



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCG**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS – CCJS**  
**UNIDADE ACADÊMICA DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS – UACC**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS RESTAURANTES NA  
CIDADE DE SOUSA – PB**

**RAQUEL GOMES DE ALMEIDA**

**SOUSA – PB**  
**2019**

**RAQUEL GOMES DE ALMEIDA**

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS RESTAURANTES NA  
CIDADE DE SOUSA – PB**

Trabalho de Conclusão de Curso de Administração da Unidade Acadêmica de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, da UFCG, como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria de Fátima Nóbrega Barbosa.

**SOUSA – PB**

**2019**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA NA FONTE  
Biblioteca Setorial de Sousa UFCG/CCJS  
Bibliotecária – Documentalista: MARLY FELIX DA SILVA – CRB 15/855

A447a Almeida, Raquel Gomes de.  
Análise das práticas de gestão ambiental nos restaurantes na cidade de Sousa - PB. / Raquel Gomes de Almeida. - Sousa: [s.n], 2019.

48 fl.

Monografia (Curso de Graduação em Administração) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais - CCJS/UFCG, 2019.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria de Fátima Nóbrega Barbosa.

1. Gestão Ambiental. 2. Sustentabilidade. 3. Gastronomia. 4. Restaurante Sustentável. I. Título.

**RAQUEL GOMES DE ALMEIDA**

**ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GESTÃO AMBIENTAL NOS RESTAURANTES NA  
CIDADE DE SOUSA – PB**

Aprovado em: 08/07/2019

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria de Fátima Nóbrega Barbosa  
**Orientadora**

---

Sheylla Maria Mendes  
**Prof.<sup>a</sup> Examinadora**

---

Flávio Lemenhe  
**Prof. Examinador**

**SOUSA – PB  
2019**

Dedicado à mulher mais guerreira que eu já conheci, Dona Rosa,  
minha mãe. Responsável por minha chegada até aqui.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradecer a Deus que me deu forças para enfrentar a estrada todos os dias mediante a todos os perigos, sem Ele, eu nada seria. Agradeço a todos os professores da UFCG, em especial a Maria de Fátima Nóbrega Barbosa, que além de orientadora, me ajudou como coordenadora e professora, que de forma extraordinária e competente me auxiliou em todas as dificuldades no percorrer desse curso e também neste trabalho.

Gratidão ao meu companheiro Gilbran Kalil pelo incentivo, paciência e cumplicidade principalmente nos momentos de desmotivação. Aos familiares e amigos que nessa trajetória deram palavras de apoio e ajudaram de alguma forma, aos colegas encontrados na faculdade, onde amadureci e sem dúvidas conheci pessoas que levarei por toda vida, a exemplo de Camila Jales que esteve presente desde o início e em muitas adversidades. Aos demais Iolando Martins, Thayanne Cristina, Francielly Lopes e minha cara professora do ensino médio Fabrícia Oliveira, muito obrigada.

## LISTA DE SIGLAS

ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
CMMAD	Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
CNTL	Centro Nacional de Tecnologias Limpas
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
ISO	International Organization for Standardization
MMA	Ministério do Meio Ambiente
P+L	Produção Mais Limpa
PNRS	Política Nacional de Resíduos Sólidos
PNUMA	Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SUDEMA	Superintendência de Administração do Meio Ambiente Consulta de Processos
UNIDO	Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial

## RESUMO

Tendo em vista que as práticas que ferem o meio ambiente têm gerado pressões da sociedade por causa dos sinais de sobrecarga que o planeta vem indicando, as empresas estão buscando se adaptar a novas mudanças mesmo que por fatores competitivos. Diante dessa realidade, esse trabalho tem como objetivo investigar as práticas de gestão ambiental nos restaurantes na cidade de Sousa – PB. De forma específica pretende: identificar as práticas de gestão ambiental utilizadas pelas empresas, levantar possíveis desconformidades no manuseio, tratamento e destinação final do lixo local. A pesquisa foi realizada de forma descritiva e o instrumento de coleta de dados adaptado por meio de um questionário, onde os dados foram tratados através de uma abordagem qualitativa. Os resultados da pesquisa identificaram que as empresas adotam algumas práticas para amenizar os impactos ambientais resultantes de suas atividades, mas não obtém nenhuma certificação dos produtos, nenhum sistema de gestão ambiental, os gestores não realizam auditoria ambiental interna, não existe coleta seletiva dos resíduos e desconhecem as normas ambientais. Para uma maior contribuição, é importante que as empresas façam parcerias com fornecedores e produtores da região e com o poder público local no auxílio de implantar uma coleta seletiva e conscientização da sociedade em relação às práticas prejudiciais ao meio ambiente.

**Palavras-chave:** Gestão ambiental. Sustentabilidade. Gastronomia. Restaurante sustentável.

## **ABSTRACT**

Given that practices that hurt the environment have generated pressures from society because of the signs of overload that the planet has been indicating, companies are seeking to adapt to new changes even by competitive factors. Given this reality, this work aims to investigate the environmental management practices in restaurants in the city of Sousa - PB. Specifically, it intends to: identify the environmental management practices used by the companies, raise possible nonconformities in the handling, treatment and final destination of the local garbage. The research was carried out in a descriptive way and the instrument of data collection was adapted by means of a questionnaire, where the data were treated through a qualitative approach. The results of the research identified that companies adopt some practices to mitigate environmental impacts resulting from their activities, but do not obtain any product certification, no environmental management system, managers do not perform internal environmental audit, there is no selective waste collection and environmental standards. To make a greater contribution, it is important for companies to partner with suppliers and producers in the region and with local public authorities to assist in the selective collection and awareness of society in relation to practices harmful to the environment.

**Keywords:** Environmental management. Sustainability. Gastronomy. Sustainable restaurant.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
1.1	PROBLEMÁTICA.....	10
1.2	OBJETIVOS.....	11
1.2.1	Objetivo Geral.....	11
1.2.2	Objetivos Específicos.....	11
1.3	JUSTIFICATIVA.....	11
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
2.1	DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.....	13
2.2	GESTÃO AMBIENTAL.....	16
2.3	GESTÃO AMBIENTAL NA EMPRESA.....	18
2.4	GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR DE RESTAURANTES.....	21
2.5	MODELOS E FERRAMENTAS AMBIENTAIS.....	23
2.5.1	Produção Limpa (P+L).....	23
2.5.2	Ecoeficiência.....	25
2.6	SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL.....	26
2.6.1	A norma ISO 14001: 2015 sobre Sistema de Gestão Ambiental.....	27
2.7	ESTUDOS CORRELATOS.....	30
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>34</b>
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	34
3.2	SUJEITOS DA PESQUISA.....	34
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	34
3.4	TRATAMENTO DOS DADOS.....	34
3.5	DIMENSÕES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE.....	35
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>37</b>
4.1	SOBRE A EMPRESA.....	37
4.2	CONDUTA AMBIENTAL.....	37
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>41</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>43</b>
	<b>APÊNDICE A – FORMULÁRIO APLICÁVEL AO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO AMBIENTAL NA EMPRESA</b> .....	<b>47</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios dos tempos a produção e distribuição dos alimentos são condições importantes para saúde e sobrevivência humana, geralmente as pessoas tinham o hábito de fazer suas refeições em casa, mas com a mudança do estilo de vida e falta de tempo elas passaram a ser feitas fora do lar. É nesse segmento que será abordada a importância desse trabalho, na gestão ambiental aplicada no setor gastronômico, como é o caso de restaurantes e lanchonetes.

A produção de refeições passa por inúmeros procedimentos desde a agricultura, transporte, condicionamento da matéria-prima até o produto finalizado, gerando uma grande quantidade de resíduos sólidos e líquidos, uso de água e energia elétrica. Tudo isso traz interferência ao meio ambiente, mas a preocupação com o manuseio, destino do lixo e recursos naturais nem sempre foi presente entre os gestores e a sociedade, devido ao baixo número populacional e conseqüentemente o seu consumo e também pela forma como as pessoas zelavam e tinham harmonia com o meio ambiente (BARBIERI, 2016, p.7).

No entanto, Dias (2011, p. 3) detalha que o crescimento do consumo se deu quando as pessoas perceberam que com a união pelo bem comum em busca do aumento da produção houve a necessidade da organização social. Desse modo, distribuindo funções e padronizando tarefas ocorreu a intervenção direta na natureza, ampliando seu desgaste e resultando no aumento nos impactos ambientais.

Mesmo com algumas ações em prol da conservação e preservação da natureza, somente a partir das últimas décadas do século XX numa Conferência das Nações Unidas realizada em Estocolmo em 1972 com todas as potências mundiais responsáveis pelo maior índice de produção e gases liberados na camada de ozônio, seguida de uma série de encontros e relatórios internacionais que culminaram.

Vinte anos depois, com o Encontro da Terra em que foi apresentada a Agenda 21 - Protocolo contendo uma lista de compromissos e ações, entre os quais os de reestruturar a economia, assegurando a sobrevivência humana digna, preservando a saúde e os recursos naturais do planeta, objetivando o Desenvolvimento Sustentável. O protocolo foi assinado durante a Conferência de Cúpula da Organização das Nações Unidas (ONU), ocorrida na cidade do Rio de Janeiro, em 1992 - a Rio 92. Outro fato de grande importância foi o protocolo de Kyoto em 1997, acordo internacional assinado por vários países, incluindo o Brasil, tendo como objetivo principal estabilizar as concentrações de gases de efeito estufa na atmosfera num nível que não desencadeie mudanças drásticas no sistema climático mundial, garantindo que a produção de alimentos não seja ameaçada, que o crescimento econômico prossiga de modo sustentável e que não haja o aumento do nível dos mares (IBGE, 2004. p. 16, 257).

A Conferência de Estocolmo firmou os fundamentos para um novo entendimento acerca das relações entre o ambiente e o desenvolvimento socioeconômico. Conforme um dos princípios é imprescindível um trabalho de educação em temas ambientais, voltado para jovens e adultos.

Mas desde então, pouca coisa mudou, de acordo Barbieri (2016, p. 18) já existem sinais visíveis de que o meio ambiente não suporta mais as agressões feitas pelo homem, trazendo consequências a todo o planeta, como as mudanças climáticas, derretimento das calotas polares, redução da camada de ozônio, infertilização do solo devido ao manejo exacerbado, acúmulo de lixo nos mares gerando a contaminação e morte dos animais.

No ritmo atual de estilo de vida, precisaríamos ter 1,7 planeta para atender as nossas necessidades, é isso que revela o dia de sobrecarga da Terra, calculado desde 1969 pela organização internacional sem fins lucrativos Global Footprint Network, esse cálculo surgiu a partir de comparação do consumo total da humanidade com a capacidade do planeta em regenerar seus recursos naturais renováveis por ano. A ideia é calcular em que dia e ano o planeta chegaria ao seu limite máximo de capacidade de renovação e ficaria no “vermelho”.

A cada ano que passa aproxima-se o dia da sobrecarga da Terra, resultado disso tudo é o comprometimento do futuro de todos os seres vivos.

Esse trabalho buscou explicitar a relevância da gestão ambiental tanto na economia, quanto ambiental constatando que ela é passível de ser implantada por todos os empreendimentos, independente do local, tamanho e público-alvo. Pensar em gestão ambiental implica perceber a responsabilidade social como uma das premissas de modelo de gestão, pois os impactos ambientais também serão vivenciados pela comunidade do empreendimento.

## 1.1 PROBLEMÁTICA

As boas práticas de um gerenciamento ambiental em restaurantes, entre outras, indicam que as atividades que envolvam resíduos alimentares sejam ao máximo controlado e supervisionado para que, sejam identificadas e implementadas ações que objetivam a redução da geração desses resíduos no meio ambiente.

