

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CAMPINAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO EMPRESARIAL

ROSELI MARIA JORGE

**PROPOSTA DE MELHORIA SUSTENTÁVEL PARA
LANCHETERIA DONNA MARIA**

CAMPINAS/SP
2024

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CAMPINAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO EMPRESARIAL

ROSELI MARIA JORGE

**PROPOSTA DE MELHORIA SUSTENTÁVEL PARA
LANCHETERIA DONNA MARIA**

Trabalho de Graduação apresentado por **Roseli Maria Jorge**, como pré-requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial, da Faculdade de Tecnologia de Campinas, elaborado sob a orientação do Prof. Esp. **Aparecido Carlos Bega Junior**.

CAMPINAS/SP
2024

FICHA CATALOGRÁFICA
CEETEPS - FATEC Campinas - Biblioteca

J82p

JORGE, Roseli Maria

Proposta de melhoria sustentável para lancheteria Donna Maria. Roseli Maria Jorge. Campinas, 2024.

52 p.; 30 cm.

Trabalho de Graduação do Curso de Gestão Empresarial
Faculdade de Tecnologia de Campinas.

Orientador: Prof. Esp. Aparecido Carlos Bega Junior.

1. Sustentabilidade. 2. Gestão Ambiental. 3. ESG. I. Autor.
II. Faculdade de Tecnologia de Campinas. III. Título.

CDD 658.408

Catálogo-na-fonte: Bibliotecária: Aparecida Stradiotto Mendes – CRB8/6553

TG GE 24.1

ROSELI MARIA JORGE

**UM ESTUDO DE CASO SOBRE SUSTENTABILIDADE EM UMA
LANCHETERIA**

Trabalho de Graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial, pelo CEETEPS / Faculdade de Tecnologia – Fatec Campinas.

Campinas, 25 de junho de 2024.

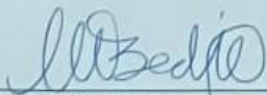
BANCA EXAMINADORA



Aparecido Carlos Bega Júnior
Fatec Campinas



Doralice de Souza Luro Balan
Fatec Campinas



Maria Camila Bedin
Fatec Campinas

AGRADECIMENTOS

A mim, que me entusiasmei e busquei força e coragem para voltar a estudar depois de tantos anos e poder realizar um sonho e vencer todos os obstáculos e dificuldades enfrentadas durante o curso, a Deus que me socorreu espiritualmente e dando-me serenidade e forças para continuar e não desistir.

Ao meu filho Robson, que foi o meu maior incentivador para eu voltar a estudar e realizar esse sonho, e me dizia sempre: “você pode, você consegue, você merece, você é inteligente e você é muito mais capaz do que imagina, e eu tenho muito orgulho de você mãe”. Ele sempre dizia e diz que eu mereço realizar todos os meus sonhos e segurou na minha mão e me colocou para frente nos momentos mais difíceis dessa trajetória, e não foram poucos. Também agradeço a minha irmã Rosane, que me apoiou e me ajudou em vários aspectos e segurou meus “perrengues”. Enfim, com eles compartilho a realização deste trabalho que é um dos momentos mais importante da minha vida.

Ao meu orientador Professor Esp. Aparecido Carlos Bega Junior, por ter acreditado na possibilidade da realização deste trabalho, pelo seu incansável e permanente encorajamento, pela disponibilidade dispensada, por toda ajuda, críticas, correções e sugestões que foram preciosas para a concretização deste trabalho.

A todos dessa instituição (FATEC Campinas) e professores que permitiram que eu chegasse onde estou.

A todos vocês que contribuíram direta ou indiretamente, meu muito obrigado!

“Quando passamos uma existência inteira esperando até nos tornarmos à prova de bala ou perfeitos para entrar no jogo, para entrar na arena da vida, sacrificamos relacionamentos e oportunidades que podem ser irrecuperáveis, desperdiçamos nosso tempo precioso e viramos as costas para os nossos talentos, aquelas contribuições exclusivas que somente nós mesmos podemos dar.” (Brené Brown)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho principalmente ao meu filho Robson Jorge da Fonseca, que me encorajou a entrar na faculdade e a minha irmã Rosane Maria J. Heitmann, que me ajudou com esse propósito.

Dedico também para minha mãe Maria da Conceição Junho (*in memorian*) e ao meu pai Walter Jorge (*in memorian*), que com certeza estariam muito orgulhosos de mim.

RESUMO

Este estudo de caso concentra-se na avaliação da sustentabilidade da Lancheteria Donna Maria, uma empresa especializada em hambúrgueres artesanais e porções. O estudo aborda questões e sustentabilidade nos três pilares: econômico, social e ambiental, sendo conhecido como Environmental, Social and Governance (ESG). O objetivo principal é conscientizar a empresa e seus consumidores a adotar práticas de descarte pós-consumo que respeitem o meio ambiente e contribuam para um futuro mais sustentável. A oportunidade de demonstrar que existem outras formas de comunicar seus diferenciais por meio de ações que envolvam o cliente na prática de uma boa ação. No contexto da globalização e dos avanços tecnológicos, as inovações permitem a eficiência, mas é fundamental buscar maneiras de consumir sem sobrecarregar o meio ambiente, evitando o aumento de gases poluentes, o impacto na camada de ozônio e o efeito estufa, além de reduzir o uso excessivo de materiais poluentes na produção de produtos e serviços. A abordagem deve priorizar métodos que causem o mínimo de perturbação ao sistema de decomposição do meio ambiente, ao mesmo tempo em que atendemos às necessidades dos consumidores e garantimos a qualidade de vida. O projeto visa conscientizar a empresa objeto de estudo sobre a importância de práticas de sustentabilidade em toda organização, promovendo uma cultura de sustentabilidade que incentive melhorias nas práticas ecológicas, especialmente no setor de alimentos, que requer atenção especial no descarte de óleo e embalagens. Orientar a organização com base em estratégias de conhecimento que permitirão uma intervenção adequada para equilibrar considerações econômicas e ambientais, proporcionando conforto aos consumidores, sugerindo conceitos para melhorias que podem ser implementados na empresa analisada.

Palavras-chave: sustentabilidade; gestão ambiental; ESG.

ABSTRACT

This case study focuses on the sustainability assessment of Lancheteria Donna Maria, a company specializing in handmade hamburgers and portions. The study addresses sustainability issues across the three pillars: economic, social and environmental, known as Environmental, Social and Governance (ESG). The main objective is to make the company and its consumers aware of post-consumer disposal practices that respect the environment and contribute to a more sustainable future. It is an opportunity to demonstrate that there are other ways of communicating your differentials through actions that involve the customer in practicing a good deed. In the context of globalization and technological advances, innovations enable efficiency, but it is essential to look for ways to consume without burdening the environment, avoiding the increase in polluting gases, the impact on the ozone layer and the greenhouse effect, as well as reducing the excessive use of polluting materials in the production of products and services. The approach must prioritize methods that cause the least disruption to the environment's decomposition system, while at the same time meeting the needs of consumers and guaranteeing quality of life. The project aims to make the company under study aware of the importance of sustainability practices throughout the organization, promoting a culture of sustainability that encourages improvements in ecological practices, especially in the food sector, which requires special attention in the disposal of oil and packaging. To guide the organization based on knowledge strategies that will allow appropriate intervention to balance economic and environmental considerations, providing comfort to consumers, suggesting concepts for improvements that can be implemented in the company analyzed.

Keywords: sustainability; environmental management; ESG.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pilares da Sustentabilidade.....	17
Figura 2: Interligação do desenvolvimento social, a preservação e conservação ambiental e o desenvolvimento econômico.	20
Figura 3: Exemplo de mapeamento.	25
Figura 4: Logo da Lancheteria Donna Maria.	30
Figura 5: Mapeamento do processo de descarte do óleo.	33
Figura 6: Problemas ambientais com o descarte do óleo.	34
Figura 7: Mapeamento do processo de descarte do óleo atual.	36
Figura 8: A importância de praticar a coleta de resíduos.	37

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1: Localização da empresa Lancheteria Donna Maria.....	31
Imagem 2: Fachada da empresa Lancheteria Donna Maria.....	32
Imagem 3: Papel Acoplado.	39
Imagem 4: Embalagem de isopor.	40
Imagem 5: Embalagem de material reciclável.....	41
Imagem 6: Embalagem Biodegradável.	42
Imagem 7: Embalagem Plantável.	42
Imagem 8: Embalagem Comestível.	43

LISTA DE ABREVIACÕES

UNICEF - United Nations Children's Fund

SGA - Sistema de Gestão Ambiental

IPCC - Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas

WMO - World Meteorological Organization

ISO - Internacional Organization for Standardization

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

ONU - Organização das Nações Unidas

ESG - Environmental, Social and Governance

CRFB - Constituição da República Federativa do Brasil

IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

SISNAMA - Sistema Nacional de Meio Ambiente

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

BPM - Business Process Management

BPMP - Boas Práticas em Modelagem de Processos

BPMN - Business Process Model and Notation

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	10
1.2	JUSTIFICATIVA	12
1.3	PROBLEMÁTICA	13
1.4	OBJETIVOS	14
1.4.1	Objetivo Geral	14
1.4.2	Objetivos Específicos	14
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	15
2.1	GESTÃO AMBIENTAL	15
2.1.1	Sustentabilidade	18
2.1.2	Principais Leis de Proteção Ambiental no Brasil	22
2.2	GESTÃO DE PROCESSOS	23
3	MATERIAIS E MÉTODOS	26
4	HISTÓRICO DA EMPRESA	28
4.1	A EMPRESA	28
4.1.1	Missão, visão e valores	29
4.2	LOGOTIPO	30
4.3	LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA	31
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES	33
5.1	PROCESSO ATUAL DE DESCARTE E RECICLAGEM DE ÓLEO	33
5.2	PROCESSO SUGERIDO PARA DESCARTE E RECICLAGEM DE ÓLEO	35
5.3	COLETA SELETIVA	36
5.4	EMBALAGENS SUTENTÁVEL	38
6	CONCLUSÃO	44
	REFERÊNCIAS	45
	ANEXOS	52
	ANEXO I – AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS	52

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o processo de globalização, a população mundial vem crescendo notoriamente ao longo dos anos e, de certa forma, isso traz culturas diferentes para diversos pontos do mundo, transformando a economia mundial. Com isso, surgem consequências diversas para o planeta e para a humanidade em geral. De um lado, o desenvolvimento, que garantiu uma grande transformação econômica mundial com o avanço da tecnologia, da comunicação e da inovação e, por outro, o consumismo, que gera anomalias sociais imensas.

Segundo Dias (2011), a população consome mais recursos naturais do que o planeta consegue oferecer, de tal forma que sobrecarrega o meio ambiente. Além disso, o aumento de deslocamento de matéria-prima em função da queima de combustíveis para os meios de transportes, o uso de agrotóxicos para o cultivo de alimentos, o desmatamento sem controle da Floresta Amazônica com o garimpo ilegal, a poluição de rios e oceanos e o acúmulo de lixo industrial, vêm gerando grandes impactos ambientais, como gases poluentes, que causam o aquecimento global, o efeito estufa e o aumento na camada de ozônio, provocando destruição rápida do meio ambiente e grandes tragédias ambientais.

De acordo com a United Nations Children's Fund - Unifec (2022), a determinante proveniência dessas externalidades é a intensificação do efeito estufa, agravada pela emissão de gases à atmosfera em razão das atividades antrópicas. São atividades desta natureza as seguintes:

- Crescimento da industrialização;
- Crescimento demográfico;
- Exploração de recursos naturais;
- Excesso de meios de locomoção poluentes;
- Desmatamentos;
- Exagero no uso de fertilizantes;
- Poluição dos rios, oceanos etc.

Esses acontecimentos causaram e ainda causam o derretimento das calotas polares e o aumento de elevação da temperatura terrestre e, conseqüentemente, do nível do mar, ocasionando inundações, gerando grandes perdas de terras e eventos extremos cada vez mais presentes em nossa sociedade.

O mundo vem vivenciando grandes tragédias devido à crise global, cujos eventos climáticos, com intensidades cada vez maiores, afetam grande parte da população mundial, ficando todos mais vulneráveis às ações da natureza em desequilíbrio causada pelo ser humano. É fundamental que se tenha uma mudança de comportamento dos indivíduos para que não haja um colapso nos ecossistemas, buscando a utilização de materiais e métodos que interfiram bem menos no meio ambiente e garantam qualidade de vida a gerações futuras.

Philipp (2001, p. 303), um dos idealizadores do termo Sustentabilidade, afirma que: “Uma atividade sustentável qualquer é aquela que pode ser mantida por um longo período, de forma a não se esgotar nunca, apesar dos imprevistos que podem vir a ocorrer.”

