

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

**BENEFÍCIOS ECONÔMICOS NAS CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS TOYOTA
DO ESTADO DE SANTA CATARINA APÓS A CERTIFICAÇÃO ISO 14001**

**ECONOMIC BENEFITS IN THE TOYOTA VEHICLE CONCESSIONARIES OF
THE STATE OF SANTA CATARINA AFTER ISO 14001 CERTIFICATION**

Manuela Gazzoni dos Passos, Geisa Percio do Prado, Gabriela Elvira Goellner e Rafael Jappur

RESUMO

Cada dia, empresas das mais variadas atividades, buscam uma certificação e reconhecimento pelo seu trabalho ou compromisso ambiental, seja através da certificação de um Sistema de Gestão Ambiental, ou pelos selos ambientais em seus produtos ou serviços. Neste âmbito, entende-se que um Sistema de Gestão Ambiental, precisa atingir um desempenho financeiro saudável, ainda mais, quando o sistema exige o investimento em certificação. O artigo buscou apresentar o retorno financeiro de três itens de controle em um Sistema de Gestão Ambiental, energia elétrica, consumo de água e geração de resíduos Classe I. Contando com um estudo detalhado dos Indicadores Ambientais apresentados por três empresas catarinenses que representam a marca Toyota.

Palavras chave: indicadores ambientais, consumo, economia.

ABSTRACT

Each time, the companies of the most varied activities, seek certification and recognition for their work or environmental commitment, through the certification system of an Environmental Management System, or their own aspects in their products or services. In this matter, it is understood an Environmental Management System, an accounting service, an even more system, when it is a system requires investment in certification. The article sought to present the financial return of the three control items in an Environmental Management System, electric power, water consumption and Class I waste generation. With a detailed study of the Environmental Indicators, by three companies, companies that represent a brand Toyota.

Keywords: environmental indicators, consumption, economy.

1. INTRODUÇÃO

A gestão ambiental, mostra-se ampliando o seu espaço no meio organizacional, devido ao desenvolvimento de uma consciência ecológica nas mais variadas classes e camadas da sociedade mundial, envolvendo os mais diferentes setores.

O cenário econômico atual, impõe às organizações uma obrigação de modificações permanentes em suas operações e gestão de negócio, de forma a habituarem-se em uma realidade diferente, além de manterem-se competitivas.

Compreende-se que o lucro é o principal objetivo empresarial, e as questões ambiental, tornam-se secundárias na maioria das vezes, porém, tornam-se cada vez mais importantes, devido a ligação com a imagem que o consumidor constrói de determinada marca ou empresa, além de uma preocupação maior dos mesmos e até mesmo dos setores legais, onde concernem a ideia de uma divulgação maior dos fabricantes, de como os produtos, bens ou serviços são processados, mantidos e descartados. Pensa-se por vezes, a avaliação de práticas ecoeficientes, produção limpa e certificações com reconhecimento internacional.

A norma NBR ISO 14001 constitui requisitos para gerenciar um Sistema de Gestão Ambiental de forma ampla e subjetiva, sem limitar ou descrever como os resultados ambientais devem ser alcançados, permitindo que as empresas desenvolvam e implementem suas próprias soluções para o atendimento às especificações da norma. Neste sentido, confere à norma NBR ISO 14001 uma característica universal, pois permite que a mesma seja adaptada aos mais diferentes produtos e serviços, em qualquer local, escoto ou porte empresarial.

Embora entenda-se que a implantação de um SGA e certificação na ISO 14001 promova custos à organização, encontra-se intrínseco benefícios empresariais, como promoção da imagem corporativa, aumento na segurança quanto ao atendimento de requisitos legais e diminuição de custos com a destinação de resíduos e consumos de recursos naturais. Monitorar e medir custos e despesas, antes e depois de uma implantação e certificação ISO 14001, permite demonstrar através de indicadores de desempenho a melhora efetiva, e contribuição financeira das ações do SGA.

2. SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Por ser o principal objetivo empresarial a obtenção de lucros, as questões ambientais, mesmo para empresas com um Sistema de Gestão Ambiental implementado, deixam de ser a maior prioridade, e muitas vezes, perdendo eficiência de manutenção do sistema.

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) de acordo com Oliveira e Serra (2009) é uma metodologia que as organizações utilizam para atuar de forma estruturada a respeito das operações que assegurem a proteção ambiental. Neste sentido, um SGA tem como principal objetivo o controle e redução continuamente estes impactos (OLIVEIRA e SERRA, 2009, apud ROWLAND-JONES e CRESSER, 2005). Um SGA pode ser definido como “parte de um sistema de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais” (ABNT, NBR ISO 14001:2004).