Diante desse olhar, como os restaurantes da cidade de Sousa – PB têm se preparado para inserir práticas ambientais no seu modelo de negócio?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Investigar as práticas de gestão ambiental nos restaurantes na cidade de Sousa-PB.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as práticas de gestão ambiental utilizadas pela empresa;
- b) Levantar possíveis desconformidades no manuseio, tratamento e destinação final do lixo local (Resíduos sólido ou orgânico);

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Com os avanços tecnológicos e o estilo de vida urbanizado das pessoas, conseqüentemente houve um aumento na produção de resíduos, a necessidade de descartar aquilo que não pode ser mais consumido, mas junto a isso surgiu a preocupação do que fazer com as sobras do consumo, pois parando para pensar, não existe nenhum lugar fora do planeta para que se destine o lixo, ele sempre ocupará algum espaço e cabe a cada gestor essa preocupação.

Depois de inúmeras tentativas, foram aprovadas várias leis que avaliam e regulamentam todo o processamento dos resíduos sólidos nas empresas, no Brasil essas leis não atuam com tanto vigor, tornando assim o sistema falho. Segundo o Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT)/CEMPRE (1995 apud BENTO *et al.*, 2013, p. 1):

No Brasil são produzidas diariamente, cerca de 241 mil toneladas de resíduos sólidos, e apenas 28% são coletadas ou recebem alguma forma de tratamento e/ou disposição final, 23% depositado em aterros sanitários, 3% compostado e 2% reciclado. O restante 72% vai para despejo a céu aberto nos lixões, favorecendo a proliferação de vetores biológicos [...] responsáveis por inúmeras doenças (IPT/CEMPRE 1995 apud BENTO *et al.*, 2013, p.1).

Dentro deste contexto, há alguns pontos que justificam a realização desta pesquisa. Em se tratando das práticas de gestão ambiental em restaurantes, o

diagnóstico da situação dos estabelecimentos é essencial para a definição de um modelo de planejamento e gerenciamento adequado. Ainda, entende-se que as informações levantadas e organizadas por esta pesquisa serão úteis ao planejamento das ações sustentáveis e serviços ligados aos restaurantes da referida cidade.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentados os conceitos teóricos e discussões que sustentam a pesquisa, tais como o de desenvolvimento sustentável, gestão ambiental na empresa e sua aplicação em restaurantes, modelos de sistema ambiental como a Produção Mais Limpa (P+L) e o Ecoeficiência, considerações acerca do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e a norma ISO14001 e sendo feita uma rápida exposição de estudos relevantes e recentes relacionados ao tema.

### 2.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Apesar de parecer um termo recente, o desenvolvimento sustentável surgiu no fim de 1970.

Durante a Conferência de Estocolmo, [...] em colaboração com o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e outras instituições internacionais, sendo um conceito fantasioso para muitos e que até hoje causa muitas polêmicas (IBGE, 2004).

Segundo a Comissão Mundial sobre meio ambiente e desenvolvimento, “o desenvolvimento sustentável é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem suas próprias necessidades.” (CMMAD, 1991, p. 46).

A desigualdade dos padrões de vida da sociedade ainda é visível, a disponibilidade dos recursos naturais tem por objetivo suprir as necessidades do homem, pois não a como pensar em sustentabilidade sem erradicação da pobreza, porém isso pode e deve ser feito sem o uso extremo do que o meio ambiente nos oferece, ou seja, estabelecendo uma relação harmônica entre o homem e a natureza.

Resulta daí os principais objetivos das políticas ambientais e desenvolvimento, que em resumo são, segundo o CMMA (1991, p.53):

- a) Retomar o crescimento;
- b) Alterar a qualidade do desenvolvimento;
- c) Atender às necessidades essenciais de emprego, alimentação, energia, água e saneamento;
- d) Manter um nível populacional sustentável;

- e) Conservar a tecnologia e administrar o risco;
- f) Reorientar o meio ambiente e a economia o processo de tomada de decisões.

Esse atual conceito não foca somente nos aspectos econômicos, trata-se além de política ou competitividade, de um esforço caro da sociedade para que ocorram as mudanças necessárias e adoção desse novo modelo de desenvolvimento. De acordo Sachs (2002, p. 85-89), existem oito extensões da sustentabilidade que devem ser levadas em conta:

1. *Social*: que se refere ao alcance de um patamar razoável de homogeneidade social, com distribuição de renda justa, emprego pleno e/ou autônomo com qualidade de vida decente e igualdade no acesso aos recursos e serviços sociais;
2. *Cultural*: referente a mudanças no interior da continuidade (equilíbrio entre respeito à tradição e inovação), capacidade de autonomia para elaboração de um projeto nacional integrado e endógeno e autoconfiança, combinada com abertura para o mundo;
3. *Ecológica*: relacionada à preservação do potencial do capital natural na sua produção de recursos renováveis e à limitação do uso dos recursos não renováveis;
4. *Ambiental*: trata-se de respeitar e realçar a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais;
5. *Territorial*: refere-se a configurações urbanas e rurais balanceadas (eliminação das inclinações urbanas nas alocações do investimento público), melhoria do ambiente urbano, superação das disparidades inter-regionais e estratégias de desenvolvimento ambientalmente seguras para áreas ecologicamente frágeis;
6. *Econômica*: desenvolvimento econômico intersetorial equilibrado, com segurança alimentar, capacidade de modernização contínua dos instrumentos de produção, razoável nível de autonomia na pesquisa científica e tecnológica e inserção soberana na economia internacional;
7. *Política* (Nacional): democracia definida em termos de apropriação universal dos direitos humanos, desenvolvimento da capacidade do Estado para implementar o projeto nacional, em parceria com todos os

empreendedores e um nível razoável de coesão social;

8. *Política* (Internacional): baseada na eficácia do sistema de prevenção de guerras da ONU, na garantia da paz e na promoção da cooperação internacional, Pacote Norte-Sul de co-desenvolvimento, baseado no princípio da igualdade (regras do jogo e compartilhamento da responsabilidade de favorecimento do parceiro mais fraco), controle institucional efetivo do sistema internacional financeiro e de negócios, controle institucional efetivo da aplicação do Princípio da Precaução na gestão do meio ambiente e dos recursos naturais, prevenção das mudanças globais negativas, proteção da diversidade biológica (e cultural), gestão do patrimônio global, como herança comum da humanidade, sistema efetivo de cooperação científica e tecnológica internacional e eliminação parcial do caráter *commodity* da ciência e tecnologia, também como propriedade da herança comum da humanidade.

Para alcançar a sustentabilidade, o autor deixa claro enfatizando nessas dimensões que pessoas, costumes e saberes precisam ser valorizados procurando compreender os fenômenos na sua totalidade e globalidade.

Dentro do tema desenvolvimento sustentável, é importante destacar o destino de resíduos sólidos, os quais podem ser classificados em orgânico, reciclável e não reciclável, tendo para cada tipo um destino específico. No Brasil, a legislação ambiental sofreu considerável avanço nos últimos anos. Atualmente, existe, no cenário nacional, um amplo aparato normativo que demonstra a preocupação com o meio ambiente em nosso país, destacando-se recentemente a promulgação da Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, a qual instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, especificando seus princípios, objetivos e principais instrumentos, tais como os planos de gerenciamento dos resíduos.

Prevê a prevenção e a redução na geração de resíduos, tendo como proposta a prática de hábitos de consumo sustentável e um conjunto de instrumentos para propiciar o aumento da reciclagem e da reutilização dos resíduos sólidos (aquilo que tem valor econômico e pode ser reciclado ou reaproveitado) e a destinação ambientalmente adequada dos rejeitos (aquilo que não pode ser reciclado ou reutilizado) (Ministério do Meio Ambiente, 2018).

O gerenciamento dos resíduos sólidos vem se tornando um assunto cada vez mais comentado e preocupante. A população vem crescendo dia após dia e os recursos naturais do planeta estão ficando cada vez mais escassos. Observa-se, que a falta de práticas sustentáveis e uma política que regulamentasse o destino do lixo, conduziu a péssimas situações de sobrevivência da população, especialmente nas regiões mais pobres, onde se agravam ainda as situações de risco ambiental, insalubridade e o aumento de doenças ocasionado pelo acúmulo de lixo, falta de saneamento básico, pois apresenta uma escassez maior de riquezas naturais do que os países desenvolvidos. Por esses e outros motivos, não há como falar sobre qualidade de vida sem relacionar ao desenvolvimento sustentável.

## 2.2 GESTÃO AMBIENTAL

A preocupação com a gestão ambiental surgiu quando as agressões feitas à natureza começaram a atingir o homem, foi assim que este percebeu que o equilíbrio estava sendo rompido e havia falhas nessa gestão, entendendo-se a partir daí que esses recursos são limitados e que não há como ter crescimento econômico sem preservação do meio ambiente. Dessa forma, o desenvolvimento das atividades administrativas dentro da gestão ambiental, tem como objetivo alcançar um conjunto de ações que permitam a redução, eliminação ou diminuição dos problemas ambientais, de maneira a prevenir futuros fatores de riscos no meio ambiente (BARBIERI, 2016, p. 27).

A questão ambiental vem se tornando um fator principal na produção e segmento de muitas organizações privadas e públicas, principalmente no que se refere à competitividade e está associado a inúmeros fatores como custos, qualidade dos produtos e serviços, nível de controle de qualidade, capital humano, tecnologia e capacidade de inovação.

Entretanto, um dos motivos pelo qual o impacto ambiental ser tão forte, foi à demora dos seres humanos a perceber o mal que a evolução industrial estava causando no planeta, já que as emissões ácidas, de gases de efeito estufa e de substâncias tóxicas resultam das atividades industriais, segundo Dias (2011, p. 7), isso se deve há anos de desinteresses por parte das organizações e governos no que diz respeito às questões ambientais.

Com o pensamento arcaico de que os recursos eram ilimitados, o uso

discriminado do meio ambiente só torna-se pauta preocupante quando os processos de degradação ambiental se tornam nítidos, embora desde a revolução industrial já se fazia necessário notar possível esgotamento dos recursos naturais como consequência dessa modernidade.

Essa visão de progresso baseado no capitalismo impediu a humanidade de ver que não existe vida longa sem pelo menos recursos mínimos, como ar puro, água limpa por exemplo. A destruição desses recursos afetaria a todos sem exceção, em qualquer ação, para o desenvolvimento de um produto ou serviço, podem ser constatados os aspectos e os impactos ambientais.

Aspecto ambiental é definido como o “[...] elemento de atividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente causando ou podendo causar impactos ambientais, positivos ou negativos [...]” (ABNT, 2004, p. 2). Enquanto impacto ambiental é “[...] qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, dos aspectos ambientais da organização [...]” (ABNT, 2004, p. 2).

Segundo Barbieri (2016, p. 32), “as posições ecocêntricas extremadas dos movimentos ambientalistas não creem que a ciência e a tecnologia possam dar de conta dos problemas uma vez que foram criadas para serem instrumentos de domínio sobre a natureza”, mas levando em consideração que as tecnologias causam impactos ambientais quando usadas de maneira errônea pelo ser humano, em contrapartida que a mesma pode ser utilizada para prevenir e/ou amenizar as agressões.

Mas os esforços da ciência e tecnologia nunca serão suficientes se a sociedade não se conscientizar e alterar seus hábitos diários, do contrário tornar-se-á um ciclo irreversível, pois o tempo de vida que o meio-ambiente leva para se reestabilizar, é diferente da visão de tempo dos seres humanos.

Todavia, a quantidade de leis, acordos e protocolos sobre meio ambiente e sustentabilidade sendo aprovado nas últimas décadas, mostram que tanto o governo, empresas e sociedade estão preocupadas e acordando para a real situação tanto no presente como para as próximas gerações, seja no envolvimento de ONGS, através da pressão aos políticos, ou simples atitudes individuais.

