

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
Ana Carolina Pisciotto de Barros

**PROGRAMA DE ECOEFICIÊNCIA EM HOTEL ESCOLA:
ESTUDO DE CASO**

Taubaté – SP

2008

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

Ana Carolina Pisciotto de Barros

**PROGRAMA DE ECOEFICIÊNCIA EM HOTEL ESCOLA:
ESTUDO DE CASO**

Dissertação apresentada para a obtenção do
Título de Mestre pelo Curso de Mestrado em
Ciências Ambientais da Universidade de
Taubaté.

Área de Concentração: Ciências Ambientais

Orientador: Prof. Dr^a. Maria Jesus Robim.

Taubaté – SP

2008

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
Ana Carolina Pisciotta de Barros

Dissertação apresentada para a obtenção do
Título de Mestre pelo Curso de Mestrado em
Ciências Ambientais da Universidade de
Taubaté.

Área de Concentração: Ciências Ambientais
Orientador: Prof. Dr^a. Maria Jesus Robim.

Data:

Resultado:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr^a. Maria Jesus Robim - Universidade de Taubaté

Assinatura:

Prof. Dr. Marcio Joaquim Estéfano de Oliveira - Universidade de Taubaté

Assinatura:

Prof. Dr^a. Roseli de Sousa Neto – Centro Universitário Senac

Assinatura:

A minha amada Mãe,
meu alicerce e fonte de energia.

AGRADECIMENTOS

À Prof^a. Dr^a. Maria Jesus Robim meu profundo agradecimento pelo tempo dedicado às discussões na construção deste trabalho, pela competência, carinho, incentivo e confiança depositadas.

Ao Senac pela Bolsa de Estímulo Educacional e principalmente à coordenadora do curso de Hotelaria, Liliane Azevedo Delage, meu sincero agradecimento.

A todos os colaboradores do Setor de Governança do Grande Hotel-Escola Senac, que se dispuseram participar desta pesquisa, revelando seu interesse nas ações em prol do meio ambiente.

À eterna amiga Flavia la Villa, que acompanhou este trabalho desde o projeto até o texto final, oferecendo sua contribuição e carinho como co-orientadora.

À minha mãe Jurema Pisciotta de Barros, pelo legado e sabedoria de seus 67 anos de vida exemplar.

Ao meu pai Devair de Barros, meu eterno carinho, respeito e agradecimento.

À minha sogra Cida Nogueira Coupé por me fazer acreditar no momento mais difícil deste projeto, que eu seria capaz.

À minha família que tanto amo, pela compreensão, apoio e incentivo, em especial ao meu marido Julio, meu verdadeiro e eterno companheiro, pela serenidade e incentivo na realização de todos os projetos de minha vida.

À Prof^a Dr^a. Roseli de Sousa Neto por me conceder a honra de participar como membro desta banca.

Ao Prof Dr. Marcio Estéfano pela contribuição para o aprimoramento deste projeto.

A todos os amigos do SENAC, que dispuseram de seu tempo e com todo carinho me ajudaram na realização deste projeto.

A todos os meus amigos, os antigos os novos, que são jóias preciosas em minha vida.

"Aquilo em que você acredita determina sua ação e sua ação determina seus resultados. Mas você tem que acreditar antes".

Mark Victor Hansen

RESUMO

Este trabalho objetivou verificar os alcances e limites do programa de ecoeficiência do SENAC, a partir das informações sobre o conhecimento e o grau de participação dos colaboradores e gestores do setor de governança do Grande Hotel SENAC de Campos do Jordão, enfatizando a norma ISO 14001 e as atividades do manual de ecoeficiência, como adoção dos princípios de práticas sustentáveis nos meios de hospedagem. O questionário foi escolhido como instrumento para levantamento das informações junto aos profissionais do Hotel Escola. Foi selecionada uma amostra de 18 pessoas que desenvolvem em suas atividades diárias, a utilização de produtos de limpeza, processos de lavanderia e coleta seletiva, sendo um deles o responsável pelo setor. Os resultados apontam para a falta de conhecimento dos colaboradores em relação ao manual de ecoeficiência da rede SENAC, sendo necessário criar mecanismos de estímulo e constante aperfeiçoamento para integração dos colaboradores com práticas e posturas ambientalmente responsáveis.

