



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

DANIELLA BARBOSA FERNANDES

**RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E A GESTÃO DE  
RESÍDUOS SÓLIDOS: Um Estudo de Caso na CNC**

Brasília – DF

2015

DANIELLA BARBOSA FERNANDES

**RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E A GESTÃO DE  
RESÍDUOS SÓLIDOS: Um Estudo de Caso na CNC**

Monografia apresentada ao  
Departamento de Administração como  
requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Me. Marcos Alberto  
Dantas

Brasília – DF

2015

Fernandes, Daniella Barbosa.

Responsabilidade Socioambiental e a gestão de resíduos sólidos: um estudo de caso na CNC/ Daniella Barbosa Fernandes. – Brasília, 2015.

74 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2015.

Orientador: Prof. Me. Marcos Alberto Dantas, Departamento de Administração.

1. Responsabilidade Socioambiental. 2. Resíduos Sólidos. 3. Sustentabilidade. I. Título.

**DANIELLA BARBOSA FERNANDES**

**RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E A GESTÃO DE  
RESÍDUOS SÓLIDOS: Um Estudo de Caso na CNC**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de  
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do  
(a) aluno (a)

**Daniella Barbosa Fernandes**

Me. Marcos Alberto Dantas  
Professor-Orientador

Me. Roque Magno de Oliveira  
Professor-Examinador

Me. Olinda Maria Gomes Lesses  
Professor-Examinador

Brasília, 27 de novembro de 2015

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, que me guia no livro da vida. Agradeço a toda minha família pela incansável dedicação e amor, sem medir esforços sempre me apoiando nos momentos que preciso. Chorando o meu choro e sorrindo o meu sorriso, sendo minha inabalável base e sustentação. Gostaria de citar a minha avó Ercina, os meus tios e tias: Nádia, Sérgio, Inara e Alexei, os meus irmãos: Rafael, Gabriel, Adão, Matheus e Emanuelle, a esses eu dedico de uma forma especial. Agradeço também a minha mãe por ter me gerado. À família Souto, pelo respeito, carinho e confiança que tem por mim. Aos meus amigos, que tenho certeza que saberão quem são.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Universidade de Brasília (UnB) pelo aprendizado que me proporcionou através dos seus excelentes professores. À Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) por viabilizar a realização desse trabalho, em especial aos funcionários e amigos dessa organização tão importante. A todos que participaram direta e indiretamente na minha formação.

“Lembre-se que as pessoas podem tirar tudo de você, menos o seu conhecimento.”

Albert Einstein

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo investigar e compreender a existência da consciência ambiental e a efetiva participação dos funcionários da empresa em projetos sustentáveis. Pode-se observar como são feitas as divulgações e a adesão a um projeto de responsabilidade socioambiental, identificando a sua importância e o nível de consciência ambiental presente nos funcionários da organização. Inicialmente foi realizada a revisão de literatura acerca do tema, com alguns dos principais conceitos sobre: gestão ambiental, responsabilidade socioambiental, sustentabilidade e logística reversa, além de políticas públicas e resíduos sólidos. Para solucionar o problema da pesquisa proposto e atingir aos objetivos traçados foi realizado um estudo de caso na Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), a coleta dos dados se deu por meio da aplicação de questionários e da análise documental. Após o confronto dos dados apresentados pela pesquisa com os dados oficiais publicados foi possível observar que a maioria dos resultados corroborou com a teoria de alguns autores, assim como os relatórios oficiais publicados. Por fim é possível concluir que, apesar de uma parcial adesão às propostas de campanha, a organização apresenta um alto nível de consciência ambiental entre os seus funcionários.

Palavras-chave: Responsabilidade Socioambiental. Resíduos Sólidos. Sustentabilidade.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Dimensões da Sustentabilidade.....	17
Figura 2 - Localização da CNC, Federações e Sindicatos .....	21
Figura 3 - Campanha “Jogue Certo” .....	25
Figura 4 - Programa Ecos .....	25
Figura 5 - Descarte de Óleo Usado.....	26
Figura 6 - Consumo de Energia .....	27
Figura 7 - Consumo de Água .....	28
Figura 8 - Consumo de Copos Descartáveis.....	28
Figura 9 - Consumo de Papéis de Escritório e Papéis Toalha .....	29
Figura 10 - Consumo de Água .....	30
Figura 11 - Consumo de Energia .....	30
Figura 12 - Consumo de Papel Toalha e Papel A4 .....	31
Figura 13 - Consumo de Copos Descartáveis.....	32
Figura 14 - Geração de Renda para Cooperativa .....	32
Figura 15 - Pesquisa de Sustentabilidade CNC .....	33
Figura 16 - Sugestões e Críticas .....	34
Figura 17 - Mapa Estratégico do Sistema CNC.....	36
Figura 18 - Organograma da CNC 2014 .....	37
Figura 19 - Gráfico 1 – Redução do Consumo de Energia.....	43
Figura 20 - Gráfico 2 – Preocupação com o Consumo de Energia .....	43
Figura 21 - Gráfico 3 – Utilização da Caneca Ecos.....	44
Figura 22 - Gráfico 4 – Utilização da Sacola Ecos .....	45
Figura 23 - Gráfico 5 – Importância da Distribuição da Sacola/Caneca Ecos .....	46
Figura 24 - Gráfico 6 – Adesão aos Eventos Propostos pelo Ecos .....	46
Figura 25 - Gráfico 7 – Participação do Programa de Ecoeducadores .....	47
Figura 26 - Gráfico 8 – Separação do Lixo.....	47
Figura 27 - Gráfico 9 – Dúvidas na Separação do Lixo.....	48
Figura 28 - Gráfico 10 – Campanha “Jogue Certo” .....	48
Figura 29 - Gráfico 11 – Economia de Papel .....	49
Figura 30 - Gráfico 12 – Campanha do Descarte de Óleo Usado.....	49
Figura 31 - Gráfico 13 – Descarte do Óleo de Cozinha.....	50
Figura 32 - Gráfico 14 – Leitura do Material da CNC .....	51

Figura 33 - Gráfico 15 – Descarte na lixeira do projeto .....	51
Figura 34 - Gráfico 16 – Importância do projeto .....	52

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Linha do Tempo – Projeto Ecos CNC .....	22
--	----

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Dados Sociodemográficos .....	40
Tabela 2 - Nível de Consciência Ecológica .....	41

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACV – Análise do Ciclo de Vida

CNC – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

CNI – Confederação Nacional da Indústria

MMA – Ministério do Meio Ambiente

PNRS – Política Nacional de Resíduos Sólidos

RSA – Responsabilidade Socioambiental

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SESC – Serviço Social do Comércio

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
1.1	Contextualização do Assunto e Formulação do Problema .....	11
1.2	Objetivo Geral.....	13
1.3	Objetivos Específicos .....	13
1.4	Justificativa .....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	A Gestão Ambiental e a Responsabilidade Socioambiental .....	15
2.2	Sustentabilidade e a Logística Reversa.....	17
2.3	Políticas Públicas e a Resíduos Sólidos.....	18
2.4	A Confederação Nacional do Comércio de B. S. e Turismo (CNC).....	20
2.4.1	Projeto Ecos – Programa de Sustentabilidade .....	22
2.4.2	Formas de Adesão ao Projeto .....	24
2.4.3	Relatório Projeto Ecos 2012/2013/2014 .....	26
2.4.4	Pesquisa de Sustentabilidade Ecos .....	33
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	35
3.1	Tipo e Descrição Geral da Pesquisa .....	35
3.2	Caracterização da Organização, Setor ou Área .....	36
3.3	População e Amostra .....	38
3.4	Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa .....	38
3.5	Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados .....	39
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	40
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	54
5.1	Conclusão.....	54
5.2	Sugestões e Recomendações.....	55
5.3	Limitações .....	56
	REFERÊNCIAS.....	57
	APÊNDICES.....	60
	Apêndice A – Questionário.....	60
	ANEXO.....	65
	Anexo A – Cartilha Programa de Sustentabilidade ECOS .....	65

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Contextualização do Assunto e Formulação do Problema

Atualmente, os clientes das empresas e a sociedade cobram cada vez mais compromisso e responsabilidade com o meio ambiente e com projetos sociais. Considerando que problemas como a falta de água, degradação de recursos minerais e do solo, desmatamento, poluição, aquecimento global, levarão em longo prazo a escassez de recursos naturais, que não só permeia a atual geração, como as que estão por vir.

Segundo Boff (2007), a introdução do termo sustentabilidade se deu há três séculos (em 1713), em resposta à questão “como administrar a escassez?”. Para respondê-la Carl Von Carlowitz usou a expressão *nachhaltendes wirtschaften*, que significa administração sustentável.

Em Leff (2001 apud Jacobi, 2003, p. 191), fala sobre a impossível tarefa de resolver os constantes e complexos problemas ambientais e alterar suas causas sem que ocorra uma grande mudança nos sistemas de conhecimento, dos valores e dos comportamentos gerados pela dinâmica de racionalidade existente, fundada no desenvolvimento do aspecto econômico.

Tomando-se como referência o fato de a maior parte da população brasileira viver em cidades, observa-se uma crescente degradação das condições de vida, refletindo uma crise ambiental. Isto nos remete a uma necessária reflexão sobre os desafios para mudar as formas de pensar e agir em torno da questão ambiental numa perspectiva contemporânea. (JACOBI, 2003).

A responsabilidade socioambiental não possui um único conceito universal. Porém, é muito importante para as empresas atualmente, pois vai além do cumprimento das leis ambientais e sociais. Visa à criação de propostas e projetos que efetivamente tragam ganhos para sociedade e para as organizações.

Segundo Donaire (2013), há algum tempo, grandes mudanças têm ocorrido no ambiente que as empresas operam: as empresas que eram vistas apenas como instituições econômicas com responsabilidades referentes a resolver problemas econômicos fundamentais (o que produzir, como produzir, e para quem produzir)

tem demonstrado e presenciado o surgimento de novos papéis que precisam ser desempenhados, como resultado das alterações no ambiente em que operam.

Por isso, os dados mostram que nove em cada dez empresas possuem uma política de responsabilidade ambiental, ou seja, as organizações que atuam no Brasil deixaram o amadorismo de lado. (GUIA EXAME, 2013). Ainda segundo a Revista Guia Exame (2013), o Itaú Unibanco é movido por puro pragmatismo, mobilizando milhares de funcionários, para levar a sustentabilidade para o centro da sua estratégia.

A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo (CNC), é outra organização que possui em seu sistema programas de responsabilidade socioambientais bem elaborados, com desenvolvimento e aprimoramento frequentes e que visam trazer benefícios para a sociedade.

O Projeto Ecos - Programa de Sustentabilidade da CNC-SESC-SENAC tem como missão planejar, propor, executar e apoiar ações que gerem à prática intersetorial e colaborativa da sustentabilidade nas atividades desenvolvidas no âmbito da CNC e dos Departamentos Nacionais e Regionais do Sesc e do Senac, com o objetivo de diminuir os impactos sociais e ambientais e otimizar o uso dos recursos das instituições. (CNC, 2015).

O estudo que foi realizado na CNC identificou o projeto socioambiental, com enfoque na gestão de resíduos sólidos, existente na organização, já que a efetiva adesão dos seus membros trazem benefícios para cooperativas que participam desse processo de reciclagem, propostas tão importantes como estas são fundamentais para a sociedade e para o meio ambiente. Portanto, precisa ser realizada de maneira eficiente e eficaz entre os seus membros.

Considerando o exposto nesta seção, o presente estudo se propõe a responder à seguinte pergunta: o nível de consciência ambiental dos membros da organização impacta na adesão dos colaboradores no projeto socioambiental proposto pela empresa?

## **1.2. Objetivo Geral**

O presente trabalho tem por objetivo investigar e compreender a existência da consciência ambiental e a efetiva participação dos funcionários da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) em projetos sustentáveis.

## **1.3. Objetivos Específicos**

- Descrever como são feitas a adesão e divulgação do projeto.
- Identificar o nível de consciência ambiental dos funcionários
- Mensurar a adesão e participação dos colaboradores.
- Verificar a importância do projeto socioambiental para os funcionários.
- Distinguir pontos fortes do projeto escolhido.
- Apontar melhorias para o projeto.

## **1.4. Justificativa**

De acordo com Drucker (1999), não se pode dizer que uma organização tenha como responsabilidade apenas o desempenho econômico; mas este será, normalmente, a sua primeira responsabilidade. A empresa que não trabalha para obter lucro pelo menos igual ao custo do seu capital acaba gerando desperdício dos recursos da sociedade. Ainda segundo Drucker (1999), seria plausível e normal que os mesmos grupos de liderança que foram responsáveis pelo êxito em prover as quantidades para a vida assumam agora a responsabilidade de garantir também a qualidade da vida. A responsabilidade social seria um dever incorporado pelas empresas depois de atendidas as necessidades econômicas.

Em uma pesquisa realizada pela Confederação Nacional da Indústria (CNI, 2012) em setembro de 2010, 80% da população brasileira afirmou que tinha alguma preocupação relacionada com o meio ambiente. Em dezembro de 2011, o percentual de entrevistados que afirmaram preocupar-se com o tema alcançou 94%.

Por ser um tema atual e que permeia a gestão das empresas a pesquisa realizada teve o intuito de agregar mais conteúdo ao meio acadêmico, a sociedade e a organização investigada. Os resultados apresentados podem ajudar na compreensão de programas de responsabilidade socioambiental e aprimorar o valor percebido pelas empresas e pelos indivíduos. Outro fator importante é o processo de acompanhamento e melhorias contínuas ao longo do tempo. Auxiliando os colaboradores a entender suas funções em projetos sustentáveis e gestores a aperfeiçoarem programas ambientais propostos. Portanto, a sociedade pode ganhar com menos acúmulo de resíduos sólidos e propiciar para pequenas famílias a subsistência através da reciclagem.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico consiste em na revisão bibliográfica para uma melhor compreensão sobre o assunto. Sendo apresentados inicialmente os conceitos resumidos sobre gestão ambiental, responsabilidade socioambiental, sustentabilidade, logística reversa, políticas públicas, resíduos sólidos. Logo em seguida aparece à descrição da Confederação, objeto do estudo, a contextualização do projeto Ecos, suas formas de adesão, além dos seus relatórios oficiais.

### **2.1. A Gestão Ambiental e a Responsabilidade Socioambiental**

Segundo Donaire (2013), a alteração no ambiente de negócios tem mudado a forma na qual os administradores gerem seus negócios. Portanto, administradores das corporações modernas devem desenvolver habilidades, mesmo que não estejam definidas de forma precisa, para o entendimento do contexto social e político externo que envolve a tarefa de administrar.

Conforme Lages e Neto (2002), a consciência ecológica pode ser caracterizada como uma atitude ecológica ampla e geral, podendo ser classificada por diferentes fatores e dimensões. Assim, pode-se dizer que a consciência ecológica geral é resultado de diferentes níveis ou subníveis de consciência ecológica.

De acordo com Anderson (1982 apud Donaire, 2013, pág.18-19):

A principal alteração que se verifica atualmente é a percepção das corporações sobre o papel que desempenham na sociedade. A corporação não é mais vista como uma instituição com propósitos simplesmente econômicos, voltada apenas para o desenvolvimento e venda de seus produtos e serviços. Em face de seu tamanho; recursos e impacto da sociedade, a empresa tem grande envolvimento no acompanhamento e na participação de muitas tarefas sociais, desde a limpeza das águas até o aprimoramento cultural e espera-se que ocorra um alargamento de seu envolvimento com esses conceitos 'não econômicos' no futuro, entre eles proteção dos consumidores e dos recursos naturais, saúde, segurança e qualidade de vida nas comunidades em que estão localizadas e onde fazem seus negócios.

Outro conceito importante que a literatura traz é o proposto por Nilsson (1998, pág 134):

Gestão ambiental envolve planejamento, organização, e orienta a empresa a alcançar metas [ambientais] específicas, em uma analogia, por exemplo, com o que ocorre com a gestão de qualidade. Um aspecto relevante da gestão ambiental é que sua introdução requer decisões nos níveis mais elevados da administração e, portanto, envia uma clara mensagem à organização de que se trata de um compromisso corporativo. A gestão ambiental pode se tornar também um importante instrumento para as organizações em suas relações com consumidores, o público em geral, companhias de seguro, agências governamentais, etc.

Apesar de envolver a gestão ambiental, a responsabilidade socioambiental tem por objetivo colaborar com a conservação do meio ambiente e com questões sociais além das fronteiras de um sistema organizacional, podendo ser adotada por empresas públicas e privadas. É uma ação que vem sendo planejada e colocada em prática recentemente, apesar da abordagem sobre o tema já ter surgido há algum tempo.

Segundo MMA (2009), considerando-se que não existe um único conceito universal que caracterize a Responsabilidade Socioambiental (RSA), a resposta a essa pergunta irá alterar de acordo com quem irá respondê-la. Dependendo do país, da esfera de governo (federal, estadual ou municipal) ou do tipo de instituição considerada na análise, se pública ou privada, o conceito de RSA será orientado para um dos três pilares da sustentabilidade: ambiental, social e econômico.

Um dos aspectos mais importantes que permeia à RSA é entender que a responsabilidade socioambiental é mais do que um conceito, sendo o mesmo um processo progressivo e contínuo de desenvolvimento de competências cidadãos para avanço em direção à sustentabilidade no âmbito da administração pública, com a assunção de responsabilidades sobre questões sociais e ambientais relacionadas a todos os públicos com os quais a instituição interage: trabalhadores, consumidores, governo, empresas, investidores e acionistas, organizações da sociedade civil, mercado e concorrentes, comunidade e o próprio meio ambiente. (MMA, 2009)

## 2.2. Sustentabilidade e a Logística Reversa

Segundo Pereira, et al.(2011), o conceito de sustentabilidade começou a ser delineado em 1972, na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, em Estocolmo (Suécia), realizado pela Organização das Nações Unidas (ONU). O conceito de sustentabilidade explora as relações entre: desenvolvimento econômico, qualidade do meio ambiente e equidade social.

O que é confirmado por Meyer (2000) que enfoca o conceito de desenvolvimento sustentável e apresenta pontos relevantes, o crescimento econômico, maior análise com os resultados sociais apresentados e equilíbrio ecológico no consumo dos recursos naturais.