## 2.3 GESTÃO AMBIENTAL NA EMPRESA

Atualmente uma força influenciadora parte por causa do aumento da consciência da população em geral e de consumidores que estão buscando utilizar produtos e serviços que afetem o mínimo possível a natureza, 59% é a proporção dos brasileiros que analisam e levam em consideração na compra se as empresas adotam práticas prejudiciais ao meio ambiente, 92,2% são os que consideram que a adoção de hábitos e práticas de consumo consciente seja importante ou muito importante.

Espera-se também que as empresas resolvam os danos ambientais acumulados ao longo do tempo, mas estudos mostram que essa atitude não surge espontaneamente, por esse motivo elas precisam reinventar seu modo de produzir e de obter lucro caso não queiram ficar ultrapassadas.

Sobre esse olhar Barbieri (2016, p. 116) ainda descreve:

[...]Seu objetivo é atrair consumidores ou usuários que se preocupam com o meio ambiente, destacando as qualidades do produto ou serviço em termos ambientais, por exemplo, biodegradabilidade, retornabilidade, percentual de material reciclado e eficiência energética. Na medida em que diferenciam produtos e serviços em função dos seus impactos ambientais, os rótulos e as declarações podem se tornar instrumentos da estratégia de marketing da empresa (BARBIERI, 2016, p.116).

Por isso, a gestão ambiental deve juntar-se a nova responsabilidade social e refletir o poder expandido das empresas de modo que elas possam de fato se tornar aliadas do desenvolvimento sustentável.

De acordo com Dias (2011, p. 44) “as organizações que prezam pelo desenvolvimento sustentável apresentam três dimensões: a econômica, social e ambiental”.

- a) Na dimensão econômica, a sustentabilidade prevê que as empresas têm que ser economicamente viáveis. Sua função na sociedade de ser cumprida levando em consideração esse aspecto de rentabilidade, ou seja, dar retorno ao investimento realizado pelo capital privado;
- b) Em termos sociais, a empresa deve satisfazer aos requisitos de proporcionar as melhores condições de trabalho aos seus empregados, procurando contemplar a diversidade cultural existente na sociedade em que atua propiciar oportunidade aos deficientes de modo geral, além disso, seus dirigentes devem participar ativamente das atividades socioculturais da

comunidade em que a organização reside;

- c) Do ponto de vista ambiental, a organização precisa pautar-se pela ecoeficiência dos seus processos produtivos, adotarem a produção mais limpa, oferecer condições para o desenvolvimento de uma cultura ambiental organizacional, seguir uma postura de responsabilidade ambiental, buscando a não contaminação de qualquer tipo do ambiente natural e participar de todas as atividades [...] no que diz respeito ao meio ambiente natural.

Porém essas dimensões tornam-se ainda mais importantes com um equilíbrio, estabelecendo um acordo entre as organizações de forma que nenhuma atinja o nível máximo de suas reivindicações e nem o mínimo. Para manter essa ordem da sustentabilidade é sempre bem-vindo o diálogo constante pelas organizações que atuam especificamente em cada uma dessas dimensões.

Aproveitando o conceito de desenvolvimento sustentável, uma empresa sustentável seria aquela que cria valor de longo prazo aos acionistas ou proprietários e contribui para a solução dos problemas ambientais e sociais. Para Crosbie e Knight (1995, apud BARBIERI, 2016, p. 115), os negócios ou empresa sustentáveis são as que:

- Satisfazem as necessidades atuais usando recursos de modo sustentável;
- Mantêm um equilíbrio em relação ao meio ambiente natural, com base em tecnologias limpas, reuso reciclagem ou renovação de recursos;
- Restauram qualquer dano causado por eles;
- Contribuem para solucionar problemas sociais em vez de exacerbá-los;e
- Geram renda suficiente para se sustentar (CROSBIE; KNIGHT, 1995 apud BARBIERI, 2016, p.115).

“Um dos problemas mais visíveis ocasionados pela industrialização é o destino dos resíduos sejam eles sólidos, líquido ou gasoso que sobram do processo produtivo, e que afetam o meio ambiente natural e a saúde humana.” (DIAS, 2011, p. 7). Entre outras leis criadas pode-se destacar a ANVISA e o CONAMA um pouco mais antigas, onde procuram alternativas para fiscalizar e impedir a negligência dos cidadãos e empresas como tratamento e disposição final dos resíduos.

Diante do exposto, verifica-se a necessidade de uma política ambiental dividida para cada região e/ou cidade visando, dessa forma, especificar as necessidades de cada uma delas entendendo que as características para cada lugar

são particulares visto que esse método é mais eficiente e todos como mesmo objetivo que seja de estabelecer uma nova relação com o meio ambiente.

Deve haver todo um planejamento desde o momento que o resíduo é gerado, seu processo dentro da organização até seu destino final é complexo, precisando de especialistas para acompanhar todo esse processo, mas para muitas empresas privadas ou organizações públicas, o fato de fazer este tratamento dos resíduos tem acarretado um problema, pois muitos entendem a preocupação com o meio ambiente como um custo a mais para a empresa e o consumidor, conforme Barbieri (2016, p. 121) deixa explícito:

[...] A produção de resíduos gera custos para os seus geradores e movimenta uma indústria altamente especializada que prove em bens e serviços, como análises laboratoriais, laudos periciais, estudos de impacto ambiental, licenciamento ambiental, sistemas de controle, coleta, transporte, destinação final em aterros industriais, incineração, projeto e construção de aterros, projeto e produção de equipamentos para captar, tratar, transportar e dispor os resíduos, entre outros (BARBIERI, 2016, p. 121).

Esse é um dos principais fatores que impedem a iniciativa e envolvimento com os problemas ambientais, por isso as leis existem, para de algum modo “obrigar” as organizações a mudarem seus hábitos de gestão.

A legislação ambiental vigente determina que as empresas devam comprovar a destinação correta de pelo menos 22% de suas embalagens, até 2031 será exigido 45%, de modo que haja um período de adequação das empresas e do mercado de reciclagem do país. Para que essas taxas aumentem, além do engajamento das empresas, o incentivo à cadeia de reciclagem também deve aumentar, para que exista demanda equivalente a toda cadeia de resíduos. Em contrapartida, as empresas que se comprometem com os impactos socioambientais podem crescer até 7% a mais do que as demais empresas que não se preocupam.

Outro fator a ser mencionado, é a abordagem estratégica, que está relacionada à busca de situação vantajosa, na medida em que ocorre esse envolvimento aumenta também o interesse da opinião pública e grupos interessados nessa causa. Os estímulos para uma abordagem estratégica são muitos e variados, de acordo com North (1997,p.204 apud BARBIERI, 2016, p. 125), a gestão ambiental pode proporcionar os seguintes benefícios estratégicos:

- a) Melhoria da imagem institucional;
- b) Renovação do *portfólio* de produtos;
- c) Produtividade aumentada;
- d) Maior comprometimento dos funcionários e melhores relações de trabalho;
- e) Criatividade e abertura para novos desafios;
- f) Melhores relações com autoridades públicas, comunidades e grupos ambientalistas ativistas;
- g) Acesso assegurado aos mercados externos; e
- h) Maior facilidade para cumprir os padrões ambientais (NORTH, 1997, p. 204 apud BARBIERI, 2016, p.125).

Entretanto, para algumas empresas, essa adoção só faz sentido se houver ameaças e oportunidades significativas, caso contrário o comportamento de precaução a poluição nem sempre são motivos suficientes para tratar adequadamente os problemas ambientais.

## 2.4 GESTÃO AMBIENTAL NO SETOR DE RESTAURANTES

Atualmente um setor que tem crescido rapidamente e a sua competitividade, é o setor gastronômico. Pesquisas constataam que:

O trabalhador que optou por fazer pelo menos uma refeição fora de casa nos dias úteis de 2017 gastou em média, R\$ 751,00 por mês ou 80% do salário mínimo da época, segundo estudo da Associação Brasileira das Empresas de Benefícios ao Trabalhador (ABBT). A média de preço de uma refeição no Brasil R\$ 34,14 no ano passado. (PIZARRO,2018, p. 34).

O fato da sustentabilidade na gastronomia ser recente, ainda não alcançar grande parte da sociedade, quanto maior é o consumo, maior é também o índice de desperdícios e a geração de resíduos orgânicos. Pesquisas apontam que os resíduos orgânicos equivalem a 50% do lixo total que é produzido anualmente no Brasil, uma quantidade muito grande levando em consideração as pessoas que são privadas de uma boa alimentação ou quem ainda passa fome.

Os resíduos orgânicos podem ser utilizados para mais de um fim, como por exemplo, alimentação de animais, redistribuição para consumo humano ou formação de composto orgânico para adubação e fertilização do solo. Mas para que isso se torne possível, as empresas do ramo alimentício e sociedade no geral precisam passar por uma mudança o mais rápido possível: alimentar-se com consciência.

A sustentabilidade deve ser pretensão e objetivo de todas as instituições, sejam elas privadas ou públicas. No que diz respeito à questão da sustentabilidade

gastronômica pode ser ressaltada a gestão ambiental como sendo um assunto complexo que pode envolver tanto o uso do solo nas regiões agrícolas até o seu manejo com insumos, inseticida e fertilizante, até mesmo os restaurantes que se encontram no final dessa cadeia e a redução do seu desperdício que gera uma série de benefícios desde a redução até o menor impacto nas áreas agrícolas. Mais ainda, esse conhecimento amortiza custos para as empresas do setor, melhora a lucratividade e a imagem de marca para os clientes.

Dentro desse assunto, para atender a demanda de consumidores cada vez mais conscientes, foi criado pela Oficina Ambiental o Restaurante Sustentável, que verifica até que ponto os estabelecimentos gastronômicos estão envolvidos. A iniciativa é baseada em restaurantes sustentáveis que praticam coleta seletiva, utilização de alimentos orgânicos e ingredientes frescos. A ideia permite aliar a vontade de comer fora e a preocupação com o meio ambiente. (STEFANELLI; RAMALHO; ARAÚJO, 2013, p.6).

Apesar de existir uma lei sobre resíduos sólidos, ainda falta uma lei específica para o tratamento dos resíduos orgânicos, o que impede uma maior exigência para os gestores nessa área, sendo a concorrência um dos únicos motivos que os levam a aplicar programas de gestão ambiental. Apesar disso, existe um código de conduta ambiental para empresas no setor restaurantes e bares descritos pela Abrasel (2006, p.16):

#### SEÇÃO DAS PRÁTICAS EM DEFESA DO MEIO AMBIENTE

Art. 52 As empresas buscarão desenvolver atividades de educação ambiental focadas nos públicos interno e externo, visando reforçar a conscientização de cidadania ecológica. Art. 53 As empresas procurarão realizar, regularmente, a prevenção, o controle e o acompanhamento do impacto ambiental, em conformidade com as exigências da legislação, como também desenvolver parcerias com empresas habilitada sem processos de destinação final de produtos, serviços e dejetos como forma de garantir a destinação adequada dos seus resíduos e dejetos. Art. 54 A adoção de medidas para o uso consciente de recursos não renováveis, como água e energia, e a correta manipulação de produtos e resíduos que envolvam riscos ao meio ambiente deverá ser compromisso dos gestores das empresas. Art. 55 As empresas deverão cumprir os parâmetros e requisitos exigidos pela Legislação quanto à poluição sonora (ABRASEL, 2006, p. 16).

É possível que havendo uma educação ambiental por parte dos *stakeholders* interessados num modelo sustentável, possa aumentar positivamente o número de clientes com comportamentos engajados num futuro de práticas sustentáveis e aos poucos fazendo com que todos tornem indispensável unir a alimentação com os cuidados ao meio ambiente.

