais  | SIM                            | NÃO  | SIM   |
| 4. MH possui prioridades em determinadas questões ambientais   | SIM<br>(energia)               | NÃO  | NÃO   |
| 5*. MH possui atividades de planejamento, controle, monitoramento, ação preventiva e corretiva, auditoria e análise, de forma a assegurar que a política ou práticas ambientais sejam obedecidas | SIM                            | SIM  | SIM   |
| 6*. A política ou questões ambientais são repassadas aos funcionários da empresa   | SIM - ao corpo de funcionários | SIM - aos funcionários inclusive os prestadores de serviço e terceirizados | NÃO - fica restrito à alta administração ou ao departamento responsável |

**Quadro 4:** Requisitos Gerais e Política Ambiental

\* Questões de grau 1

<sup>6</sup> Está em desenvolvimento

<sup>7</sup> Está presente na política geral do estabelecimento

Ao analisar essas questões pode-se perceber que há algumas (1, 2, 5 e 6) que tiveram maior influência e carga de importância para análise de proximidade ao padrão ISO 14001. É importante salientar que a ISO 14001 não discorre sobre graus de importância entre suas orientações, contudo, como essa pesquisa visa perceber o grau de proximidade que os estabelecimentos tem para com os parâmetros da norma, é necessário que haja um critério para diferir um meio de hospedagem do outro, não com o intuito de comparação, e sim para aferir a proximidade. Nesse quadrante, percebe-se que o H.2 tem uma qualificação mais próxima à norma, seguido do H.1.

As questões seguintes dizem respeito à seção de Planejamento. Os Quadros 5, 6 e 7, são referentes aos Aspectos Ambientais dos hotéis e mostram as práticas realizadas por cada um deles:

### RESÍDUOS SÓLIDOS

|   | H. 1 | H. 2 | H. 3 |
|---|------|------|------|
| 1. Informativos nas instalações do hotel de como se deve proceder a separação       | x    | x    |      |
| 2. Lixeiras distintas para lixo seco e orgânico (ou outra forma de coleta seletiva) | x    | x    |      |
| 3. Contêineres separados de resíduos para a recolha do serviço de limpeza urbana    | x    | x    |      |
| 4. Uso de materiais permanentes no MH   | x    | x    | x    |
| 5. Compra de produtos à granel  | x    |      |      |
| 6. Descarte de materiais tóxicos corretamente                                       | x    | x    | x    |

**Quadro 5:** Aspectos Ambientais - Resíduos Sólidos

### ÁGUA

|  | H. 1 | H. 2 | H.3 |
|--|------|------|-----|
| 1. Informativos nas instalações do hotel sobre a conscientização do uso            | x    | x    |     |
| 2. Instalação de dispositivos que reduzam o consumo                                | x    | x    |     |
| 3. Sistema de aproveitamento da água da chuva                                      |      |      |     |
| 4. Lavagem de utensílios (louça; cama, mesa e banho) que vise a redução no consumo | x    | x    | x   |

**Quadro 6:** Aspectos Ambientais - Água

### ENERGIA

|   | H. 1 | H. 2 | H.3 |
|---|------|------|-----|
| 1. Informativos nas instalações do hotel sobre o uso consciente               | x    |      |     |
| 2. Implantação de recursos geradores de energia limpa                         |      |      |     |
| 3. Instalação de dispositivos que reduzam o consumo                           | x    | x    | x   |
| 4. Mais de 70% da iluminação artificial advinda de lâmpadas fluorescentes/LED | x    | x    | x   |

**Quadro 7:** Aspectos Ambientais - Energia

Os temas resíduos sólidos, água e energia foram abordados por serem mais próximos e condizentes com as atuações de um meio de hospedagem com o meio ambiente. Essas questões não tiveram a aplicação de peso para diferir a importância, foi contabilizado o número de aspectos praticados. Percebe-se que H.1 e H.2 possuem uma aplicação maior das práticas.

Outra pergunta inserida nesse contexto, e de atribuição de peso 2, foi se os estabelecimentos, dentro da política ambiental, categorizavam cada aspecto ambiental, como os abordados acima. H.1 e H.3 responderam que não, o tema ambiental é abordado de forma abrangente, e H.2 respondeu que sim.