Conforme Pereira, et al. (2011), o termo sustentabilidade tem sido bastante utilizado para demonstrar ações de continuidade, durabilidade ou perenidade, remetendo ao futuro da espécie humana. Sendo englobada em três dimensões: Social: Econômica e Ambiental, conforme figura 1.

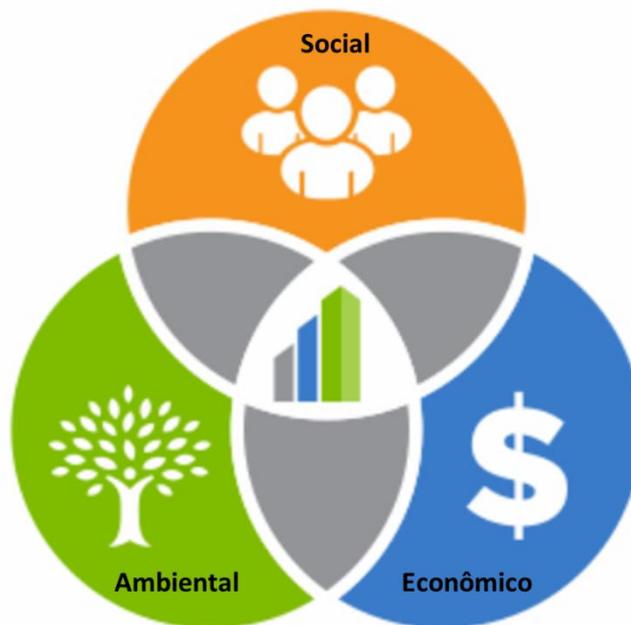


Figura 1 - Dimensões de sustentabilidade.

Fonte: [https://prezi.com/nkq-ykvosh3h/ecos-ecoeducadores/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy](https://prezi.com/nkq-ykvosh3h/ecos-ecoeducadores/?utm_campaign=share&utm_medium=copy)

Introduzindo o conceito de logística reversa que é intrinsecamente ligado a sustentabilidade Rogers e Tibben-Lembke (1998, p. 2) definem logística reversa como:

[...] o processo de planejamento, implementação e controle da eficiência e custo efetivo do fluxo de matérias-primas, estoques em processo, produtos acabados e as informações correspondentes do ponto de consumo para o ponto de origem com o propósito de recapturar o valor ou destinar à apropriada disposição.

Leite (2003, p. 4) define as redes de distribuição reversas como:

[...] as etapas, as formas e os meios em que uma parcela desses produtos, com pouco uso após a venda, com ciclo de vida útil ampliado ou após extinta a sua vida útil, retorna ao ciclo produtivo ou de negócios, readquirindo valor em mercados secundários pelo reuso ou reciclagem de seus materiais constituintes.

Portanto para Pereira et al. (2012), o conceito de logística reversa está inserido como uma das áreas da logística empresarial, englobando o conceito primordial da logística, agregando um aglomerado de operações e ações ligadas, desde a redução de matérias-primas primárias até a destinação final correta dos resíduos, para seu consecutivo reuso, reciclagem, ou produção de energia.

### **2.3. Políticas Públicas e Resíduos Sólidos**

Apesar da CNC está enquadrada como uma instituição privada. A Cartilha do Ministério do Meio Ambiente, chamada de A3P, consegue direcionar o caminho que deve ser seguido, assim como conceitos de extrema importância.

Um dos aspectos mais importantes que permeia à RSA é entender que a responsabilidade socioambiental é mais do que um conceito, sendo o mesmo um processo progressivo e contínuo de desenvolvimento de competências cidadãs para avanço em direção à sustentabilidade no âmbito da administração pública, com a assunção de responsabilidades sobre questões sociais e ambientais relacionadas a todos os públicos com os quais a instituição interage: trabalhadores, consumidores, governo, empresas, investidores e acionistas, organizações da sociedade civil, mercado e concorrentes, comunidade e o próprio meio ambiente. (MMA, 2009)

A Lei nº 12.305/2010 de 02 de agosto de 2010 institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS); altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.

Art. 4º. A Política Nacional de Resíduos Sólidos reúne o conjunto de princípios, objetivos, instrumentos, diretrizes, metas e ações adotados pelo Governo Federal, isoladamente ou em regime de cooperação com Estados, Distrito Federal, Municípios ou particulares, com vistas à gestão integrada e ao gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos.

Segundo Gouveia (2012), o desenvolvimento econômico, o crescimento populacional, a urbanização e a revolução tecnológica vêm sendo acompanhados por alterações no estilo de vida e nos modos de produção e consumo da população. Como decorrência direta desses processos, vem ocorrendo um aumento na produção de resíduos sólidos, tanto em quantidade como em diversidade, principalmente nos grandes centros urbanos. Além do acréscimo na quantidade, os resíduos produzidos atualmente passaram a abrigar em sua composição elementos sintéticos e perigosos aos ecossistemas e à saúde humana, em virtude das novas tecnologias incorporadas ao cotidiano.

Para Jacobi e Besen, (2006), os resíduos sólidos possuem várias denominações, e naturezas, origens diferenciadas e diversas composições. Segundo modelo estabelecido pela NBR 10.004 (ABNT, 2004) resíduos são classificados em duas classes distintas:

1) Classe I – Perigosos: aqueles que, em razão de suas propriedades físicas, químicas ou infectocontagiosas podem acarretar risco à saúde e/ou riscos ao meio ambiente quando for gerenciado de forma inadequada. Para ser apontado como resíduo de classe I, ele deve estar contido nos anexos A ou B da NBR 10004 ou apresentar uma ou mais das seguintes características: inflamabilidade, corrosividade, reatividade, toxicidade e patogenicidade.

2) Classe II – Não Perigosos, subdivididos em: (A) Inertes: resíduos que podem alterar a potabilidade da água; e (B) Não inertes: resíduos que não possuam constituintes solúveis em água, não alterando, então, a potabilidade da água.

A gestão dos vários tipos de resíduos tem responsabilidades definidas em legislações específicas e implica sistemas diferenciados de coleta, tratamento e disposição final.

No entanto, as sacolas plásticas são consideradas uma das grandes vilãs do meio ambiente. Sendo necessário estimular uma diminuição do seu consumo. Isso pode ser realizado desde grandes empresas, até micro empreendimentos. Haja vista que “quando os resíduos secos são misturados aos úmidos, o percentual de reaproveitamento cai de 70% para 1%.” (BRASIL, 2012, p. 1). Ou seja, tão importante como planejar e desenvolver projetos ambientais, o controle e o acompanhamento desses processos são extremamente essenciais.

O Ministério do Meio Ambiente (2015, p. 1) traz a seguinte informação:

Em abril de 2004, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) lançou a norma ABNT PE-308.01 referente aos aditivos plásticos oxibiodegradáveis, que contempla critérios para ensaios de degradação, biodegradação e ausência de resíduos nocivos, sob determinadas condições descritas na norma, baseada nos princípios de análise de ciclo de vida (ACV).

No entanto, implementar e controlar uma inovação não vai alterar os hábitos das pessoas. É preciso uma série de informações, campanhas e atitudes para que o sucesso seja eficiente e com a eficácia necessária, não apenas um modismo ou atitude momentânea.

## **2.4. A Confederação Nacional do Comércio de Bens Serviços e Turismo (CNC)<sup>1</sup>**

Após o término da Segunda Guerra Mundial e o fim do Estado Novo, em 1945 mudaram o rumo da política social e econômica brasileira, fazendo com que o País se voltasse para a concepção de mecanismos que, se por um lado garantiriam uma sociedade democrática, por outro legitimariam a representatividade das classes trabalhadoras e empresariais. Somente o pacto entre empregadores e empregados pôde gerar um ambiente de paz social, resultado do encontro das duas forças produtivas. (CNC, 2015)

---

<sup>1</sup> A seguir serão apresentadas informações pertinentes da confederação, todas elas extraídas e disponíveis para pesquisa no site da organização: <http://www.cnc.org.br/>.

A CNC foi reconhecida em 30 de novembro de 1945 como a entidade máxima do empresariado comercial brasileiro. Em 1946, criou seu próprio sistema de desenvolvimento social, montando o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), e, logo depois, o Serviço Social do Comércio (SESC). Essas entidades formam, hoje, um dos maiores sistemas de desenvolvimento social de todo o mundo. (CNC, 2015)

A Confederação agrupa, em sua estrutura, 34 federações patronais estaduais e nacionais. Integram essas entidades os 1013 sindicatos mais atuantes nos segmentos do comércio no País. Tem sua sede situada em Brasília/DF e uma delegacia executiva situada no Rio de Janeiro/RJ. Contribuindo não apenas para um dos setores mais importante do país que é o comércio (Fig. 2). A atuação dos seus integrantes favorece o desenvolvimento econômico e social do Brasil. (CNC, 2015)

Sendo a missão e visão da CNC, respectivamente, assegurar às empresas do setor terciário as melhores condições para gerar resultados positivos e desenvolver a sociedade. Liderar a comunidade empresarial do comércio de bens, serviços e turismo, com reconhecida influência no desenvolvimento do país. (CNC, 2015)

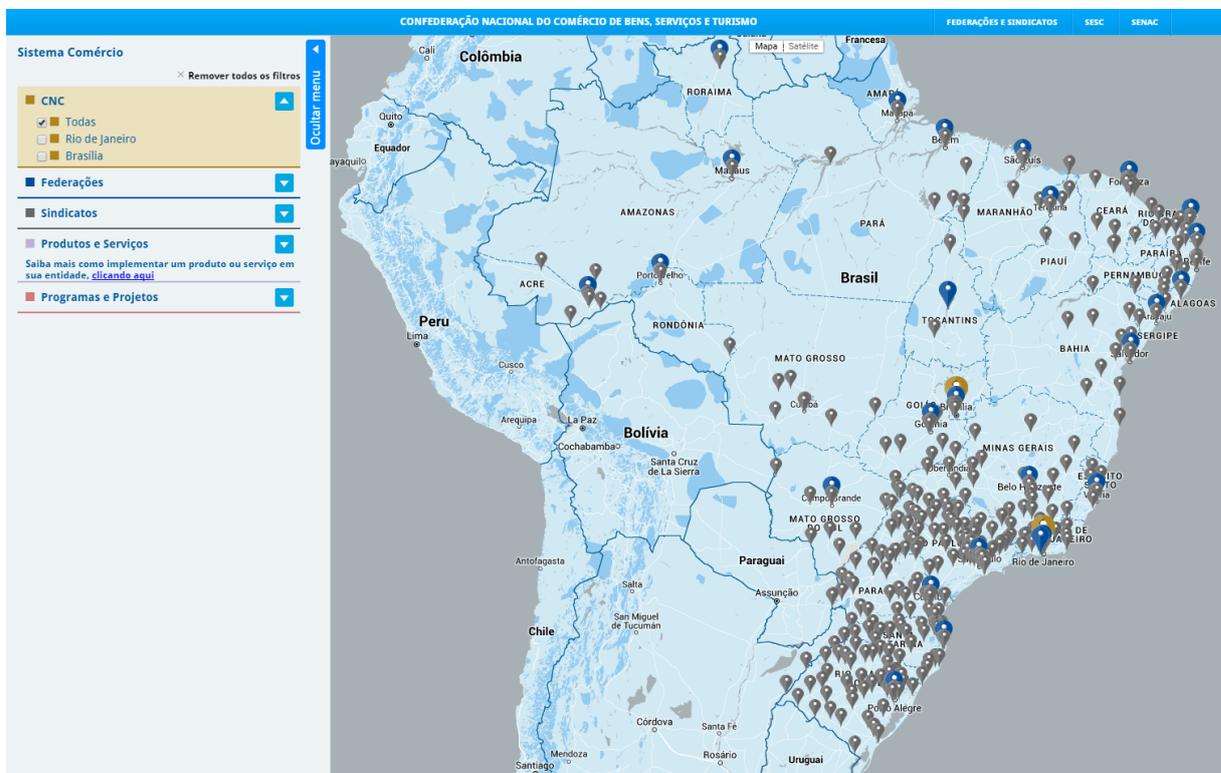


Figura 2 - Localização da CNC, Federações e Sindicatos

Fonte: <http://www.cnc.org.br/mapa>

### 2.4.1. Projeto ECOS – Programa de Sustentabilidade

Será apresentado a seguir um resumo da história do projeto Ecos e dos pontos mais relevantes desde a sua criação.

Quadro 1 – Linha do tempo – Projeto Ecos CNC

(Continua)

<b>Linha do Tempo – Ecos CNC</b>
<b>2010</b>
Lei 12.305 de 02 de Agosto de 2010 – Instituída a Política Nacional de Resíduos Sólidos
Portaria CNC nº107/2010 – 24/08/2010 – Cria a Comissão para Elaboração de Ações de Sustentabilidade Socioambiental na CNC
Setembro - 17/09/2015– Primeira Reunião do Comitê ECOS CNC
Outubro – Criado Sub Grupos: Gestão de Resíduos, Educação Ambiental, Comunicação
<b>2011</b>
Fevereiro – Lançamento do ECOS no Rio de Janeiro
Março – Lançamento do ECOS no Distrito Federal (anexo)
Abril – Criação do Grupo de Trabalho (GT): GT Políticas de Sustentabilidade
Maio – Apresentação da Proposta para Vivência Ecopedagógica (não executado) Treinamento: Construindo Negócios Sustentáveis: Cenários, Modelos e Estratégias – UNIETHOS
Junho – Criação Grupos de Trabalho: GT PGRS (Plano de Gestão dos Resíduos Sólidos)
Julho – GT Política, Apresentado 1º Texto Consolidado para Política de Sustentabilidade CNC-SESC – SENAC
Setembro – Apresentado Proposta para o Dia da Árvore (não executado)
Outubro – Apresentado Proposta para o Dia das Crianças (não executado)
Novembro – Apresentação do Diagnóstico do PGR ao Comitê Gestor GTPGR – Faz Visita a Cooperativas e CTR Nova Iguaçu
<b>2012</b>
Janeiro – Orçamento Gerencial 2012
Março – Aprovado 1º Orçamento para o ECOS CNC
Maio – PGR – Apresenta Primeiros Indicadores de Sustentabilidade PGR – Treinamento dos Terceirizados – Rio de Janeiro e Distrito Federal

(Conclusão)

Junho – GT Política – Apresentado 2º Texto Consolidado para Política de Sustentabilidade CNC- SESC – SENAC
Agosto – PGR Inserido no Modelo de Escritório de Projetos
GT Política – Definido Transformar as Políticas em Diretrizes
Setembro – 1º Evento: Dia da Árvore com Distribuição de Sementes
Novembro – Workshop para Planejamento das Ações ECOS 2013 – Primeira Pesquisa de Satisfação da Coleta Seletiva CNC
Dezembro – Treinamento Módulo de Orientação para Implantação e Acompanhamento (metodologia ECOS) Coleta de Brinquedos para Doação no Natal
<b>2013</b>
Janeiro – Divulgado Relatório de Verificação da Implantação e Não Conformidades
Março – Inaugurado Videoteca e Biblioteca ECOS
Abril – Apresentado o 1º Relatório de Sustentabilidade CNC
1º Campanha de Coleta de Eletrônicos
Maio – PGR – Apresentado os Primeiros Indicadores de Sustentabilidade PGR – Reciclagem dos Terceirizados – RJ e DF
Junho – 2º Semana do Meio Ambiente (Cine-Ecos)
Agosto – Curso in Company ABNT 14001 para os Novos Integrantes do Ecos
<b>2014</b>
Primeira Pesquisa sobre Sustentabilidade e Campanha “Jogue Certo”
<b>2015</b>
Criação do Grupo de Ecoeducadores

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

O projeto Ecos foi lançado no dia 01 de fevereiro de 2011 com o objetivo de difundir valores, pensamentos e ações em consonância com a preservação ambiental.

Sendo o projeto inspirado em uma política pública de PNRS realizada em 2010. A principal missão do programa de sustentabilidade é: planejar, propor, executar e apoiar ações que induzam à prática intersetorial e colaborativa da sustentabilidade nas atividades desenvolvidas no âmbito da CNC e departamentos nacionais Sesc e

Senac, com o objetivo de mitigar os impactos sociambientais e otimizar o uso dos recursos das instituições.

Os objetivos propostos são:<sup>2</sup>

- Incentivar a implantação e o aperfeiçoamento contínuo do sistema de gestão ambiental, integrado aos demais sistemas de gestão da instituição;
- Acompanhar e melhorar, continuamente, os indicadores de sustentabilidade;
- Otimizar o uso dos recursos materiais e financeiros;
- Dialogar e responder às demandas dos públicos de interesse afetados pelas atividades da instituição;
- Priorizar a compra de produtos e serviços ecologicamente corretos;
- Promover a sensibilização de seus colaboradores internos e externos para atuarem com responsabilidade na conservação do meio ambiente
- Incentivar o uso de técnicas ecoeficientes para a construção, reforma ou ampliação da infraestrutura;
- Apoiar o uso de fontes de energias renováveis e menos poluentes;
- Promover a segregação, destinação e tratamento correto dos resíduos sólidos e líquidos;
- Reduzir e prevenir as emissões de poluentes;
- Fortalecer a integração entre CNC-Sesc-Senac

#### **2.4.2. Formas de Adesão ao Projeto Ecos**

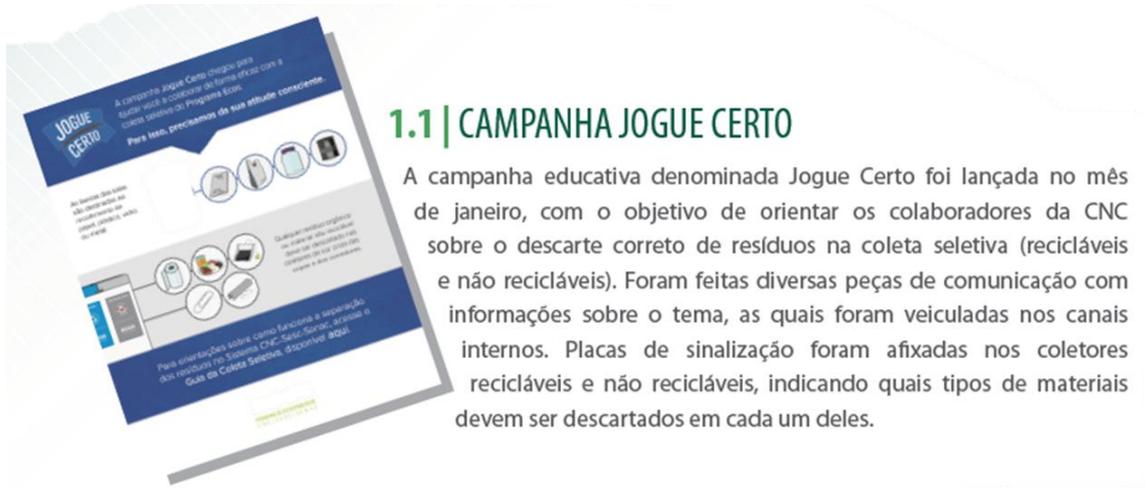
Todo colaborador que entra na organização passa por um processo de integração, na qual são explicadas as normas, os procedimentos da empresa e os projetos propostos, incluindo o projeto Ecos. Ou seja, assim que o funcionário é efetivado ele conhece e aprende sobre as regras e campanhas já instituídas, exemplo: campanha “Jogue Certo” (figura 3).