## 2.5 MODELOS E FERRAMENTAS AMBIENTAIS

Junto à importância da gestão ambiental para a empresa, para o meio ambiente e para a sociedade de modo geral, este tópico tem como objetivo fazer uma análise comparativa entre as ferramentas Produção Mais Limpa e Ecoeficiência que são dois conceitos, entre muitos outros, mais debatidos pelas organizações empresariais nacionais e internacionais. Esses modelos ocasionam menos poluição nos processos de produção, sem deixar que as empresas parem suas atividades e ainda ganhem maior visibilidade em concorrência no mercado.

Barbieri (2016, p. 129) ainda acrescenta:

Que as empresas podem nomear seus próprios modelos ou se valer dos diversos modelos genéricos de gestão ambiental como auditoria ambiental, avaliação do ciclo de vida, estudos sobre impactos ambientais, sistemas de gestão ambiental, relatórios ambientais, rotulagem ambiental, gerenciamento de riscos ambientais, educação ambiental empresarial são alguns entre muitos instrumentos que as empresas podem utilizar para alcançar objetivos ambientais (BARBIERI, 2016, p.129).

### 2.5.1 Produção Limpa (P+L)

O modelo de produção P+L vem sendo desenvolvido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e pela Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial (UNIDO) desde a década de 1980, mas já relatadas anteriormente na Conferência de Estocolmo. Dias (2011, p. 146) ainda enfatiza que:

O conceito de produção mais limpa é diferente dos processos industriais que possuem controle apenas da etapa final, conhecidos como 'fim de tubo' que inclui a utilização de uma variedade de tecnologias e produtos para tratamento dos resíduos, em geral, todo tipo de contaminação gerada. AP+L, pelo contrário é uma estratégia que busca prevenir a geração da contaminação na fonte, em vez de controlá-la no fim do processo (DIAS, 2011, p.146).

Esse conceito veio atender justamente as recomendações do relatório "Nosso Futuro Comum" que já se encontra mencionado nesse trabalho, quando traz a definição de desenvolvimento sustentável.

De acordo com a PNUMA, o programa para a Produção Mais Limpa busca:

- a) Aumentar o consenso mundial para uma visão de produção mais limpa;

- b) Apoiar a rede de organizações dedicadas à promoção de estratégias de produção mais limpa e à ecoeficiência;
- c) Ampliar as possibilidades de melhoria ambiental das empresas mediante a capacitação e a educação;
- d) Apoiar projetos que sirvam de modelo de referência;
- e) Fornecer assistência técnica.

Esses objetivos se resumem em dois pontos básicos: a informação e a capacitação. Uma empresa com funcionários informados e capacitados tem maior probabilidade de gerar mais produtividade e menos custos. Com isso foram criados em mais de 30 países Centros Nacionais de Produção Mais Limpa logo após a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, a Rio 92, em que a indústria brasileira passa a descobrir a P+L e enxergar a poluição ambiental como sinônimo de desperdício nas empresas.

Esses centros difundem as práticas de P+L auxiliando as empresas a realizarem projetos de prevenção da poluição, capacitando pessoal, disseminando informações e estabelecendo mecanismos de cooperação.

No Brasil essa missão vem sendo coordenada pelo Centro Nacional de Tecnologias Limpas do SENAI do Rio Grande do Sul (CNTL/SENAI – RS).

De acordo com o CNTL, produção mais limpa significa a aplicação contínua de uma estratégia econômica, ambiental e tecnológica integrada aos processos e produtos, a fim de aumentar a eficiência no uso de matérias-primas, água e energia, por meio da não-geração, minimização ou reciclagem de resíduos gerados (CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGIAS LIMPAS, 1999, apud BARBIERI, 2016, p.136).

Mesmo com todo esse apoio, ainda existem obstáculos à implantação das práticas de P+L que ocorrem em função da falta de informação sobre a técnica e a importância dada ao ambiente natural, devido a uma percepção errada de que não existam políticas nacionais que deem suporte às atividades de P+L e barreiras econômicas que poderiam ser impedidas somente com a melhoria das práticas operacionais e mudanças em procedimentos que nem sempre acarretam custos.

### 2.5.2 Ecoeficiência

Desde o princípio têm sido enfatizados os benefícios da existência de uma gestão ambiental pelas empresas. Os modelos e ferramentas aqui mencionados pressupõem uma nova relação com os consumidores em favor de reduzir os impactos ambientais ocasionados pelo consumismo exagerado.

Barbieri (2016, p. 138) ressalta:

A ecoeficiência baseia-se na ideia de que a redução de materiais e energia por unidade de produto ou serviço aumenta a competitividade da empresa, ao mesmo tempo em que reduz as pressões sobre o meio ambiente, seja como fonte de recurso, seja como depósito de resíduos. É um modelo de produção e consumo sustentável, na medida em que ressalta a produção de bens e serviços necessários e que contribuam para melhorar a qualidade de vida [...] (BARBIERI, 2016, p. 138).

Diferente da Produção Mais Limpa, a reciclagem é mais valorizada pela ecoeficiência que foca tanto no ambiente interno como o externo, pois na P+L a preocupação está com a prevenção da poluição durante o processo de produção, enquanto que a ecoeficiência preocupa-se com o produto em si e sua durabilidade, ou seja, qual será o seu destino após finalizado.

Para o autor uma empresa se tornaria ecoeficiente por meio de práticas voltadas para:

- a) Minimizar a intensidade de materiais nos produtos e serviços;
- b) Minimizar a intensidade de energia nos produtos e serviços;
- c) Minimizar a dispersão de qualquer tipo de material tóxico pela empresa;
- d) Aumentar a reciclabilidade dos seus materiais;
- e) Maximizar o uso sustentável dos recursos renováveis;
- f) Aumentar a durabilidade dos produtos da empresa; e
- g) Aumentar a intensidade dos serviços nos seus produtos e serviços.

O desenvolvimento de produtos e práticas ecoeficientes deve ser compreendido como um processo que objetiva a junção do tecnicamente possível com o ecologicamente necessário, de forma que os diversos impactos ambientais decorrentes em toda fase de produção e ciclo de vida do produto possam ser eliminados ou minimizados.

Mesmo com algumas diferenças, esses modelos de gestão possuem

semelhanças e são indispensáveis na decisão de mudar os hábitos de uma empresa em favor do meio ambiente, pois os produtos passam a ser produzidos em quantidade mínima possível de substâncias químicas cooperando direta e indiretamente para a segurança dos trabalhadores, dos consumidores e da comunidade em geral.

Vale salientar que essa busca pela ecoeficiência não deve ser responsabilidade somente dos empresários e sim da sociedade na busca de adquirir produtos que sejam biodegradáveis e que sejam mais fiéis as empresas que inserem cuidados com o meio ambiente no seu modelo de gestão.

## 2.6 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Ao longo do tempo o conceito de gestão ambiental foi passando por fortes transformações ao mesmo passo em que os conflitos entre os interesses públicos e privados também ganharam destaques devido às pressões que os mesmos receberam para que a gestão ambiental fosse essencialmente aplicada.

Um SGA requer a formulação de diretrizes, definição de objetivos, coordenação de atividades e avaliação de resultados. Também é necessário o envolvimento de diferentes segmentos da empresa para tratar das questões ambientais de modo integrado com as demais atividades empresariais. Um dos benefícios da criação de um SGA é a possibilidade de obter melhores resultados com menos recursos, em decorrência de ações planejadas e coordenadas (BARBIERI, 2016, p. 153).

Por isso foi criado os sistemas de gestão ambiental, para no mínimo dar orientação no cumprimento das leis ambientais e comprometimento com a sua efetivação por parte da alta direção ou dos proprietários. Essa alocação da SGA pode ser facilitada quando há o envolvimento de todas as áreas da empresa permitindo a divisão das diretrizes e ações e gerando um diferencial importante.

De acordo com um estudo feito por Leonardo, Abbas e Bulla (2013,p.137) numa empresa fabricante dos produtos da companhia Coca-Cola, localizada na região sul do Brasil os dados coletados indicam que, na gestão ambiental, a empresa reconhece que quesitos fazem parte de uma SGA:

- Existe uma política de meio ambiente claramente definida;
- Existe uma política de meio ambiente claramente divulgada;
- Existe um comprometimento da alta direção da empresa com política ambiental;

- A política de meio ambiente instituída refletiu mudanças no processo produtivo;
- As exigências ambientais legais estão claras para a direção da empresa;
- Possui métodos de identificação e priorização dos aspectos ambientais significantes (LEONARDO; ABBAS; BULLA, 2013, p. 137).

Para que esses objetivos sejam cumpridos, independe o tamanho e a estrutura de uma organização e qualquer setor, seja para o micro ou macro negócio, pois qualquer empresa utiliza do consumo de energia, água e demais recursos naturais dependendo de qual produção.

Apesar de que as pequenas empresas enfrentam problemas na implantação desse sistema, devido ao alto custo para adquirir da ISO 14001, a empresa pode criar o seu próprio SGA básico ou adotar um dos modelos genéricos propostos por outras entidades nacionais ou internacionais.

Contudo, existem algumas práticas usadas para camuflar a ideia de que a empresa aderiu a uma gestão ambiental, por isso a política ambiental da SGA é formulada através de documentos descrevendo as propostas positivas que direcionem nas decisões e no compromisso de melhorar o comportamento ambiental da empresa e atendendo as disposições legais a que foram submetidas.

Uma maneira de diferenciar os produtos e empresas que respeitam o meio ambiente é a utilização de um selo verde, que é uma espécie de logotipo impresso nos rótulos dos produtos que visa informar ao consumidor sobre as características benéficas ao meio ambiente como biodegradabilidade, retornabilidade, uso de material reciclado e ciclo de vida do produto.

Ao adotar o selo verde, as empresas estão remunerando serviço ambiental realizado por cooperativas de reciclagem, essa renda extra ajuda as cooperativas e incentiva a autonomia das mesmas. Isso aumenta à cooperativa e seu potencial de reciclagem, elevando as taxas de reciclagem no país e eleva a qualidade de vida e de trabalho dos cooperados, desenvolvendo pessoas e as comunidades onde estão inseridas. Para que tenha credibilidade, o selo verde deve estar ligado a algum sistema de certificação conforme será citado no próximo tópico.

### 2.6.1 A norma ISO 14001: 2015 sobre Sistema de Gestão Ambiental

Em se tratando de gestão ambiental é muito oportuno debater acerca das normas da série ISO 14000 que se referem às regras de padrões ambientais:

ISO14001 é uma norma aceita internacionalmente que define as condições para colocar um sistema de gestão ambiental em prática. Ela ajuda a melhorar o papel das empresas por meio da utilização eficiente dos recursos e da diminuição da quantidade de resíduos, ganhando assim vantagem competitiva e a confiança dos que se interessam pela causa. Está destinada ao uso por uma organização que busca gerenciar suas responsabilidades ambientais de uma forma sistemática, que contribua para o pilar ambiental da sustentabilidade (Cf. ABNT, 2016).