Em vista disso, para que o uso indiscriminado dos recursos naturais não acabe ocasionando o colapso dos ecossistemas, é imprescindível que reavaliações comportamentais sejam consideradas. Da mesma maneira, faz-se necessária a utilização de materiais e métodos que causem a menor perturbação possível ao meio ambiente, atendendo às atuais necessidades da sociedade e garantindo conforto e qualidade de vida para as gerações futuras.

A Ecycle (2022) reitera que é fundamental que toda organização conheça os três pilares da Sustentabilidade, para que possam ter uma sustentabilidade efetiva, são elas:

- **Desenvolvimento Social:** todo capital humano que está relacionado ao projeto desenvolvido pela empresa, seja funcionário, público-alvo, comunidade ao redor e até mesmo fornecedores de produtos e serviços, fazem parte desta dimensão;

- **Desenvolvimento Econômico:** garante que um negócio se mantenha sustentável no longo prazo e está intrinsecamente relacionado ao pilar ambiental, uma vez que o desenvolvimento requer ações sustentáveis ao longo do tempo. Ao economizar recursos e diminuir bens naturais, como a água e a energia, os custos são reduzidos e os lucros aumentam.

- **Proteção Ambiental:** refere-se a todo tipo de conduta que possam interferir no meio ambiente, seja direta ou indiretamente, ou seja, a empresa deve minimizar todos os possíveis impactos ambientais que ela possa causar ao planeta para preservá-lo e evitar aquecimento global;

Conforme Barbieri (2011, p. 328), “as empresas dispõem de três abordagens para cuidar da natureza: controle de poluição, prevenção de poluição e abordagem estratégica”. A escolha depende de sua visão e do seu grau de envolvimento com questões ambientais, que podem ser vistas como fases de desenvolvimento de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), conceito que designa a articulação de funções administrativas e operacionais para amenizar ou impedir impactos negativos das atividades econômicas sobre a natureza. O processo de sustentabilidade

passa do controle à prevenção e, posteriormente, à abordagem estratégica da proteção da natureza.

Neste sentido, o objetivo do presente trabalho é analisar os aspectos pertinentes à Sustentabilidade, envolvendo o Meio Ambiente, o aspecto Social e Econômico da empresa "Lancheteria Donna Maria", instrumento de estudo deste projeto. A empresa é especializada em hambúrgueres artesanais, de porte pequeno, localizada na cidade de Campinas-SP, no bairro Vila Industrial, embora ela possua um ambiente super despojado e cultura nerd, a sua principal atuação é o delivery, que teve seu destaque com a pandemia do Covid-19

Por meio de entrevistas realizadas pessoalmente com o proprietário, procurou-se entender o funcionamento e as questões relacionadas à sustentabilidade. Notou-se que, por tratar-se de uma empresa familiar e ainda possuir uma estrutura reduzida, quando comparada às demais empresas do ramo, não existe um planejamento voltado para a questão da sustentabilidade. Além disso, observou-se que a empresa produz uma quantidade considerável de resíduo descartável, como copos plásticos, embalagens de papel e isopor, guardanapos, canudos e ainda restos de alimentos, sem uma destinação adequada.

Desta forma, a implantação de meios sustentáveis pode promover à empresa um melhor desempenho das suas atividades e expansão da sua marca no mercado, além de proporcionar uma visão ampla e satisfatória aos seus clientes em relação à sustentabilidade e ao meio ambiente.

1.2 JUSTIFICATIVA

Segundo o "Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas" (IPCC, 2021), o progresso tem gerado cada vez mais complicações ao ecossistema, e as emissões de gases do efeito estufa, responsáveis pelo homem, têm gerado o aquecimento global. Isso vem ocasionando mudanças na temperatura da atmosfera terrestre. Foi constatado pelo World Meteorological Organization (WMO), que a atmosfera terrestre teve sua temperatura elevada, em cerca de 1,1° C a mais, em comparação com o período da era industrial em 1880 (WMO, 2021). Os gases causadores do efeito estufa seguiram se elevando e entre os anos de 2010 e 2019 em decorrência da utilização irresponsável de energia, uso inadequado da terra, padrões de consumo e estilo de vida entre outros. A mudança climática provocada pela sociedade impacta no clima, nos recursos hídricos, na saúde humana e animal, na sociedade, na economia e na natureza (IPCC, 2021).

Com isso, o aquecimento global, o calor excessivo nas áreas urbanizadas, enchentes, queimadas, o desmatamento, o aumento acelerado de indivíduos em situação de vulnerabilidade são exemplos de acontecimentos que colocam em risco a vida humana e podem demonstrar sofrimento populacional (DE SOUZA, M. A., v.2, n.12, 2013).

À vista dos fatos apresentados, observa-se a inevitabilidade e a relevância de estudos de sustentabilidade no setor gastronômico de bares, lanchonetes e restaurantes.

Diante disso, a Lancheteria Donna Maria, mesmo sendo de porte pequeno, necessita compreender e desenvolver práticas de gestão ambiental e sustentabilidade, de forma a promover seu crescimento econômico sem prejudicar os recursos naturais do planeta e preservar o meio ambiente.

1.3 PROBLEMÁTICA

Segundo Jacob (1999), o problema da sustentabilidade é reconhecido como principal compromisso na análise das proporções do desenvolvimento acerca de escolhas que representam assegurar equidade e manejar a comunicação local e global. A civilização é o local onde se encontra maior dificuldade de solucionar os problemas ambientais. Por outro lado, tem se criado políticas governamentais e agendas com metas para alcançar objetivos de desenvolvimento sustentável a fim de reduzir impactos causados por ela.

Em uma empresa que é produtora de refeições, como a Lancheteria Donna Maria, abrange a utilização significativa de matéria-prima e recursos naturais proporcionando um aumento na produção de resíduos, revelando um impacto ambiental expansivo. Entre os resíduos encontra-se o óleo que exibe um alto percentual de prejuízos causados por contaminantes orgânicos, e quando descartados inadequadamente no meio ambiente, comumente nos rios, formam uma película insolúvel na superfície da água gerando dificuldades na oxigenação da água e fundamentalmente para a flora e fauna. Também, podendo elevar as possibilidades de incêndio nas imediações. (ENCONTRO INTERNACIONAL DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA, 2021).

Outro fator conectado à unidade produtora de refeições e à sustentabilidade é a coleta seletiva, visto que o descarte indevido de resíduos provoca excesso de lixo a céu aberto, podendo acarretar a propagação de patologias, como: verminoses, dengue e leptospirose. Além de que o chorume pode contaminar a água e o solo, (COLÓQUIO ESTADUAL DE PESQUISA MULTIDISCIPLINAR, 2019).

Ressalta-se que hoje em dia conviver com a escassez de água que também está interligado com a sustentabilidade e deve ser utilizada com consciência a fim de evitar desperdícios e prejuízos ambientais. (CARVALHO, V. G.; ESTENDER, A. C., 2017).

Dessa forma, é imprescindível que as empresas de modo geral, juntamente com a sociedade e o governo tenham a compreensão da necessidade de práticas urgentes de gestão ambiental e sustentabilidade, de forma a promover o crescimento econômico sem danificar os recursos naturais do planeta e preservar o meio ambiente.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

No contexto da presente preocupação com a sustentabilidade ambiental, este trabalho tem como papel principal analisar as práticas sustentáveis da empresa Lancheteria Donna Maria e apresentar sugestões de melhorias no que diz respeito à sustentabilidade e meio ambiente.

1.4.2 Objetivos Específicos

Essa seção trata, conforme abaixo, dos objetivos específicos do trabalho, cuja função é fornecer uma abordagem mais clara e direcionada acerca do objetivo geral, mencionado anteriormente:

- Efetuar uma revisão bibliográfica a fim de fundamentar e orientar o trabalho.
- Analisar, mapear e modelar os processos ligados à prática sustentável.
- Analisar em quais fases do processo produtivo há possibilidade de realizar mudanças positivas no quesito ambiental.
- Avaliar como esses processos podem ser alterados, para que se possa intervir e propor melhorias.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 GESTÃO AMBIENTAL

A gestão ambiental, conforme Lavorato (2004) refere-se a um conjunto de princípios, estratégias e ações com o objetivo de preservar o ambiente físico e biótico, assim como as comunidades que dele dependem, tendo como objetivo organizar as atividades de modo a reduzir seu impacto negativo no meio ambiente.

Para Barbieri (2007), a gestão ambiental está ligada ao desenvolvimento sustentável, tornando-se uma área multidisciplinar, formando profissionais capacitados para atuarem dentro das mais variadas áreas das empresas, de forma a desenvolver métodos ambientais nas organizações. Esses gestores estarão preparados para desenvolver normas ambientais, sistemas de gerenciamento ambiental e programas de sustentabilidade, ações estas alicerçadas dentro da legislação vigente, evitando a agressão ao meio ambiente, usando corretamente os recursos humanos e financeiros. Desta forma, entende-se, que a gestão ambiental é uma área que tem o objetivo de proteger o meio ambiente e promover a sustentabilidade.

Conforme Stockler e Werneck (2023), o sistema é importante para uma organização, pois as empresas que o adotam conseguem reduzir os impactos de suas atividades, como redução de gastos desnecessários, diminuindo seus custos e reutilizando materiais que antes eram descartados de forma errada. Uma organização que tem um sistema de gestão ambiental consegue ter melhores relações comerciais com outras empresas que também seguem estes princípios e conseguem principalmente atrair clientes que associam sua imagem ao da preservação ambiental. Isso ocorre, principalmente, na economia internacional, em que empresas de países desenvolvidos exigem níveis de controle ambiental para que a relação econômica seja realizada.

A partir dessa preocupação e conscientização de gestão ambiental que foram criadas as certificações da Internacional Organization for Standardization (ISO 14000), cujo objetivo é auxiliar na identificação e gestão dos riscos ambientais associados aos processos internos da atividade desenvolvida pela organização. Uma organização recebe o certificado da ISO 14001, caso atenda às seguintes exigências:

- Política ambiental;
- Aspectos ambientais;
- Exigências legais;

- Objetivos e metas;
- Programa de gestão ambiental;
- Estrutura organizacional e responsabilidade;
- Conscientização e treinamento;
- Comunicação;
- Documentação do Sistema de Gestão Ambiental;
- Controle de documentos;
- Controle operacional;
- Situação de emergência;
- Monitoramento e avaliação;
- Não conformidade, ações corretivas e ações preventivas;
- Registros;
- Auditoria do Sistema da Gestão Ambiental;
- Análise crítica do Sistema de Gestão Ambiental.

A certificação ISO 14001 não é obrigatória, mas oferece vantagens, como reconhecimento interno e externo, conformidade com normas, demonstração de preocupação ambiental e competitividade internacional. No entanto, o processo de certificação implica custos, especialmente para empresas de pequeno e médio porte no Brasil, onde a certificação é definida em três níveis de entidades: a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) define as normas e o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) credencia as entidades certificadoras.

No Brasil a ABNT é a entidade responsável por manter e atualizar a ISO 14001. A última atualização foi revisada e lançada em outubro de 2015 e entrou em vigor em novembro do mesmo ano.

E de acordo com a ABNT (2015, pg. 2) a ISO 14001, pode ser definida como:

[...] uma norma aceita internacionalmente que define os requisitos para colocar um sistema da gestão ambiental em vigor. Ela ajuda a melhorar o desempenho das empresas por meio da utilização eficiente dos recursos e da redução da quantidade de resíduos, ganhando assim vantagem competitiva e a confiança das partes interessadas.

Além da ISO citada anteriormente, a Organização das Nações Unidas (ONU, 2015), elegeu três pilares para o desenvolvimento sustentável, que correspondem ao progresso econômico em harmonia com recursos ambientais e o apoio à sociedade. Os pilares são:

- **Meio Ambiente** (visa diminuir o impacto no meio ambiente e preservá-lo para gerações futuras);
- **Social** (foco nas pessoas e na sociedade, empresas sustentáveis precisam do apoio de seus colaboradores, clientes, stakeholders e da comunidade);
- **Governança** (garante que um negócio permaneça rentável ao longo de suas operações).

A Figura 1, abaixo, ilustra a integração dos Pilares da Sustentabilidade:

Figura 1: Pilares da Sustentabilidade



Fonte: TECNOTÊXTIL BRASIL (2022)

Inserir o conceito de "Environmental, Social and Governance" (ESG) nas empresas pode proporcionar uma luta contra a crise ambiental, o respeito pelas pessoas e uma governança ética e transparente.