Após o período de informações, que consiste em motivar o espírito de colaboratividade peça fundamental para o sucesso do Ecos, são passados conceitos para evitar o desperdício, reutilizar e colaborar com o meio ambiente.

---

<sup>2</sup> Todas as informações apresentadas estão disponíveis de forma online no *link*: [https://prezi.com/nkq-ykvosh3h/ecos-ecoeducadores/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy](https://prezi.com/nkq-ykvosh3h/ecos-ecoeducadores/?utm_campaign=share&utm_medium=copy)

Depois é realizada a distribuição da caneca e da sacola reutilizável do programa. (Figura 4)



### 1.1 | CAMPANHA JOGUE CERTO

A campanha educativa denominada Jogue Certo foi lançada no mês de janeiro, com o objetivo de orientar os colaboradores da CNC sobre o descarte correto de resíduos na coleta seletiva (recicláveis e não recicláveis). Foram feitas diversas peças de comunicação com informações sobre o tema, as quais foram veiculadas nos canais internos. Placas de sinalização foram afixadas nos coletores recicláveis e não recicláveis, indicando quais tipos de materiais devem ser descartados em cada um deles.

Figura 3 - Campanha "Jogue Certo"

Fonte: Relatório Ecos 2014



**EVITE**

o desperdício de papel: **utilize apenas duas folhas** para secar as mãos.

*Reduza o consumo pois, após seu uso, o papel toalha não pode mais ser reciclado.*

ECOS PROGRAMA DE SUSTENTABILIDADE CNC • SESC • SENAC

**REUTILIZE**

em seu **bloco reaproveitável** o papel que foi impresso apenas de um lado.

*A decomposição do papel libera gás metano e outras substâncias que podem contaminar o solo.*

ECOS PROGRAMA DE SUSTENTABILIDADE CNC • SESC • SENAC

**COLABORE**

com o meio ambiente: substitua o **copo descartável** por sua **caneca reaproveitável**.

**Reserve os copos descartáveis** desta copa para os visitantes.

*Um único copo descartável de plástico pode demorar cinquenta anos para se decompor no meio ambiente.*

ECOS PROGRAMA DE SUSTENTABILIDADE CNC • SESC • SENAC

Figura 4 – Programa Ecos

Fonte: Apresentação de slides – Integração Ecos 2015

Outra campanha realizada é a para coleta de óleo usado. O óleo que teria um descarte qualquer pode ser levado para doação no Eco ponto da empresa (Figura 5). O resíduo é transformado em sabão para uso dos cooperativados e seus familiares.

## JUNTE ÓLEO USADO E AJUDE NA PRODUÇÃO DE SABÃO

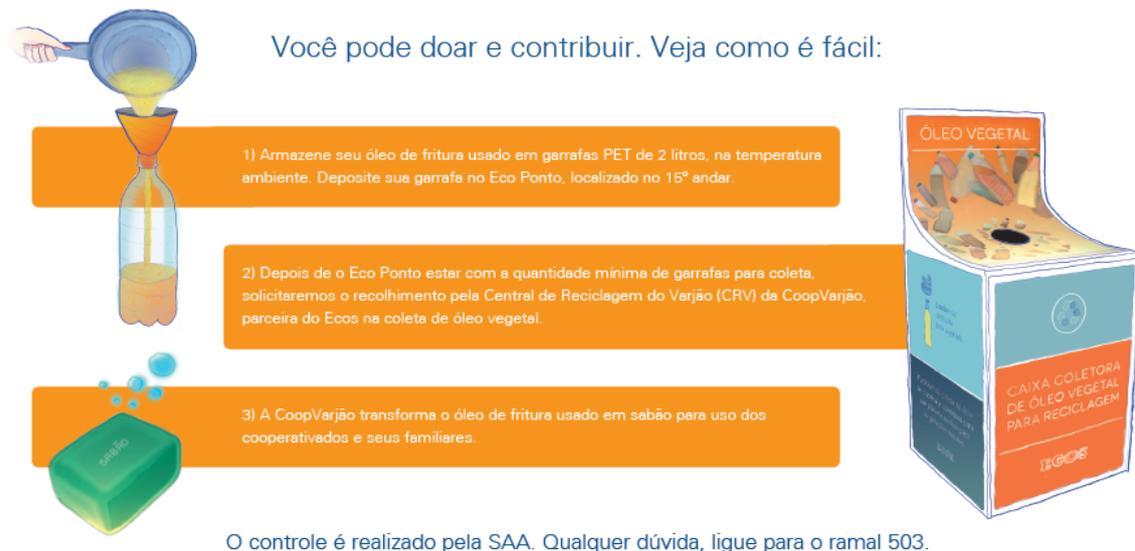


Figura 5 - Descarte de óleo usado

Fonte: Mural CNC

Além das ações e campanhas, palestras, treinamentos, eventos, o colaborador pode se tornar um ecoeducador do projeto, ou seja, uma pessoa pode fazer toda diferença no seu setor, áreas próximas e até mesmo na empresa, dando sugestões para aperfeiçoar o programa e ser um incentivador das pessoas próximas.

### 2.4.3. Relatório Projetos Ecos 2012/2013/2014

Os dados que serão apresentados a seguir mostram indicadores coletados todos os anos e publicados no ano subsequente em relatórios oficiais. Portanto, tais informações servem de suporte para tomadas de decisões de forma estratégica. (CNC, 2013). Os indicadores mostram o consumo de energia elétrica, água, papéis de escritório e toalha e copos descartáveis.

## ▶ 4.1.1 – ENERGIA (kW)

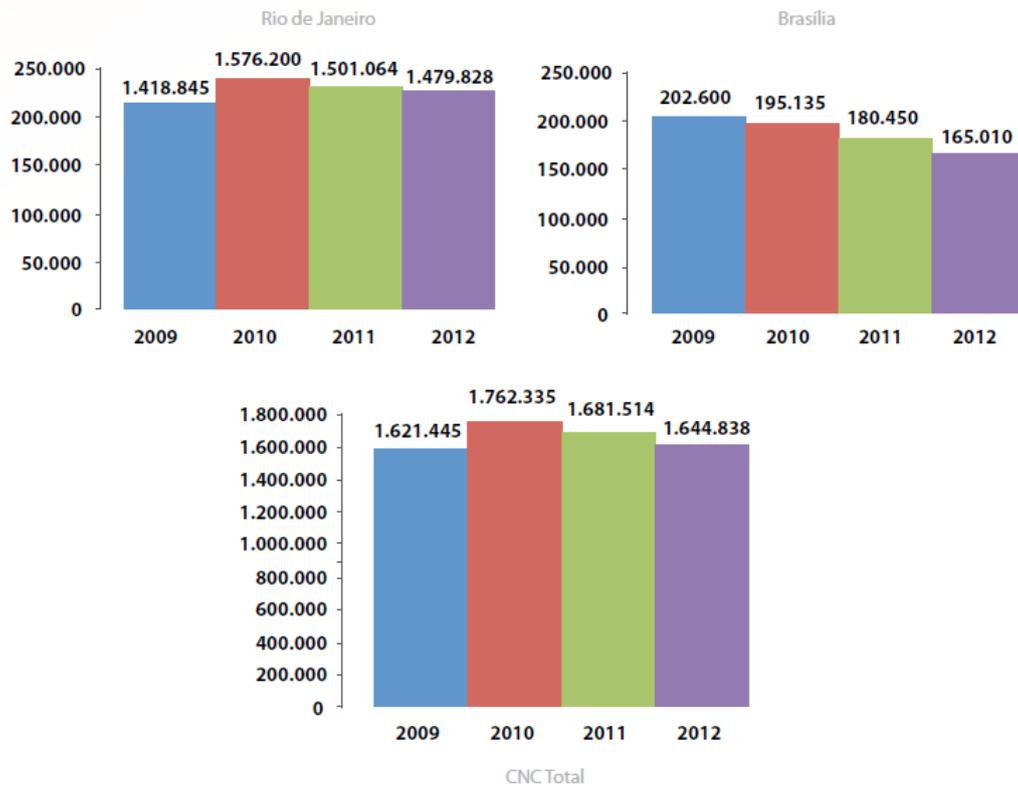


Figura 6 - Consumo de Energia

Fonte: Relatório Ecos 2012

#### ▶ 4.1.2 – ÁGUA (m<sup>3</sup>)

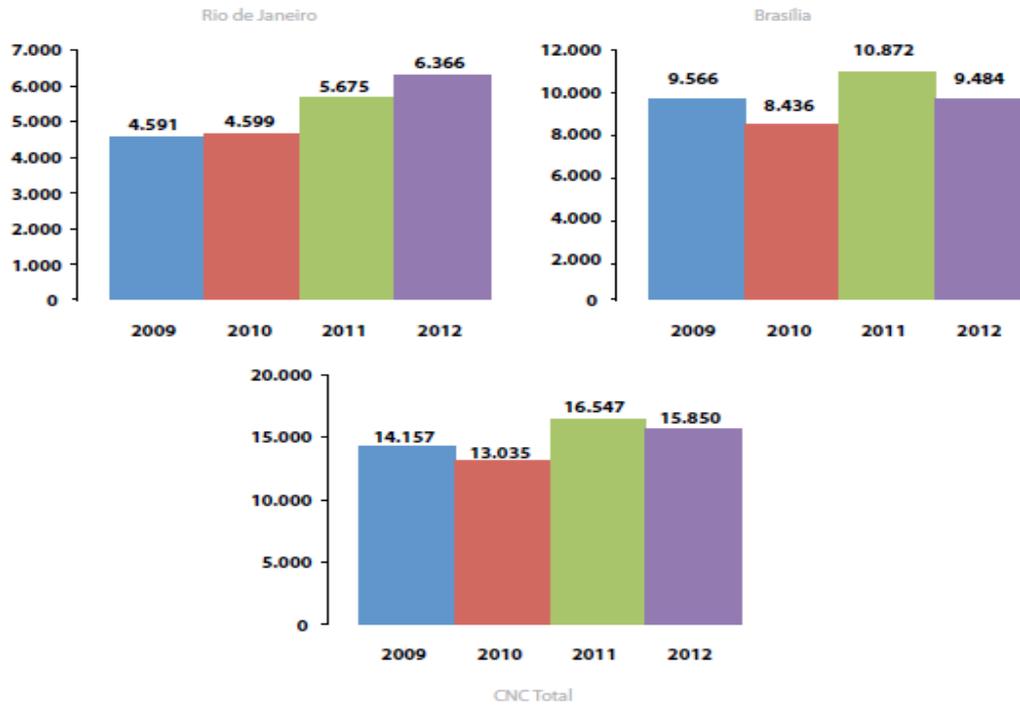


Figura 7 - Consumo de Água

Fonte: Relatório Ecos 2012

#### ▶ 4.1.3 – COPOS DESCARTÁVEIS (plástico 210 ml e Isopor 70 ml)

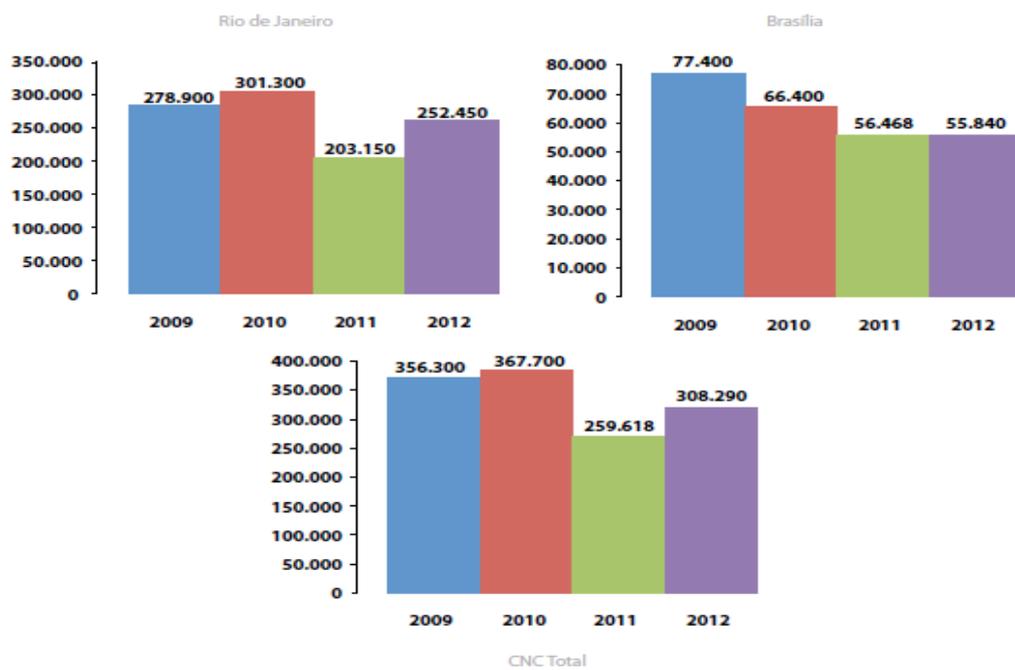


Figura 8 - Consumo de Copos Descartáveis

Fonte: Relatório Ecos 2012

#### ▶ 4.1.4 – PAPÉIS DE ESCRITÓRIO



#### ▶ 4.1.5 – PAPÉIS TOALHA

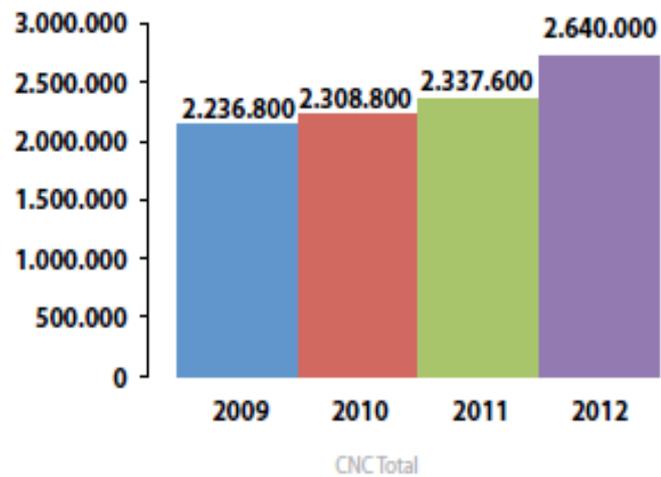


Figura 9 - Consumo de Papéis de Escritório e Papéis Toalha

Fonte: Relatório Ecos 2012



Figura 10 - Consumo de Água

Fonte: Relatório Ecos 2014

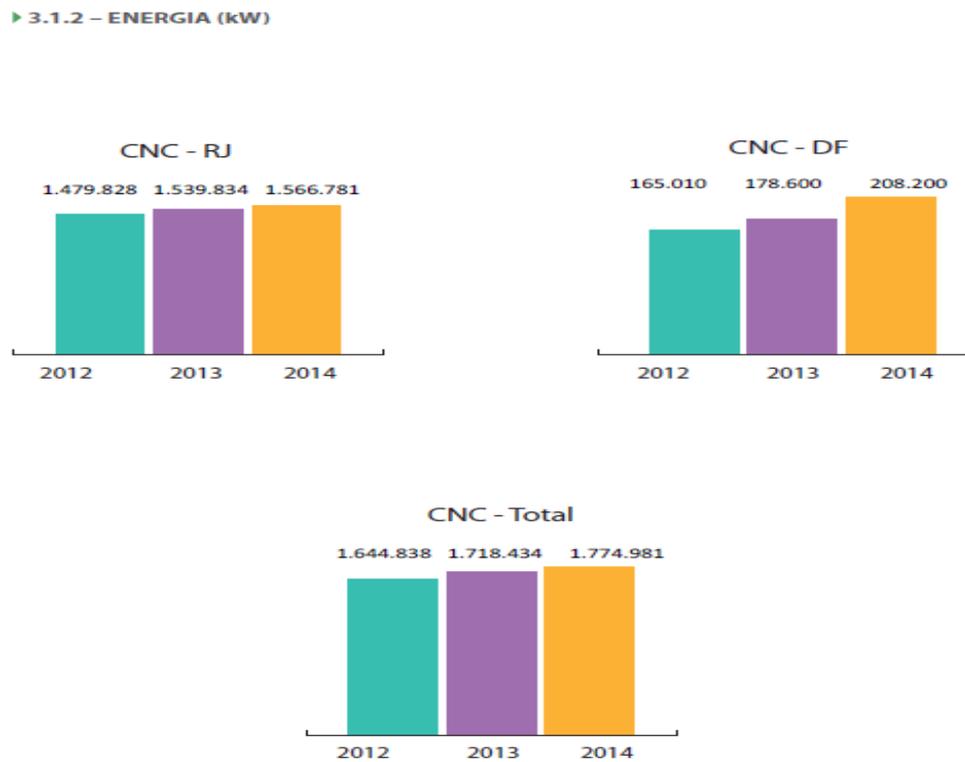
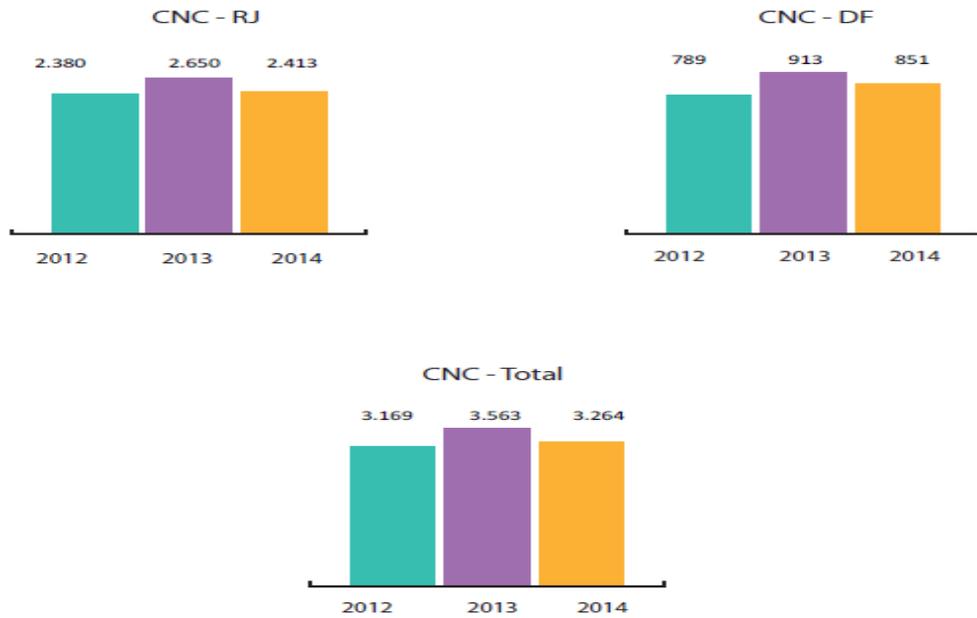