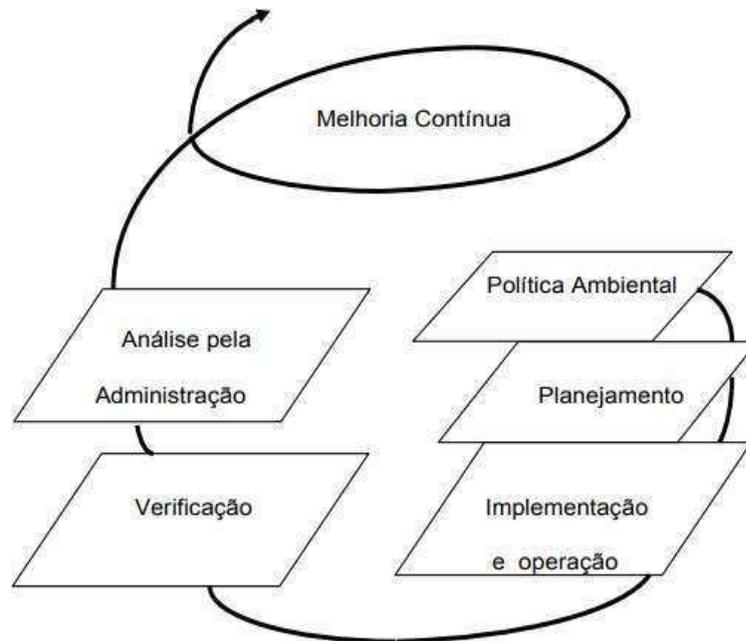
Entretanto a adesão a um SGA só gera efeito positivo quando a motivação da empresa vai além do interesse de atrair público, apesar dos benefícios do certificado da ISO 14001 a adoção da norma não garante resultados ambientais ótimos, para isso é preciso que haja um estímulo maior a partir do momento que a principal preocupação da empresa é contribuir com o meio ambiente e não somente lucrar.

Porém, apesar de ser uma norma voluntária, ou seja, não é obrigatório o uso de sua certificação, para almejar esses pontos positivos é preciso primeiramente que a empresa esteja aberta a cumprir um SGA de acordo com essa norma, que exige alguns requisitos, conforme a NBR ISO 14001 (ABNT, 2004):

- a) Estabeleça uma política ambiental apropriada;
- b) Descubra os aspectos ambientais decorrentes de suas atividades, produtos e serviços passados, existentes ou planejados, para determinar os impactos ambientais significativos;
- c) Identifique os requisitos legais aplicáveis e outros subscritos;
- d) Determine prioridades e estabeleça objetivos e metas ambientais apropriadas;
- e) Estabeleça uma estrutura e programas para programar a política e atingir objetivos e metas;
- f) Facilite as atividades de planejamento, controle, monitoramento, ação preventiva e corretiva, auditoria e análise, para assegurar que a política seja obedecida e que o SGA permaneça apropriado; e
- g) Seja capaz de adaptar-se às mudanças de circunstâncias.

A Figura 1 demonstra o modelo de SGA da família ISO 14000, que ajuda as empresas a identificar, gerenciar, monitorar e ponderar questões ambientais de modo integral, como pressuposto o comprometimento com a alta administração.

Figura 1 – Modelo de sistema da gestão ambiental para esta Norma.



Fonte: ISO 14001 (ABNT, 2004, p. 6).

Para colocar em prática os requisitos da norma, é necessário acima de tudo ter um objetivo, ou seja, qual o desejo a ser alcançado por meio da norma. Em seguida é preciso obter a confiança dos *stakeholders* para que possam apoiar e se comprometerem com o processo do SGA eficiente. Posteriormente, adquira um *feedback* dos processos e sistemas que estão fazendo a diferença no impacto ambiental.

Prova disso, são os exemplos de sucesso com a norma ISO 14001 que alcançaram a redução do consumo de água e energia (ABNT, 2015, p. 9):

**1º caso:** Richard Giles Premier Foods, Reino Unido.

Desde 2001, temos usado a ISO 14001 para realizar grandes melhorias, tais como o aumento nos índices de reciclagem de nossa empresa. Estamos desde março de 2013 no projeto 'Aterro Zero', reciclando e reutilizando 100% dos resíduos do estabelecimento. Continuamos a melhorar nosso relacionamento com os vizinhos, pois temos processos em andamento para responder rapidamente a quaisquer preocupações. Dentre outros benefícios, os nossos processos e a nomeação de Eco-campeões garantem que nossos funcionários sejam ambientalmente engajados e conscientes do impacto potencial das instalações no meio ambiente.

**2º caso:** Nobukazu Matsudo UPCON, Japão

A UPCON presta serviços para levantar pisos de concreto submerso usando o método exclusivo da UPCON. Obter a certificação ISO 14001, em 2008,

nos permitiu documentar efetivamente os detalhes de nosso método para que todos os funcionários pudessem compartilhar e padronizar a qualidade do trabalho em todas as instalações. Além de impulsionar nossa competitividade por meio de controles de qualidade mais precisos, a ISO 14001 reforçam a confiança que depositamos em nosso método, ao demonstrar que ele libera 90% menos emissões de CO<sub>2</sub> quando comparado com a substituição de concreto. Não fosse suficiente, desde a nossa certificação, o engajamento e a motivação da equipe aumentaram com a certeza de que estão contribuindo positivamente para o meio ambiente através de nossos produtos e serviços (ABNT, 2015, p.9).

## 2.7 ESTUDOS CORRELATOS

O Quadro 1 apresenta uma síntese de alguns estudos que abordam práticas de gestão ambiental em setores diversificados.

Quadro 1 – Estudos Correlatos

<b>Artigo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Autores</b>
Práticas socioambientais nas empresas do município de Sousa-PB: Contribuições ao desenvolvimento local e sustentável.	Identificar as práticas socioambientais em empresas potencialmente poluidoras ou utilizadoras de recursos ambientais no município de Sousa-PB	Identificaram que grande maioria das empresas apresenta estratégia ambiental pautada em exigências legais e não utilizam indicadores de performance ambiental e social em seu sistema de gestão.	Barbosa, Rodrigues e Barbosa (2013)
Práticas socioambientais e sustentabilidade: um estudo exploratório em empresas do setor de serviços no município de Sousa-PB.	Identificar as práticas socioambientais em empresas do setor de serviços no município de Sousa-PB.	Constatou-se a mínima utilização de práticas socioambientais pelas empresas, bem como a existência de indicadores de performance ambiental.	Martins e Barbosa (2015)
Gestão Ambiental e viabilidade para obtenção de certificação ambiental.	Diagnosticar a gestão ambiental e verificar a viabilidade para obtenção de certificação ambiental em uma oficina de refrigeração automática.	A empresa possui práticas de gestão ambiental, mas foram necessárias adequações para obtenção de certificação. Foi orçado o investimento que mais de 50% dos potenciais clientes valorizam serviços/empresas com selo verde e que 90% destes, estão dispostos a pagar mais por estes serviços no valor de dez reais.	Silva, Bortoluzzi e Bertolini (2017)
Maturidade em gestão ambiental: Revisitando as melhores práticas	Avaliar os fundamentos da gestão ambiental em empresas localizadas em Goiás que utilizam as chamadas melhores práticas nesta área.	As empresas que se mostraram abertas para discutir o assunto indicaram estarem bem resolvidos com a questão e com alto grau de maturidade em gestão ambiental, atuam de forma planejada, com estrutura organizacional delicada e utilizam como referência padrões internacionais rigorosos sobre o tema.	Costa Filho, Rosa e Alfa (2017)

Quadro 1 – Estudos Correlatos

Artigo	Objetivo	Resultado	Autores
Gestão Ambiental aplicada ao setor gastronômico: Proposta para Dourados-MS	Demonstrar a importância da gestão ambiental a administração dos estabelecimentos gastronômicos, assinalando ferramentas de gestão ambiental aplicáveis a esses empreendimentos.	Constatou-se que são necessárias algumas ações de sensibilização sobre a importância da gestão ambiental, que quando incorporada por toda a equipe, pode contribuir com a rentabilidade e principalmente com o meio ambiente.	Acre e Castilho (2013)
Gastronomia e Sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes buffet	Analisar a percepção dos gestores de restaurantes buffet com relação às 'boas práticas' de sustentabilidade ambiental.	A aplicação de um questionário aos gestores de dezoito restaurantes da tipologia referida nos bairros Lagoa da Conceição e Rio Tavares em Florianópolis, demonstrou que 72% consideram que o restaurante causa algum tipo de impacto ambiental, enquanto 28% consideraram não impactar o meio ambiente de forma negativa, porém, mesmo entre os estabelecimentos que consideraram não causar impactos, alguma ação é realizada no sentido de minimizar os efeitos nocivos, resultando em 94% das respostas positivas na aderência a sustentabilidade.	Puntel e Marinho (2015)
Sistema de gestão ambiental como suporte na identificação dos custos com controle, preservação e recuperação do meio ambiente.	Esta pesquisa teve como objetivo mapear os custos relativos ao controle, à preservação e recuperação do meio ambiente a partir do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implantado.	Conclui-se que, no sistema SAP, as contas representativas dos custos de controle, preservação e recuperação da cadeia produtiva estão classificadas no centro de custos com os demais custos indiretos de fabricação e estão incorporados ao produto final.	Leonardo, Abbas e Bulla (2013)
Certificação de Sistema de Gestão Ambiental: Alternativas Possíveis.	A pergunta que orientou este estudo foi se há uma necessidade de sempre se certificar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da organização.	Na amostra, o mercado atendido é quem exerce a maior influência no momento da certificação. Como achado secundário e relevante do ponto de vista dos praticantes, podemos argumentar que as certificações setoriais são uma alternativa tanto para as empresas que buscam acreditar-se quanto para as empresas compradoras.	Aguiar, Mello e Nascimento (2015)
Diagnóstico de gestão ambiental nas micro e pequenas empresas: Um estudo multicase na região de Campo Limpo Paulista-SP	Visa compatibilizar a necessidade de estudos empíricos na área com a sua aplicabilidade à realidade das MPEs através da construção de um diagnóstico da gestão ambiental nas MPEs da região de Campo Limpo Paulista-SP	Constatou-se que há uma despreocupação em relação ao tema, devido à falta de conhecimento, da baixa demanda pelos clientes, da carência da mão de obra qualificada e de recursos financeiros tudo isso partindo da falta de prioridade da empresa. Apesar de as micro e pequenas empresas abordadas não possuírem sistema de gestão ambiental implantado, algumas práticas ambientais pontuais.	Mello, Conejero e César (2016)

Quadro 1 – Estudos Correlatos

Artigo	Objetivo	Resultado	Autores
As empresas com certificação ISO 14001 realmente tem uma atividade ambiental superior?	Analisar se as empresas com certificação ISO 14001 realmente têm uma atividade ambiental superior às empresas não certificadas.	Verificou-se após reunir informações sobre as práticas gerenciais ambientais realizadas por 32 empresas que, além de conhecerem mais as legislações ambientais, possivelmente em decorrência dos requisitos da norma ISO 14001, as empresas certificadas também têm uma atividade ambiental superior em relação ao uso de práticas gerenciais ambientais, mesmo que indiquem que a maior motivação para realizá-las é para atender às exigências legais.	Colares <i>et al.</i> (2015)
Sustentabilidade Ambiental em restaurantes comerciais da zona central de Pelotas-RS	Avaliar as ações de sustentabilidade ambiental em 21 restaurantes do tipo selfservice do centro da cidade de Pelotas/RS, visando diagnosticar o destino dos resíduos sólidos, medidas de uso racional de água e energia elétrica além da documentação relacionada a estes.	De acordo com o levantamento efetuado, poucas são as ações realizadas com vistas aos cuidados com o meio ambiente, estas ações quando ocorrem na UAN visam à economia em termos financeiros e não os cuidados com o meio ambiente.	Gonçalves <i>et al.</i> (2018)
Avaliação de impacto ambiental como instrumento de estímulo à produção limpa: Desafios e oportunidades no estado da Bahia.	Levanta possibilidades para aprimoramento das diversas etapas do processo da AIA por meio da inserção da abordagem da Produção Limpa.	Os resultados indicam que há diversas oportunidades para obtenção de alternativas tecnológicas e práticas de gestão com foco na PL nas diversas etapas da Avaliação de Impacto Ambiental e que não têm sido devidamente utilizadas.	Marinho, Agra Filho, Orrico e Santos (2012)
Análise das práticas de gestão de gestão ambiental de empresas sediadas no estado de Minas Gerais- Brasil na ótica da ecoeficiência.	Analisar o que as empresas têm feito para alcançar essa condição, com o seguinte questionamento: as empresas mineiras de médio e grande porte estão adotando práticas de gestão ambiental que estimulem resultados ecoeficientes?	Constatou-se que as empresas que fizeram parte da amostra estão utilizando uma série de elementos que, em médio prazo devem levá-las a uma situação na qual ações responsáveis sob a ótica socioambiental se traduzirão também em resultados financeiros efetivos. Adicionalmente, a preocupação das empresas em ter um plano de gerenciamento de resíduos (72%) já é um indicativo de que estão convergindo para a ecoeficiência empresarial, já que conseguem acrescentar mais valor consumindo menos recursos ou gerando menos resíduos.	Colares e Matias (2014)