No pilar **meio ambiente**, podem-se aplicar diferentes ações possíveis em uma empresa, como:

- Utilizar embalagens recicláveis;
- Criar produtos e tecnologias sustentáveis;
- Separar os resíduos corretamente;
- Realizar palestras sobre a importância da Sustentabilidade com os funcionários.

No **social**, também existem muitas ações a serem colocadas em prática para melhorar a relação com a sociedade, dentre elas, pode-se citar:

- Criar projetos e políticas de inclusão e diversidade;

- Respeitar as leis trabalhistas;
- Oferecer licença maternidade e paternidade estendida;
- Promover o diálogo aberto entre os seus funcionários;
- Criar projetos sociais junto à comunidade local; Oferecer cursos e treinamentos aos colaboradores;

Dentre as ações que podem melhorar o desenvolvimento econômico (**governança**) de uma empresa, pode-se apontar:

- Promover diversidade em níveis altos da empresa;
- Agir com ética e transparência;
- Criar ações de combate à corrupção;
- Contratar colaboradores e fornecedores íntegros.

Segundo Szabó Jr. (2009, p. 40):

Embora não exista nenhuma legislação que obrigue uma organização a implantar em suas dependências um SGA e obter um certificado da ISO 14001, os clientes estão exigindo cada vez mais de seus fornecedores tanto o SGA devidamente implantado quanto o seu reconhecimento formal, ou seja, a certificação.

Essas são apenas algumas das ações que estão focadas no Sistema de Gestão Ambiental e, ao serem colocadas em prática, podem melhorar consideravelmente a visibilidade da marca no mercado, pois as pessoas tendem levar em consideração a preocupação das empresas com o meio ambiente ao decidirem comprar um produto, valorizando sua marca.

2.1.1 Sustentabilidade

Segundo Romeiro (1999) apud IE/UNICAMP (2001), o desenvolvimento econômico e o crescimento global desencadearam a deterioração dos recursos naturais, além de promoverem o desequilíbrio socioeconômico. E é nesse contexto que surgiram os ideais para o desenvolvimento sustentável na década de 70, com o nome de ecodesenvolvimento, mediante uma acentuada oposição de interesses, publicado no relatório do Clube de Roma. De um lado, os radicais "teco-centricos", que confiavam na capacidade humana de se reinventar diante do crescimento econômico, que consideravam muito mais vantajosos e superiores do que se preocupar com possíveis desastres ambientais. Por outro, os radicais "eco-centricos" presumiam que o crescimento econômico estaria levando a humanidade a uma catástrofe ambiental e ao esgotamento de recursos naturais.

Conforme o Relatório Brundtland (1991) apud (Moura, 2011),

O desenvolvimento que procura satisfazer às necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades, significa possibilitar que as pessoas, agora e no futuro, atinjam um nível satisfatório de desenvolvimentos social e econômico e de realização humana e cultural, fazendo, ao mesmo tempo, um uso razoável dos recursos da terra e preservando as espécies e os habitats.

Parente e Dias (1997, p. 179) definem desenvolvimento sustentável como:

O conceito de desenvolvimento sustentável pressupõe um crescimento econômico atento e responsável, de maneira a extrair dos recursos e tecnologias disponíveis benefícios para o presente, sem comprometer as reservas que serão legadas às gerações futuras. Esta determinação é incumbência de todos: entidades governamentais e não governamentais, poderes públicos e coletividade, imbuídos do propósito de realizar o correto manejo das populações que habitam a terra e desempenham, cada qual a seu turno, um papel de fundamental importância para a manutenção do equilíbrio ecológico.

De acordo com a WWF-Brasil (2023), o crescimento econômico não pode ter comportamentos econômicos convencionais e que em decorrência da crise ambiental mundial, o desenvolvimento socioeconômico deve ser pensado de modo a não degradar recursos naturais, pensar em desenvolvimento socioeconômico sustentável, assim como foi discutido na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, criada pela Organização das Nações Unidas (ONU). A definição mais aceita para desenvolvimento sustentável é: “desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual sem comprometer a capacidade de atender às necessidades das futuras gerações”. Ou seja, é o desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de atenderem às suas próprias necessidades. Em resumo, é a busca constante por equilíbrio entre crescimento, justiça social e conservação ambiental. O objetivo da ONU foi de poder abordar desafios, como a pobreza, a desigualdade social e a devastação ambiental e as mudanças climáticas e garantir o progresso econômico ecologicamente correto, criando um mundo mais justo e saudável para todos. Porém, esse termo só se tornou forte mundialmente a partir do fim do século XX. Onde surgiram mecanismos como o Protocolo de Kyoto e os produtos ou os serviços chamados de "ecobusiness" ou "Green Business" ou "negócios verdes".

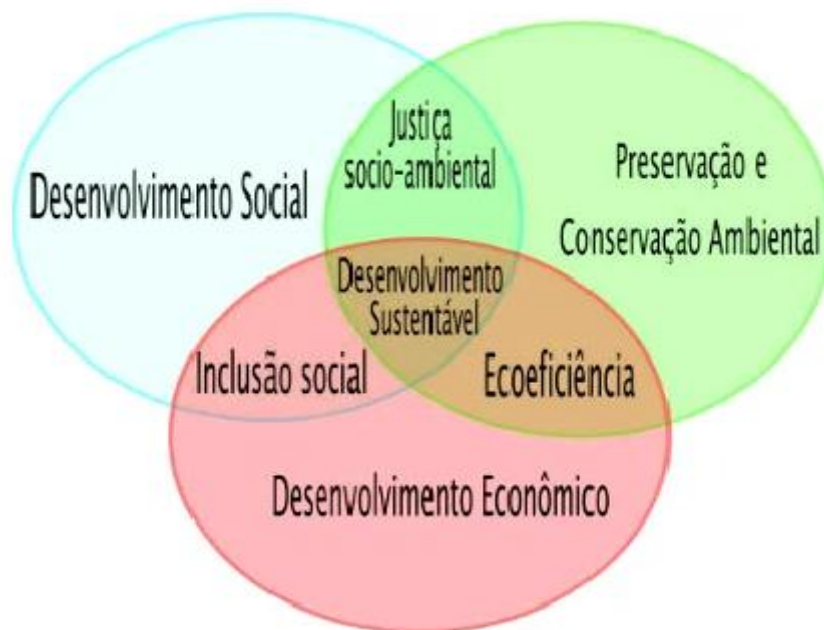
A integração dos três pilares, que são intitulados como: Socioeconômica, Ecoeficiência e Socioambiental, são necessários para o desenvolvimento sustentável, conforme aponta Dias *et al* (2011, p. 7):

[...] é possível concluir que a integração dos pilares, pelas bases desse estudo, convertidos em sustentabilidades, faz emergir intentos organizacionais que representam a integração e os meios de viabilização das três sustentabilidades. São eles: Inserção Socioeconômica – representante e viabilizadora do alcance balanceado das 30 sustentabilidades organizacionais econômica e social, pela qual se busca, coletivamente, proporcionar a todos o acesso à informação,

alimentação, saúde, educação, habitação, renda e dignidade; Ecoeficiência – representante e viabilizadora do alcance balanceado das sustentabilidades organizacionais econômica e ambiental, pela qual intenta-se a prosperidade econômica por meio do uso eficiente dos recursos naturais e da redução de emissões danosas ao meio ambiente; e Justiça Socioambiental – representante e viabilizadora do alcance balanceado das sustentabilidades organizacionais social e ambiental, pela qual intenta-se a equalização da distribuição dos benefícios e dos constrangimentos impostos pela legislação ambiental, ambiente de trabalho, ou mesmo pelos problemas ambientais, entre diferentes grupos sociais.

A Figura 2 a seguir demonstra de forma clara a necessidade da interligação do Desenvolvimento Social, a Preservação e Conservação Ambiental e o Desenvolvimento Econômico de modo a promover a justiça socioambiental, o desenvolvimento sustentável, a inclusão social e a ecoeficiência.

Figura 2: Interligação do desenvolvimento social, a preservação e conservação ambiental e o desenvolvimento econômico.



Fonte: TODA MATÉRIA (2011).

Sendo assim, Dias *et al* (2011) acredita que a integração dos três pilares é essencial para garantir um desenvolvimento sustentável que seja possível economicamente, justo socialmente e ecologicamente responsável para enfrentar os desafios globais e garantir um futuro sustentável para todos.

Nesse contexto de busca por um desenvolvimento sustentável, um dos fatores preocupantes em restaurantes e lanchonetes é o uso do óleo vegetal de cozinha para a preparação dos alimentos e como ele pode ser perigoso para o meio ambiente. Segundo Santos *et al.*, (2009)

a finalidade da estrutura do ciclo do óleo é proporcionar uma compreensão do início ao fim desse ciclo, bem como dos impactos causados pelo óleo ao longo de sua trajetória.

Meio ambiente: Onde estão as fontes de extração e onde vai parar o óleo após seu descarte, tanto se for correto ou incorreto. **Extração:** Feita de plantas específicas, no caso se for para consumo de seres humanos. **Industrialização:** É o processo que a matéria prima passa para se tornar o óleo de cozinha. **Comercialização:** É o acesso que o consumidor tem ao produto por meio da venda, principalmente em supermercados. **Uso:** Pode ser residencial, de uso de empresas alimentícias, entre outros. **Descarte correto ou incorreto:** O correto seria; doar para Ongs que o reciclam ou fazer uma reciclagem caseira, a mais comum é transformá-lo em sabão em pedra. O incorreto seria jogar na pia, no lixo (que provavelmente ao chegar ao lixão polui o solo) diretamente ao solo. (SANTOS, et al., 2009, p.5).

Desta forma, é fundamental que a empresa tenha um programa de reciclagem e reutilização do óleo que utiliza nas preparações de seus alimentos.

Conforme aponta o Gestão de Restaurantes (2021), existem cinco responsabilidades socioambientais para restaurantes incluir ações sustentáveis no cardápio de um restaurante é essencial devido à crescente preocupação com o consumo consciente. Muitos negócios têm descoberto maneiras simples de contribuir para a preservação do planeta e melhorar sua marca. Ter um restaurante sustentável requer a adoção de novos hábitos e responsabilidades socioambientais. E é preciso ser aplicadas as seguintes responsabilidades sustentáveis:

- **Reciclagem de Lixo:** empresas do ramo alimentício são grandes geradores de resíduos e é crucial que seja feita a gestão de adequada de reciclagem e descartar o lixo de forma correta. Também tratar o lixo orgânico, promover consumo consciente dos alimentos e fazer uso de embalagens descartáveis;
- **Utilização de alimentos orgânicos:** houve um crescimento por busca de cardápios saudáveis com alimentos orgânicos, que atrai clientes, que valorizam produtos livres de agrotóxicos e adotar essa abordagem melhora a qualidade de vida e constrói credibilidade e confiança entre os frequentadores dos restaurantes;
- **Economia de luz e de água:** responsabilidades socioambientais que envolvem economia de água e de energia. Isso pode ser feito com a utilização de luz natural, luz de LED, sensores de presença para economizar luz elétrica e com redutores de vazão de água e temporizadores para economizar água;
- **Mudanças de hábitos na cozinha:** para adotar a sustentabilidade em restaurante, é essencial fazer mudanças em hábitos antigos. Isso pode ser feito com ações simples, como usar óleo reciclado ou descarte correto de óleo, comprar ingredientes de produtores orgânicos, evitar espécies em extinção no cardápio, optar por materiais de

limpeza biodegradáveis e dispensar embalagens, entre outras medidas que promovem a qualidade de vida;

- **Ações socioambientais na região:** Alguns restaurantes se destacam no mercado ao se envolverem em projetos de responsabilidade socioambiental, incentivando a melhoria dos hábitos de consumo e alimentação saudável da população. Isso cria um diferencial significativo para o restaurante

Incorporar responsabilidades socioambientais em restaurantes é essencial para atender a sustentabilidade, melhorar a reputação e atrair clientes conscientes, ao mesmo tempo em que contribui para a preservação do meio ambiente e o bem-estar geral.

2.1.2 Principais Leis de Proteção Ambiental no Brasil

Conforme a Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB), Art.225, "Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações".