Figura 11 - Consumo de Energia

Fonte: Relatório Ecos 2014

► 3.1.4 – PAPEL A4 (RESMAS DE 500 FOLHAS)



► 3.1.5 – PAPEL-TOALHA (CAIXA COM 4.800 FOLHAS)

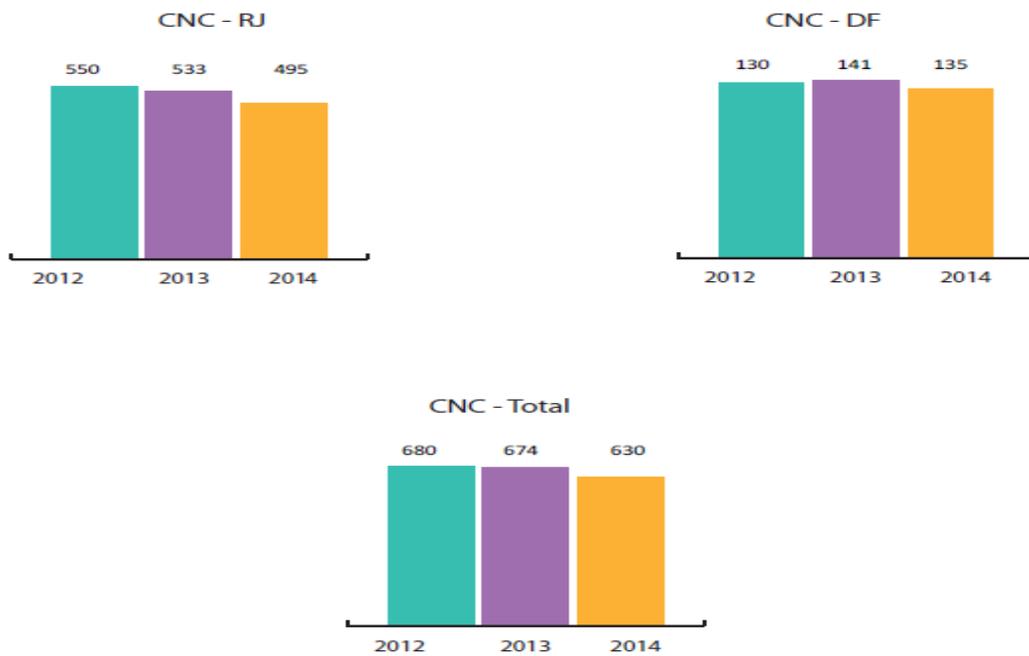


Figura 12 - Consumo de Papel Toalha e Papel A4

Fonte: Relatório Ecos 2014

► 3.1.3 – COPO DESCARTÁVEL (ÁGUA - 200 ml e CAFÉ - 70 ml / UNIDADES)



Figura 13 - Consumo de Copos Descartáveis

Fonte: Relatório Ecos 2014

CNC/DF:

MESES	PAPEL		PAPELÃO/JORNAL		TOTAL BRUTO	
	kg	VALOR R\$	kg	VALOR R\$	kg	VALOR R\$
Janeiro	132,15	0,31	105,18	0,18	237,33	R\$ 59,90
Fevereiro	107,56	0,31	120,12	0,18	227,68	R\$ 54,97
Março	210,95	0,31	225,14	0,18	436,09	R\$ 105,92
Abril	178,40	0,31	193,25	0,18	371,65	R\$ 90,09
Maio	174,00	0,31	110,45	0,18	284,45	R\$ 73,82
Junho	224,77	0,31	420,95	0,18	645,72	R\$ 145,45
Julho	344,80	0,31	209,40	0,18	554,20	R\$ 144,58
Agosto	239,85	0,31	210,45	0,18	450,30	R\$ 112,23
Setembro	102,42	0,31	263,31	0,18	365,73	R\$ 79,15
Outubro	245,45	0,31	282,60	0,18	528,05	R\$ 126,96
Novembro	267,75	0,31	189,00	0,18	456,75	R\$ 117,02
Dezembro	222,35	0,31	163,20	0,18	385,55	R\$ 98,30
<b>TOTAL ANUAL POR MATERIAL</b>	<b>2.450,45</b>	<b>759,64</b>	<b>2.493,05</b>	<b>448,75</b>	<b>4.943,50</b>	<b>R\$ 1.208,39</b>

Figura 14 - Geração de Renda para Cooperativas

Fonte: Relatório Ecos 2014

#### 2.4.4. Pesquisa de Sustentabilidade Ecos

Foi realizada no ano de 2014 uma pesquisa sobre sustentabilidade entre os funcionários da CNC Brasília e Rio de Janeiro. Conforme será mostrado nas figuras a seguir, do total de respondentes 219 consideraram que a sustentabilidade deve ser uma preocupação de todos. Apenas quatro consideram a sustentabilidade apenas uma moda de momento. Apesar da pesquisa ter sido realizada no Rio de Janeiro e em Brasília, podemos observar que a questão ambiental tem um peso muito forte entre os funcionários da organização.

Um elevado número de respondentes disse que a CNC deveria implementar a coleta de pilhas e bateria, além de coletores de remédios, devendo diminuir ou eliminar, principalmente, a impressão de informativos internos e o consumo de papel.

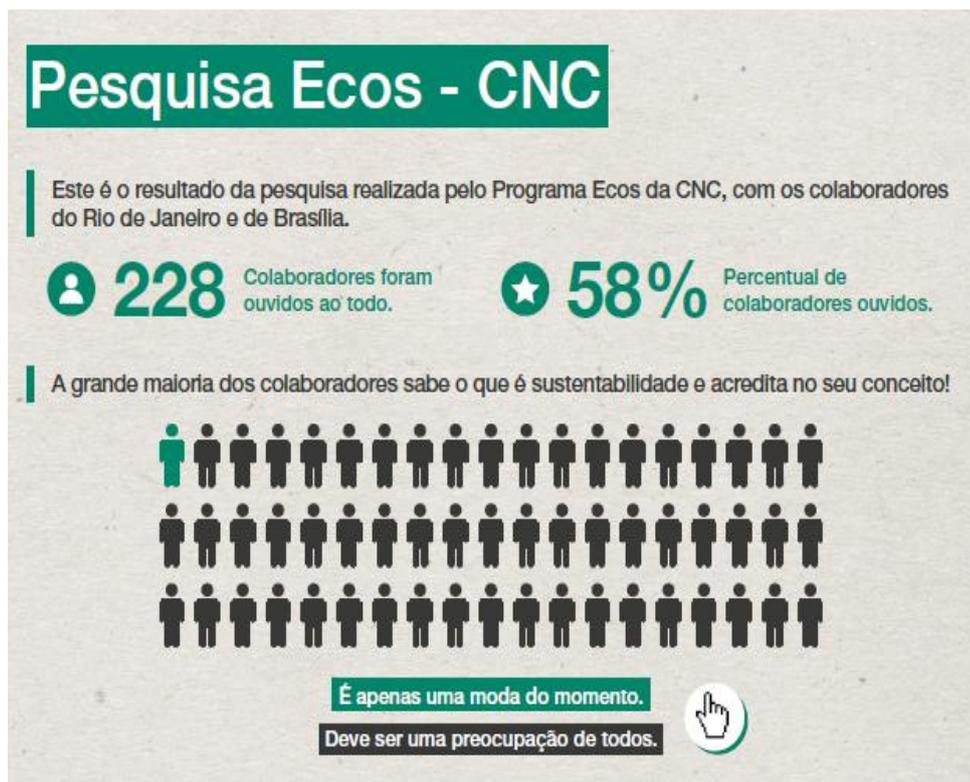


Figura 15 - Pesquisa de Sustentabilidade CNC

Fonte: Mural Interno CNC – Pesquisa Ecos

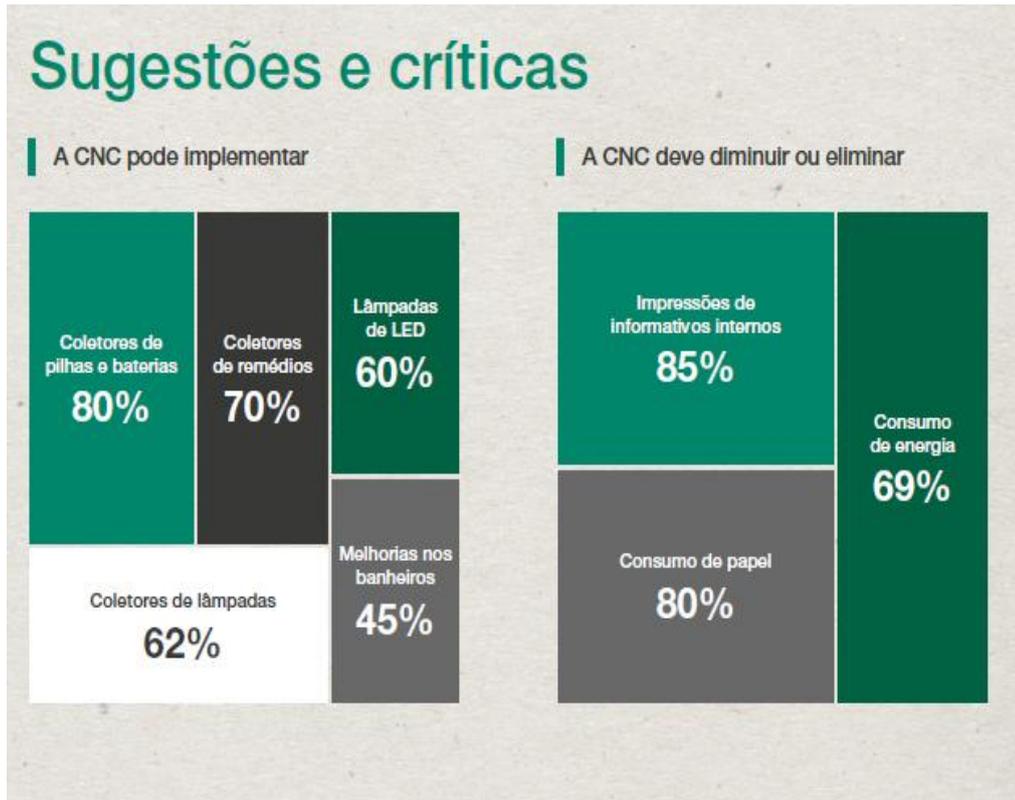


Figura 16 - Sugestões e Críticas

Fonte: Mural Interno CNC – Pesquisa Ecos

### **3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Nesta seção serão apresentados aspectos relacionados à metodologia científica e técnicas de pesquisa do presente trabalho. A primeira seção abordará o tipo e descrição geral da pesquisa; a segunda caracterizará a organização, o setor ou área em que esta se insere; a terceira descreverá a população e amostra; a quarta caracterizará os instrumentos do estudo, por fim, a quinta trará o procedimento de coleta e análise dos dados.

#### **3.1. Tipo e Descrição Geral da Pesquisa**

Segundo Vergara (2000), os tipos de pesquisa podem ser divididos em dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins essa pesquisa pode ser classificada como descritiva e quanto aos meios serão utilizadas a investigação documental e o estudo de caso.

Conforme descrito por Vergara (2000):

A pesquisa descritiva expõe características de determinada população, ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Pesquisa de opinião insere-se nessa classificação.

A abordagem será mista, com dados qualitativos e quantitativos. As técnicas de coleta serão via: questionário e análise documental de informações pertinentes para pesquisa. Ainda segundo Vergara (2000) a análise documental é realizada em documentos guardados e que pertencem a órgãos públicos ou privados de qualquer natureza, ou com pessoas.

Na pesquisa documental a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, onde podem ser utilizadas três variáveis: 1) Fontes escritas ou não; 2) Fontes primárias ou secundárias; 3) Fontes contemporâneas ou retrospectivas, a depender do objetivo da pesquisa. A pesquisa documental é uma das técnicas realizadas com

o objetivo de adquirir informações prévias sobre o campo da pesquisa (MARCONI e LAKATOS, 2002).

Conforme Yin (2001) o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que engloba abordagens específicas de coletas e análise de dados. Segundo Stakes (1994) o estudo de caso pode ser uma pesquisa qualitativa ou quantitativa ou até mesmo o envolvimento das duas, pois se trata de uma escolha de objeto de estudo e não de método.

### 3.2. Caracterização da Organização, Setor ou Área

Conforme descrito anteriormente, a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) é uma organização de caráter privado. O mapa estratégico apresenta a missão, visão e principais valores da organização. Sendo destacado através de círculos os principais pontos que o projeto Ecos atua que são: o desenvolvimento econômico e social sustentável, atuar em prol das causas do sistema e da sociedade e desenvolver práticas de gestão para busca da excelência, no modelo caórdico.



Figura 17 - Mapa Estratégico do Sistema CNC

Fonte: [https://prezi.com/nkq-ykvosh3h/ecosecoeducadores/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy](https://prezi.com/nkq-ykvosh3h/ecosecoeducadores/?utm_campaign=share&utm_medium=copy)

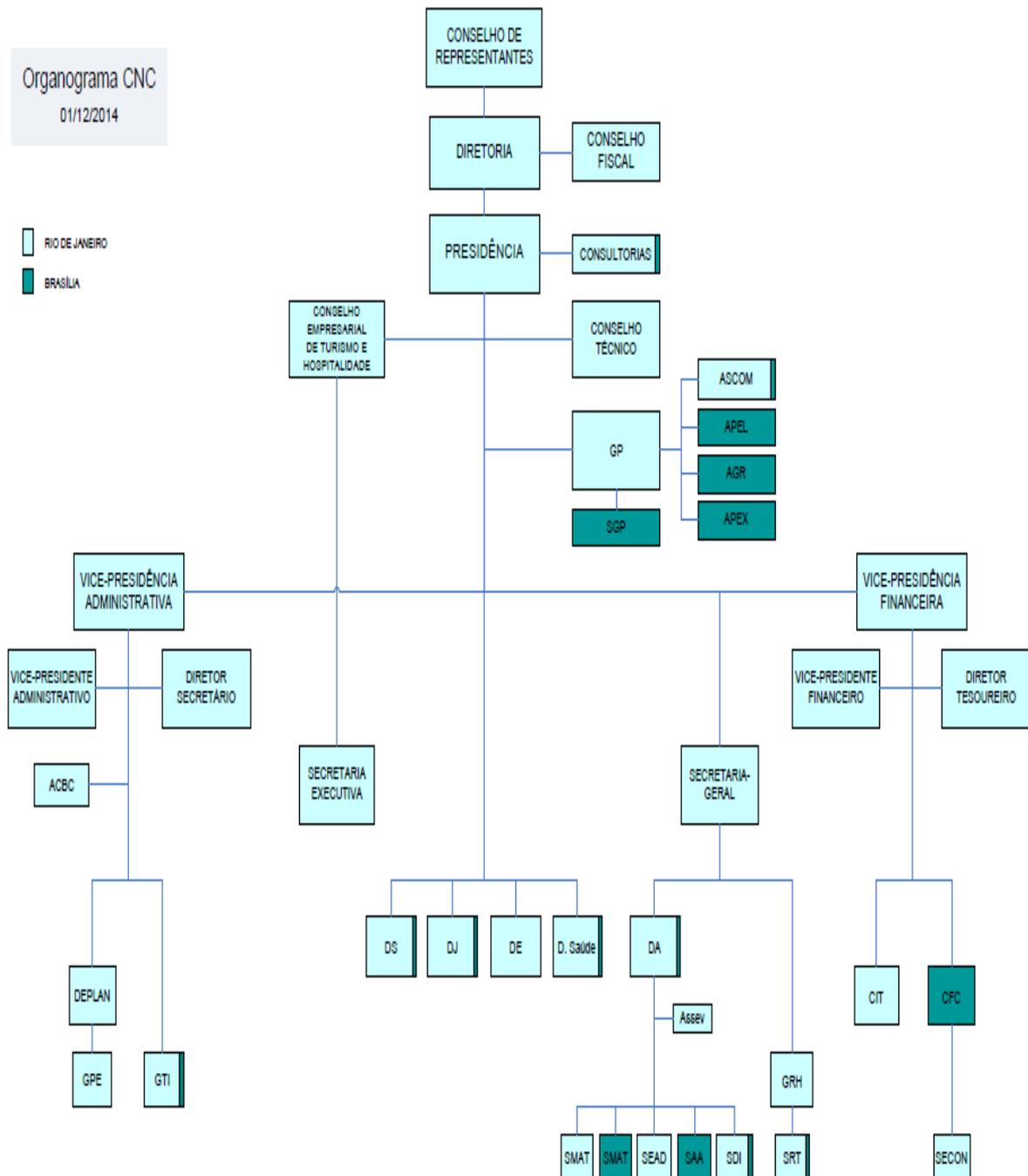


Figura 18 - Organograma da CNC 2014

Fonte: Secretaria Administrativa da CNC em Brasília-DF (2014)

Através do organograma podemos observar os principais setores da organização em Brasília e o público-alvo para aplicação dos questionários.