Também de peso 2 e ainda referente aos Aspectos Ambientais, foi perguntado se os estabelecimentos, dentre os produtos que ofereciam (alimentos, bebidas, amenidades), tinham a preocupação sobre a compra desses no sentido de verificar se os fornecedores teriam algum comprometimento ambiental, ou a preocupação em incentivar a utilização e descarte correto. H.1 e H.3 responderam que não e H.2 que tem a preocupação com os fornecedores no quesito da compra de produtos orgânicos, que segundo o respondente, é feita através de produtores locais.

As últimas questões tiveram peso 1 e o próximo quesito do instrumento de pesquisa, que diz respeito às Questões Legais, perguntou se o estabelecimento possui alguma certificação ou selo ambiental. H.2 e H.3 responderam que sim, porém só foi discriminado qual o certificado por parte do H.2 que é na categoria "Hotel da Biosfera" gerado pelo *Institute of responsible tourism* em parceria com a Unesco.

O último quesito abordado no questionário diz respeito à Competência, Treinamento e Conscientização.

Foi questionado aos entrevistados se o estabelecimento, no treinamento de funcionários, abordava o tema ambiental. Todos responderam que sim. A resposta foi unânime também quando questionado se os gestores acreditavam que as práticas ambientais, além de criar um desenvolvimento sustentável, poderiam gerar vantagem competitiva e expandir a imagem do hotel no mercado.

A última questão desse quesito foi a respeito do grau de importância que as práticas ambientais têm na política do hotel, tendo como referência um grau de um a cinco, sendo um

para nenhuma importância e cinco para extrema. Os equipamentos H.1 e H.2 responderam cinco, extrema importância, e o correspondente do H.3 respondeu grau três.

Com base em todas as respostas, há de se inferir que o H.2 teve o maior número de respostas peso 1 e possui, portanto, uma estrutura física e de planejamento que estão com grande proximidade ao padrão ISO. Outro aspecto que faz o H.2 o de maior proximidade é o fato de desenvolver programas ambientais, que também se faz presente nas orientações da norma, contudo não foi tratado no instrumento de pesquisa. O H.1, mesmo não pertencente à uma rede e de menor estrutura, também encontra-se em proximidade do padrão promulgado pela ISO. Já o H.3 obteve um desempenho inferior perante aos outros na pesquisa.

Um ponto positivo a todos os estabelecimentos é a presença de uma política ambiental, o que é um fator importante para as empresas que desejam demonstrar sua responsabilidade ambiental. Para BARBIERI (2004, *apud* SOUZA, SANTOS e BARBOSA, 2005), a política ambiental é um documento no qual a empresa informa as intenções e princípios de seu desempenho global para, então, estruturar-se para ação e definir metas e objetivos ambientais.

De acordo com os dados do INMETRO, 2015, Brasília não possui nenhum meio de hospedagem certificado no padrão ISO 14001. Os respondentes dos estabelecimentos H.1 e H.2 destacaram que têm conhecimento da norma e que a certificação será feita nos próximos anos. Um empecilho citado por esses mesmos dois respondentes, foi que a certificação exige um alto investimento. Esses custos referem-se à adaptação da estrutura física e de planejamento do estabelecimento; a criação de um SGA; além das consultorias e auditorias que deverão ser realizadas para a conformidade com a norma.

Portanto, nota-se que todos os estabelecimentos implementam a Gestão Ambiental, contudo somente os estabelecimentos H.1 e H.2 estão aptos, com alguns complementos de atividades, à norma ISO 14001.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modelo de produção e consumo adquirido principalmente pós Revolução Industrial trouxe impactos ambientais de proporções preocupantes. Os pensamentos ambientalistas tiveram sua força com a criação do discurso de desenvolvimento sustentável ao fim da década de 60. Esse discurso serviu de impulso para o acontecimento de eventos e ações com proporções internacionais que visavam a utilização coerente dos recursos naturais e a prática de hábitos sustentáveis, sobretudo no poder público e privado.

As forças ambientais geradas pelos mais conscientes tomaram-se de maiores proporções no cenário mundial. O meio ambiente passou a ser pauta de todos os setores econômicos, inclusive do turismo.