E para garantir ações de proteção aos recursos naturais no Brasil, foi necessário criar leis federais específicas e garantir o papel dos estados. Em relação ao meio ambiente, segue abaixo algumas das principais leis de proteção ambiental, conforme consta na CRFB:

- ✓ Novo Código Florestal Brasileiro - Lei nº 4771/65 (ano 1965), revogada pela Lei nº 12.651, de 2012 - que estabelece regras para a conservação ambiental, promover a agricultura sustentável, regularizar áreas rurais em desacordo com a lei anterior e preservar recursos naturais, incluindo florestas e biodiversidade no Brasil;
- ✓ Política Nacional do Meio Ambiente - Lei nº 6938/81 (ano 1981) - Foi estabelecida a obrigatoriedade do licenciamento ambiental para atividades que possam ser prejudiciais ao meio ambiente, tornando mais efetiva a fiscalização e a imposição de regras rigorosa aos setores de construções de estradas, mineração, exploração de madeira e construções de hidrelétricas;
- ✓ Lei de Crimes Ambientais - Decreto nº 3179/99 (ano 1999) - Determinou penalidades para ações prejudiciais ao meio ambiente, como poluição da água, desmatamento ilegal e morte de animais silvestres, buscando proteger o meio ambiente e promover a responsabilidade ambiental;

- ✓ Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SUNC) - Lei nº 9985/2000 (ano 2000) - Estabelece diretrizes para criação, gestão e regulamentação de unidades de conservação no Brasil, que incluem parques nacionais, reservas biológicas, estações ecológicas entre outras categorias com o objetivo de preservar a biodiversidade e garantir o uso sustentável dos recursos naturais. Define critérios e normas para a criação dessas unidades;
- ✓ Medida Provisória nº 2186-16 (ano 2001) - Regulamentou o artigo 225 da Constituição Federal, que diz respeito à proteção ambiental. Essa medida teve o objetivo de regular o acesso aos recursos genéticos da biodiversidade brasileira, permitindo uma distribuição de forma justa e contribuir para o uso sustentável;
- ✓ Lei de Biossegurança - Lei nº 11105 (ano 2005) - Garante a segurança da biotecnologia e da pesquisa genética, ao mesmo tempo em que promove o desenvolvimento científico e tecnológico do país;
- ✓ Lei de Gestão de Florestas Públicas - Lei nº 11284/2006 (ano 2006) - Ela estabelece regras e diretrizes para a concessão de florestas públicas para a exploração sustentável, visando à conservação ambiental e ao desenvolvimento socioeconômico;
- ✓ Medida Provisória nº 458/2009 (ano 2009) - Regularização fundiária na Amazônia Legal, especialmente para agricultores e familiares com objetivo de facilitar o acesso à terra e promover o desenvolvimento sustentável.

Essas leis ambientais, assim como todas as outras, são aplicadas às organizações de qualquer natureza e a sociedade civil em geral e são fiscalizadas pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), e distribuídas entre os demais órgãos competentes da federação: estados, municípios e distrito federais e integrantes do Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA).

2.2 GESTÃO DE PROCESSOS

Conforme Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2006), a gestão de processos tem um impacto positivo em todas as áreas de uma organização, pois visa aprimorar constantemente as atividades, atender eficazmente às expectativas dos clientes, simplificar a administração para os gestores e promover a gestão do conhecimento ao documentar minuciosamente as informações do processo, além de proporcionar diversos outros benefícios.

Nessa mesma linha, uma organização deve ter a capacidade estratégica constante de

explorar, acumular, compartilhar e criar conhecimento de maneira dinâmica e repetitiva. Atualmente, muitas empresas enfrentam desafios devido à falta de organização e controle em suas rotinas de trabalho, devido à necessidade de agilidade, resultando na falta de métodos de gestão adequados. (NONAKA e TAKEUCHI, 1997 apud ROCHA e MARX, 2010).

No universo dinâmico dos negócios, a gestão de processos é indispensável para desvendar os intrincados meandros da operação organizacional. Para tanto, ela utiliza uma ferramenta chamada “mapeamento”, cuja finalidade é auxiliar na melhoria dos processos existentes, além de possibilitar o corte de despesas no desenvolvimento de produtos e serviços, a minimização de falhas na integração entre sistemas e o aprimoramento do desempenho organizacional. Ademais, ela destaca-se como uma ferramenta valiosa para aprofundar a compreensão dos processos existentes, permitindo a eliminação ou simplificação daqueles que demandam alterações (HUNT, 1966).

De acordo com Johnston & Clark (2002, apud MELLO, 2005), a maior vantagem alcançada ao realizar o mapeamento dos processos de serviços é a emergência de uma perspectiva comum e uma compreensão compartilhada de um processo por parte de todos os participantes, resultando em uma execução eficaz de seus respectivos papéis ao longo de todo o processo de serviço.

O mapeamento pode ser uma ferramenta de grande ajuda na melhoria dos processos quando seus conceitos e técnicas são empregados de forma correta. Basicamente, ele permite documentar todos os subsídios que compõem os processos de uma organização, detectando atividades que não agregam valor (DE MELO, 2000 apud CUNHA, 2012, p.9).

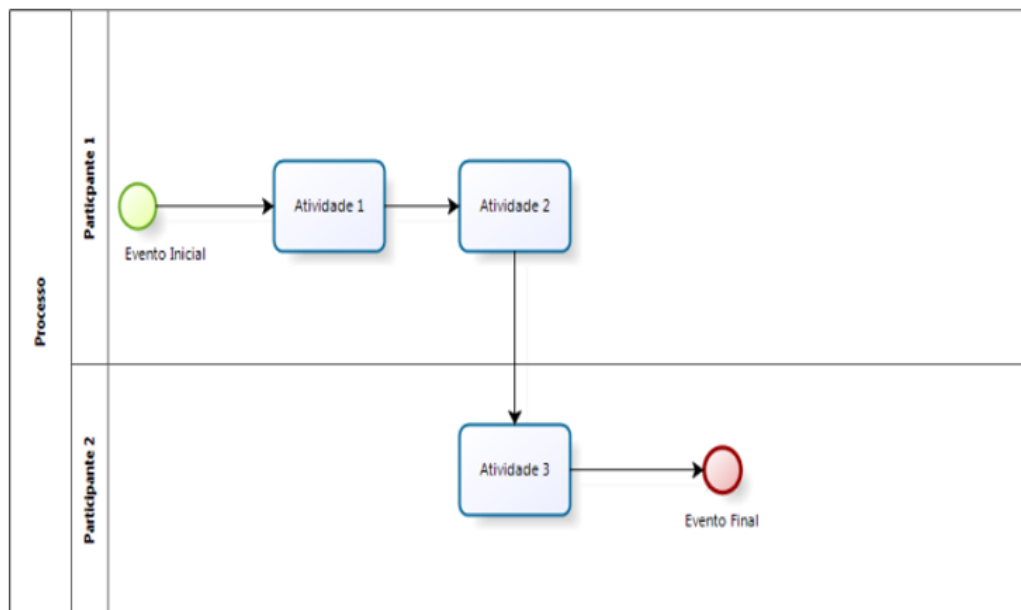
Gonçalves (2000) afirma que as empresas estão reorganizando seus recursos e fluxos ao longo de seus processos básicos de operação, abandonando a estrutura baseada em funções que era predominante no século XX.

Mudar a estrutura funcional da empresa para uma estrutura por processos implica definir a responsabilidade pelo andamento do processo, minimizar as transferências (para reduzir esperas, erros e fronteiras), maximizar o agrupamento de atividades e diminuir o gasto de energia. (GONÇALVES, 2000, p. 15).

Com isso é possível compreender o processo existente na organização, identificando suas falhas e obtendo métricas para estabelecer uma base nas fases de análise e desempenho. Isso permite identificar melhorias proporcionadas pelo estado futuro, documentar prós e contras, e avaliar o desempenho do processo. A premissa fundamental é seguir o princípio da simplicidade, conforme ilustrado na Figura 3 a seguir, evitando componentes complexos e

detalhamentos excessivos, especialmente quando o público-alvo não requer essas informações. O mapeamento de processos oferece benefícios para o gerenciamento e melhoria da comunicação entre os envolvidos, além de servir como base para análise de falhas e oportunidades. É uma atividade essencial para a compreensão, documentação, análise e medição dos processos de negócio. Portanto, aplicar boas práticas no mapeamento facilita o trabalho e auxilia na criação de diagramas eficazes para a comunicação entre os interessados (COSTA, 2009).

Figura 3: Exemplo de mapeamento.



Fonte: Guia Simplificado de Boas Práticas em Modelagem de Processos com BPMN (2019).

A gestão de processos se destaca como elemento transformador em organizações, influenciando todos os departamentos positivamente, com o mapeamento de processos é possível entender todos os processos e promover melhorias contínuas (BPMN).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A princípio, a fim de se garantir a confiabilidade técnica e científica deste estudo, foi realizada uma revisão bibliográfica com apoio em materiais publicados e relacionados com o tema de sustentabilidade e gestão ambiental, como: artigos, livros e sites. Foram consultadas a legislação nacional e documentos da ONU e do IBAMA, para verificar aspectos legais e regulatórios ao tema. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 183), a pesquisa bibliográfica não se limita a uma mera repetição do que já foi discutido ou documentado sobre um determinado assunto, mas, ao contrário, oferece a oportunidade de analisar um tema sob uma nova perspectiva ou abordagem, resultando em conclusões inovadoras.

Neste trabalho acadêmico, foi adotada uma abordagem descritiva, observando, registrando e interpretando eventos sem interferência direta. Optando pela abordagem qualitativa para uma compreensão abrangente, explorando contradições (VIEIRA; ZOIUAIN, 2006).

Para Garnica (2004, p. 86), pesquisa qualitativa é caracterizada como:

(a) a transitoriedade de seus resultados; (b) a impossibilidade de uma hipótese a priori, cujo objetivo da pesquisa será comprovar ou refutar; (c) a não neutralidade do pesquisador que, no processo interpretativo, vale-se de suas perspectivas e filtros vivenciais prévios dos quais não consegue se desvencilhar; (d) que a constituição de suas compreensões dá-se não como resultado, mas numa trajetória em que essas mesmas compreensões e também os meios de obtê-las podem ser (re)configuradas; e (e) a impossibilidade de estabelecer regulamentações, em procedimentos sistemáticos, prévios, estáticos e generalistas.

E ainda nas palavras do próprio autor:

Trata-se de entender a História Oral na perspectiva de face à impossibilidade de constituir “A” história, (re)constituir algumas de suas várias versões, aos olhos de atores sociais que viveram certos contextos e situações, considerando como elementos essenciais, nesse processo, as memórias desses atores – via-de-regra negligenciados – sem desprestigiar, no entanto, os dados “oficiais”, sem negar a importância de fontes primárias, de arquivos, de monumentos, dos tantos registros possíveis. Não havendo uma história “verdadeira”, trata-se de procurar pela verdade das histórias, (re)constituindo as como versões, analisando como se impõem os regimes de verdade que cada uma dessas versões cria e faz valer. Historiadores orais são, portanto, criadores de registros; constroem, com o auxílio de seus

depoentes colaboradores, documentos que são, na trama dessas concepções que alinhabei, “enunciações em perspectiva”. Documentos cuja função é preservar a voz do depoente – muitas vezes alternativa e dissonante – que o constitui como sujeito e que nos permitem (re)traçar um cenário, um entrecruzamento do quem, do onde, do quando e do porquê (GARNICA, 2004, p.87).

A pesquisa realizada foi um estudo abrangente, envolvendo a leitura crítica, comparação minuciosa e reflexão aprofundada das informações obtidas. A abordagem adotada teve um caráter tanto de estudo de caso quanto descritivo, destacando-se pela ênfase qualitativa.

Durante esse processo, foi possível identificar de forma criteriosa os problemas existentes na organização, proporcionando uma visão abrangente das questões em análise. A análise qualitativa permitiu não apenas quantificar, mas também compreender a natureza e a complexidade dos desafios enfrentados.

A conclusão da pesquisa incluiu a apresentação de problemas e sugestões práticas para melhorar os processos da organização. O foco é contribuir efetivamente para aprimorar o contexto, proporcionando uma visão detalhada e crítica.

4 HISTÓRICO DA EMPRESA

4.1 A EMPRESA

A Lancheteria Donna Maria foi fundada em 2014, pelos seus proprietários César Tonoli e sua esposa Daniela Tonoli e são eles os responsáveis pela parte administrativa e estratégica da empresa, enquanto seus funcionários realizam toda parte operacional do negócio.

É uma lanchonete especializada no preparo de lanches artesanais. Situada em Campinas, São Paulo, atualmente emprega cerca de 07 funcionários, entre colaboradores temporários e efetivos.

Ela iniciou suas atividades no quintal da casa da avó do proprietário, onde já havia um trailer montado para lanches, espaço que já foi usado por outros empreendedores (além de sua avó), onde ainda se encontra a primeira unidade. No local já havia funcionado restaurantes, lanchonetes, bares e até mesmo uma floricultura. Foi preciso uma pequena reforma do prédio e foi aplicado um conceito visual para atingir a população local quanto ao produto oferecido, pois não era comum na região.