### **3.3. População e Amostra**

A amostra escolhida foi não probabilística, por conveniência, de acordo com a disponibilidade da pesquisadora. A aplicação do questionário foi para os funcionários, jovens aprendizes e estagiários da CNC/DF, de qualquer sexo, faixa etária, nível de escolaridade e renda mensal, totalizando 93 pessoas, sendo que 80 pessoas receberam eletronicamente o questionário e 60 foi o total de respondentes da amostra. Os participantes não receberam nenhum tipo de incentivo ou bonificação para preencherem o questionário.

### **3.4. Caracterização dos Instrumentos de Pesquisa**

Na primeira parte da pesquisa foram coletadas informações documentais relevantes sobre sustentabilidade e o projeto ECOS desenvolvido pela organização, sendo sua grande parte adquirida via intranet da organização. Essas informações foram necessárias para comparar com os resultados encontrados e fundamentar os objetivos e a função que o projeto quer desenvolver. Todos os dados foram adquiridos através da funcionalidade de busca da organização.

O questionário foi o outro instrumento de pesquisa utilizado, sendo ele dividido em três blocos distintos. O primeiro bloco visava identificar a consciência ecológica dos funcionários da organização. Foram utilizados questionários já validados e publicados. Foram eles, o desenvolvido por Straughan e Roberts (1999), traduzido e adaptado por Lages e Neto (2002) presentes nas questões 1 a 19, e outro instrumento de mensuração proposto por Bertolini e Possamai (2006) presentes nas questões 20 a 24. A consciência da empresa sobre a consciência ambiental dos seus funcionários poderá permitir ações voltadas para produtos ecologicamente corretos. (BERTOLINI E POSSAMAI, 2006). Os itens deveriam ser respondidos em uma escala do tipo Liket de 5 pontos que variavam em seus extremos entre concordo totalmente e discordo totalmente.

Conforme apresentado no Apêndice A, a segunda parte do questionário foi composto por perguntas voltadas ao projeto da organização. Os questionamentos foram validados por coordenadores do projeto e por professores externos a

organização. Com perguntas e respostas que demonstram as atitudes dos funcionários com relação às atividades propostas pelo projeto. A pesquisa é quantitativa, com apenas uma pergunta aberta e de livre escolha do respondente que no questionário se apresenta como: Alguma sugestão para melhorar o projeto? Considerando que tais informações irão responder alguns dos objetivos propostos pela pesquisa.

A terceira e última parte dos questionamentos buscaram informações sociodemográficas dos participantes.

### **3.5. Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados**

Como dito anteriormente, foi utilizado um questionário disponibilizado via internet, do tipo Survey. A pesquisa foi elaborada na ferramenta Google Docs, um pacote de aplicativo da empresa Google e enviados via *e-mail* aos funcionários da organização. Após a execução do questionário foi realizada uma revisão das questões e alguns testes, que não foram contabilizados nos resultados da pesquisa, para verificar se o questionário estava funcionando sem nenhum tipo de erro.

Como o plano de coleta de dados foi realizado por meio de questionário disponibilizado na internet, não houve participação direta de entrevistadores durante esse processo. O trabalho de coleta de dados durou dez dias, no período de setembro de 2015, encerrando assim que foram completados 60 questionários, tamanho da amostra considerada suficiente para análise dos dados. Antes de realizar a análise, constatou-se que não houve nenhum erro na geração dos dados, nenhum questionário foi interrompido, estava incompleto ou estava fora da normalidade.

Após a aplicação do questionário, o aplicativo Google Docs gerou os dados, automaticamente, em forma de gráficos comparando as respostas dos clientes em porcentagem e em quantidade de pessoas que escolheram as alternativas. No entanto, os dados foram tratados no programa *Microsoft Excel (2010)*, haja vista que ele permite uma maior possibilidade de organizar os dados, criar planilhas, realizar cálculos e traçar gráficos, realizando assim uma análise mais intensa do comportamento das variáveis.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Serão apresentados a seguir os resultados encontrados na pesquisa. Esta seção visa responder aos objetivos específicos propostos na introdução deste trabalho que são: identificar a consciência ambiental dos funcionários, mensurar a adesão e participação dos colaboradores, verificar a importância de ter um projeto socioambiental para os funcionários, além dos pontos positivos e melhorias.

Os dados apresentados permitirão embasar a conclusão deste estudo de caso e responder a problemática levantada.

Tabela 1 – Dados Sociodemográficos

<b>Dimensão</b>	<b>Variável</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Sexo	Feminino	32	53,3%
	Masculino	28	46,7%
Faixa Etária	Até 24 anos	9	15%
	25 a 34 anos	22	36,7%
	35 a 49 anos	15	25%
	Acima de 50 anos	14	23,3%
Renda Mensal	Até R\$1.500 reais	5	8,3%
	De R\$1.500,01 a R\$5.000,00	30	50%
	De R\$5.000,01 a R\$10.000,00	16	26,7%
	De R\$10.000,01 a R\$15.000,00	7	11,7%
	Acima de R\$15.000,01	2	3,3%
Nível de Escolaridade	Ensino Fundamental	0	0%
	Ensino Médio Incompleto	0	0%
	Ensino Médio Completo	6	10%
	Ensino Superior Incompleto ou em andamento	11	18,3%
	Ensino Superior Completo	19	31,7%
	Pós-Graduação (especialização)	23	38,3%
	Pós-Graduação (mestrado e doutorado)	1	1,7%

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

A tabela 1 apresentou as características sociodemográficas dos 60 entrevistados. A faixa etária da população se mostrou relativamente equilibrada, o que não traz resultados expressivos para a pesquisa. Assim como a faixa etária, a caracterização da amostra também se demonstrou homogênea com relação ao sexo dos respondentes, fator que não influencia a pesquisa. A renda mensal foi considerada razoável, haja vista que metade dos consultados possui um rendimento de até R\$5.000,00. Já o nível de escolaridade dos respondentes foi em sua maioria composto por pós-graduados com especialização, ou seja, são fatores que devem ser levados em consideração, pois podem influenciar diretamente o nível de consciência ecológica dos respondentes.

Tabela 2 – Nível de Consciência Ecológica

(continua)

<b>VARIÁVEIS</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
<b>1.Eu procuro não deixar a torneira aberta ao escovar os dentes ou fazer a barba.</b>	4,75	0,856183
<b>2.Eu me preocupo em não jogar lixo na rua.</b>	4,71666	0,903696
<b>3.Eu procuro comprar eletrodomésticos que consomem menos energia elétrica.</b>	4,58333	0,944056
<b>4.Eu troquei as lâmpadas da minha casa por lâmpadas de menor potência para reduzir o consumo de energia elétrica.</b>	4,45	0,998728
<b>5.Eu procuro , insistentemente, reduzir o consumo de energia elétrica.</b>	4,33333	1,068289
<b>6.Quando possível, eu sempre escolho produtos que causam menor poluição.</b>	4,28333	0,993054
<b>7.Eu utilizo máquinas de lavar roupas ou louças apenas quando estiverem com a capacidade máximo preenchida.</b>	4,16666	1,060327
<b>8.Quando eu conheço os possíveis danos que um produto pode causar ao meio ambiente, eu não compro este produto.</b>	4,11666	1,026623
<b>9.Quando eu tenho que escolher entre dois produtos iguais, eu sempre escolho o que é menos prejudicial às outras pessoas e ao meio ambiente.</b>	4,03333	1,057125
<b>10.Eu não compro produtos e alimentos que podem causar a extinção de algumas espécies animais e vegetais.</b>	3,93333	1,102641
<b>11.Na minha residência eu separo o lixo orgânico do lixo seco.</b>	3,86666	1,346264
<b>12.Eu separo o lixo que pode ser reciclado, como papel, plástico, alumínio, vidro, ou metais ferrosos?</b>	3,78333	1,222551
<b>13.Eu sempre faço um esforço para reduzir o uso de produtos feitos de recursos naturais escassos.</b>	3,76666	1,184170
<b>14.Sempre que possível, eu compro produtos feitos</b>	3,66666	1,084039

		(conclusão)
<b>com material reciclado.</b>		
<b>15.Eu não compro produtos fabricados ou vendidos por empresas que prejudicam ou desrespeitam o meio ambiente.</b>	3,58333	0,944056
<b>16.Eu sempre tento usar eletrodomésticos (por exemplo: máquina de lavar, chuveiros elétricos, ferro de passar) fora do horário de pico de consumo, que ocorre entre as 18h30 e às 21h30.</b>	3,58333	1,381373
<b>17.Antes de jogar algo no lixo, eu penso em como poderia reutilizá-lo.</b>	3,55	0,981610
<b>18.Eu procuro não comprar produtos que possuem grande quantidade de embalagem.</b>	3,46666	1,096476
<b>19.Eu tento comprar apenas produtos que podem ser reciclados.</b>	3,46666	0,929126
<b>20.Eu não compro produtos para minha casa que prejudicam o meio ambiente.</b>	3,45	1,126341
<b>21.Eu procuro comprar produtos feitos de papel reciclado.</b>	3,35	1,147214
<b>22.Eu já convenci amigos ou parentes a não comprar produtos que prejudicam o meio ambiente.</b>	3,25	1,187862
<b>23.Eu evito comprar produtos com embalagens que não são biodegradáveis.</b>	3,18333	0,999858
<b>24.Eu normalmente compro o produto com preço mais baixo, mesmo sabendo que ele prejudica o meio ambiente.</b>	2,78333	1,136328

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

O nível de consciência ambiental demonstrada pelos respondentes foi alto. Apesar da variação em algumas perguntas ter sido mais acentuada do que em outras, o desvio padrão também ajudou a verificar que alguns respondentes possuem atitudes bastante distintas, podendo alterar o resultado a partir do item 10 da tabela 2. No entanto, a mensuração da consciência ecológica apresentou comportamento elevado, pois as médias das variáveis mantiveram-se acima do ponto três da escala. Nos estudos de Lages e Neto (2002) e outros autores a renda influencia de forma positiva e é incentivadora do comportamental ambiental. O que pode ser comprovado com a pesquisa e com o nível de renda apresentado pelos respondentes.

Lages e Neto (2002) e outros estudos complementam que o nível de escolaridade é outra variável demográfica que tem sido relacionada com o comportamento e atitudes ecologicamente corretas. Outra importante variável que também foi

confirmada no presente estudo, pois o nível de escolaridade dos respondentes foi em sua maioria, composto por pós-graduados.

Como foi demonstrado o resultado corrobora com a pesquisa apresentada no referencial teórico, demonstrado na figura 15, confirmando um elevado nível de consciência ambiental dos funcionários da CNC.

## Projeto Ecos

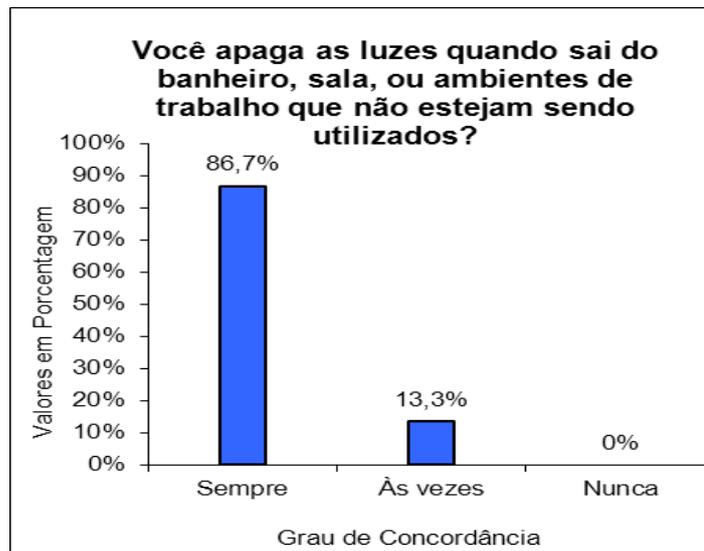


Figura 19 - Gráfico 1 - Redução do Consumo de Energia

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

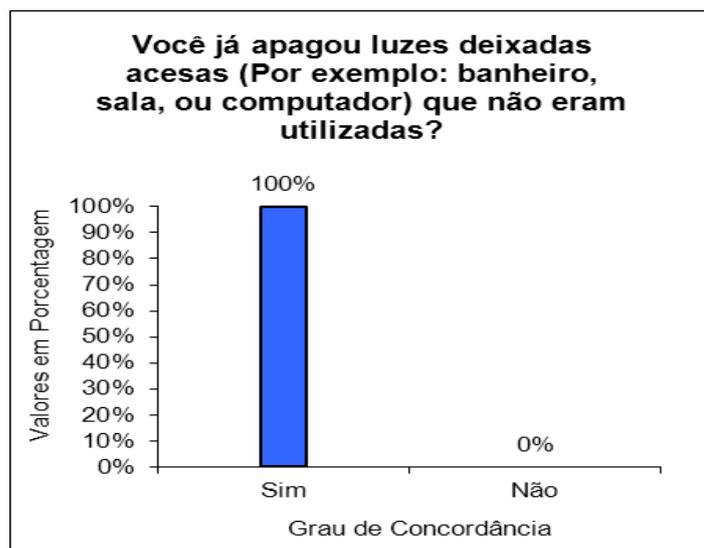


Figura 20 - Gráfico 2 - Preocupação com o consumo de energia

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

Apesar da maior parte, 86,7% dos funcionários informaram que apaga as luzes deixadas acesas nas dependências da empresa (fig.19), um dado importante foi que 100% dos respondentes já apagaram luzes que não eram utilizadas (fig. 20). O que deve ser levado em consideração, pois apesar de apenas 13,3% deixarem eventualmente as luzes acesas (gráfico 1) este dado se contrapõe ao gráfico 2. Pois, a organização apresenta um perfil de funcionários ecologicamente corretos, como visto anteriormente.

Outro fator chave é que, inicialmente, ocorreu uma diminuição drástica do consumo de energia, conforme fig.6. A partir de 2013 o consumo passou a ficar elevado novamente, conforme fig. 11, apresentadas no referencial teórico. Ou seja, comprovando o aumento de energia elétrica, haja vista que todos os entrevistados afirmaram já terem apagado luzes ou aparelhos que não eram utilizados.

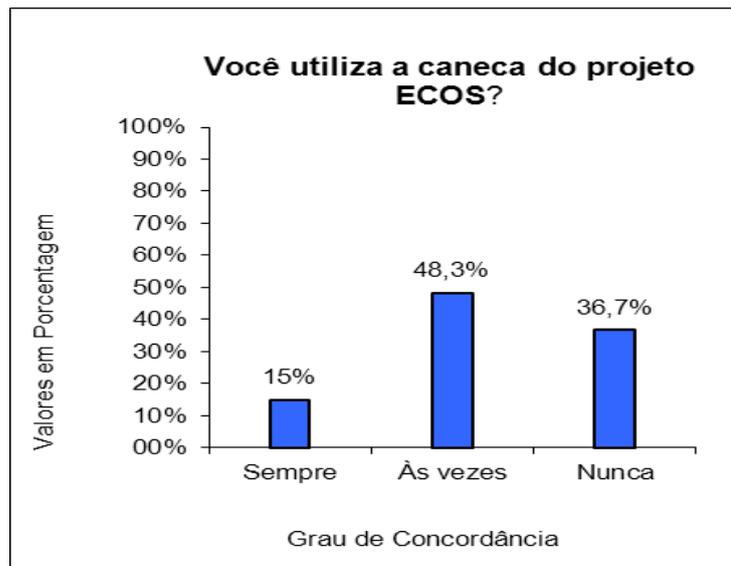


Figura 21 - Gráfico 3 - Utilização da Caneca Ecos

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

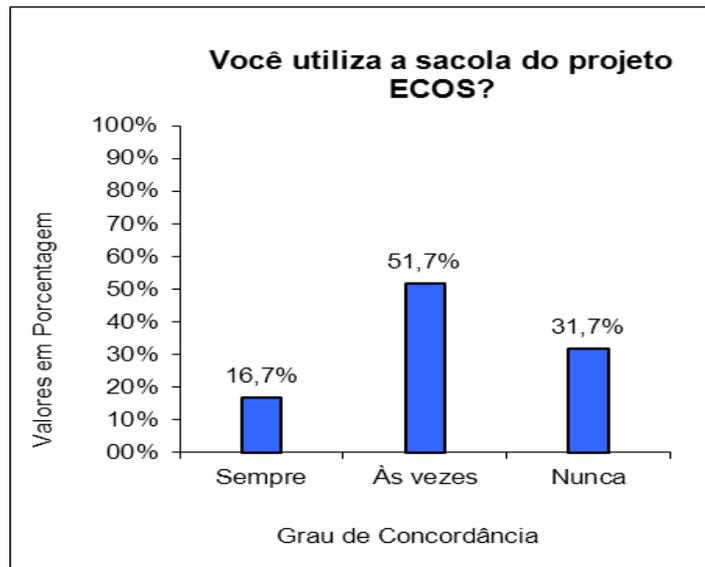


Figura 22 - Gráfico 4 - Utilização da Sacola Ecos

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

A maior parte dos respondentes afirmou que utiliza a caneca e a sacola do projeto às vezes, com 48,3% e 51,7%, respectivamente, dos resultados apresentados. No entanto, como segundo colocado nas respostas os que nunca utilizam o material é bastante superior aos que sempre utilizam. O que precisa ser trabalhado pelos gestores do projeto. Conforme apresentado nas figuras 8 e 13 do referencial teórico, a redução do consumo de copos descartáveis foi bastante efetiva, comparadas aos anos de 2009 a 2012, apesar do pequeno aumento que houve no ano de 2013, o consumo ficou em estágios bem próximos. Por isso, a utilização da sacola/caneca do projeto precisa ser reforçada, constantemente, para que não entre no esquecimento, ou tenha resultados apenas quando novidade.