Quadro 1 – Estudos Correlatos

Artigo	Objetivo	Resultado	Autores
<p>Gestão ambiental e tecnologias ambientais: Práticas e benefícios em uma indústria alimentícia no Sul da Bahia.</p>	<p>Objetivou apresentar as práticas e os benefícios, econômicos e ambientais decorrentes da adoção de tecnologias ambientais, em uma unidade industrial do segmento alimentício, no município de Itabuna, Bahia a partir de uma perspectiva de Gestão Ambiental.</p>	<p>Observou-se que a empresa investigada emprega tecnologia ambiental própria denominada “Água de Vaca” e tratamento de resíduos, mediante a casca de cacau “pellets”. A tecnologia aplicada revelou que há uma preocupação da organização no desenvolvimento de práticas voltadas para o acompanhamento dos processos produtivos. Quanto aos benefícios, conclui-se que eles aparecem tanto na perspectiva de redução de custos e resíduos, nas alternativas de boas práticas operacionais, visando à melhoria do desempenho ambiental, como na redução do consumo de água e/ou de energia e na capacitação dos colaboradores.</p>	<p>Farias, Góes e Silva Júnior (2010)</p>

Fonte: Elaboração própria (2019).

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

Este estudo caracteriza-se como descritivo, uma vez que descreveu as características e especificidades dos restaurantes situados na cidade de Sousa – PB. Também é um estudo de campo, pois foram coletadas informações no local onde estão situadas tais empresas. Anteriormente a pesquisa de campo, foi feita uma leitura de livros, artigos científicos e pesquisas bibliográficas que abordam os temas que compõem o referencial teórico dessa pesquisa.

#### **3.2 SUJEITOS DA PESQUISA**

Os sujeitos dessa pesquisa foram os donos dos restaurantes ou gerentes que disponibilizaram informações abalizadas e consistentes sobre as práticas de gestão ambiental que existem nos restaurantes.

#### **3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

O instrumento de coleta de dados foi adaptado do formulário aplicado por Bezerra (2013) quando investigou a estratégia ambiental de empresas industriais localizadas em Cajazeiras – PB (Apêndice A). Dos 10 maiores restaurantes selecionados, apenas em 3 foram aplicados o formulário, pois a pesquisa limitou-se pelo fato da ausência da gerência responsável no momento da visita, já que os funcionários não sabiam responder ao formulário, alguns dos estabelecimentos se encontravam fechados mesmo ocorrendo várias visitas e os demais no geral não obtinham conhecimento sobre o tema abordado e optaram por não responder.

#### **3.4 TRATAMENTO DOS DADOS**

O tratamento dos dados foi feito por meio de uma abordagem qualitativa, sendo esta aplicada quando o pesquisador busca uma compreensão extensiva e com mais objetividade e validade conceitual, do que propriamente estatística.

### 3.5 DIMENSÕES E CRITÉRIOS DE ANÁLISE

O Quadro 2 apresenta as dimensões e os critérios a serem observados quando da análise dos dados.

Quadro 2 – Dimensões e critérios considerados quando da análise dos dados

<b>Funções Gerenciais</b>	<b>Conduta ambiental fraca</b>	<b>Conduta ambiental intermediária</b>	<b>Conduta ambiental forte</b>
Administração Geral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não existe gerência/departamento ambiental na estrutura organizacional com as atribuições distribuídas.</li> <li>• O nível gerencial é o mais alto para o trato das questões ambientais.</li> <li>• Não assume compromissos formais em uma política ambiental.</li> <li>• A importância da questão ambiental está limitada ao atendimento dos condicionantes da licença de operação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe um responsável dentro da estrutura organizacional.</li> <li>• A diretoria é o nível mais alto para o trato das questões ambientais.</li> <li>• Existem compromissos formais estabelecidos na política ambiental.</li> <li>• A importância da questão não está limitada ao atendimento à legislação ambiental.</li> <li>• Preocupadas com a imagem e em alcançar novos mercados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe uma gerência/Departamento de meio ambiente na Estrutura organizacional.</li> <li>• As questões ambientais são tratadas em nível de presidência.</li> <li>• Existem compromissos formais em atender à legislação, melhoria contínua dos processos e prevenção da poluição.</li> <li>• A importância da questão está vinculada ao compromisso com o desenvolvimento sustentável.</li> <li>• Preocupados com a imagem da empresa</li> </ul>
Administração Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não conhece a legislação ambiental e não possui instrumentos para acompanhá-la.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhece parcialmente a legislação ambiental.</li> <li>• O acompanhamento do atendimento à legislação é realizado de forma não sistemática pelo responsável pela área de meio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhece integralmente a legislação. Contrata consultoria externa para a sua atualização.</li> <li>• O acompanhamento do atendimento à legislação é realizado pela gerência de meio ambiente e o jurídico.</li> </ul>
Administração Financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os investimentos ambientais representam de 0 a 1% dos investimentos totais.</li> <li>• Definidos para atender à legislação ambiental.</li> <li>• Os ganhos financeiros estão atrelados às vendas de resíduos e subprodutos sem alteração do processo produtivo.</li> <li>• Não conseguir dimensionar esses ganhos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os investimentos representam entre 1 a 2% dos investimentos totais.</li> <li>• Definidos com base nos projetos gerados internamente de forma espontânea.</li> <li>• Os ganhos financeiros estão atrelados a redução do desperdício, relacionada aos insumos água e energia, e a comercialização dos resíduos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os investimentos representam mais de 2% dos investimentos totais da empresa.</li> <li>• Definidos com base nos objetivos e metas ambientais.</li> <li>• Os ganhos financeiros estão atrelados à redução das perdas de processo.</li> <li>• Podem existir Investimentos ambientais sem retorno financeiro.</li> </ul>
Administração de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não existe um programa de educação ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui um programa de educação ambiental voltado para ações básicas como a coleta seletiva de lixo, e desenvolvido informalmente através de palestras.</li> <li>• Frequência anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui um programa de educação ambiental voltado para os funcionários e para a comunidade.</li> <li>• Diariamente são realizados diálogos envolvendo aspectos ambientais nas atividades de produção.</li> <li>• Realiza eventos anualmente como a semana de meio ambiente e treinamento de integração para os novos funcionários.</li> </ul>

Quadro 2 – Dimensões e critérios considerados quando da análise dos dados

<b>Funções Gerenciais</b>	<b>Conduta ambiental fraca</b>	<b>Conduta ambiental intermediária</b>	<b>Conduta ambiental forte</b>
Desenvolvimento de produtos e processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não adota tecnologias para minimizar o impacto ambiental.</li> <li>• Não existe selo verde na empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investe na aquisição de equipamentos com um menor consumo de insumos.</li> <li>• Está nos planos da empresa adotar selo verde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolve tecnologias para minimizar o impacto ambiental de seus processos produtivos.</li> <li>• Produtos certificados como selo verde.</li> </ul>
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não adota padrões ambientais aos fornecedores de bens e serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adota parcialmente padrões ambientais aos fornecedores de bens e serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adota padrões ambientais para a qualificação de todos os seus fornecedores de bens e serviços.</li> </ul>
Produção e manutenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não possui um sistema de gestão ambiental.</li> <li>• Não avalia os impactos ambientais de suas atividades, produtos e serviços.</li> <li>• Não realiza auditorias ambientais.</li> <li>• Os controles operacionais atrelados aos insumos da produção.</li> <li>• Não adota uma sistemática de melhoria contínua para os indicadores de desempenho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está em processo de implementação de um sistema de gestão ambiental.</li> <li>• Avalia os impactos ambientais de suas atividades, produtos e serviços.</li> <li>• Processo imaturo de Auditorias ambientais semestrais.</li> <li>• Controles operacionais atrelados aos insumos de processo e o atendimento da legislação ambiental.</li> <li>• Os indicadores ambientais foram estabelecidos através dos padrões legais.</li> <li>• Não existe uma sistemática de melhoria contínua dos indicadores de desempenho, apenas conformidade legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui um sistema de gestão ambiental certificado pela NRB ISO14001.</li> <li>• Faz o levantamento e avaliação dos aspectos e impactos ambientais de suas atividades, produtos e serviços.</li> <li>• Realiza auditorias ambientais internas.</li> <li>• Os indicadores ambientais foram estabelecidos com base nos padrões legais e em comparação com outras unidades da empresa ou histórico de desempenho.</li> <li>• Adota uma sistemática de melhoria contínua dos indicadores ambientais.</li> </ul>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não possui uma sistemática para tratar as reclamações ambientais das partes interessadas.</li> <li>• Não produz relatório de performance ambiental.</li> <li>• Desconhece a preocupação ambiental por parte dos concorrentes.</li> <li>• Não identifica vantagens competitivas com a performance ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza a sistemática de atendimento ao cliente para tratamento das reclamações das partes interessadas.</li> <li>• Não produz relatórios de performance ambiental.</li> <li>• Percebe a preocupação ambiental de seus concorrentes.</li> <li>• Está começando a identificar algumas vantagens competitivas com a questão ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolveu uma sistemática para atendimento, acompanhamento e registro das reclamações das partes interessadas.</li> <li>• Desenvolve relatórios ambientais disponíveis ao público.</li> <li>• Antecipa as preocupações ambientais de seus clientes.</li> <li>• Alcança uma vantagem competitiva através de uma atuação Ambientalmente consciente e proativa.</li> </ul>
Distribuição	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não identifica os riscos ambientais na distribuição de seus produtos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica riscos de acidentes na distribuição de seus produtos.</li> <li>• Adota alguns critérios para distribuição de produtos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adota critérios rigorosos de prevenção da poluição para distribuição dos seus produtos.</li> <li>• Adota medidas preventivas para evitar acidentes.</li> </ul>

Fonte: Bezerra (2013).

Para os objetivos dessa pesquisa, foi realizada uma adaptação dessa matriz que serviu de suporte para investigar as empresas do ramo de restaurantes instaladas na cidade de Sousa – PB.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico são apresentados os resultados referentes ao formulário aplicado em três restaurantes da cidade de Sousa – PB entre abril e maio de 2019.

### 4.1 SOBRE A EMPRESA

A empresa A atua no mercado há seis anos, mas o atual gerente está há 11 meses no estabelecimento, o qual conta com 14 funcionários. A empresa B existe há 14 anos com 23 funcionários, mas a gerente entrevistada está há um ano e oito meses. Quanto à empresa C, os dados foram fornecidos pelo filho do dono que acompanha a empresa desde o início, a mesma está no mercado há 22 anos com quatro funcionários.