A lancheteria conta com um visual despojado que apresenta influência da cultura nerd e cultura de rua com pinturas no estilo Grafitti e vários objetos decorativos que fazem referências a filmes, seriados, jogos de vídeo game e desenhos animados. Essa estratégia visual vai ao encontro da ideia de Kotler (2000, p. 27), “as organizações trabalham sistematicamente para construir uma imagem sólida e positiva na mente de seu público.”

Seu proprietário é formado em gastronomia pelo Instituto Gastronômico das Américas – IGA de Campinas. Com grande experiência na área de vendas, Cesar Tonóli resolveu seguir seu sonho de ter seu próprio negócio voltado para alimentação. Entusiasta de filmes, trabalhou por muito tempo como representante comercial das distribuidoras de fitas VHS para locadoras e o tema serviu de inspiração para a lanchonete, que tem em seu cardápio nome de diretores de filmes famosos batizados em seus lanches.

Atualmente o principal produto comercializado é o hambúrguer artesanal, sendo os tipos mais vendidos: Chuck Norris, Stanley Bacon, Peter Bacon, Steven Spielberg e Alfred Hitchcock que podem ser consumidos no local ou podem ser pedidos para entrega via aplicativo próprio.

4.1.1 Missão, visão e valores

A missão, visão e valores são os pontos de partida do planejamento estratégico e da sustentabilidade de uma empresa, já que ajudam a descrever um processo administrativo que proporcionará sustentação metodológica para estabelecer a melhor direção a ser seguida, visando otimizar o grau de interação com os fatores externos atuando de forma inovadora e diferenciada.

Fischmann e Almeida (1991) definem o planejamento estratégico como sendo uma técnica administrativa que possibilita à empresa identificar a sua missão, seus pontos fracos e fortes, conhecer as oportunidades e as ameaças, através da análise do ambiente em que a empresa está inserida e direciona o caminho que ela deverá seguir.

A missão define o propósito da empresa e o que ela deseja alcançar no longo prazo, assim como o que deve evitar nesse meio tempo. A visão descreve a aspiração futura da empresa, projetando o que ela quer se tornar em longo prazo e também o que deve evitar ao longo do caminho. Os valores organizacionais representam os princípios éticos, as ações e a conduta da organização. Eles fazem parte de um conjunto de crenças e princípios que orientam as atividades da instituição.

Segundo Drucker (1987, p.47), “Quando a empresa traça objetivos e metas, e busca alcançá-los, ela tem claramente definido do porque ela existe, o que e como faz, e onde quer chegar”.

Essa clareza de objetivos e propósitos estão evidentes na missão, visão e valores da Lancheteria Donna Maria. Como segue abaixo:

- **Missão:** Fornecer aos clientes alimentos de ótima qualidade, sabor diferenciado, sempre proporcionando uma experiência gastronômica representativa.

- **Visão:** Tornar-se conhecida e reconhecida pela excelência dos produtos e atendimento, juntamente com os pratos exclusivos e ambiente diferenciado.

- **Valores:**

- Qualidade;
- Respeito;
- Rapidez;
- Eficiência;
- Higiene;
- Sabor.

4.2 LOGOTIPO

Para Kotler, Keller (2018), Marca é um nome, termo, sinal, símbolo ou design, ou ainda uma combinação de todos esses elementos, destinada a identificar bens e serviços de um fornecedor ou grupo de fornecedores e diferenciá-los da concorrência. E nisso se inclui o logo da empresa.

Seguindo a inspiração Street Art o logo foi criado juntamente com um dos artistas de Grafitti que decoraram o local e além do elemento já citado ele apresenta inspiração dos letreiros de lanchonetes norte americanas dos anos 1950. O logo tem 30 em seu centro a imagem de um Toque Blanche em alusão direta a formação do proprietário.

Conforme Figura 4 a seguir, observa-se que o nome “Donna Maria” apresenta o estilo de Grafitti chamado de “Bomb” enquanto o nome “Lancheteria” apresenta o visual usado por letreiros de neon de lanchonetes norte americanas. Seu logo foi pensado para trazer referência aos Food Trucks e comida de rua muito comum a época.

Figura 4: Logo da Lancheteria Donna Maria.

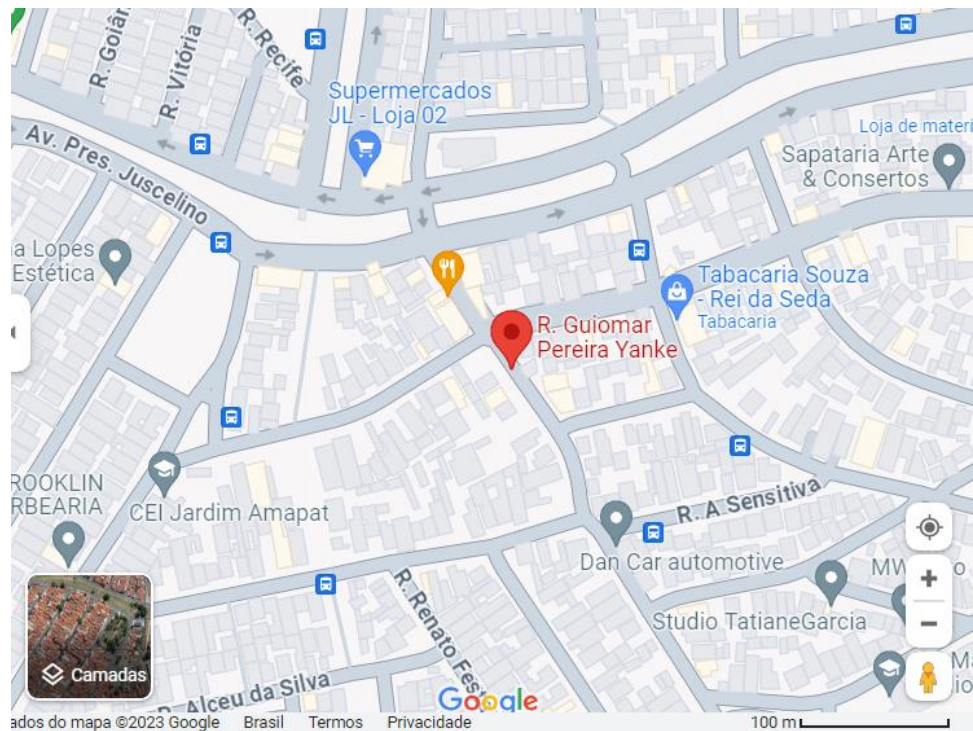


Fonte: Fornecida pelo proprietário (2023).

4.3 LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA

A Imagem 1 a seguir mostra a localização da empresa, situada na Rua Guiomar Pereira Yanke, 32, Jardim Campos Elíseos, na cidade de Campinas – SP.

Imagem 1: Localização da empresa Lancheteria Donna Maria.



Fonte: Google Maps (2023).

4.4 FACHADA DA EMPRESA

A fachada da Lancheteria Donna Maria exibe uma atmosfera informal, descontraída e jovial. A arte incorpora fortemente elementos da cultura nerd e da cultura de rua. As paredes, em tons de preto, são adornadas com grafites do estilo "Bomb" em cores neon, fazendo referências a filmes, séries, jogos de videogame e desenhos animados. Destaca-se um painel com o logo da lanchonete, onde uma caveira, na verdade um hambúrguer, é posicionada no centro, simulando uma bandeira pirata. Os "ossos" são representados por fatias de bacon, enquanto o nome "Donna Maria" é ressaltado em letras garrafais, pintadas em laranja e amarelo. Na calçada, uma placa com o nome "Lancheteria Donna Maria" é estilizada como um grafite, e tambores de óleo vazios, também decorados com grafites em neon, são dispostos à frente, servindo tanto como decoração quanto como mesas. Essa abordagem cria uma atmosfera

descontraída, atraindo especialmente o público jovem e entusiastas da cultura mencionada, como mostra a Imagem 2 abaixo:

Imagem 2: Fachada da empresa Lancheteria Donna Maria.



Fonte: Imagem cedida pelo proprietário (2023).

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

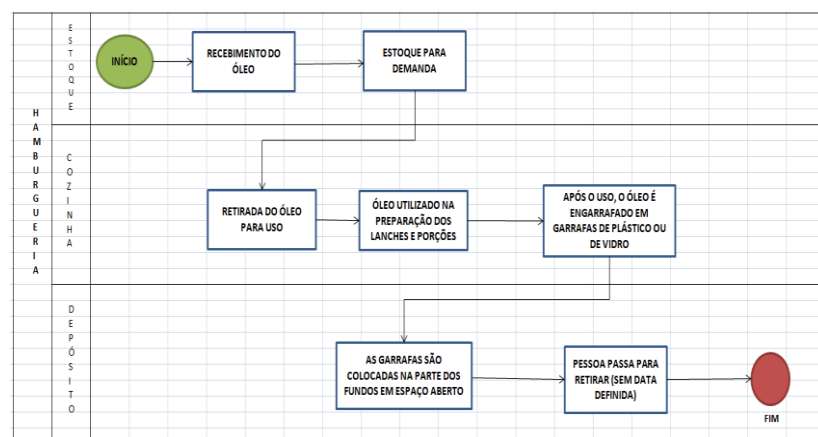
Neste capítulo, serão apresentados os resultados e discussões sobre os problemas de sustentabilidade e gestão ambiental na Lanchonete Donna Maria, abordados ao longo deste trabalho por meio de entrevistas e visitas in loco. Inicialmente, será ilustrado e explicado o processo atual de reciclagem de óleo. Depois, será apresentado o redesenho do processo, juntamente com as sugestões para aprimoramento e aplicação de melhorias.

5.1 PROCESSO ATUAL DE DESCARTE E RECICLAGEM DE ÓLEO

A Lancheteria Donna Maria, mesmo já utilizando a prática de descarte de óleo correto, acabava não realizando da melhor forma possível ou de maneira mais ecologicamente correta. O óleo, após o uso, era colocado em garrafas de vidro ou garrafas de plástico e armazenado de forma incorreta, até que alguém, não credenciado, passasse para retirar essas garrafas. No entanto, essas garrafas corriam o risco de quebrar ou até mesmo estragar devido ao tempo à exposição ao calor e outros fatores atmosféricos, podendo vazar e contaminar o solo. Por isso, é de grande importância o armazenamento e destino do óleo de forma correta e a coleta por pessoas e empresas credenciadas.

Conforme Figura 5 abaixo, é possível visualizar como opera o processo de descarte do óleo após o uso pela lancheteria.

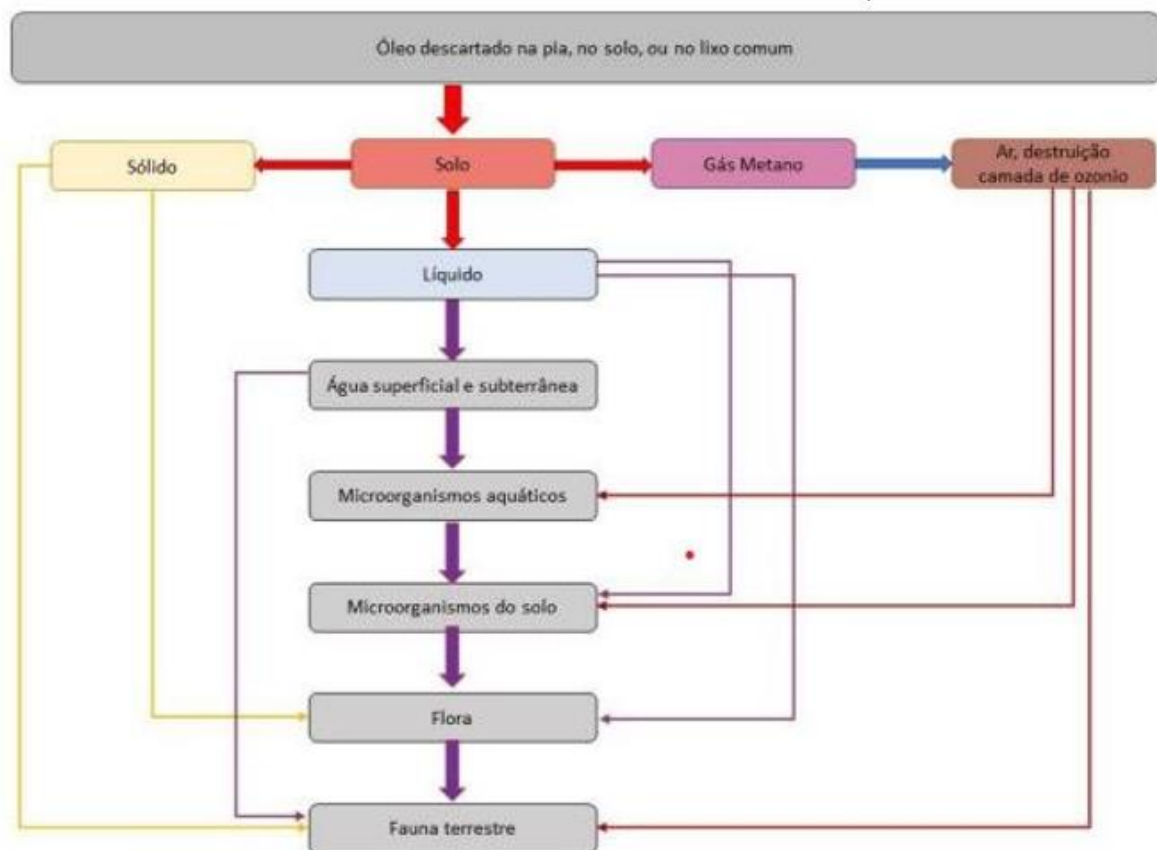
Figura 5: Mapeamento do processo de descarte do óleo.