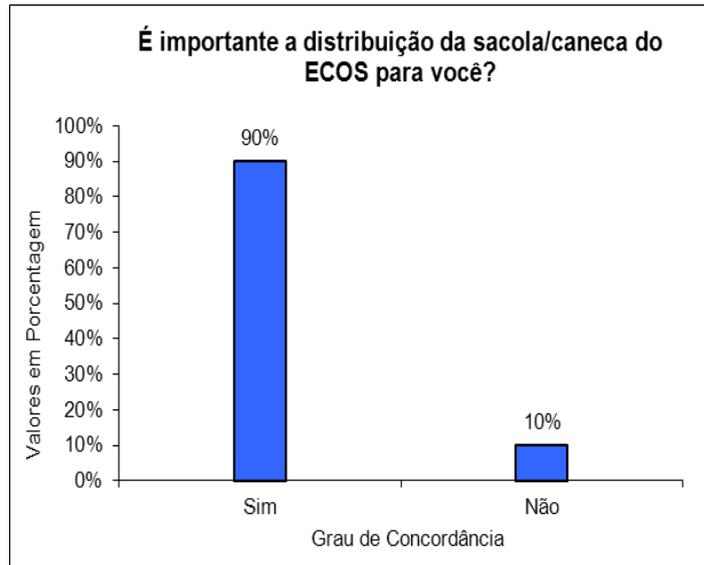


Figura 23 - Gráfico 5 - Importância da distribuição da sacola/caneca

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

Apesar de considerar importante a distribuição dos materiais pelo projeto conforme demonstra o gráfico 5, a adesão é feita de forma esporádica. Conforme, os resultados apresentados nos gráficos 3 e 4.

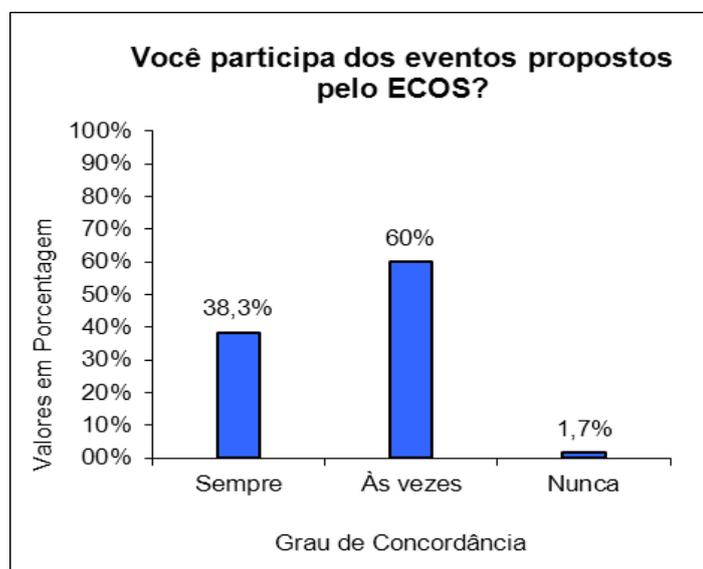


Figura 24 - Gráfico 6 - Adesão aos eventos propostos pelo Ecos

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

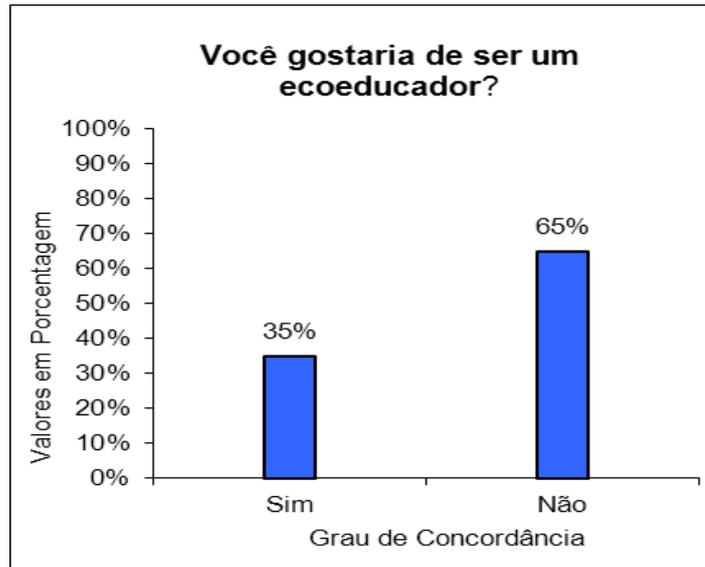


Figura 25 - Gráfico 7 - Participação do Programa de Ecoeducadores

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

A maioria dos respondentes tem interesse em participar dos eventos propostos pelo projeto Ecos, o que corrobora com a informação do elevado nível de consciência ambiental apresentada pelos funcionários.

O gráfico 7 apresenta uma porcentagem de 35% de funcionários que gostariam de ser um ecoeducador da organização, o que é um dado superior ao que é apresentado atualmente como total de ecoeducadores da CNC/DF. Outra análise que pode ser feita do resultado é que apesar do interesse pelo tema (fig.15), motivações precisam existir para que os funcionários se engajem mais pelo projeto.

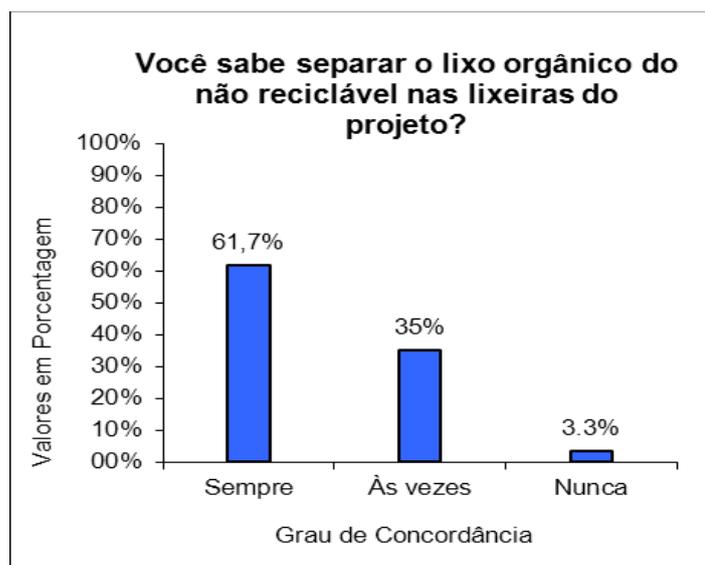


Figura 26 - Gráfico 8 - Separação do lixo

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

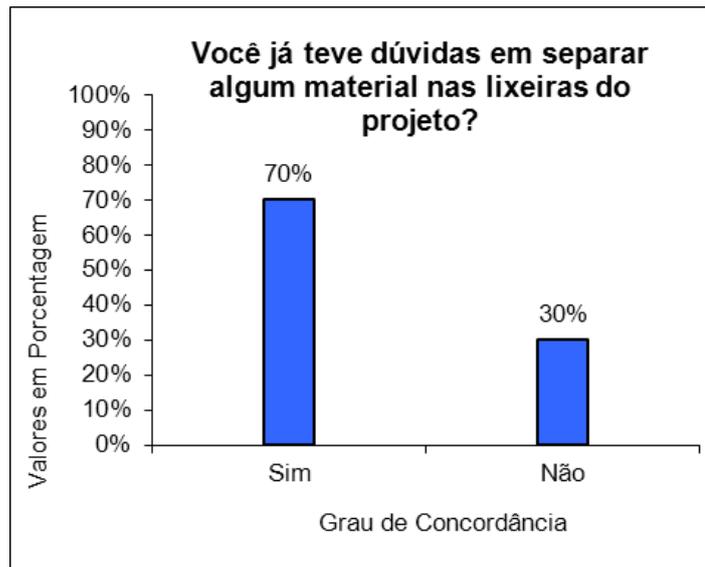


Figura 27 - Gráfico 9 - Dúvidas na separação do lixo  
 Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

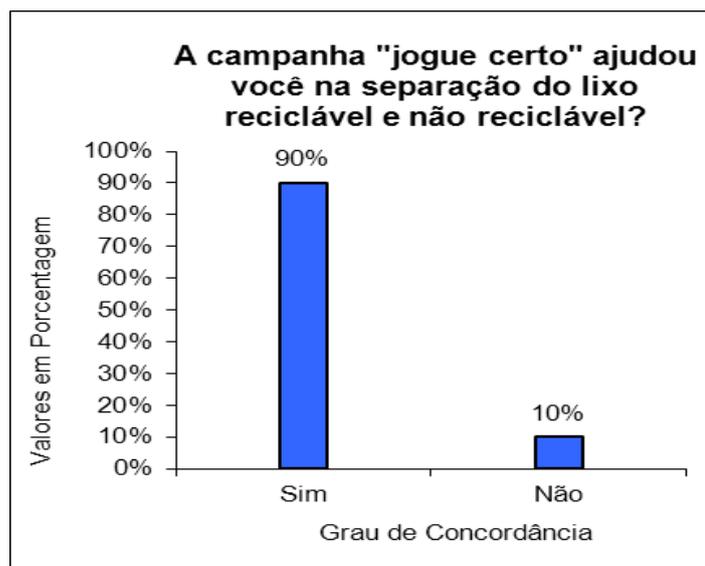


Figura 28 - Gráfico 10 - Campanha "Jogue Certo"  
 Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

Apesar da grande maioria dos colaboradores saber separar o lixo orgânico do não reciclável nas lixeiras da organização, 70% informaram que já tiveram dúvidas em separar algum material nas lixeiras do projeto. O que pode ser gerado pela falta de conhecimento em separar outros tipos de resíduos.

As campanhas propostas pelo projeto demonstram-se eficazes, já que 90% dos respondentes informaram que a campanha influenciou a sua atitude na hora de realizar a separação dos resíduos sólidos.

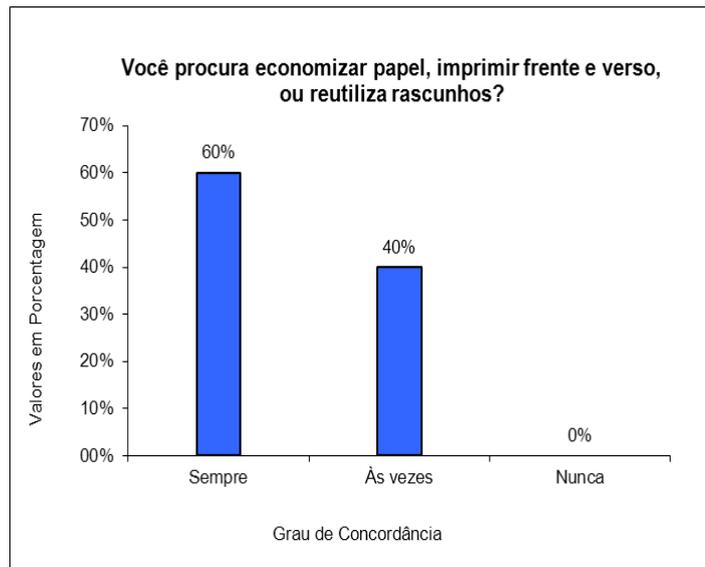


Figura 29 - Gráfico 11 - Economia de Papel

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

A crescente economia de papel é um ponto forte e que ainda está em desenvolvimento na organização. Conforme os relatórios Ecos, apresentados pelas figuras 9 e 12. Pois, apesar do aumento de papel ter ocorrido no relatório de 2012, o relatório de 2014 reforça o dado apresentado na pesquisa e os dados da drástica diminuição do papel entre os anos de 2009 a 2012. O que reforça a importância das constantes campanhas sobre o tema, para não causar a estagnação do assunto.



Figura 30 - Gráfico 12 - Campanha do descarte de óleo usado

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

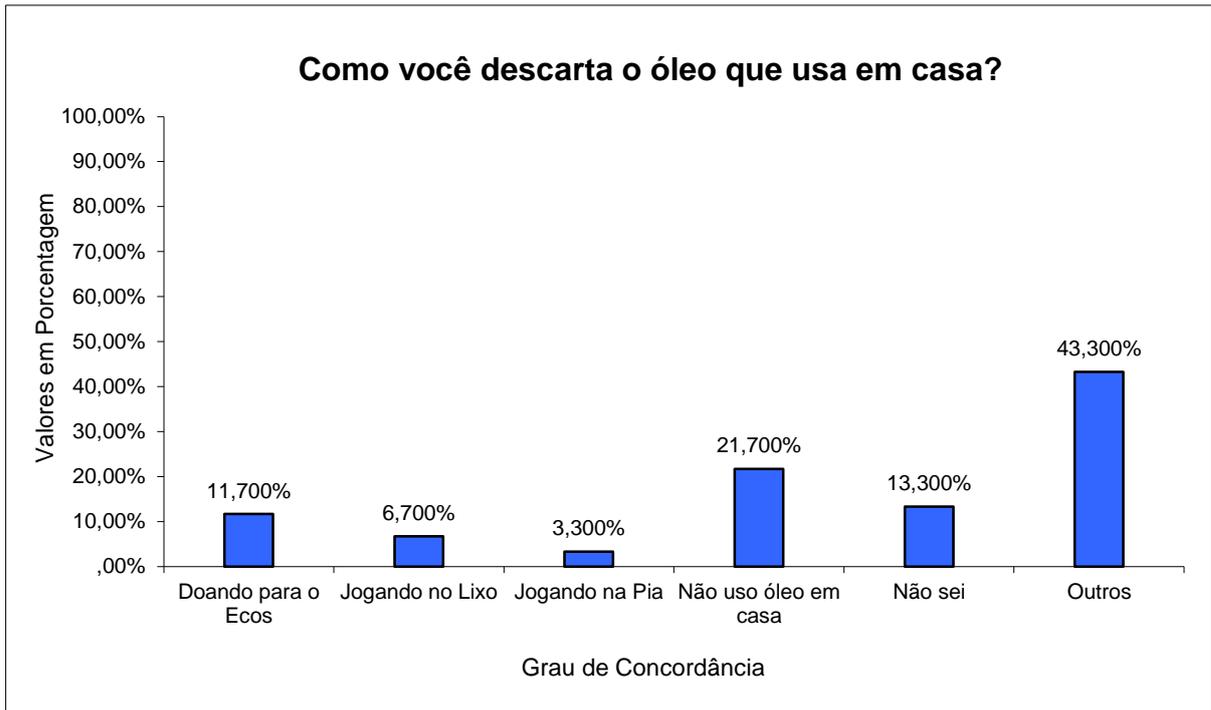


Figura 31 - Gráfico 13 - Descarte do óleo de cozinha

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

A maioria dos respondentes não demonstrou interesse em participar da campanha de doação de óleo usado. Pois, retirando as respostas que inviabilizam a participação dos respondentes à campanha, a maioria descarta o óleo de outra maneira sem realizar a sua doação. Embasando o argumento que, apesar da elevada consciência ambiental dos respondentes, a ação se torna bastante oposta à prática. Ou seja, apesar de terem informações, ou saberem como deve ser feito, nem sempre a adesão ocorre com atitudes em prol de ações socioambientais.

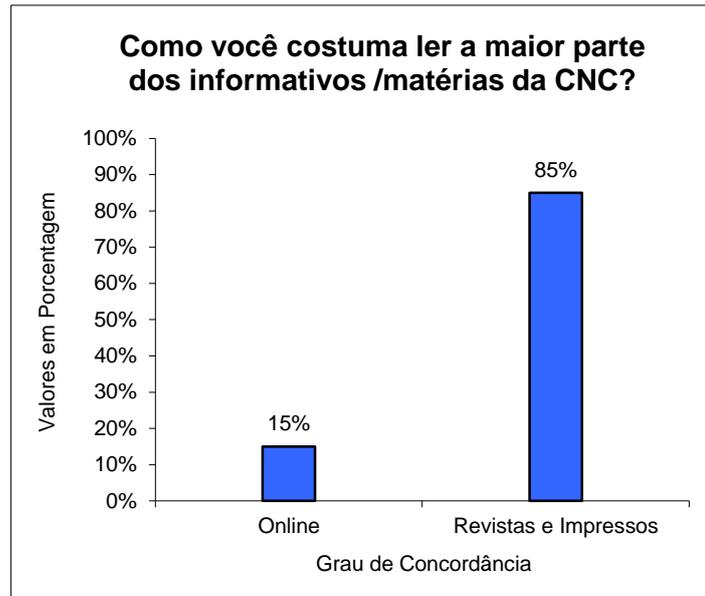


Figura 32 - Gráfico 14 - Leitura do material da CNC

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

O gráfico 14 demonstrou que a impressão de informativos e impressos deve ser repensada na empresa, pois a grande maioria dos respondentes disse que costuma ler as informações pertinentes da organização de forma online. O que vai de encontro com a pesquisa de sustentabilidade realizada e demonstrada pela figura 15, na qual 80% disse ser importante reduzir ou eliminar impressões e informativos internos e 85% incentivou a redução do consumo de papel.



Figura 33 - Gráfico 15 - Descarte na lixeira da sala

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

A lixeira da sala pode receber papéis e matérias recicláveis, portanto a maioria dos funcionários está agindo de maneira correta. No entanto, os 15% dos respondentes que colocaram orgânicos nas suas respostas podem inviabilizar a coleta seletiva da lixeira, conforme foi visto anteriormente o nível de reciclagem passa para apenas 1%, se a mesma ainda for coletiva, anulará a atitude dos colegas de setor/área que realizam a separação conforme informada na cartilha do projeto, o que inviabilizará a logística reversa do processo de reciclagem e o retorno para as cooperativas parceiras (fig. 14).