Palavras-chave: Ecoeficiência. Hotelaria. Educação Ambiental.

ABSTRACT

The Subject of this study concerns to looking up the a bran gent and limits of the SENAC ecoefficiency program considering the knowledge and participation level of the Campos do Jordão Grande Hotel SENAC housekeeping clerks and the ecoefficiency manual activities, as the implementation concept of the sustainable practices principles in the hospitality ways. The questionnaire has been chosen as a tool of rising information with the scholl hotel professionals it has been established a 18 individuals sample witch has been developing in its daily work, the use of clearing products, laundry process and selective collection where one them was the area encharged. The results present less knowledge of the staff related to the SENAC network ecoefficiency manual, where is necessary to create mechanism of stimulus and constant improvement to co-workers integration with responsible environmental practical and position.

Key words: Ecoefficiency .Environmental Education. Hospitality.

LISTAS DE QUADROS

QUADRO 1 - Cronologia dos Principais Acontecimentos da Empresa	10
QUADRO 2 - Siglas de Procedimentos.....	34
QUADRO 3 - Unidade de Medição de Água e Energia	87

FIGURAS

Figura 1 - Organograma do Setor de Governança Hoteleira.....	18
Figura 2 - Monitoramento de Água e Energia.....	86
Figura 3 - Substituição de Lavagem por Pano Úmido	87
Figura 4 - Uso de Produtos Biodegradáveis.....	88
Figura 5 - Troca de Enxoval	89
Figura 6 - Redução do Fluxo de Água nas Louças Sanitárias	90
Figura 7 - Presença de Sensores Infravermelhos nas Pias	91
Figura 8 - Duchas que Utilizam Equipamentos de Baixa Pressão	91
Figura 9 - Reutilização da Água de Chuva.....	92
Figura 10 - Aproveitamento da Luz Natural.....	93
Figura 11 - Locais com Iluminação Natural	93
Figura 12 - Tipo de Lâmpadas Utilizadas.....	93
Figura 13 - Programa de Coleta Seletiva	94
Figura 14 - Periodicidade de Treinamento	97
Figura 15 - Programa de Ecoeficiência	97
Figura 16 - Participação no Projeto.....	98

SIGLAS

ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

AHEI - *International Hotel and Environmental Initiative*

AHMA - *American Hotel and Motel Association*

B – Bloqueado

CS – Coleta Seletiva

GD – Gerência de Desenvolvimento

GHJ – Grande Hotel Escola Campos do Jordão

I – Interditado

LP – Limpeza Profunda

O – Ocupado

O – Ocupado Limpo

OS – Ocupado Sujo

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

UH – Unidade Habitacional

V – Vago

VL – Vago Limpo

VS – Vago Sujo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	3
1.2	OBJETIVOS	4
1.2.1	Objetivo Geral	4
1.2.2	Objetivos Específicos.....	4
1.3	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	5
1.4	RELEVÂNCIA DO ESTUDO.....	6
1.4.1	Caracterização Local - Campos do Jordão	6
2	REVISÃO DA LITERATURA.....	9
2.1	CRONOLOGIA DOS PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS DO SENAC.....	9
2.2	HISTÓRIA DO GRANDE HOTEL – ESCOLA CAMPOS DO JORDÃO.....	12
2.3	PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NA MISSÃO E VISÃO.....	13
2.4	PROJETO VALOR (INTEGRAÇÃO HOTEL ESCOLA)	15
2.5	SETOR DE GOVERNANÇA	17
2.5.1	Descrição das Unidades Operacionais e Funcionais.....	17
2.5.2	Responsabilidades do Setor da Governança.....	23
2.5.3	Status das Unidades Habitacionais	25
2.5.4	Tipos de Arrumação	25
2.6	ECOEFIÊNCIA	27
2.7	MANUAL DE ECOEFICIÊNCIA DO GRANDE HOTEL CAMPOS DO JORDÃO	31
2.7.1	ADA (Avaliação do desempenho ambiental).....	35
2.7.2	LFL: coleta e descarte de lâmpadas fluorescentes	36
2.7.3	CSR: coleta seletiva de resíduos	36