A atividade turística ocorre, assim como as outras, no meio ambiente e carece dos recursos naturais para atuação. O setor por vincular-se através de seus segmentos a destinos naturais e estar implantado e em atuação em áreas verdes, tem o papel de promulgar a conscientização e sustentabilidade a fim de preservar seu espaço e garantir seu produto por um longo prazo.

Os equipamentos turísticos, sobretudo aqueles que estão diretamente relacionados e atuam com quase totalidade em função da atividade como é o caso dos meios de hospedagem, procuram elaborar formas de gestão ambiental para minimizar os impactos e, sobretudo, disseminar o pensamento ambiental aos hóspedes, atingindo outros territórios indiretamente.

A gestão ambiental visa reunir ações no intuito de criar um desenvolvimento sustentável de forma ordenada e planejada, conservando os recursos e criando um vínculo cada vez mais estreito entre o homem e a natureza.

A norma internacional ISO 14001 é voltada à gestão ambiental e tem grande relevância mundial. O padrão pode ser obtido por empreendimentos de todos os setores e dimensões. A certificação dessa norma é uma espécie de recompensa e amostra que as organizações podem adquirir para mostrarem-se engajadas na responsabilidade ambiental.

Atualmente o tema é bastante familiar às empresas e tratado com frequência e assiduidade cada vez maior. As instituições que não se mostram adaptadas às práticas ambientais perdem espaço no mercado.

Para os hotéis, práticas ambientais são, além de fatores contribuintes no crescimento da marca pela responsabilidade ambiental e ética, redutores nos custos gerais do equipamento. A implantação de instrumentos que reduzem o consumo de água ou energia e hábitos conscientes de uso desses recursos por exemplo, são fatores minimizadores dos gastos.

O cenário dos hotéis de Brasília se encontra ainda em defasagem nas questões ambientais. Dentre os endereços eletrônicos analisado somente três mostraram relevância em aspectos ambientais explicitados por estabelecimentos, conforme resultados apresentados. Desses três analisados, somente dois estão próximos ao padrão de conformidade que a norma ISO 14001 propõe.

Dessa forma, percebe-se que a atuação dos equipamentos turísticos, sobretudo em Brasília, nas questões ambientais tem de ser intensificada. Mesmo a capital não sendo um destino de natureza, a responsabilidade ambiental deve se fazer presente.

## REFERÊNCIAS

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. *NBR ISO 14001*, 2004. Disponível em: <[http://www.labogef.iesa.ufg.br/labogef/arquivos/downloads/nbr-iso-14001-2004\\_70357.pdf](http://www.labogef.iesa.ufg.br/labogef/arquivos/downloads/nbr-iso-14001-2004_70357.pdf)> Acesso em: 19 mai. 2015.

ABRAMOVAY, Ricardo. Anticapitalismo e a inserção social dos mercados. *Tempo Social*, v. 21, n. 1, p. 65-87, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ts/v21n1/v21n1a05.pdf>> Acesso em: 15 jul. 2015.

ÁLVARES, Priscila B. *Lixo turístico e a importância da gestão integrada de resíduos sólidos urbanos para um turismo sustentável: o caso de Caldas Novas - GO*. 2010. 209f., il. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010. Disponível em: <[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=6669](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6669)> Acesso em: 14 jun. 2015.

BENI, Mário C. Como certificar o turismo sustentável?. *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 5-16, nov. 2003.

BERTONCELLO, Sílvio L.; CHANG João J. A importância da Responsabilidade Social Corporativa como fator de diferenciação. *Revista FAAP*, São Paulo, n. 17. jan.-jun. 2007. Disponível em: <[http://www.faap.br/revista\\_faap/revista\\_facom/facom\\_17/silvio.pdf](http://www.faap.br/revista_faap/revista_facom/facom_17/silvio.pdf)> Acesso em: 21 jun. 2015.

BEZERRA, Rodrigo B. *Responsabilidade Social Corporativa: uma proposta metodológica para orientação de iniciativas*. 2007. 131f., il. Dissertação (Mestrado em Engenharia) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://www.ppe.ufrj.br/ppes/production/tesis/mbezerrarb.pdf>> Acesso em: 21 jun. 2015.