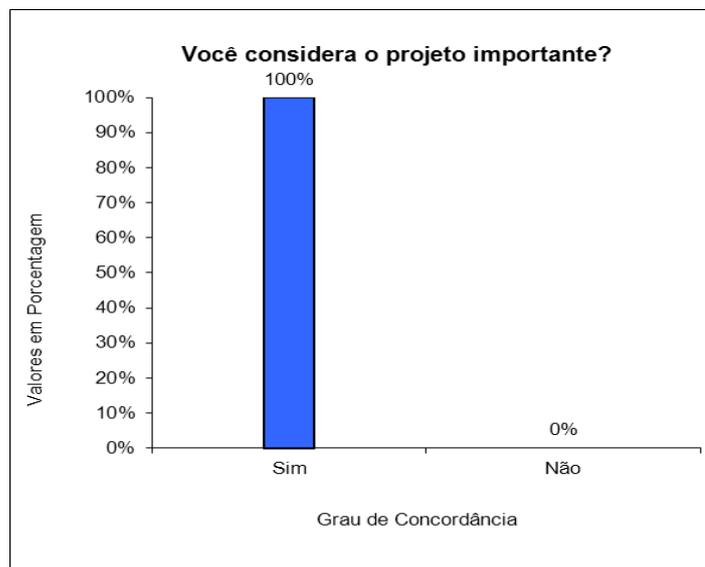


Figura 34 - Gráfico 16 - Importância do projeto

Fonte: Elaborado pelo autor com os dados da pesquisa

Todos os funcionários que responderam a pesquisa consideram o projeto importante. O que não é uma surpresa, haja vista que a maioria dos respondentes tem um elevado nível de conscientização ambiental.

Quanto ao questionamento qualitativo para melhoria do projeto, houve a sugestão para:

- Sempre que possível trazer palestras de conscientização e filmes sobre o meio ambiente;
- Todos os setores utilizarem folhas A4 recicladas;
- Substituição das lixeiras das estações de trabalho, por recicláveis e não recicláveis;
- Iniciativas mais envolventes;

- A maioria citou o incentivo ao projeto com mais campanhas e iniciativas educativas, sendo que um respondente destacou “campanha para incentivar a diminuição do uso de papel na CNC”.

Algumas sugestões demonstram-se novas comparadas à figura 16, podendo ser implementadas e bem aceitas pelos funcionários. Os resultados demonstraram um elevado grau de consciência ecológica entre os funcionários da CNC/DF.

Apesar de nem todas as campanhas terem completa adesão, isso não exclui a importância das iniciativas sugeridas pelo projeto, ficando bastante explícito quando se trataram de perguntas voltadas para a importância das campanhas, ações e até mesmo para o projeto.

Por isso é importante à inserção de projetos socioambientais nas empresas, assim como a efetiva adesão e participação dos membros, haja vista que não basta somente planejar, mas também que tais projetos possam existir de forma efetiva para que sejam concretizados e realizados de fato.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **5.1. Conclusões**

Nesta seção alguns dos principais tópicos apresentados na monografia serão lembrados. O objetivo principal do presente trabalho foi cumprido, pois foi investigado e avaliado a existência da consciência ambiental e a efetiva participação dos funcionários da empresa em projetos sustentáveis conforme visto anteriormente.

A pesquisa foi voltada para responsabilidade socioambiental da organização, um tema que cada vez mais começa a ser discutido pelas empresas, sociedade e indivíduos. O projeto Ecos tratado na monografia é uma iniciativa bem fundamentada e uma oportunidade que poucas organizações oferecem aos seus funcionários. Com um projeto bem estruturado, que vem crescendo ao longo do tempo e que pode ser reproduzido em outras organizações. Haja vista, a importância que ele apresenta para sociedade e para confederação.

Os objetivos propostos pelo estudo foram alcançados, pois foi realizado toda a descrição do projeto, assim como suas formas de adesão e divulgação, tais como: campanha de doação de óleo usado, reciclagem de papel, separação dos diversos tipos de resíduos, dentre outros. Para identificar o nível de consciência ambiental, a adesão e a importância do projeto os funcionários foram submetidos à aplicação de questionários, através das perguntas realizadas os tópicos trabalhados e discutidos foram mensurados. Apresentando resultados convergentes e divergentes em algumas situações quando comparado com a análise documental do referencial teórico. Pontos fortes e melhorias para o projeto foram identificados e continuarão a serem listados no tópico a seguir.

Conclui-se que o nível de consciência ambiental dos membros da organização impacta parcialmente na adesão dos colaboradores no projeto socioambiental proposto pela empresa. Como visto na maioria dos resultados apresentados, apesar do elevado grau de consciência ambiental, algumas ações propostas ou tem uma alta aceitação, como no caso dos papéis, ou é parcialmente aceita, como no caso da sacolas/canecas, ou possui uma baixa adesão, como no caso do óleo para descarte,

principalmente, no que se tange a ações práticas e que precisam ser realizadas fora do ambiente de trabalho. No entanto, não se deve descartar os avanços e os resultados positivos que os colaboradores apresentaram: como a significativa redução do consumo de copos descartáveis e a participação aos eventos propostos.

## **5.2. Sugestões e Recomendações**

Como foi observado através dos resultados, o projeto tem um peso importante para os colaboradores da organização. Visando aperfeiçoar a concepção de algumas ideias já existentes, motivar novas, as sugestões apresentadas a seguir servem para estimular a constante busca do aprimoramento do programa sustentável, sendo elas:

- Substituir as luzes de locais pouco utilizados, como os banheiros, corredores, podem ser substituídas por sistemas mais modernos de acendimento automático de iluminação, reduzindo os custos com energia elétrica.
- Trocar as descargas por um sistema com duplo acionamento, para diferentes formas de uso, reduzindo o consumo de água.
- Criar um sistema de carona entre amigos do escritório, ou vestiário para ciclistas que preferem utilizar bicicletas ao invés de outros meios poluentes para chegar ao trabalho.
- Sinalizar ou substituir as lixeiras das salas também podem apresentar sinalização, ou sua substituição por duplos coletores de resíduos.
- Realizar a distribuição de minis coletores nas mesas dos funcionários, pois a maioria dos setores utiliza cliques e grampos, podendo os mesmos serem descartados em locais apropriados, ao invés, da lixeira da sala que não tem a funcionalidade de receber material não-reciclável.
- Incentivar campanhas para redução de papel toalha, economia na impressão de papel, água e outros pontos chaves para reduzir o consumo e evitar o desperdício.
- Bonificar setores, ou até mesmo pessoas que demonstrem empenho nas ações do projeto, exemplo, distribuição de lápis e cartões que possuem sementes para serem plantadas, lixeiras com a separação de vários tipos de

material para suas residências ou outros materiais, brindes que incentivem a sustentabilidade.

- Incluir novas campanhas, com materiais que possam ser reutilizados e reciclados.
- Instituir o dia do Projeto Ecos, com um tarde de atividade voltadas a sustentabilidade.

A gestão do projeto precisa sempre estar atenta aos resultados que as campanhas apresentam, estimulando novas ideias e lembrando as já existentes para que não a mesma não caia no esquecimento.

### **5.3. Limitações**

Algumas limitações estão presentes no trabalho, principalmente, no que consiste a organização, pois o Projeto Ecos envolve a CNC, o SESC e o SENAC, sendo um projeto bem estruturado e que serve de exemplo para muitas instituições. No entanto, somente parte dos funcionários da CNC/DF foram ouvidos.

Nem todas as campanhas e propostas foram abordadas pela pesquisa, haja vista a grande quantidade de ações propostas pelo Projeto Ecos na CNC/DF. Outro fator chave foi o tempo disponível para realização da pesquisa, assim determinadas teorias não foram abordadas.

## REFERÊNCIA

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR 10004. Resíduos Sólidos – Classificação, 2004.

ANDERSON, Robert O. **Foreword in the public affairs handbook**. New York: Anacon, 1982.

BERTONILI, G. R. F; POSAMAI, O. **Proposta de Instrumento de Mensuração do Grau de Consciência Ambiental, do Consumo Ecológico e dos Critérios de Compra dos Consumidores**. Revista de Ciência e Tecnologia. V 3, nº. 25/26 – p. 17 -25. 2006. Disponível em: <http://www.unimep.br/phpg/editora/revistaspdf/rct25art02.pdf> Acesso em 20/07/2015.

BOFF, L. **A História da Sustentabilidade**. 2007. Disponível em: <[www.leonardoboff.com/site/vista/2007/nov30.htm](http://www.leonardoboff.com/site/vista/2007/nov30.htm)>. Acesso em: 15/06/2015.

BRASIL. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/meio-ambiente/2012/04/separacao-incorreta-do-lixo-dificulta-reciclagem>. Acesso em: 12/10/2015.

CNC, 2015. Disponível em: <http://www.intranet.cnc.br/Paginas/noticia-detalhada.aspx?not=1870>. Acesso em: 22/04/2015.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI. **Retratos da Sociedade Brasileira: Meio Ambiente**. (2012). Disponível em: [http://arquivos.portal-daindustria.com.br/app/cni\\_estatistica\\_2/2012/05/02/54/RetratosDaSociedadeBrasileira\\_07\\_Meioambiente.pdf](http://arquivos.portal-daindustria.com.br/app/cni_estatistica_2/2012/05/02/54/RetratosDaSociedadeBrasileira_07_Meioambiente.pdf). Acesso em: 02/06/2015.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO - CNC. **História**. Disponível em: <[www.portaldocomercio.org.br](http://www.portaldocomercio.org.br)>. Acesso em: 23/03/2015.

CONTANDRIOPOULOS, A.-P.; CHAMPAGNE, F.; POTVIN, L.; DENIS, J.-L. BOYLE, P. **Saber preparar uma pesquisa**. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1994.

DONAIRE, D. **Gestão Ambiental na empresa**. São Paulo: Atlas, 2013

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo:Pioneira, 1995.

\_\_\_\_\_. **Os novos paradigmas da administração**. In Exame ano 32 nº 4 24/02/99.

\_\_\_\_\_. **Administração de Organizações sem fins lucrativos;Princípios e práticas**. São Paulo:Pioneira,1997.

\_\_\_\_\_. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo, Pioneira, Publifolha, 1999.

Ecos: programa de sustentabilidade CNC- SESC – SENAC: Relatório 2012/Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – Rio de Janeiro: CNC,2013. 20p.

Ecos: programa de sustentabilidade CNC- SESC – SENAC: Relatório 2013/ Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – Rio de Janeiro: CNC,2014. 20p.

Ecos: programa de sustentabilidade CNC- SESC – SENAC: Relatório 2014/ Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – Rio de Janeiro:

GOUVEIA, N. (2012) **O desenvolvimento econômico, o crescimento populacional, a urbanização e a revolução tecnológica vêm sendo acompanhados por alterações no estilo de vida e nos modos de produção e consumo da população.** Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232012000600014](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000600014) Acesso em: 22/06/2015

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1989

GUIA EXAME. **Sustentabilidade.** Ano 2013, p.28-31, São Paulo, 2013.

JACOBI, P. (2003) . **EDUCAÇÃO AMBIENTAL, CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE.** 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/n118/16834.pdf>.> Acesso em: 23/05/2015.

JACOBI, Pedro. Educação Ambiental, Cidadania e Sustentabilidade. In: Cadernos de Pesquisa n. 118, p. 191-198, mar. 2003. Disponível em . Acesso em: 25 jul. 2011.

LAGES, N. S.; NETO, A. V. **Mensurando a consciência ecológica do consumidor: um estudo de realizado na cidade de Porto Alegre.** Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Salvador, BA, Brasil, 2002.

LEITE, P. R. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEYER M. M. **Gestão ambiental no setor mineral: um estudo de caso.** 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MMA. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/producao-e-consumo-sustentavel/saco-e-um-saco/saiba-mais> Acesso em: 12/10/2015

Ministério do Meio Ambiente – MMA, Agenda Ambiental da Administração Pública, 2009. Disponível em: [http://www.mma.gov.br/estruturas/a3p/\\_arquivos/cartilha\\_a3p\\_36.pdf](http://www.mma.gov.br/estruturas/a3p/_arquivos/cartilha_a3p_36.pdf). Acesso em: 15/04/2015

NILSSON, W. R. **Services instead of products: experiences from energy markets - examples from Sweden.** In: MEYER-KRAHMER, F. (Ed.). Innovation and sustainable development: lessons for innovation policies. Heidelberg: Physica-Verlag, 1998.

PEREIRA, A. C.; SILVA. G. Z.; CARBONARI. M.E.E. **Sustentabilidade, responsabilidade social e meio ambiente.** São Paulo: Saraiva, 2011

ROGERS, D. S.; TIBBEN-LEMBKE, R. S. **Going backwards: reverse logistics trends and practices.** University of Nevada. Reno: CLM, 1998.

\_\_\_\_\_. An examination of reverse logistics practices. *Journal of Business Logistics*, v. 22, n. 2, p. 129-148, 2001.

STAKE, R.E. (1994). **Case Studies, In: Denzin, N. K. e Lincoln, Y.S. Handbook of Qualitative Research.** London: Sage Publications.

STRAUGHAN, Robert D.; ROBERTS, James A. "Environmental Segmentation Alternatives:

a look at green consumer behavior in the new millennium". **Journal of Consumer Marketing**, v. 16, n. 6, 1999. p. 558-575.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** – São Paulo: Atlas, 2000.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2ª Ed. Porto Alegre. Editora: Bookmam. 2001.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Questionário

#### Questionário sobre consciência ecológica e projeto ECOS

Prezado(a) participante,

Me chamo Daniella Barbosa e sou estagiária da SMAT/DF. Sou estudante do curso de Administração da Universidade de Brasília (UnB) e estou realizando esta pesquisa, juntamente com o auxílio do meu orientador, Professor Me. Marcos A. Dantas, referente à minha monografia de conclusão de curso. Diante do exposto, sua contribuição é de extrema valia para realização deste trabalho.

Escolhi realizar um estudo de caso na CNC voltado para o projeto ECOS. Gostaria de contar com a colaboração de todos para o preenchimento do questionário que será apresentado a seguir. Serão necessários por volta de 5 a 10 minutos, sua sinceridade e participação serão fundamentais para o presente trabalho. Portanto, não há respostas certas ou erradas, apenas respostas que propiciarão desenvolver e aprimorar o tema abordado.

Também é importante esclarecer que o seu anonimato é garantido, de forma que suas respostas serão sempre analisadas em conjunto com as de outros entrevistados.

Por favor, peço que conclua a pesquisa! Sua participação é essencial!

Muito obrigada, desde já, pela importante contribuição!

#### Consciência Ecológica

Utilizando a escala abaixo escolha a opção que melhor representa a sua opinião perante as afirmações.

<b>1</b>	<b>Discordo totalmente</b>
<b>2</b>	<b>Discordo parcialmente</b>
<b>3</b>	<b>Nem discordo nem concordo</b>
<b>4</b>	<b>Concordo parcialmente</b>
<b>5</b>	<b>Concordo Totalmente</b>

**Eu não compro produtos fabricados ou vendidos por empresas que prejudicam ou desrespeitam o meio ambiente.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu não compro produtos para minha casa que prejudicam o meio ambiente.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Quando eu tenho que escolher entre dois produtos iguais, eu sempre escolho o que é menos prejudicial às outras pessoas e ao meio ambiente.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu já convenci amigos ou parentes a não comprar produtos que prejudicam o meio ambiente.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu sempre faço um esforço para reduzir o uso de produtos feitos de recursos naturais escassos.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Quando possível, eu sempre escolho produtos que causam menor poluição.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu procuro comprar produtos feitos de papel reciclado.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Sempre que possível, eu compro produtos feitos com material reciclado.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu procuro não comprar produtos que possuem grande quantidade de embalagem.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu tento comprar apenas produtos que podem ser reciclados.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu evito comprar produtos com embalagens que não são biodegradáveis.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu procuro , insistentemente, reduzir o consumo de energia elétrica.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Na minha residência eu separo o lixo orgânico do lixo seco.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu procuro comprar eletrodomésticos que consomem menos energia elétrica.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu não compro produtos e alimentos que podem causar a extinção de algumas espécies animais e vegetais.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Quando eu conheço os possíveis danos que um produto pode causar ao meio ambiente, eu não compro este produto.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu normalmente compro o produto com preço mais baixo, mesmo sabendo que ele prejudica o meio ambiente.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu sempre tento usar eletrodomésticos (por exemplo: máquina de lavar, chuveiros elétricos, ferro de passar) fora do horário de pico de consumo, que ocorre entre as 18h30 e às 21h30.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu troquei as lâmpadas da minha casa por lâmpadas de menor potência para reduzir o consumo de energia elétrica.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Antes de jogar algo no lixo, eu penso em como poderia reutilizá-lo.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu separo o lixo que pode ser reciclado, como papel, plástico, alumínio, vidro, ou metais ferrosos?**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu procuro não deixar a torneira aberta ao escovar os dentes ou fazer a barba.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu utilizo máquinas de lavar roupas ou louças apenas quando estiverem com a capacidade máximo preenchida.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

**Eu me preocupo em não jogar lixo na rua.**

Discordo Totalmente ( ) ( ) ( ) ( ) ( )Concordo Totalmente  
1 2 3 4 5

## **Projeto ECOS**

Você apaga as luzes quando sai do banheiro, sala, ou ambientes de trabalho que não estejam sendo utilizados?

( ) Sempre ( ) Às Vezes ( ) Nunca

Você já apagou luzes deixadas acesas (Por exemplo: banheiro, sala, ou computador) que não eram utilizadas?

( ) Sim ( ) Não

Você utiliza a caneca do projeto ECOS?

( ) Sempre ( ) Às Vezes ( ) Nunca

Você utiliza a sacola do projeto ECOS?

( ) Sempre ( ) Às Vezes ( ) Nunca

É importante a distribuição da sacola/caneca do ECOS para você?

( ) Sim ( ) Não

Você participa dos eventos propostos pelo ECOS?

( ) Sempre ( ) Às Vezes ( ) Nunca

Você gostaria de ser um ecoeducador?

Sim  Não

Como você costuma ler a maior parte dos informativos/ matérias da CNC?

Revistas e Impressos  Online

A campanha "jogue certo" ajudou você na separação do lixo reciclável e não reciclável?

Sim  Não

Você já doou óleo usado para o projeto?

Sim  Não

Como você descarta o óleo que usa em casa?