### 4.2 CONDUTA AMBIENTAL

Quadro 3 – Conduta ambiental

Funções Gerenciais	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Conduta Ambiental/ Justificativa	Estudo Correlato
Administração Geral;	Respeita a questão sonora, se preocupa com o desperdício de alimentos e com a limpeza do estabelecimento.	Procura evitar ao máximo prejudicar o meio ambiente.	Economiza o possível dos recursos naturais.	Fraca/ Não existe gerência específica na área ambiental e nenhuma das empresas possuem política ambiental escrita.	Esse resultado é bem diferente do estudo realizado por Costa Filho e Rosa (2017, p. 126) em três empresas localizadas em Goiás, que além de possuírem uma gerência que dê suporte a gestão ambiental, estão envolvidas com o tema em média há duas décadas possuindo bastante maturidade na área.
Administração Jurídica	Não conhecem a legislação ambiental e não possui instrumentos para acompanhá-la			Fraca	Isso implica bastante para iniciação de uma SGA dentro da organização e para uma política ambiental definida, pois conhecer legislação ambiental é um dos requisitos para obter certificação, ANBT NBR ISO 14001 (ABNT, 2004)
Administração Financeira	Investe de R\$ 600,00 a R\$ 700,00 mensal	Investe R\$ 200,00 mensal	Não investe na área ambiental	Fraca/ Os investimentos ambientais representam de 0 a 1% dos investimentos totais.	O estudo de Silva, Bortoluzzi e Bertolini (2017, p.21) em uma oficina de refrigeração automática acrescenta que, os consumidores estão dispostos a pagar mais por produtos e serviços ambientalmente corretos ou certificados

Quadro 3 – Conduta ambiental

Funções Gerenciais	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Conduta Ambiental/ Justificativa	Estudo Correlato
Administração dos Recursos Humanos	Não existe um programa de educação ambiental para os funcionários e comunidade local. Mas observou-se que no geral existem práticas informais pelos funcionários que não são documentadas.			Fraca	Acre e Castilho (2013, p. 257) corrobora o mesmo fato em sua pesquisa feita em seis estabelecimentos de Dourados – MS, onde consta que os gestores apenas advertem os funcionários em relação algum desperdício. Provavelmente essa é uma realidade no Brasil existente nos estabelecimentos independente do seu segmento.
Pesquisa e Desenvolvimento	Não adquirem produtos com certificação ambiental, mas acreditam que os produtos são bem conservados.			Fraca/ Não existe selo verde nas empresas	É comprovado por Silva, Bortoluzzi e Bertolini (2017, p. 21) em sua pesquisa que 55,4% das pessoas pesquisadas valorizam serviços e produtos com selos ambientais ou vendidos por empresas certificadas e Colares <i>et al.</i> (2015, p. 366) acrescenta que empresas certificadas com ISO 14001 por terem uma maior preocupação com o meio ambiente, 77% delas tem uma atividade ambiental superior as demais empresas.
Compras;	Adquire produtos sem agrotóxicos.	Optam por garrafas de vidro pois são retornáveis.		Intermediária/ Adotam parcialmente padrões ambientais aos fornecedores de bens e serviços.	O Sebrae (2016, p.14) sugere algumas formas de obter produtos sustentáveis como, optar por fornecedores que sejam próximos do estabelecimento e que tenham responsabilidade com o meio ambiente, pois além de diminuir emissão de gases no momento do transporte, essa atitude movimentada a economia local; evitar alimentos ameaçados de extinção e com agrotóxicos, utilizando alimentos da estação do ano, já que eles demandam menos energia para sua produção; escolher produtos em que suas embalagens contenham algum selo de logística reversa, fazer parcerias com produtores ou associações orgânicas da região e estudar a previsão de vendas dos fornecedores para manter um bom controle de estoque e comprar apenas o necessário.

Quadro 3 – Conduta ambiental

Funções Gerenciais	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Conduta Ambiental/ Justificativa	Estudo Correlato
Produção e Manutenção	Não possuem um SGA/ apenas A e B avaliam os impactos ambientais/ nenhuma das empresas realizam auditoria interna, mas as empresas B e C recebem auditorias externas.			Fraca.	Essa não é uma realidade distante na cidade de Sousa – PB, Martins e Barbosa (2015, p. 54) corrobora em sua pesquisa em empresas de outros segmentos: Dentre as 18 empresas, apenas 1 empresa faz Auditoria Ambiental através de uma empresa de consultoria especializada, correspondendo a 5% do total. As demais empresas justificaram que não utilizam a auditoria ambiental, 72% por que não sofrem pressões de órgãos de fiscalização, 11% por que acredita não ter impactos ambientais e as demais afirmaram ter outras prioridades [...]
Marketing;	Os clientes fazem questão de um ambiente limpo e arejado	Os clientes não têm exigências ambientais.		Fraca/Não existe uma sistemática para tratar as reclamações ambientais por parte dos clientes	Puntel e Marinho (2015, p.686), identificaram uma percepção diferente em suas análises: Os gestores foram questionados se acham que os clientes levam em consideração as ações sustentáveis desenvolvidas pelos restaurantes, a maior parte respostas obteve afirmação positiva, totalizando 83%, enquanto 17% acham que os clientes não levam em consideração as ações sustentáveis desenvolvidas pelos restaurantes.
Logística de Distribuição;	Não produzem relatórios de desempenho ambiental/ adotam práticas de precaução de riscos ambientais.			Intermediária/ Adotam alguns critérios para amenizar os riscos decorrentes de suas atividades.	Este resultado está alinhado à pesquisa de Puntel e Marinho (2015, p.683) ao mostrar que: A maioria dos gestores afirmou realizar alguma ação para diminuir os impactos ambientais ocasionados pelo restaurante, totalizando 94%, enquanto 6% não realizam nenhuma ação neste sentido, o que demonstra uma boa adesão às práticas sustentáveis por parte dos restaurantes.
	Mantém a coleta de lixo sempre em dia e sempre lacrado, não utilizam gás de cozinha, o mesmo é abastecido por uma central de gás, utilizam exaustores e filtros nas chaminés que sempre estão em manutenção, em breve implantará o sistema de energia solar e câmaras frias.	Reutiliza a gordura vegetal e o óleo de cozinha para vender a uma fábrica de sabão local, implantará o sistema de energia solar e câmaras frias, raramente usa produtos descartáveis	Raramente usa produtos descartáveis, economiza o máximo possível de água devido à realidade de crise hídrica da localidade.		

Quadro 3 – Condução ambiental

Funções Gerenciais	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Condução Ambiental/ Justificativa	Estudo Correlato
Desempenho Ambiental.	Os principais impactos ambientais das atividades, produtos ou serviços é a produção do lixo orgânico. Os indicadores de desempenho ambiental estabelecido é através da central de gás que repassa as medições de uso do gás.	Energia elétrica devido ao uso de freezers velhos. Usa uma planilha onde fazem a análise de comparação do uso de energia.	Uso de energia elétrica e madeira para o fogão a lenha. Não estabelece esses indicadores por falta de necessidade .	Fracamente/ Os indicadores ambientais não são estabelecidos através de padrões legais e não existe uma sistemática planejada para melhoria desses indicadores.	Em contrapartida, Barbosa, Rodrigues e Barbosa (2013, p. 114) acrescentam que nem sempre isso ocorre nas empresas da cidade de Sousa – PB: Das 9 empresas entrevistadas, 5 estabelecem indicadores de desempenho ambiental, principalmente através dos padrões legais. As áreas que as empresas estabeleceram indicadores de desempenho ambiental, por ordem de prioridade são: água (4 empresas), resíduos sólidos (4 empresas) e efluentes líquidos (3 empresas)

Fonte: Elaboração própria (2019).

## 5 CONCLUSÃO

A gestão ambiental é um processo contínuo e de adaptação, no caso do setor gastronômico, não é diferente. Em Sousa – PB os desafios são ainda maiores, pois os resultados apontam uma carência dos estabelecimentos em relação ao gerenciamento adequado dos resíduos gerados principalmente do tipo orgânico, inexistência administrativa específica para área ambiental, principalmente porque no sertão, os restaurantes têm poucos exemplos de coleta seletiva; limitações de ordem financeiras; deficiência técnica, falta de profissionais qualificados e aquisição de produtos certificados. Sendo identificada também a necessidade urgente de campanhas de educação ambiental aos funcionários e comunidade local e apoio do poder público com relação a essas necessidades; desconhecimento das normas estabelecidas por lei, portanto, quase todos os pontos analisados resultaram numa conduta ambiental fraca.

A realização dessas atitudes não é obrigatória apenas para empresas com uma SGA, de estabelecimentos certificados e de grande porte. A soma de pequenos atos em favor do meio ambiente já fazem a diferença e sem ser preciso pagar caro para ser uma empresa sustentável.

Mas observou-se, que apesar de não terem uma política ambiental escrita e não conhecer algum sistema de gestão ambiental, as empresas abordadas possuem algum tipo de preocupação com o meio ambiente. Todos os gestores reconheceram que as atividades dos restaurantes causam algum tipo de impacto e buscam práticas por menor que sejam para amenizá-las. A ausência de fiscalização e conhecimento das normas ambientais são os motivos de negligencia e maiores cuidados ao meio ambiente.

A imposição de leis continua sendo o fator primordial para assegurar que as empresas adotem os padrões necessários e estabeleçam uma SGA, para isso foram publicadas no estado da Paraíba as leis 9505/11 e 10187/13 e neste sentido, busca-se uma proposta que possa atuar em dois momentos: o uso de sacolas plásticas biodegradáveis para a condicionamento de produtos e mercadorias utilizadas nos estabelecimentos comerciais em todo o território da Paraíba e a segunda lei determina que as empresas produtoras, distribuidoras de garrafas pet, ou plástico em geral ficam obrigadas a criar e manter programas de reciclagem, reutilização ou reaproveitamento desses produtos, dando-lhes destinação final adequada a fim de evitar danos ao meio

ambiente (MAIA *et al.*, 2015, p.16).

Após as perguntas realizadas, espera-se que esses restaurantes revejam suas ações com relação ao meio ambiente, métodos mais eficazes como adquirir produtos certificados, fazer auditorias internas, coleta seletiva do lixo, destinação dos resíduos orgânicos para compostagem. Mesmo que não consigam consolidar uma parceria com outras empresas e o poder público municipal, os empresários ou gestores podem inserir ferramentas de gestão ambiental em sua empresa de modo que esse engajamento influencie outras empresas em seus diversos segmentos.

O sucesso de uma empresa depende do envolvimento e comprometimento de todos da alta administração e dos funcionários, o que não é diferente quando se trata de uma SGA, por isso é tão importante que exista um programa de educação ambiental tanto para os funcionários como para a comunidade local. Quanto maior o número de clientes conscientes sobre o impacto que o seu consumo ocasiona no meio ambiente, fica fácil que optem e paguem um valor há mais por produtos e/ou serviços que possuam certificação, fazendo com que aumente o investimento da empresa para área de gestão ambiental e por outro lado, a sensibilização de todos que ainda não perceberam que, a responsabilidade com o meio ambiente não é um dever apenas das empresas e sim de todo e qualquer cidadão que futuramente serão afetados pelas consequências causadas atualmente ao meio ambiente.

## REFERÊNCIAS

ABRASEL. **Código de Condutadas empresas do setor de alimentação fora do lar**. Programa Qualidade na Mesa. 2006. Disponível em:

<[https://abrasel.com.br/site/assets/files/1080/codigo\\_conduta.pdf](https://abrasel.com.br/site/assets/files/1080/codigo_conduta.pdf)>. Acesso em: 06 jun. 2019.

ACRE, Domitilla Medeiros; CASTILHO, Fábio Roberto. Gestão Ambiental aplicada ao setor gastronômico: Proposta para Dourados-MS. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 5, n. 2, p. 248-263, abr./jun., 2013. Disponível em:

<<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1642>>. Acesso em: 30 out. 2018.