BRASIL. Política Nacional sobre Mudança do Clima. Lei nº 12.187, 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/12187.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/12187.htm)> Acesso em: 8 jun. 2015.

BURSZTYN, Maria A.; BURSZTYN, Marcel. *Fundamentos de Política e Gestão Ambiental: Caminhos para a sustentabilidade*. Rio de Janeiro: Garamond, 2012. 612p.

CASTRO, Joaquim C. *A influência dos sistemas de gestão ambiental baseados na ISO 14001 no valor de mercado das empresas brasileiras com ações negociadas na Bovespa*. 2006. 80f., il. Dissertação (Mestrado em Economia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=4280](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4280)>. Acesso em: 19 mai. 2015.

CORDEIRO, Itamar D.; PARTIDÁRIO, Maria R.; LEITE, Nathália K. Considerações sobre o Escopo de um Processo de Avaliação da Sustentabilidade do Turismo. *Turismo em Análise*, v. 20, n. 3, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.turismoemanalise.org.br/turismoemanalise/article/viewFile/63/64>> Acesso em: 22 jun. 2015.

ENVIRONMENTAL INNOVATIONS BRANCH. Environmental Management Systems and ISO 14000 an Overview. *Nova Scotia Environment & Labour*. Halifax - Nova Escócia, 2004. Disponível em: <[https://www.novascotia.ca/nse/pollutionprevention/docs/EMS\\_factsheet.pdf](https://www.novascotia.ca/nse/pollutionprevention/docs/EMS_factsheet.pdf)> Acesso em: 22 mai. 2015.

ESPÍNDOLA, Andréa M. *Certificação Ambiental para Meios de Hospedagem*. Paraná, 2005. Disponível em: <<http://www.usp.br/nutau/CD/77.pdf>> Acesso em: 13 abr. 2015.

GONÇALVES, L. C. *Gestão Ambiental em Meios de Hospedagem*. São Paulo: Aleph, 2004. - (Série turismo)

GRAVINA, Michele G. P. *O processo de certificação ISO 14001*. Estudo de Caso: A usina siderúrgica da Arcelormittal em Juiz de Fora - MG. 2008. 82f. il. Monografia (Especialização em Análise Ambiental) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Minas Gerais, 2008. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/analiseambiental/files/2009/11/Michele-das-Gra%C3%A7as-Pacheco-Gravina.pdf>> Acesso em: 19 mai. 2015.

INMETRO, *Organismos de certificação de Sistemas de Gestão Ambiental*. Disponível em: <[http://www.inmetro.gov.br/organismos/resultado\\_consulta.asp?sel\\_tipo\\_relacionamento=1](http://www.inmetro.gov.br/organismos/resultado_consulta.asp?sel_tipo_relacionamento=1)> Acesso em: 23 mai. 2015.

ISO, International Organization of Standardization. *ISO 14000 Environmental Management*, 2015. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>> Acesso em: 19 mai. 2015.

ISO, International Organization of Standardization, *About ISO*, 2015. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>> Acesso em: 19 mai. 2015.

ISO, International Organization of Standardization, *ISO Members*, 2015. Disponível em: <[http://www.iso.org/iso/home/about/iso\\_members.htm](http://www.iso.org/iso/home/about/iso_members.htm)> Acesso em: 19 mai. 2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. *Administração de marketing*. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 765p.

LEMOS, Haroldo M. *As normas ISO 14000*. Instituto Brasil Pnuma, 2013. Disponível em: <<http://www.brasilpnuma.org.br/saibamais/iso14000.html>> Acesso em: 19 mai. 2015.

LIBANO, Rosemar V.; PEREIRA, Vania A. *Educação ambiental e sua importância para a conservação do meio ambiente*. Rio Grande do Sul, 2006. Disponível em: <[http://www.abes-df.org.br/upload/artigo/2014\\_06\\_02/vania-rosemar.pdf](http://www.abes-df.org.br/upload/artigo/2014_06_02/vania-rosemar.pdf)> Acesso em: 19 jun. 2015.

LIMA, Gustavo C. O discurso da sustentabilidade e suas implicações para a educação. *Ambiente & Sociedade*, Campinas, v. 6, n. 2, p. 99-119, jul.-dez. 2003. Disponível em: < <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31760207>> Acesso em: 30 jun. 2015.