Doando para o projeto ECOS

Jogando no lixo

Jogando na pia

Não uso óleo em casa

Não sei

Outros

Você sabe separar o lixo orgânico do não reciclável nas lixeiras do projeto?

Sempre  Às Vezes  Nunca

Você já teve dúvidas em separar algum material nas lixeiras do projeto?

Sim  Não

Na lixeira da sala você joga:

Só papel

Papel e materiais recicláveis

Papel, embalagens recicláveis e orgânicos

Só orgânicos

Você procura economizar papel, imprimir frente e verso, ou reutiliza rascunhos?

Sempre  Às Vezes  Nunca

Você considera o projeto importante?

Sim  Não

Alguma sugestão para melhorar o projeto?

### **Informações Sociodemográficas**

Faixa etária:

Até 24 anos  25 a 34 anos  35 a 49 anos  Acima de 50 anos

Sexo:  Feminino  Masculino

Nível de Escolaridade:

Ensino Fundamental

- Ensino médio Incompleto
- Ensino médio Completo
- Ensino superior incompleto ou em andamento
- Ensino Superior Completo
- Pós- Graduação (Especialização)
- Pós- Graduação (Mestrado/Doutorado)

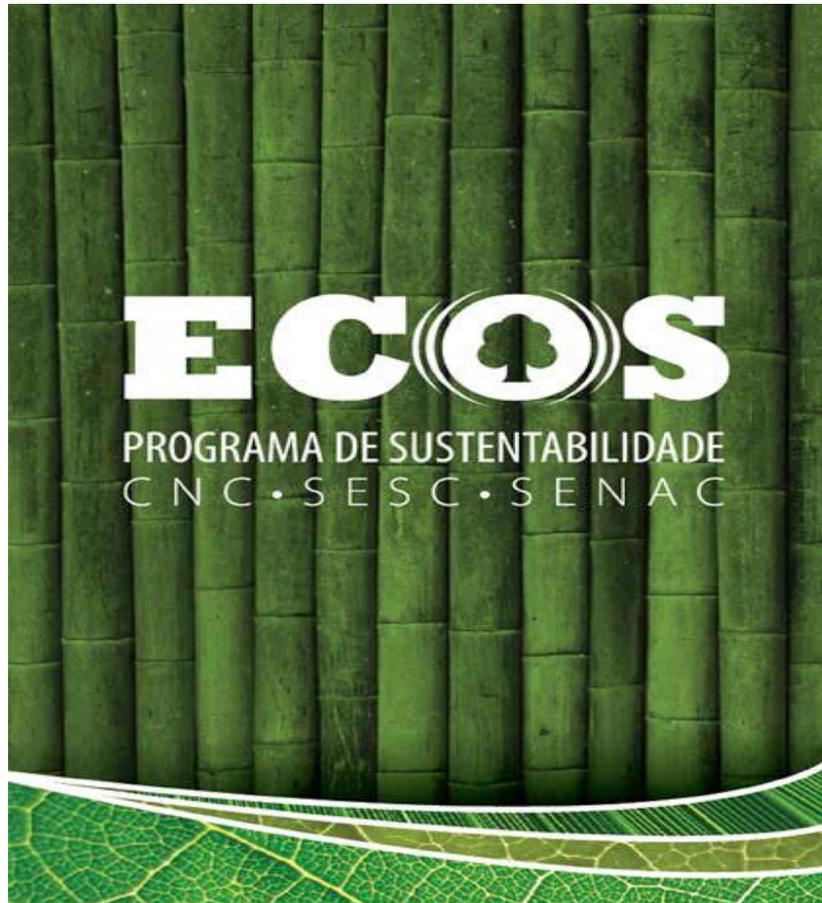
Renda Mensal:

- Até R\$1.500,00
- De R\$1500,01 até R\$5.000,00
- De R\$5.000,01 até R\$10.000,00
- De R\$10.000,01 até R\$15.000,00
- Acima de R\$15.000,01

Sua resposta foi registrada. Obrigada pela participação e dedicação do seu tempo!

## ANEXO

### Anexo A – Cartilha Programa de Sustentabilidade ECOS



CNC – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMERCIO DE BENS,  
SERVIÇOS E TURISMO

ANTONIO OLIVEIRA SANTOS  
*Presidente*

SESC – DEPARTAMENTO NACIONAL

MARON EMILE ABI-ABIB  
*Direção-Geral (DG)*

SENAC – DEPARTAMENTO NACIONAL

SIDNEY CUNHA  
*Direção-Geral (DG)*



Atuar como **protagonista na questão ambiental**, assumindo a responsabilidade de dar o exemplo, focando suas ações nas boas práticas, é prioridade na Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.



ANTONIO OLIVEIRA SANTOS *Presidente da CNC*



Neste projeto, começamos com ações simples, como a substituição de copos descartáveis por canecas e copos reaproveitáveis, e orientações sobre consumo consciente, por meio de placas sinalizadoras de alertas em locais onde pode haver redução de consumo, como impressoras e copas. Mais do que a economia e redução do impacto de nosso ambiente de trabalho no meio ambiente, essas ações pontuais contribuíram muito para a **mudança de mentalidade de nossos servidores, que abraçaram tais medidas e certamente hoje são multiplicadores delas**. Agora o Ecos já está atuando em outras etapas...



MARON EMILE ABI-ABIB *Diretor-geral do SESC/DN*



O ECOS é mais um exemplo bem-sucedido de parceria entre CNC, SESC e SENAC Nacionais que sempre somam esforços para multiplicar resultados. E ficamos muito felizes em constatar que essa união vem trazendo benefícios diretos para uma **gestão cada vez mais saudável e sustentável em nossas sedes**, elevando a qualidade de vida de nossos empregados e de todos que fazem parte do dia a dia das nossas instituições.



SIDNEY CUNHA *Diretor-geral do SENAC/DN*



"... a ideia do ECOS é uma ideia boa, uma ideia nobre, de fundamentos precisos, bem apresentados. **Este projeto está condenado a dar certo...**"



ANDRÉ TRIGUEIRO *Jornalista ambiental*

# DISCURSO E PRÁTICA

Com base no compromisso que as instituições vêm adquirindo a respeito de seus passivos socioambientais, torna-se fundamental a implementação de ações que induzam a mudança de pensamentos, paradigmas, posturas e procedimentos internos, preconizados pelo desenvolvimento economicamente viável, socialmente justo e ecologicamente correto. Porém, para que haja credibilidade e coerência, **o discurso precisa materializar-se por meio da prática contínua da sustentabilidade.**

É para iniciar esse processo de mudança que, em 2010, surge o ECOS – Programa de Sustentabilidade CNC-SESC-SENAC. O programa, direcionado ao público interno das três instituições, consiste em um conjunto de ações planejadas e checadas continuamente, para a mitigação dos impactos relacionados às atividades das instituições, que possam representar riscos ao meio ambiente ou à sociedade.

# NOSSA MISSÃO

O ECOS – Programa de Sustentabilidade CNC-SESC-SENAC tem como missão planejar, propor, executar e apoiar ações que induzam à **prática intersetorial e colaborativa da sustentabilidade** nas atividades desenvolvidas nos âmbitos da CNC e dos Departamentos Nacionais do SESC e do SENAC, com o objetivo de mitigar os impactos socioambientais e otimizar os recursos das instituições.



# OBJETIVOS GERAIS

- 🔹 **INCENTIVAR** a implantação e o aperfeiçoamento contínuo do sistema de gestão ambiental, integrado aos demais sistemas de gestão da instituição;
- 🔹 **ACOMPANHAR E MELHORAR**, continuamente, os indicadores de sustentabilidade;
- 🔹 **OTIMIZAR** o uso dos recursos disponíveis;
- 🔹 **DIALOGAR E RESPONDER** às demandas dos públicos de interesse afetados pelas atividades da instituição;
- 🔹 **PRIORIZAR** a compra de produtos e serviços ecologicamente corretos;
- 🔹 **PROMOVER** a sensibilização de seus colaboradores internos e externos para atuarem com responsabilidade na conservação do meio ambiente;
- 🔹 **INCENTIVAR** o uso de técnicas ecoeficientes para a construção, reforma ou ampliação da infraestrutura;
- 🔹 **APOIAR** o uso de fontes de energias renováveis e menos poluentes;
- 🔹 **PROMOVER** a segregação, destinação e tratamento corretos dos resíduos sólidos e líquidos;
- 🔹 **FORTALECER** a integração entre CNC-SESC-SENAC.



# GRUPOS GESTORES

Os grupos gestores estabelecidos na CNC e nos Departamentos Nacionais do SESC e do SENAC são responsáveis pelo desenvolvimento de ações adequadas à realidade de cada entidade e, também, por estabelecer uma importante rede de troca de informações, o que fortalece o movimento sustentável e promove a integração entre o sistema CNC-SESC-SENAC.

Criados de forma multissetorial, os grupos são compostos por servidores com formação em diversas áreas, que, representando sua diretorias, **contribuem com o planejamento e a proposição de ações em todos os setores da instituição**, além de atuarem como agentes difusores das boas práticas em sustentabilidade, seja no trabalho ou em casa.

OS GRUPOS GESTORES SÃO COMPOSTOS POR  
QUATRO SUBGRUPOS TEMÁTICOS:

## GESTÃO

Orientado pelo Ciclo PDCA de melhoria contínua dos resultados do sistema de gestão, administra, acompanha e mede o desempenho ambiental das propostas efetivadas pelo Programa Ecos.

**ATIVIDADES:** Pautas e atas, Relatório Anual Ecos, estrutura ecoeficiente, indicadores de sustentabilidade, Plano de Gestão de Resíduos Sólidos – PGRS.

## DESENVOLVIMENTO

Com o objetivo de construir alicerces para o sólido crescimento do programa nas três instituições, implementa ações que incorporam a cultura sustentável como valor institucional.

**ATIVIDADES:** pesquisas, tecnologia da informação, referenciais institucionais, oportunidades e parcerias, administração do sistema *Moodle*, modelo de implantação.

## CAPACITAÇÃO

Para melhor compreensão acerca da problemática socioambiental, desenvolve a capacidade técnico-profissional e facilita o acesso do público interno a informações referentes a sustentabilidade.

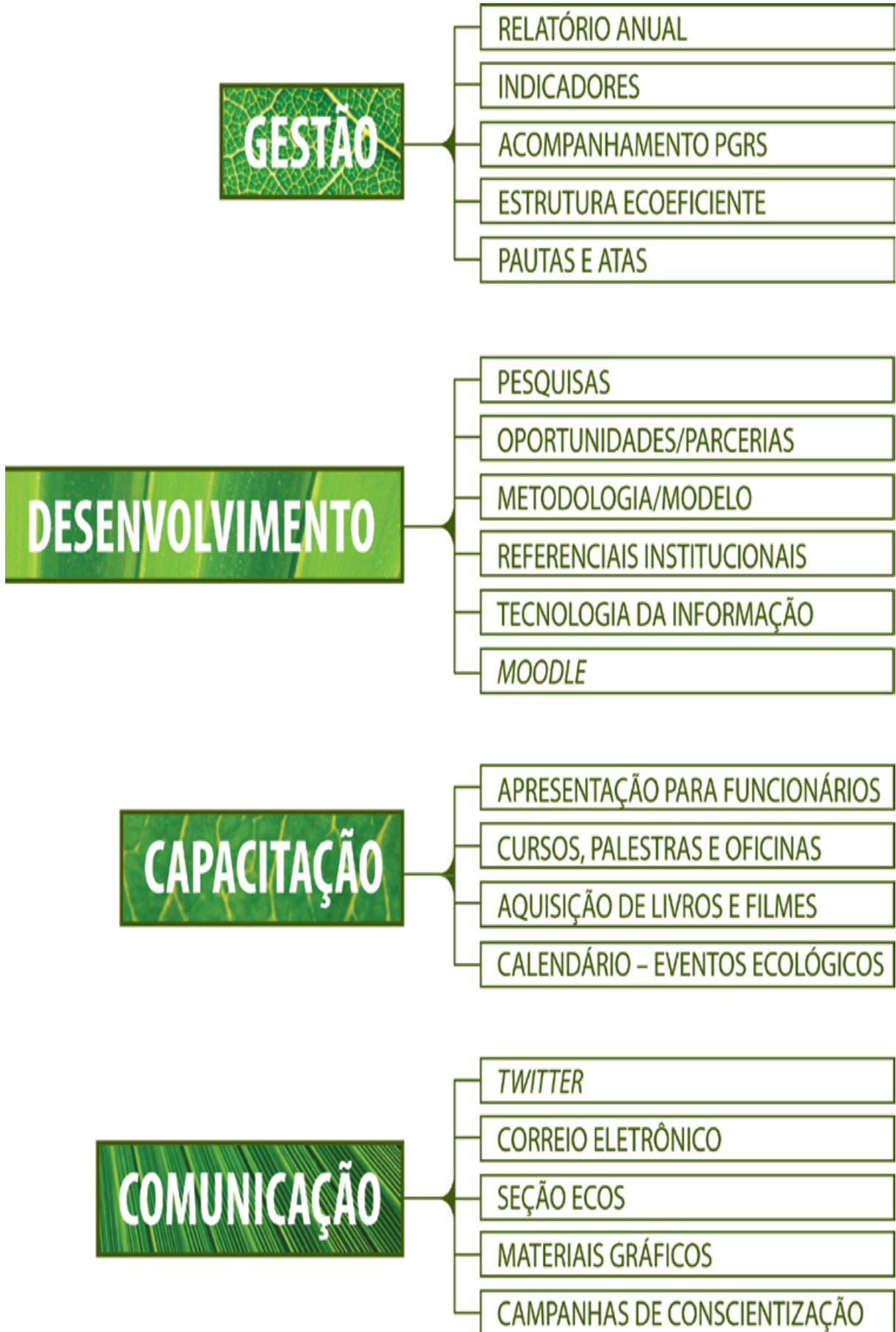
**ATIVIDADES:** aquisição de livros e filmes, calendário de eventos ecológicos, apresentação para novos servidores, cursos, palestras e oficinas para o público interno.

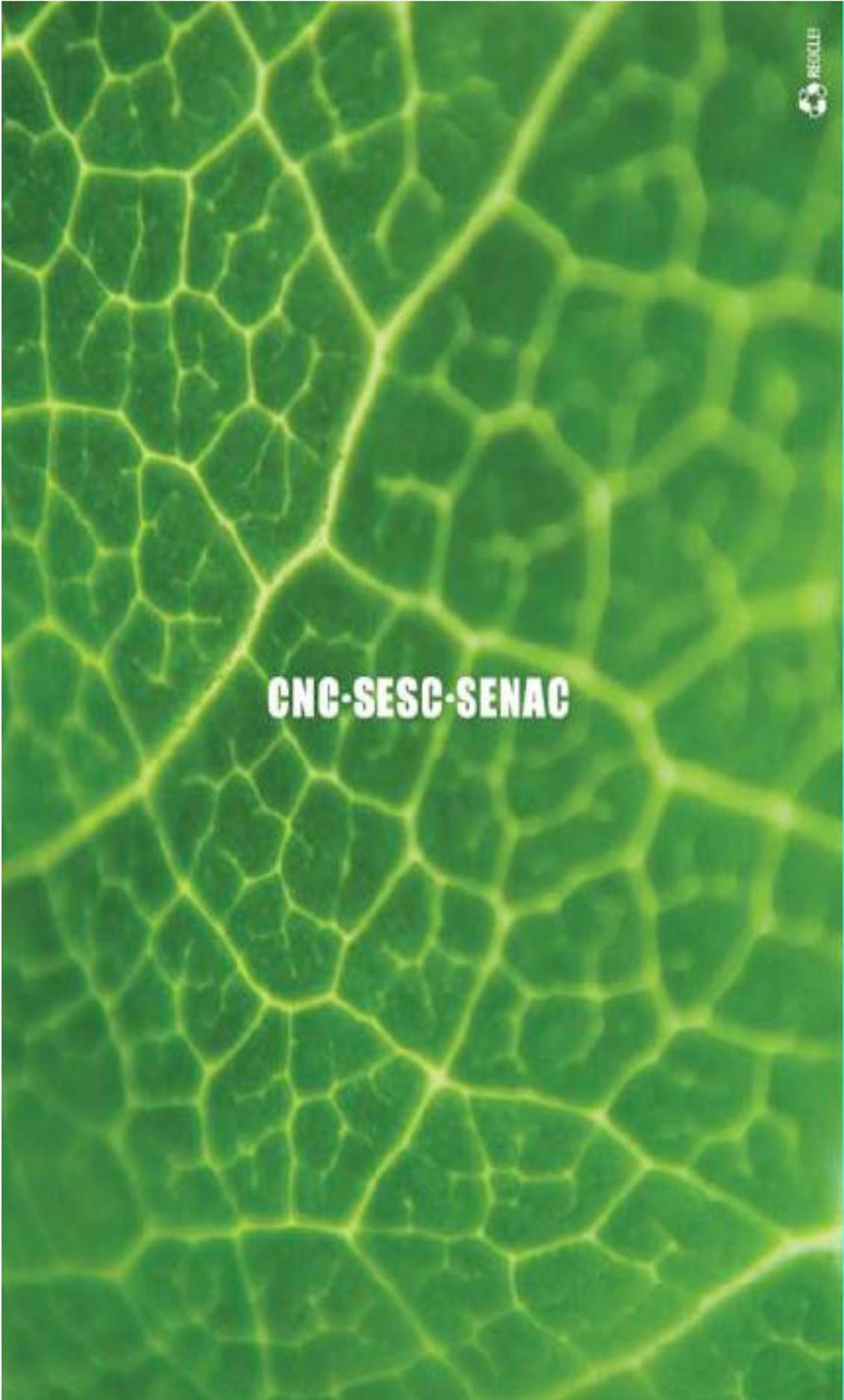
## COMUNICAÇÃO

Promove o diálogo com os servidores e utiliza diversas ferramentas para elaborar, em sinergia com o subgrupo de capacitação, campanhas internas de conscientização e mobilização, tornando as informações mais palatáveis e as ações mais eficazes.

**ATIVIDADES:** redes sociais, diálogo com o público interno, campanhas de conscientização, jornal mural – seção Ecos (virtual e impressa).







**CNC-SESC-SENAC**