Ao se implantar um SGA, uma organização promove em seu processo produtivo uma contínua reavaliação, ao vislumbrar procedimentos, formas e padrões de comportamento mais protetivos ao meio ambiente (OLIVEIRA e SERRA, 2009, apud CAMPOS e MELO, 2008).

Permite-se observar que, ao falar de Gestão Ambiental, fatores econômicos estão intrínsecos a este diálogo, pois as ações ambientais não só permitem a proteção contra passivos ambientais, mas é um item que pode ser discutido em reuniões de planejamento estratégico, pois entende-se que atitudes que preservem o meio ambiente e diminuam o consumo de recursos naturais, não só minimizam custos, mas, quando bem aplicados podem gerar receitas para as organizações. Para Maimon (1999) a gestão ambiental é um conjunto de procedimentos que

gerenciam e administram uma organização no seu escoto ambiental, neste sentido, a empresa se mobiliza, dentro e fora, para a aquisição da qualidade ambiental.

Dornelas (2001) identifica o atual momento como sendo “a era do empreendedorismo”, a qual de acordo com ele os empreendedores estão eliminando as barreiras comerciais, culturais e religiosas, diminuindo as distâncias, renovando os conceitos de economia, criando relações inovadoras de trabalho e novas fontes de emprego, quebrando paradigmas e aumentando o poder financeiro da sociedade.

2.1 INDICADORES AMBIENTAIS

Traçar metas e objetivos ambientais, com o intuito de agregar valor financeiro à organização prevê uma priorização de atividades, e uma melhor visualização do Sistema de Gestão Ambiental por parte dos *stakeholders*, além de demonstrar que cuidar do meio ambiente prevê resultados financeiros, desde que estes, sejam estruturados e amparados por ferramentas que controlem seus dados e gerem informações precisas, com resultados mais eficazes, permitindo melhorar a visão estratégica pela Alta Administração.

De acordo com Camino et al (1993); Masera et al (2000); e Marzall (1999) apud Deponti et al (2002) determinadas características devem ser respeitadas para a definição dos indicadores. Neste sentido, o indicador deve:

- Possuir significância para um julgamento do sistema de gestão;
- Ser válido, objetivo e coerente;
- Ser flexível a mudanças do tempo e alterações no sistema de gestão;
- Estar localizado em aspectos práticos, mostrando facilidade para o entendimento e que colabore para a participação das pessoas envolvidas no processo de mensuração;
- Ter um foco integrador, que demonstre informações concisas sobre vários aspectos do sistema;
- Ser de mensuração facilitada, fundamentado em informações prontamente disponíveis e de baixo custo;
- Que permita uma extensa participação dos atores envolvidos na sua definição;
- E por fim, que permita uma relação com outros indicadores, facilitando a interação entre eles.

Além de tudo, para que a escolha sobre os indicadores seja eficaz com os propósitos aos quais se pensa em avaliar, se faz necessário questionar o que avaliar, como avaliar, por qual período de tempo ou quanto tempo, qual o motivo de avaliação, quais informações constar na avaliação e de que forma serão expostos os resultados. A clareza dos resultados é muito importante, pois não raro, são apresentados indicadores que não geram ou agregam nenhuma informação para o monitoramento do sistema, ou não retratam informações sobre o grupo avaliado (CAMINO et al, 1993, MAZERA et al, 2000 e MARZALL, 1999, apud DEPONTI et al, 2002).

As transformações tecnológicas, na concorrência, nos ambientes internos e externos, demandam que as corporações também mudem, forçando-as a rever paradigmas relacionados a forma de medir (SINK, 1991 apud MARTINS e NETO, 1998), para tanto, os indicadores não podem ser estáticos, imutáveis e incompreensíveis, pois, são eles que irão mostrar o quanto o Sistema de Gestão está evoluindo.

2.2 ISO 14001:2004

O cenário econômico impõe às empresas uma mudança radical em suas ações e em seu posicionamento frente ao uso dos recursos naturais diretamente ligados às atividades

industriais. Segundo Valle (2002) apud Ramos et al (2006), as normativas da série ISO 14000 transformaram-se em ferramentas importantes para as empresas promoverem a prevenção e proteção ambiental, envolvendo isso às ações sócio-econômicas e aprofundando competitividade no mercado.