PEREZ, W.; BAHADIAN, S.; VIERIA, A.; SILVA, E. As normas da série ISO 14001: Contexto histórico e análise crítica. In.: *Congresso Nacional de Excelência em Gestão: Energia, Inovação, Tecnologia e Complexidade para a Gestão Sustentável VI.*, 2010, Rio de Janeiro: ISSN, 2010. Disponível em: < [http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg6/anais/t10\\_0240\\_1073.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg6/anais/t10_0240_1073.pdf)> Acesso em: 25 mai. 2015.

PERTSCHI, I. K. *Gestão Ambiental na Hotelaria: Um estudo da Aplicação de Indicadores Ambientais*. IV SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Universidade de Caxias do Sul – Mestrado em Turismo. Brasil, 2006.

SANTOS, Cleide B.; SOUZA, Maria T.; BARBOSA, Ricardo J. Gestão Ambiental em Empreendimentos Hoteleiros: Análise de Práticas e de Resultados em um Estudo de Casos Múltiplos. In.: *III SEGeT - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. São Paulo, 2006. Disponível em: < [http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/631\\_SEGeT.pdf](http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/631_SEGeT.pdf)> Acesso em: 26 jun. 2015.

SANTOS, Hosana Gaspar dos. *A certificação ambiental e suas interfaces com o licenciamento ambiental no estado da Bahia*. 2008. 225 f., il. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: < <http://hdl.handle.net/10482/1560>> Acesso em: 21 mai. 2015.

SANTOS, José M. M., *Certificação ISO 14001: Um estudo de caso sobre a MBigucci Comércio e Empreendimentos Imobiliários Ltda*. 2011. 90 f, il. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: < [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2526/1/2011\\_JoseMarceloMacieldosSantos.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2526/1/2011_JoseMarceloMacieldosSantos.pdf)> Acesso em: 23 mai. 2015.

STEINBERGER, Marília; ABIRACHED, Carlos A., 2013. In.: STEINBERGER, Marília. *Território, Estado e políticas públicas espaciais*. Brasília: Ler, 2013. 328p.

STEINBERGER, Marília, 2013 In.: BRANDÃO, Carlos B.; SIQUEIRA, H. *Pacto federativo, integração nacional e desenvolvimento regional*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2013.

## APÊNDICE A - Instrumento de pesquisa

O presente questionário é parte da metodologia que envolve o trabalho de conclusão do curso de bacharelado em turismo da Universidade de Brasília - UnB.

O intuito do questionário é identificar e descrever as ações dos equipamentos turísticos (hotéis) de Brasília relativas à Gestão Ambiental do empreendimento. Para a construção do questionário foram utilizados os parâmetros da ISO 14001.

---

### Dados da Entrevista

Os resultados da pesquisa se darão de forma agregada. Para o controle sobre a aplicação da pesquisa os dados da entrevista (equipamento/entrevistado) são informações auxiliares importantes para retomar ou dar continuidade a estudos futuros. Nesse sentido, pedimos a sua concordância, ou não, com a identificação do respondente e do estabelecimento hoteleiro.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Do equipamento turístico:</b></p> <p>Nome do hotel: _____</p> <p>Nº de UH: _____</p> <p>Preço médio da diária (quarto casal standard): _____</p> <p>Pertence a uma rede: ( ) Sim ( ) Não</p> <p>Há quanto tempo atua em Brasília: _____</p> | <p><b>Do entrevistado:</b></p> <p>Cargo: _____</p> <p>Há quanto tempo atua no hotel: _____</p> |
|---|--|

( ) Concordo com a divulgação dos Dados da Entrevista

### Requisitos Gerais e Política Ambiental

**1. Em relação às questões ambientais, o Meio de Hospedagem:**

**A. Possui um Sistema de Gestão Ambiental (SGA)?**

( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei/quero responder

**B. Possui uma política ambiental (específica ou não)?**

( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei/quero responder

Se sim, essa política é periodicamente analisada e revisada?