Fonte: Autoria própria (2024).

O mapeamento, de acordo com a Figura 5 acima, demonstra como era o processo desde o recebimento do óleo até seu descarte. Inicialmente, o óleo chegava ao restaurante e o funcionário o estocava para a demanda, depois esse óleo era utilizado especificamente na preparação dos lanches e porções. Após seu uso, ele era colocado em garrafas de plástico ou de vidro. Feito isso, essas garrafas eram acomodadas no quintal e ficavam expostas a fatores climáticos, aguardando uma pessoa retirar ou que fosse levado por alguém da lanchonete até um local de reciclagem. Para isso, não havia uma data e um tempo predeterminado e desta forma ficavam expostos ao tempo, podendo ocasionar o rachamento nas garrafas plásticas e a quebra das garrafas de vidro. Essa prática poderia provocar vazamento desse óleo no solo ou até mesmo o escoamento para os ralos que ficavam próximo ao local.

Figura 6: Problemas ambientais com o descarte do óleo.



Fonte: Adaptado Wildner e Hillig (2012).

A Figura 6 acima, ilustra de forma considerável o prejuízo que o descarte de resíduos indevido pode trazer ao meio ambiente. Nesse caso, o óleo descartado pode contaminar o solo, com risco de atingir os lençóis freáticos, prejudicando a flora e a fauna terrestre, como foi

mostrado e ressaltado no “Encontro Internacional de Produção Científica (2021) e ressaltado pelo autor CARVALHO e ESTENDER no livro: A. C.”. Conscientização ambiental contribuindo para eliminar o desperdício e ampliar as ações a favor do meio ambiente (2017).

Além disso, essa prática também pode resultar em poluição hídrica, comprometendo a qualidade da água e ecossistemas aquáticos. Ademais, o descarte incorreto de resíduos aumenta os riscos de doenças para a população local, devido à proliferação de vetores de doenças, como mosquitos e ratos, sobrecarregando o sistema de saúde e impactando a saúde pública. A conscientização ambiental é crucial para eliminar o desperdício e promover ações em prol do meio ambiente.

5.2 PROCESSO SUGERIDO PARA DESCARTE E RECICLAGEM DE ÓLEO

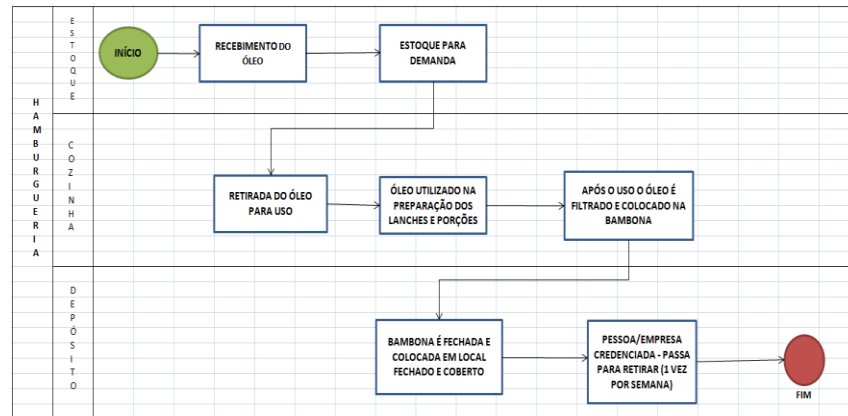
De acordo com JANUZZI (2018), gerente de novas tecnologias e meio ambiente da empresa Estre Ambiental, explica:

O estabelecimento deve preferencialmente armazenar o óleo em recipientes apropriados e enviar para empresas que recebem esse tipo de material e o transformam em sabão, biodiesel, entre outros produtos.

Desta forma, o mapeamento atual do processo consiste em filtrar o óleo usado na preparação dos lanches e porções para separá-lo dos resíduos. O óleo é então armazenado em uma bambona fechada, que é mantida em um depósito seguro aguardando a retirada por uma pessoa/empresa certificada, realizada uma vez por semana. Essa empresa recicla o óleo, transformando-o em sabão líquido, e realiza a troca com a lancheteria.

A Figura 7 a seguir representa o mapeamento atual do processo da utilização e descarte do óleo para reciclagem:

Figura 7: Mapeamento do processo de descarte do óleo atual.



Fonte: Feito pelo autor (2024)

Com essa nova prática, a lancheteria contribui para o meio ambiente através da prática de reciclagem do óleo usado. Ao reciclar o óleo, eles reduzem a poluição, conservam os recursos naturais, diminuem as emissões de gás carbono e promovem a conscientização ambiental entre clientes e funcionários. Assim, desempenham um papel significativo na proteção do meio ambiente.

5.3 COLETA SELETIVA

Além do descarte incorreto de óleo pela empresa, notou-se a ausência de lixeiras de coleta seletiva. No local, apenas lixeiras para lixo comum estavam disponíveis, tanto na cozinha, onde os alimentos são preparados, quanto na área de refeição dos clientes. Apesar da constante limpeza do local e das lixeiras, a falta de lixeiras seletivas resultava em mau cheiro e proliferação de insetos. Além disso, a separação de materiais descartáveis não era realizada. Diante disso, foi apresentada ao proprietário a importância da coleta seletiva e sugerida a aquisição de lixeiras específicas para cada tipo de resíduo, conforme ilustrado na Figura 8 a seguir:

Figura 8: A importância de praticar a coleta de resíduos.



Fonte: Imagem de [Eunice De Faria](#) por [Pixabay](#) (2010-2023)

A coleta seletiva é essencial para evitar a contaminação do solo e da água, além de promover o reaproveitamento de materiais e a economia de recursos naturais. No entanto, sua eficácia depende de uma separação adequada e da higienização dos itens. De acordo com a ECYCLE (2023), para se garantir uma coleta seletiva eficiente e eficaz, a empresa precisa se atentar a algumas práticas e aqui estão algumas dicas da ECYCLE, para garantir uma coleta seletiva eficiente:

- **Separação por Tipo de Material:**

- Papéis limpos;
- Plásticos;
- Vidros;
- Metais.

- **Lixeiras Específicas:**

- Utilize lixeiras coloridas para cada tipo de material reciclável, seguindo as cores padrão para facilitar a separação: azul para papel, vermelho para plástico, verde para vidro e amarelo para metal.

- **Higienização Adequada:**

- Lave latas e potes de plástico e vidro para evitar a proliferação de micro-organismos.
- Embalagens de papelão devem estar livres de gordura para serem recicladas.
- Guardanapos e papel higiênicos, mesmo limpos, não são recicláveis.

- Embalagens de grãos e itens secos não precisam ser lavadas antes da reciclagem.

Seguindo essas práticas, há uma contribuição de uma coleta seletiva eficiente e de preservação do meio ambiente.

Uma organização que trabalha com produção de alimentos gera vários tipos de lixos, entre eles os:

- **Recicláveis:**

Óleo de cozinha usado, plásticos, garrafas, canudos copos, tampas, caixas de papelão; Vidros, latas, embalagens de alumínio, isopor, lâmpadas fluorescentes, baterias pilhas etc.

- **Não recicláveis:**

Orgânicos: sobras de alimentos, verduras, legumes, etc.

Rejeitos: guardanapos usados, sachês, resíduos de banheiro etc.

Por isso é de extrema importância a coleta seletiva em restaurante e afins. Quando um estabelecimento disponibiliza lixeiras para coleta seletiva, ele está contribuindo para manter a sustentabilidade ambiental, social e governança corporativa (ESG).

5.4 EMBALAGENS SUTENTÁVEL

Na visita em loco, foi possível constar também que os lanches são embalados em papel acoplado, conhecido como papel barreira, conforme ilustrado na Imagem 3 abaixo:

Imagem 3: Papel Acoplado.



Fonte: BraspelFood Embalagens (2024).

Esse tipo de papel é feito de material biodegradável e 100% reciclável, conforme KABLINFORYOU (2019). Outro benefício que esse produto apresenta é o aumento de tempo de tempo da temperatura do alimento devido à película de polietileno interna e evita que o alimento escorregue e suje o cliente, pois mantem o lanche firme, o papel poder ser personalizado com o logo da empresa como explica o Mundo Restaurante (2021).

Porém, a Lancheteria Donna Maria, nas entregas feitas pelo delivery, os alimentos são embalados no papel acoplado e colocados em caixas de poliestireno expandido, conhecido como o isopor, conforme exibido na Imagem 4 a seguir:

Imagem 4: Embalagem de isopor.



Fonte: 89 Embalagens (2021) - Criado por: Vitrusweb – Agência de Marketing.

A lancheteria utiliza esse produto como embalagem porque auxilia a manter a temperatura dos alimentos por mais tempo e proteger o alimento.

No entanto, apesar do “isopor” ser material reciclável, o processo de reciclagem é mais demorado e gera mais custos, pois envolve vários processos, como: limpeza, compactação para retirada do ar, moagem ou trituração até virar bolinhas bem pequenas e a cristalização do material, como visto no artigo do Grupo AT-ALTO TIÊTE (2024). Além disso, foi criada uma ideia de que o isopor não é um material reciclável e dessa forma acaba sempre sendo descartado com o lixo orgânico, em vez de ser separado na coleta seletiva, como material plástico. E quando isso acontece, o isopor apesar de ser material reciclável ele não é biodegradável e quando descartado incorretamente ele leva centenas de anos para se decompor, se tornando um grande perigo para o meio ambiente trazendo grande prejuízo ambiental, ECYCLE (2023).

Após analisada essa situação com as embalagens, foi levantada uma pesquisana junto a Ecycle (2024), que recomenda a adoção de embalagens sustentáveis e recicláveis. E essas informações foram compartilhadas com o proprietário da Lancheteria para possível investimento, em que poderá aplicar tanto no delivery como para alimentos servidos no local. Abaixo, algumas opções de embalagens ecológicas, que podem ser consideradas pela lancheteria sem prejudicar o meio ambiente:

- Embalagem feita de material reciclado, de acordo com a Imagem 5 a seguir: são embalagens que já foram utilizadas e passaram por processo de reciclagem e voltam ao mercado. Importante ressaltar que esse tipo de embalagem após o uso deve voltar ao processo de reciclagem;

Imagem 5: Embalagem de material reciclável.



Fonte: RECICLASAMPA (2019).

- Embalagem biodegradável: são embalagens feitas a partir da fibra de coco, da mandioca, do cogumelo, entre outras matérias primas encontrada na natureza em abundância e de baixo custo, e se desintegram na natureza por micro-organismos em um processo rápido e não causa prejuízo ao meio ambiente e a flora e fauna. Como demonstra a Imagem 6 a seguir

Imagem 6: Embalagem Biodegradável.



Fonte: Grupo Quality Ambiental (2019).

- A Imagem 7 abaixo, demonstra a embalagem plantável, que são feitas de papel reciclável e contém sementes na composição e após o uso podem ser plantadas no solo para germinarem;

Imagem 7: Embalagem Plantável.



Fonte: Papel Semente Indústria e Comércio LTDA (2009 – 2023).

- A última sugestão de embalagem, conforme aponta a Imagem 8 abaixo, é a embalagem comestível, isto é, ela pode ser ingerida junto com o alimento.

Imagem 8: Embalagem Comestível.



Fonte: Fastcompany.com (foto: Evoware 2017).