2.7.4 PDI: Procedimentos Diversos.....	37
2.8 RESÍDUOS SÓLIDOS.....	41
2.8.1 Visão Geral do Guia.....	42
2.8.2 Origem e características dos resíduos sólidos	45
2.8.3 Métodos de Tratamento e Disposição Final de Resíduos Sólidos	49
2.8.4 Formas de Disposição de Resíduos Domiciliares	51
2.8.5 Coleta Seletiva	52
2.9 APLICAÇÃO DA ECOEFICIÊNCIA	53
2.9.1 Reduzir o consumo.....	53
2.9.2 Reutilizar Materiais	53
2.9.3 Reciclar Materiais	54
2.10 DEFINIÇÕES E OBJETIVOS	54
2.10.1 Tipos de Coleta e Padrão de Cores.....	54
2.10.2 Vantagens e Desvantagens da CS de Materiais Recicláveis.	54
2.11 PROGRAMA PARA IMPLANTAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS – CS	55
2.11.1 Objetivos	55
2.11.2 Planejamento	55
2.11.3 Implantação.....	58
2.11.4 Manutenção, Monitoramento e Avaliação	59
2.11.5 Implantação de um Projeto de Ecoeficiência	60
2.11.6 Benefícios da Ecoeficiência.....	61
2.12 EDUCAÇÃO AMBIENTAL	63
2.12.1 Educação Ambiental nas Empresas	67
2.13 O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E A ATIVIDADE TURÍSTICA.....	68

2.14 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL SOCIAL.....	69
2.15 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL AMBIENTAL	70
2.16 A INTER-RELAÇÃO ENTRE O AMBIENTE E A SOCIEDADE	71
2.17 PANORAMA GERAL: HOTELARIA E MEIO AMBIENTE.....	72
2.18 PROJETO LIXO MÍNIMO: HOTEL BÜHLER.....	73
2.19 MODELO ISO 14001 APLICADOS A HOTÉIS	74
2.20 NORMA NACIONAL PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM – REQUISITOS PARA A SUSTENTABILIDADE NIH-54: 2004	75
2.20.1 Implementação e Operação	77
2.20.2 Requisitos Ambientais Para O Turismo Sustentável.....	78
2.20.3 Resíduos Sólidos.....	78
2.20.4 Efluentes Líquidos.....	79
2.20.5 Eficiência Energética.....	79
2.20.6 Gestão do Uso da Água	80
2.20.7 Seleção e Uso de Insumos.....	82
3 MATERIAL E MÉTODOS.....	84
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	86
4.1 FUNCIONÁRIOS DO SETOR DE GOVERNANÇA.....	86
4.2 CHEFIA DO SETOR DE GOVERNANÇA.....	98
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
APÊNDICES	108
ANEXOS	113

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS (ABIH). **Deliberação Normativa nº 429**. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/principal/classificacao/embratur.php>>. Acesso em: 03 dez. 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA. **Matriz de Classificação**. Disponível em: <http://www.abih.com.br/principal/downloads/matriz_classifica.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2007.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14000, 14001, 14004**. Rio de Janeiro, 2002.

AURÉLIO. **Novo Dicionário Aurélio Da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira, 1999.

BRANCO, S. M. **Meio Ambiente e Biologia**. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

BRUNA, G.C; PHILIPPI, A. e ROMÉRO, M. A. **Curso de Gestão Ambiental**. Barueri: Editora Manole, 2004.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CONSELHO EMPRESARIAL BRASILEIRO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTAVEL. **Ecoeficiência: Elementos da Ecoeficiência**. Disponível em: <<http://www.cebds.org.br/cebds/eco-rbe-ecoeficiencia.asp>>. Acesso em: 17 dez. 2007.

COSTA, Sílvia de Souza. **Lixo Mínimo : Uma Proposta Ecológica Para Hotelaria**. Rio de Janeiro:Ed. Senac Nacional, 2004.

DAVIES, C. A. **Cargos em Hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

DIAS, G. F. **Educação Ambiental: Princípios e Práticas**. São Paulo: Gaia, 2000.

FERRER, J.T.V. e JACOBI, P.R. **Política e gestão ambiental: a audiência pública, uma nova fronteira no espaço cidadão: período de 1988 a 2001**, Resumo. In: Caminhos de uma ciência ambiental/Organização Waldir Mantovani, São Paulo: Annablume; FAPESP, 2005.p.41-72.