( ) Sim ( ) Não    Frequência média

---

**C. O MH possui metas e objetivos ambientais?**

Sim  Não  Não sei/quero responder

**D.** O MH possui prioridades (foco) em determinadas questões ambientais (ex: gerenciamento do lixo/ uso da água/ uso da energia)

Sim  Não  Não sei/quero responder

Se sim, cite: \_\_\_\_\_

**E.** O MH possui atividades de planejamento, controle, monitoramento, ação preventiva e corretiva, auditoria e análise, de forma a assegurar que a política ou práticas ambientais sejam obedecidas.

Sim  Não  Não sei/quero responder

**F.** A política ou questões ambientais são repassadas aos funcionários da empresa?

Sim, a todo o corpo de funcionários

Sim, a todo o corpo de funcionários inclusive àqueles que trabalham em nome da empresa como prestadores de serviços e terceirizados

Não, fica restrito somente à alta administração ou ao departamento responsável

Não sei/quero responder

### **Planejamento (para resposta somente se aplicável)**

#### **Aspectos Ambientais**

**2.** Dentro da política ou das práticas ambientais do hotel, há a categorização de cada aspecto ambiental (resíduos sólidos/ água/ energia) ?

Sim  Não, o tema é tratado de forma abrangente

**3.** Dentre as práticas categorizadas abaixo, quais o hotel faz a prática? (Pode ser assinalada mais de uma opção).

#### Resíduos Sólidos

informativos nas instalações do hotel de como se deve proceder a separação

lixeiras distintas p/ lixo seco e orgânico ou outra forma de coleta seletiva

contêineres separados de resíduos para a recolha do serviço de limpeza urbana

ações voltadas ao uso de materiais permanentes nas instalações do hotel

compra de produtos à granel

descarte de materiais tóxicos (baterias/lâmpadas) corretamente

outros

---



---

Água

- ( ) informativos nas instalações do hotel sobre a conscientização do uso  
 ( ) instalação de dispositivos que reduzam o consumo dos hóspedes e funcionários (torneiras com sensor de movimento/ torneiras e mangueira com arejador..)  
 ( ) sistema de aproveitamento da água da chuva  
 ( ) logística voltada à lavagem de utensílios de cozinha, roupas de cama, mesa e banho e dependências do hotel, que vise a redução no consumo  
 ( ) outros
- 
- 

Energia

- ( ) informativos nas instalações do hotel sobre o uso consciente  
 ( ) implantação de recursos geradores de energia limpa  
 ( ) instalação de dispositivos que reduzam o consumo (ar condicionado com funcionamento através da chave do quarto/ luzes com sensor de movimento nos corredores ou com sensor crepuscular)  
 ( ) mais de 70% da iluminação artificial advinda de lâmpadas fluorescentes/LED  
 ( ) outro
- 
- 

Nota: Foram categorizados os temas resíduos sólidos, água e energia por serem temas mais próximos e condizentes com as atuações de um hotel no meio ambiente.

**4.** Dentre os produtos que o hotel oferece (alimentos, bebidas, amenidades), há a preocupação sobre a compra desses produtos no sentido de verificar se os fornecedores têm algum comprometimento ambiental, ou a preocupação em incentivar a utilização e descarte correto para os hóspedes?

- ( ) Sim, com os fornecedores                      ( ) Não, com nenhum  
 ( ) Sim, com os hóspedes                      ( ) Não se aplica\*  
 ( ) Sim, com ambos

\* No caso do equipamento não oferecer nenhum dos produtos

**Aspectos legais**

**5.** O hotel possui alguma certificação, selo ou outra espécie de conformidade gerada por uma entidade?

- ( ) Sim \_\_\_\_\_  
 ( ) Não

**Competência, treinamento e conscientização**

6. Os aspectos ambientais e a conscientização fazem parte do conteúdo abordado no treinamento dos funcionários?

Sim  Não

-----

7. Os gestores acreditam que práticas ambientais, além de criar um desenvolvimento sustentável, podem gerar vantagem competitiva e expandir a imagem do hotel no mercado?

Sim  Não

Se não, por quê?

\_\_\_\_\_

7A. Qual o grau de importância que essas práticas têm na política do hotel?

(1 para nenhuma, 5 para extrema)  1  2  3  4  5

NOTAS:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