Com isso, a utilização de embalagens sustentáveis é essencial, pois além de cuidar do planeta, valoriza os negócios nos dias atuais. Pensar de forma sustentável, ter consciência social e ambiental está em alta. O uso de materiais sustentáveis não só preserva o meio ambiente, mas também agrega valor aos produtos, atendendo à crescente demanda dos consumidores por práticas mais sustentáveis.

6 CONCLUSÃO

A sustentabilidade é uma preocupação que está ligada a toda sociedade, pois os recursos naturais estão cada vez mais escassos, principalmente por causa das ações humanas, como: a poluição; a destruição de habitat; o uso excessivo dos recursos naturais, contaminação da água, do solo e do ar.

Por esse motivo a promoção do desenvolvimento sustentável está sendo muito discutida entre a sociedade e o desenvolvimento econômico. As empresas estão cada vez mais preocupadas em promover o equilíbrio entre as dimensões sociais, econômica e ambiental. Organizações que adotam soluções sustentáveis garantem um bom relacionamento com a sociedade, clientes e fornecedores.

Pode-se considerar que é extremamente difícil alcançar essa estabilidade considerando os aspectos ambientais, sociais e econômicos e garantir a sustentabilidade ambiental para as futuras gerações.

Neste estudo, fica evidente a importância da implementação de ações eficazes de práticas sustentáveis de gestão de alimentar na Lancheteria Donna Maria, verificando todo processo, abrangendo desde a aquisição de matérias-primas até o descarte de resíduos gerados na produção de alimentos, como o óleo de vegetal e materiais recicláveis e descartes ecologicamente corretos e sustentáveis. Apesar de algumas ações já serem aplicadas pela empresa, ainda há muito a se fazer. Como dito anteriormente, alcançar os padrões ideais de sustentabilidade exige muito esforço, compreensão, investimento e um trabalho intenso de conscientização das pessoas diretamente ligadas à empresa como clientes e colaboradores. Tornar isso realidade o quanto antes deve ser um dos objetivos centrais da administração e estratégias muito bem elaboradas para contornar todas essas dificuldades são imprescindíveis. Entender os mecanismos da sustentabilidade é estar um passo à frente para se tornar uma empresa de sucesso, responsável e consciente.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT - **NBR ISO 14001. Sistema de gestão ambiental - Requisitos com orientações para uso.** Disponível em: <<https://www.ipen.br/biblioteca/slr/cel/N3127.pdf>>. Acesso em 04/nov./2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022: Artigo em publicação periódica técnica e/ou científica.** Disponível em: <[file:///C:/Users/haydee/Downloads/Norma da ABNT 6022- 2018%20\(13\).pdf](file:///C:/Users/haydee/Downloads/Norma da ABNT 6022- 2018%20(13).pdf)>. Acesso em 27/jan./2022.

AT-ALTO TIETÊ, BLOG. **Isopor é reciclável ou orgânico? Saiba como descartar esse resíduo.** Disponível em: <<https://grupoaltotiete.com.br/2023/04/06/isopor-e-reciclavelou-organico/>>. Acesso em: 13/mar./24.

BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**, 3ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4716/471647055007.pdf>. Acesso em: 04/nov./2023.

BARBIERI, J. C. **Gestão Ambiental Empresarial: conceitos, modelos e instrumentos.** São Paulo: Editora Saraiva, 2011, 2007, p.172. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5267416/mod_folder/content>. Acesso em: 04/nov./2023.

[3] BPMP - BPM - CBOK® **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio, Corpo Comum de Conhecimento.** Disponível em: <<https://www.ufmg.br/dti/wp-content/uploads/2019/01/POP-0001-ANEXO-A-Guia-simplificado-de-boas-praticas-em-modelagem.pdf>>. Acessado em 10/nov./2023.

BRASPELFOOD EMBALAGENS. **Papel Acoplado Antigordura - 50g - Com 1 Kg – Menu.** Disponível em: <https://www.braspelfood.com.br/papel-acoplado-antigordura-50g-com-1-kg-menu/p/MLB28893390?pdp_filters=category:MLB429385%7Cseller_id:1038246742>. Acesso em: 18/mar./24.

BRUNDTLAND, Gro Harlem. **Nosso futuro comum: comissão mundial sobre meio ambiente e desenvolvimento.** 2 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991. Disponível em: <<https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/4148/1/PDF%20-%20Emanuel%20Cabral%20de%20Moura.pdf>>. Acesso em: 18/ago./2023.

CARVALHO, V. G.; ESTENDER, A. C. Conscientização ambiental contribuindo para eliminar o desperdício e ampliar as ações a favor do meio ambiente. **DESAFIOS - Revista Interdisciplinar da Universidade Federal do Tocantins**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 150–166, 2017. DOI: 10.20873/uft.2359-3652.2017v4n2p150. Disponível em: <<https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/desafios/article/view/3457>>. Acesso em: 04/ago./2023.

COLÓQUIO ESTADUAL DE PESQUISA MULTIDISCIPLINAR, 2019. **Pronunciamento de abertura do IV colóquio estadual de pesquisa multidisciplinar II congresso nacional de pesquisa multidisciplinar – ciência e tecnologia em busca de inovações empreendedoras.** Disponível em: <<file:///C:/Users/Roseli/Downloads/elénomarques,+IV+COL%C3%93QUIO+ESTADUAL+>>

[DE+PESQUISA+MULTIDISCIPLINAR+II+CONGRESSO+NACIONAL+DE+PESQUISA++MULTIDISCIPLINAR.pdf](#)>. Acesso em: 04/nov.2023.

COSTA, Lourenço. **Formulação de uma metodologia de modelagem de processos de negócio para implementação de workflow**. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/35521/2/GenysonSM_Monografia.pdf>. Acesso em: 13/nov./2023.

CRFB - **Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB), Art.225** – Disponível em: <<https://constituicao.stf.jus.br/dispositivo/cf-88-parte-1-titulo-8-capitulo-6-artigo-225>>. Acesso em: 04/nov./2023

DE SOUZA, M. A. **O aquecimento Global e sua Repercussão na Mídia: Algumas Contribuições para um Debate**. Geografia em Atos (Online), Presidente Prudente, v. 2, n. 12, 2013. DOI: 10.35416/geoatos. v2i12.1818. Disponível em: <<https://revista.fct.unesp.br/index.php/geografiaematos/article/view/1818>>. Acesso em: 01/ago./2023.

DIAS, Reinaldo. **Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**, 2ª ed. São Paulo: Grupo GEN, 2011. Disponível em: <<file:///C:/Users/Roseli/Downloads/1419-Texto%20do%20Artigo-3640-5117-10-20181105.pdf>>. Acesso em: 20/ago./2023.

DIAS, B. G.; MUNK, L.; BANSI, A.; DE OLIVEIRA, F.A.C. **Bases Compreensivas da Sustentabilidade Organizacional: a Proposição de uma Estrutura Conceitual (Framework)**. In: XIV SemeAD – Seminários em Administração. 2011. Disponível em: <<https://www.fea.usp.br/en/node/114396>>. Acesso em: 20/AGO/2023.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. Publicado em 24/06/2020 Publicado em: 24/06/2020 | Edição: 119 | Seção: 1 | Página: 2 - **Órgão: Atos do Poder Legislativo**. <[LEI Nº 14.016, DE 23 DE JUNHO DE 2020 - LEI Nº 14.016, DE 23 DE JUNHO DE 2020 - DOU - Imprensa Nacional](#)>. Acesso em: 4/ago./2023.

DRUKER, Peter Ferdinand. **Inovação e espírito empreendedor**. Editora Pioneira, 1987
FARIA, P. **Vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Cop., 1996. Disponível em: <<https://tbsconsultoria.com.br/planejamento-estrategico-nas-empresas/>>. Acesso em: 04/nov.2023.

ECYCLE – **O que é tripé da sustentabilidade? Três Pilares da Sustentabilidade**. Disponível em: <<https://www.ecycle.com.br/tripe-da-sustentabilidade/>>. Acesso em: 04/ago./2023.

ENAP – Escola nacional de Administração Pública: **Introdução à Gestão de Processos. Módulo I -Brasília 2006**. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2897/1/M%C3%B3dulo_1_-_Introdu%C3%A7%C3%A3o_e_Conceitos_B%C3%A1sicos1.pdf>. Acesso em: 17/set./2023.

ECYCLE. **Coleta de Resíduos. A importância de praticar a coleta de resíduos**. Disponível em: <<https://www.ecycle.com.br/coleta-de-residuos/>>. Acesso em: 07/mar./2024.

ECYCLE. **Embalagens ecológicas: tipos, opções e por que usar**. Disponível em: <<https://www.ecycle.com.br/embalagens-ecologicas/>>. Acesso em: 13/mar./24.

ECYCLE. **Isopor é útil, mas tem grande impacto ambiental**. Disponível em: <<https://www.ecycle.com.br/eps-isopor/>>. Acesso em: 14/mar./24.

ESCOLA EDUCAÇÃO - **Questões sobre a globalização.** Disponível em: <https://escolaeducacao.com.br/questoes-sobre-globalizacao/>. Acesso em: 22/abr./24

GRUPO AT-ALTO TIÊTE. **Isopor é reciclável ou orgânico? Saiba como descartar esse resíduo.** Disponível em: <https://grupoaltotiete.com.br/2023/04/06/isopor-e-reciclavel-ou-organico/>. Acesso em: 13/mar./24.

GRUPO QUALITY AMBIENTAL – **Aluna brasileira cria embalagem biodegradável para substituir o isopor.** Disponível em: <https://grupoqualityambiental.com.br/2019/12/06/aluna-brasileira-cria-embalagem-biodegradavel-para-substituir-o-isopor/>. Acesso em: 18/mar.24.

FACHIN, S.; SCHOTTEN, P. C.; PALERMO, CAROLINA; SANTOS, A.; SANTOS, M. A **IMPORTÂNCIA SOCIOAMBIENTAL NA GESTÃO EMPRESARIAL.** Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 5, n. 1, 30 set. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN>. Acesso em: 14/out./24.

FISCHMANN, Adalberto A; ALMEIDA, Martinho Isnard R. de. **Planejamento Estratégico na prática.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1991. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/relevancia-do-planejamento-estrategico>. Acesso em: 04/nov.2023.

GARNICA, A. V. M. História Oral e educação Matemática. In: BORBA, M. C.; ARAÚJO, J. L. (Org.) **Pesquisa Qualitativa em Educação Matemática.** Belo Horizonte: Autêntica, 2004. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228889292_A_PESQUISA_QUALITATIVA_EM_EDUCACAO_MATEMATICA. Acesso em: 14/out./2023.

GESTÃO DE RESTAURANTES. **5 responsabilidades socioambientais essenciais para restaurantes.** Disponível em: <https://gestaoderestaurantes.com.br/blog/alimentos/5-responsabilidades-socioambientais-essenciais-para-restaurantes/>. Publicado em 21 de agosto de 2021. Acesso em: 02/out.2023.

GOOGLE MAPS – **Localização Lancheteria Donna Maria** – 2023. Disponível em: <https://www.google.com/search?q=lancheteria+donna+maria+localiza%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 14/Nov./2023.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **As empresas são grandes coleções de processos.** Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/4072/1/RLCG07052018.pdf>. Acessado em: 01/out./2023.

GROBER, U. Von Kursachsen Nach Rio - **Ein Lebensbild über den Erfinder der Nachhaltigkeit Hannß Carl Edler von Carlowitz und die Wegbeschreibung eines Konzeptes.** Disponível em: http://www.forschungsheim.de/fachstelle/arb_carl.htm. Acesso em: 01/ago./2023.

IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos naturais - Ibama **Fiscalização e proteção ambiental.** Disponível em: <https://www.gov.br/ibama/pt-br/assuntos/fiscalizacao-e-protecao-ambiental/fiscalizacao-ambiental/o-que-e-fiscalizacao#:~:text=futuras%20infra%C3%A7%C3%B5es%20ambientais,-.Quem%20fiscaliza,12%20de%20fevereiro%20de%201998.> Acesso em: 10/set./2023.

IPCC AR6 (Intergovernmental Panel on Climate Change). **SYNTHESIS REPORT OF THE IPCC SIXTH ASSESSMENT REPORT (AR6)**, 2021. Disponível em: <https://report.ipcc.ch/ar6syr/pdf/IPCC_AR6_SYR_LongerReport.pdf>. Acesso em: 4/ago./2023.

JACOBI, P. PODER LOCAL, **POLÍTICAS SOCIAIS E SUSTENTABILIDADE**. Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 1, n. 12, p. 31-48. 1999. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/sausoc/v8n1/04.pdf>>. Acesso em: 4/ago./2023.