AGUIAR, Helder de Souza; MELLO, Adriana Marotti, NASCIMENTO, Paulo Tromboni de Souza. Certificação de Sistema de Gestão Ambiental: Alternativas Possíveis. **RGO. Revista Gestão Organizacional**, v. 8, n. 1, 2015. Disponível em:

<<https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/2749>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 14001**. Principais benefícios. 2015. Disponível em:

<<http://www.abnt.org.br/publicacoes2/category/146-abnt-nbr-iso-14001?download=389:abnt-nbr-iso-14001-principais-beneficios>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. **NBR ISO 14001**: Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial**: conceitos, modelos e instrumentos. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. Disponível em:

<<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=GEJnDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=gest%C3%A3o+ambiental+empresarial+barbieri+pdf&ots=8C9Zsdis4C&sig=Cq5r90l6r4fNEM1UyAlqlytXb7c#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 10 out. 2018.

BARBOSA, M. de F. N.; RODRIGUES, D. G.; BARBOSA, M. E. Práticas socioambientais nas empresas do município de Sousa-PB: Contribuições ao desenvolvimento local e sustentável. **REUNIR – Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, v. 3, n. 1, jan./abr. p. 103-124, 2013. ISSN: 2237-3667. Disponível em:

<<http://reunir.revistas.ufcg.edu.br/index.php/uacc/article/view/93>>. Acesso em: 21 nov. 2018.

BENTO, Ana Laura *et al.* **Sistema de Gestão Ambiental para Resíduos Sólidos Orgânicos**. 2013. Disponível em: <[https://www.unifal-mg.edu.br/sustentabilidade/sites/default/files/anexos/Res%C3%ADduos%20s%C3%B3lidos%20org%C3%A2nicos\\_rel%C3%B3rio\\_0.pdf](https://www.unifal-mg.edu.br/sustentabilidade/sites/default/files/anexos/Res%C3%ADduos%20s%C3%B3lidos%20org%C3%A2nicos_rel%C3%B3rio_0.pdf)>. Acesso em: 28 out. 2018.

BEZERRA, Douglas Oliveira. **Avaliação da Estratégia Ambiental**: um estudo em indústrias de transformação na cidade de Cajazeiras – PB. 2013. 88 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande/PB, 2013.

CMMAD. Comissão Mundial Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. **Nosso Futuro Comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991. Disponível em:

<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4245128/mod\\_resource/content/3/Nosso%20Futuro%20Comum.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4245128/mod_resource/content/3/Nosso%20Futuro%20Comum.pdf)>. Acesso em: 11 out. 2018.

COLARES, Ana Carolina Vasconcelos et al. As empresas com certificação ISO 14001 realmente tem uma atividade ambiental superior? **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v.10, n. 3, p. 356-368, 2015. DOI: 10.7177/sg. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V10N3A2>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

COLARES, Ana Carolina Vasconcelos; MATIAS, Márcia Athayde. Análise das práticas de gestão de gestão ambiental de empresas sediadas no estado de Minas Gerais- Brasil na ótica da ecoeficiência. **Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade – GeAS**, v. 3, n. 3, set./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.revistageas.org.br/ojs/index.php/geas/article/view/75>>. Acesso em: 20 fev. 2019.

COSTA FILHO, Bento Alves; ROSA, Fernando de; ALFA faculdades. Maturidade em gestão ambiental: Revisitando as melhores práticas. **REAd**, Porto Alegre. Edição 86, n. 2, maio/ago. p. 110-134, 2017. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-23112017000200110&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112017000200110&lng=pt&tlng=pt)>. Acesso em: 10 dez. 2018.

DIAS, Reinaldo. **Gestão Ambiental**: Responsabilidade Social e Sustentabilidade. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

FARIAS, Luana das Graças Queiroz; GÓES, Antônio Oscar Santos; SILVA JÚNIOR, Antônio Costa. Gestão ambiental e tecnologias ambientais: Práticas e benefícios em uma indústria alimentícia no Sul da Bahia. **RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 4, n. 1, p. 80-91, jan./abr. 2010. Disponível em: <<https://rgsa.emnuvens.com.br/rgsa/article/view/214/89>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

GONÇALVES, Carril Luiza et al. Sustentabilidade Ambiental em restaurantes comerciais da zona central de Pelotas-RS. **R.gest. sust. ambient.**, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 525-539, abr./jun. 2018. Disponível em: <[http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao\\_ambiental/article/view/6224%3E](http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao_ambiental/article/view/6224%3E)>. Acesso em: 30 outubro 2018.

IBGE. **Vocabulário Básico de Recursos Naturais e Meio Ambiente**. 2. ed. Rio de Janeiro 2004. Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/vocabulario.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2018.

LEONARDO, Vera Sirlene; ABBAS, Katia; BULLA, Priscila Rhanny. Sistema de gestão ambiental como suporte na identificação dos custos com controle, preservação e recuperação do meio ambiente. **Enf.: Ref. Cont. UEM**, Paraná, v. 32, n. 3 p. 129-149, set./dez., 2013. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque/article/view/21729/0>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

MAIA, Hérika Juliana Linhares *et al.* Legislação ambiental da Paraíba: contribuições à gestão integrada de resíduos sólidos. **REMOA**, v. 14, n. 1, jan./abr. 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/remoa/article/view/15265>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

MARINHO, Márcia Mara de Oliveira *et al.* Avaliação de impacto ambiental como instrumento de estímulo à produção limpa: Desafios e oportunidades no estado da Bahia. **Revista de Gestão Social e Ambiental - RGSA**, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 132-144, set./dez. 2012. Disponível em: <<https://rgsa.emnuvens.com.br/rgsa/article/view/497>>. Acesso em: 15 fev. de 2019.

MARTINS, Edna Maria de Oliveira; BARBOSA, M. de F. N. Práticas socioambientais e sustentabilidade: um estudo exploratório em empresas do setor de serviços no município de Sousa-PB. **Polêm!ca**, v. 14, jan./mar. 2015. Disponível em: <<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/polemica/article/view/14265>>. Acesso em: 21 nov. 2018.

MELLO, Edson Pinto; CONEJERO, Marco Antonio; CÉSAR, Aldara da Silva. Diagnóstico de gestão ambiental nas micro e pequenas empresas: Um estudo multicase na região de Campo Limpo Paulista-SP. **REUNA**, Belo Horizonte – MG, Brasil, v. 21, n. 1, p. 53-74, jan./mar. 2016. INSS 2179-8834. Disponível em: <<http://revistas.una.br/index.php/reuna/article/view/702>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

MMA. Ministério do Meio Ambiente. **Política Nacional de Resíduos Sólidos**. 2018. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/politica-nacional-de-residuos-solidos>>. Acesso em: 15 out. 2018.

PIZARRO, Ludmila. Comer fora todo dia consome 80% de um salário mínimo. **O TEMPO**. 2018. Disponível em: <<https://www.otempo.com.br/capa/economia/comer-fora-todo-dia-consome-80-de-um-sal%C3%A1rio-m%C3%ADnimo-1.1603578>>. Acesso em: 20 out. 2018.

PUNTEL, Laura; MARINHO, Katarzyna Bortnowska. Gastronomia e Sustentabilidade: uma análise da percepção da sustentabilidade ambiental em restaurantes Buffet. **RTA – Revista Turismo em Análise**, v. 26, n. 3, ago. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/99186>> Acesso em: 10 dez. 2018.

SACHS, Ignacy. **Caminhos para um desenvolvimento Sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/16794597/caminhos-para-o-desenvolvimento-sustentavel---ignacy-sachs>> Acesso em: 12 out. 2018.

SEBRAE, **Minha Empresa Sustentável**: Bares & Restaurantes. Cuiabá: 2016.

Disponível em:

<[http://sustentabilidade.sebrae.com.br/Sustentabilidade/Para%20sua%20empresa/Publica%C3%A7%C3%B5es/Bares\\_Rests\\_ONLINE.pdf](http://sustentabilidade.sebrae.com.br/Sustentabilidade/Para%20sua%20empresa/Publica%C3%A7%C3%B5es/Bares_Rests_ONLINE.pdf)>. Acesso em: 06 jun. 2019.

SILVA, Simone Zuconelli; BORTOLUZZI, Franciane; BERTOLINI, Geysler Rogis Flor. Gestão Ambiental e viabilidade para obtenção de certificação ambiental.

**Revista de Administração IMED**, Passo Fundo, v. 7, n. 1, p. 48-28, jan./jun. 2017.

ISSN 2237-7956. Disponível em:

<<https://seer.imed.edu.br/index.php/raimed/article/view/1294/1245>>. Acesso em: 10 dez. 2018.

STEFANELLI, Mércia M. C.; RAMALHO, Thiago; ARAÚJO, Vera Cristina.

**Sustentabilidade Aplicada à Gastronomia**. In: X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. 2013. Disponível em:

<[https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/\[113\]x\\_anptur\\_2013.pdf](https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/[113]x_anptur_2013.pdf)>. Acesso em: 26 out. 2018.

## APÊNDICE A – FORMULÁRIO APLICÁVEL AO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO AMBIENTAL NA EMPRESA

### I – DADOS DO ENTREVISTADO

Nome:

Cargo:

Formação:

Há quanto tempo trabalha na empresa:

### II– IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

1. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?
2. Número de funcionários:

### III – QUESTÕES ESPECÍFICAS SOBRE A GESTÃO SOCIOAMBIENTAL: CONDUTA AMBIENTAL

#### A) Administração Geral

3. Qual a importância das questões ambientais para a direção da empresa?
4. A empresa possui uma política ambiental escrita?
5. Em caso afirmativo, quais os compromissos assumidos na política ambiental?

#### B) Administração Jurídica

6. A empresa conhece a legislação ambiental relativa às suas atividades?
7. Como é realizado o acompanhamento da legislação ambiental?

8. Foram realizados investimentos para o andamento da legislação ambiental?

#### C) Administração Financeira

9. Quanto foi investido na área do meio ambiente para o atendimento à legislação ambiental nos últimos 2 (dois) anos?
10. Como é definido o volume de investimento na área ambiental?
11. Quanto por cento do investimento na área do meio ambiente representa do investimento total da empresa?

#### D) Administração de Recursos Humanos

12. Existe um programa de educação ambiental para os funcionários e a comunidade local?
13. Se existe o programa, qual a frequência na qual os funcionários e a comunidade local são treinados?
14. Se não existe, quais os motivos para a empresa não adotar um programa de educação ambiental com os funcionários e a comunidade local?

#### E) Pesquisa e Desenvolvimento

15. Os produtos fabricados pela empresa possuem alguma certificação?
16. Se sim, quais são essas certificações?
17. Se não possuem, quais os motivos que levam a empresa a não adotar nenhuma certificação?

**F) Compras**

18. A empresa aplica algum padrão mínimo de exigência ambiental aos seus parceiros de negócios?
19. Se sim, quais os padrões mínimos?
20. Se não, quais os motivos que levam a empresa a não adotar esses padrões mínimos?

**G) Produção e Manutenção**

21. A empresa está implementando um Sistema de Gestão Ambiental?
22. Se sim, quais os fatores que levaram a empresa a adotar um Sistema de Gestão Ambiental?
23. Se não, quais os fatores que levaram a empresa a não adotar um Sistema de Gestão Ambiental?
24. A empresa avalia os aspectos e impactos ambientais relativos às suas atividades, produtos e serviços?
25. Qual o número de auditorias ambientais internas realizadas por ano?
26. Se não realiza auditorias ambientais internas, quais os principais motivos?

**H) Marketing e Logística de Distribuição**

27. Quais as principais exigências ambientais dos clientes?
28. Como são tratadas as reclamações/sugestões das partes interessadas?

29. A empresa produz relatórios apresentando o desempenho ambiental?
30. Se não produz relatórios ambientais, quais as razões?
31. A empresa adota alguma precaução para gerenciar os riscos ambientais na comercialização de seus produtos?

**IV – QUESTÕES RELATIVAS AO DESEMPENHO AMBIENTAL**

32. Quais os principais impactos ambientais das atividades, produtos ou serviços da empresa?
33. Quais são os indicadores de desempenho ambiental estabelecidos pela empresa?
34. Se não estabelece indicadores, quais os motivos?