FREIRE, Paulo (1997). **Pedagogia da autonomia. Saberes necessários à Prática Educativa**. São Paulo: Paz e Terra.

GUIMARÃES, M. **A Dimensão Ambiental na Educação**. Campinas: Editora Papirus, 2005.

HOTEL BUHLER. **Projeto Lixo Mínimo**. Disponível em: <<http://www.hotelbuhler.com.br/arqsDownload/lixominimo.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2007.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Norma Nacional Para o Desenvolvimento Sustentável NIH-54:2004**. Disponível em: <http://www.pcts.org.br/pubpcts/media/Norma_IH_Meios_de_Hospedagem> Acesso em 06 março. 2008

JUNIOR, A. V. e DEMAJOROVIC, J. **Modelos e Ferramentas de Gestão Ambiental: Desafios e Perspectivas para as Organizações**. São Paulo: Editora SENAC, 2006.

Manual de Avaliação. Disponível em: <http://www.abih.com.br/principal/downloads/manual_classifica.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2007.

PAULO FILHO, P **História de Campos do Jordão**. Aparecida: Santuário, 1986.

PEDRINI, A. G. **Educação Ambiental: Reflexões e Práticas Contemporâneas**. São Paulo: Editora, 2007.

PHILIPPI, A; ALVES, A.C; ROEMÉRO, M. A. e BRUNA, G. C. **Meio Ambiente Direito e Cidadania**. São Paulo: Editora Signus, 2007.

PHILIPPI, A. e PELICIONI, M. C. FOCESSI. **Educação Ambiental: Desenvolvimento de Cursos e Projetos**. São Paulo: Signus, 2007.

PONTELLO, A. B. **Sistema de Ecoeficiência Empresarial**. Disponível em <http://www.ietec.com.br/ietec/techoje>. Acesso: 10 Janeiro. 2008.

PORTAL NOSSO SÃO PAULO. Disponível em: <www.nossosaopaulo.com.br>. Acesso em: 07 outubro. 2007.

REIS, L. F. S. de S. D. e QUEIROZ, S. M. P. **Gestão Ambiental em Pequenas e Médias Empresas**. São Paulo: Editora Qualitymark, 2002.

RIVERO, O. **O Mito do Desenvolvimento – Os Países Inviáveis no Século XXI**. São Paulo: Vozes, 2007.

ROTEIRO DE CHARME. **Programa Ambiental**. Disponível em: <<http://www.roteirosdecharme.com.br/meioambiente.php>>. Acesso em: 03 dezembro. 2007.

RUSCHMANN, D. **Turismo e Planejamento Sustentável: A Proteção do Meio Ambiente**. São Paulo: Editora Papirus, 1997.

SECRETÁRIA DO MEIO AMBEINTE DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Resíduos Urbanos: Um Problema Global**. São Paulo: SMA, 1998.

SENAC. Disponível em: <<http://www.intranet.sp.senac.br/jsp/default.jsp?tab=00002&subTab=00000&newsID=a20063.htm&testeira=348>>. Acesso em: 04 dez. 2007.

Disponível em: <<http://www.intranet.sp.senac.br/jsp/default.jsp?tab=00002&newsID=a17655.htm&subTab=00000&uf=&local=&testeira=348&l=&template>>. Acesso em: 04 dez.embro 2007.

SILVA, S. D. **Restaurantes: Estudo Sobre o Aproveitamento da Matéria-Prima e Impactos das Sobras no Meio Ambiente**. Taubaté: UNITAU, 2006.

SIMONS, M. O. **Educação Ambiental**. São Paulo: Fundação Armando Álvares Penteado, 2007.

SISINNO, C. L. S. e MOREIRA, J. C. **Ecoeficiência: Um Instrumento para a Redução da Geração de Resíduos e Desperdícios em Estabelecimentos de Saúde**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0102-311X2005000600039&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 17 dez. 2007.

TOCCHETTO, M.R. e PEREIRA, L.C. **Desempenho ambiental e sustentabilidade**, 2004. Disponível em <http://www.gestaoambiental.com.br/articles.php?id=41> Acesso em 30/01/2008.

World Business Council For Sustainable Development. Disponível em: <<http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1>>. Acesso em: 18 nov. 2007.