JANUZZI, ANTONIO. **Estre Ambiental. Artigo da FOOD CONNECTION**. Disponível em: <<https://www.foodconnection.com.br/empreendedorismo/descarte-de-oleo-de-cozinha-como-fazer>>. Acesso em: 05/mar./24

JEANINE BARRETO, AURICIO SARAIVA E RODRIGO PETRY. **Processos Gerenciais: ISO 14001 (foco em processo) ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT) Introdução à ABNT NBR ISO 14001:2015**. Rio de Janeiro: ABNT, 2015b. Disponível em: <[Iso 14001 \(1\).pdf](#)>. Acesso em: 21/out./2023.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de Operação de Serviço**. 1. Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2010. Disponível em: <<https://repositorio.usp.br/directbitstream/ba44e8c8-0481-4560-b913-e682efa791cf/RaphaelLuciodoNascimentoRocha%20TCCPRO12.pdf>>. Acesso em: 04/nov.2023.

KOTLER, P.; KELLER, P. **Marketing Management**. Prentice-Hall, 14. edição, 2011. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2736965/mod_resource/content/1/marketing.pdf>. Acesso em: 22/ago./2022.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo, SP: Atlas, 1991. LEE, T. J. **Twelve dimensions of strategic internal communication**. Strategic Communication Management, 1997. Disponível em: <<http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/922/1/Lucia%20Helena%20Aponi%20Sanchez.pdf>>. Acesso em: 10/nov.2023.

LAVORATO, M. L. A. **As vantagens do benchmarking ambiental**. *Produção Online*, v. 4, n. 2, 2004. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/prod/a/QwGYTtxhjipGwZhBm9FBpxH/>>. Acesso em: 4/nov./2023.

LEI Nº 4.771, DE 15 DE SETEMBRO DE 1965. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4771.htm>. Acesso em: 10/set./2023.

LEI Nº 6.938, DE 31 DE AGOSTO DE 1981. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6938.htm>. Acesso em: 10/set/2023.

LEI No 9.985, DE 18 DE JULHO DE 2000. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9985.htm>. Acesso em: 10/set/2023.

LEI Nº 11.105, DE 24 DE MARÇO DE 2005. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_3/ato2004-2006/2005/lei/111105.htm>. Acesso em: 10/set.2023.

LEI Nº 11.284, DE 2 DE MARÇO DE 2006. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2004-2006/2006/lei/111284.htm>>. Acesso em: 10/set./2023.

MEDIDA PROVISÓRIA nº 458 de 10 de fevereiro de 2009. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2009/Congresso/atocn-12-mpv458.htm>. Acesso em: 10/set./2023.

MEDIDA PROVISÓRIA nº 2.166-67, de 24 de agosto de 2001. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4771.htm>. Acesso em: 10/set.2023.

MEDIDA PROVISÓRIA No 2.186-16, DE 23 DE AGOSTO DE 2001. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/2186-16.htm>. Acesso em: 10/set/2023.

MELLO, C. H. P.; SALGADO, E. G. **Mapeamento dos processos em serviços estudo de caso em duas pequenas empresas da área da saúde.** In: XXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Porto Alegre, RS, Brasil Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/6014/TCC%20ANDR%C3%89%20TELES_OK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 17/set./2023.

MUNDO EDUCAÇÃO UOL: **Mudanças climáticas: efeitos, causas, consequências. Afinal, o que são as mudanças climáticas? (Unicef.org).** Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/biologia/mudancas-climaticas.htm>>. Acesso em: 04/ago./2023.

ONU – Declaração sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, de 1972. **Conferência de Desenvolvimento Humano e Meio Ambiente, em Estocolmo**, no ano de 1972. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-71832013000200011>>. Acesso em: 20/ago./2023.

PAPEL SEMENTE - Embalagens Ecológicas: Conheça o trabalho da Papel Semente. Disponível em: <<https://papelsemente.com.br/blog/embalagens-biodegradaveis-embalagens-ecologicas/>>. Acesso em: 18/mar./24.

PARENTE, K. M. R.; DIAS, S. N. (coords.). Revista dos mestrados em direito econômico da UFBA, nº 5 (jan. 1996/dez. 1997). Salvador: Centro Editorial e Didático da UFBA, 1997. ROSA, Carlos Augusto Proença. **História da Ciência: Da Antiguidade ao Renascimento Científico.** 2. ed. Brasília: FUNAG, 2012. Disponível em: <<https://engemausp.submissao.com.br/23/anais/arquivos/147.pdf?v=1699143789>>. Acesso em: 04/nov./2023.

PEREIRA, S, M.; SOUZA, A. C. S. **Problemas ambientais, sustentabilidade e a pesquisa em enfermagem.** Revista Eletrônica de Enfermagem, [S.L.], v. 15, n. 2, p. 311-6, 30 jun. 2013. Universidade Federal de Goiás. Disponível em: <https://more.ufsc.br/artigo_revista/inserir_artigo_revista>. Acesso em: 4/ago./2023.

PHILIPPI, L. S. **A construção do desenvolvimento sustentável.** In.: LEITE, Ana Lúcia Tostes de Aquino; MININNI-MEDINA, Naná. Educação ambiental (Curso básico à distância) Questões Ambientais – Conceitos, História, Problemas e Alternativa. 2. ed., v. 5. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2001. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=345d307ea2410ecb>>. Acesso em: 04/nov./2023.

POLÍTICA AMBIENTAL. Textos didáticos para pesquisas escolares. **Política Ambiental - 2021.** Disponível em: <https://www.suapesquisa.com/ecologiasaude/politica_ambiental.htm>. Acesso em: 10/set./2023.

PORTER, Michael E. **Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior.** Rio de Janeiro: Campus, 1992. Disponível em:

<https://www2.unifap.br/furtado/files/2017/04/Processos_Organizacionais_1.pdf>. Acessado em: 01/out./2023.

RECICLASAMPA – Você sabia que seus resíduos podem ser reciclados mais de uma vez? Disponível em: <<https://www.reciclasampa.com.br/artigo/voce-sabia-que-seus-residuos-podem-ser-reciclados-mais-de-uma-vez>>. Acesso em: 18/mar./24.

ROCHA, A. C. C.; MARX, R. **Uma Proposta de Reformulação Organizacional Para Associações de Profissionais em Torno de Um Tema: Um Caso SAE Brasil.** XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Carlos. São Paulo. 2010. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/6014/TCC%20ANDR%C3%89%20TELES_OK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 17/set./2023.

ROMEIRO, A. R. **Desenvolvimento sustentável e mudança institucional: notas preliminares.** Econômica, Revista da UFF, v. 1, n. 1, 1999. Instituto de Economia - Texto para Discussão. IE/UNICAMP, Campinas, n. 102, set. 2001. Disponível em: <<https://www.eco.unicamp.br/images/arquivos/artigos/1732/texto102.pdf>>. Acesso em: 18/ago./2023.

ROMEIRO, Ademar Ribeiro. **Economia ou economia política da sustentabilidade.** In: MAY, Peter H. (Org.) Economia do meio ambiente: teoria e prática. 2 ed. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2010. Disponível em: <<https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/4148/1/PDF%20-%20Emanuel%20Cabral%20de%20Moura.pdf>>. Acesso em 18/ago./2023

SANTOS, Felipe Zulian dos; FREIXO NETO, Marivaldo; OLIVEIRA JÚNIOR, Renato; PEREIRA, Tainá Melo. **O ciclo do óleo de cozinha.** 2009. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/22509/2/MD_GAMUNI_I_2014_47.pdf>. Acesso em: 01/out./2023.

STOCKLER, Ingrid; WERNECK, Tatyane. **Sistema de Gestão Integrada | Saiba como funciona, 2019. ISO 14001.** Disponível em: <[https://iusnatura.com.br/tudo-sobre-iso-14001/HYPERLINK "https://iusnatura.com.br/tudo-sobre-iso-14001/"](https://iusnatura.com.br/tudo-sobre-iso-14001/HYPERLINK%20https://iusnatura.com.br/tudo-sobre-iso-14001/)>. Acesso em: 26/ago/2023.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. TÍTULO VIII Da Ordem Social. **CAPÍTULO VI Do Meio Ambiente.** Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/constituicao-supremo/artigo.asp?abrirBase=CFHYPERLINK>>. Acesso em: 10/set./2023.

SZABÓ JR., Adalberto Mohai. **Guia Prático de Planejamento e Gestão Ambiental.** São Paulo: Editora Rideel, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/21090/1/TCC%20-%20Gest%C3%A3o%20Ambiental.pdf>>. Acesso em: 04/nov./2023.

TACHIZAWA, T. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa - Estratégias de Negócios Focadas na Realidade,** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2014. Disponível em: <<https://poisson.com.br/livros/sustentabilidade/volume4/Sustentabilidade%20vol4.pdf>>. Acesso em: 14/nov./2023.

TECNOLOGIA E NEGÓCIOS - Empreendedorismo - **Cervejaria lança embalagem com sementes que podem se transformar em hortaliças.** Por Gabriel Pietro 11/10/2019 - Disponível em: <<https://razoesparaacreditar.com/cervejaria-embalagem-viva/amp/>>. Acesso em: 04/ago./2023.

TECNOTÉXTIL BEASIL. Feira de Tecnologias para a Indústria Têxtil. A importância do ESG para a Indústria Têxtil. 2022. Pilares da Sustentabilidade. Disponível em: <<https://tecnotextilbrasil.com.br/a-importancia-do-esg-para-a-industria-textil/>>. Acesso em: 14/nov./2023.

TODA MATÉRIA. Disponível – Figura 2: **Desenvolvimento Sustentável**. 2011. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/desenvolvimento-sustentavel/>>. Acesso em: 20/ago./2023.

TODA MATÉRIA – **Globalização**. Disponível em : <<https://www.todamateria.com.br/globalizacao/>>. Acesso em: 23/abr./24.

TODA MATÉRIA – **Tipos de Poluição**. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/tipos-de-poluicao/>>. Acesso em: 23/abr./24.

UNICEF.ORG. Negócios e Sustentabilidade. **Um caminho de equilíbrio para um futuro próspero e sustentável**. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/blog/negocios-e-sustentabilidade>>. Acesso em: 04/nov./2023.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. Pesquisa qualitativa em administração. 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. Disponível em: <<https://attena.ufpe.br/bitstream/123456789/35236/1/QUEIROZ%2C%20Pedro%20Felipe%20de%20S%C3%A1.pdf>>. Acesso em: 10/nov.2023.

WILDNER L. B. A.; HILLIG C. **Reciclagem de Óleo Comestível e fabricação de sabão como instrumentos de Educação Ambiental**. *Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental*, v. 5, 2012, pp. 813- 824. Disponível em: <https://abepro.org.br/biblioteca/TN_WPG_355_1831_42905.pdf>. Acesso em: 03/mar./2024.

WMO (WORLD METEOROLOGICAL ORGANIZATION). **Cooling La Niña event failed to tame the globalheat**, 2021. Disponível em: <<https://public.wmo.int/en/media/press-release/2020-was-one-of-threewarmest-years-record>>. Acesso em: 04/ago./2023.

89 EMBALAGENS – **Hamburgueira de Isopor média CH-002 c/400 Um- Copobras**. Disponível em: <<https://89embalagens.com.br/loja/hamburgueira-de-isopor-media-ch-002-c-400-un-copobras/>>. Acesso em: 18/mar./24.

ANEXOS

ANEXO I – AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS

AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS

Empresa: Daniela Silas Pereira Tonoli
 CNPJ: 28.468.782/0001 Inscrição Estadual: 269.985.269.05
 Endereço completo: R. Getúlio Pereira Yanke, 32 - Jd. Novo Campos Elzeos
 Representante da empresa: Daniela
 Telefone: () _____

Como representante da empresa acima nominada, AUTORIZO a sra Roseli Maria Jorge, RG.: 15.425.400-9, CPF 094.817.188-08, RA 2760642121030 do curso de Gestão Empresarial da FATEC Campinas a utilizar dados dos processos da empresa com o objetivo de apresentar melhorias.

Declaro que as informações e/ou documentos disponibilizados pela empresa para a realização do projeto podem:

ser publicados sem restrição.

possuem restrição parcial as seguintes informações e/ou documentos:

Possuem restrição total para divulgação das seguintes informações:

Campinas, 24 de Agosto de 2023

Daniela S. P. Tonoli

assinatura do responsável empresa

carimbo com nome, cargo e ato de indicação do cargo

28.468.782/0001-07

DANIELA SILAS PEREIRA TONOLI
289852865

Rua Getúlio Pereira Yanke, n.º 32
Jd. Novo Campos Elzeos - CEP 13060-420
CAMPINAS - SP