A ISO 14001 é uma norma internacionalmente aceita, que define requisitos para um sistema de gestão capacitar a empresa a desenvolver e implementar uma política e objetivos que considerem requisitos legais e informações a respeito dos seus aspectos ambientais (ABNT NBR ISO 14001:2004), tal norma certifica um sistema de gestão, baseado na sua estrutura normativa, e requerendo a metodologia PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) a qual define planejar (*Plan*) como estabelecimento de objetivos e processos para atingimento de resultados baseados na política ambiental, executar (*Do*) ao implementar os requisitos normativos, verificar (*Check*) ao monitorar e medir os resultados de acordo com objetivos e metas, analisar (*Act*) é a melhoria contínua do sistema de gestão ambiental (ABNT, NBR ISO 14001:2004).

2 METODOLOGIA

Trata-se de pesquisa descritiva, a qual, segundo Gil (2002) descreve características de uma determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre as variáveis, e do tipo diagnóstico, pois explora o ambiente; levantando e definindo um problema. Andrade (2002) complementa ainda que, a pesquisa descritiva preocupa-se com os fatos, nos registros, análise, classificação e interpretação dos mesmos, sendo que o pesquisador em nenhum momento, interfere nos mesmos, ou seja, os fenômenos são estudados, porém, não manipulados pelo pesquisador.

Foi utilizado um questionário com perguntas abertas, através do acesso online no link do Google Formulários, que envolviam assuntos referente a descarte de resíduos classe I, consumo de água e energia elétrica, na fase anterior e posterior a certificação, permitindo uma análise mais detalhada sobre os benefícios financeiros que a certificação promoveu à empresa. Neste sentido, a pesquisa descritiva, exige do pesquisador, uma delimitação restrita de técnicas, métodos, modelos e teorias os quais nortearão a coleta e interpretação de dados, sendo que estes irão conferir validade científica à pesquisa, como demonstra Trivinho (1987).

As pesquisas de levantamento, para Gil (1999) são caracterizadas pelo questionamento direto aos sujeitos aos quais deseja-se conhecer, assim, emana-se um questionamento de informações a um grupo de pessoas envolvidas em um determinado problema estudado, para a partir disso, mediante uma análise quantitativa, obter conclusões que correspondam aos dados coletados.

Como cita Rigsby (1987) os pesquisadores que realizam pesquisa através de levantamento de dados, comumente coletam através de respostas verbais dos questionamentos realizados à maioria ou a todos os sujeitos da pesquisa, assim sendo, o que determina o emprego de um ou outro tipo de levantamento são os resultados que se espera e a viabilidade de se realizar a pesquisa, devido aos recursos financeiros ou problemas na coleta de dados. Aplicou-se ao projeto, uma pesquisa junto ao site da marca Toyota do Brasil S.A, onde foram listadas as concessionárias do estado de Santa Catarina.

Também considera-se que a pesquisa apresentou em estudo de caso, a qual veio ao encontro na temática abordada, uma vez que o estudo de caso, apresenta-se principalmente pelo estudo amplo e concentrado de um único caso. Como Bruyne et al (1977) defende, o estudo de caso justifica sua seriedade em reunir informações detalhadas com o aspecto em perceber a totalidade de uma situação. Este tipo de pesquisa é realizada de maneira mais intensiva, especialmente pelo amplo trabalho dos pesquisadores em dedicarem-se em uma única causa.

De acordo com Gil (1999) o estudo de caso individualiza-se pelo estudo profundo e exaustivo de uma situação ou objeto, tolerando conhecimentos maiores e detalhados dos

mesmos, sendo uma atividade difícil mediante outros tipos de delineamento que podem ser considerados.

Para análise dos resultados, aplicou-se duas técnicas: quantitativa, que engloba a avaliação dos dados métricos, que segundo Richardson (1999) os estudos que empregam esta metodologia concentram uma quantificação tanto na coleta de dados, quanto no tratamento deles por meio de formas estatísticas. Esta forma destaca-se sua importância ao ter a finalidade de garantir a precisão dos resultados. Além disso, se apresentou a técnica qualitativa, a qual atuou na interpretação de dados através da análise dos dados métricos obtidos. Neste caso, Richardson (1999) apresenta que os estudos que empregam uma metodologia qualitativa apresentam a complexidade de um problema, analisando a relação entre variáveis, além de demonstrar e classificar processos dinâmicos relacionados a grupos de sujeitos.

3 RESULTADOS

O estado de Santa Catarina conta em 2016 com treze concessionárias de veículos Toyota, conforme levantamento junto ao site da marca, dentre estas, oito empresas não possuem um Sistema de Gestão Ambiental implantado, uma está em fase de implementação (não possuindo dados para preenchimento da pesquisa), outra empresa optou por não preencher o formulário, e outras três realizaram o preenchimento do formulário, que foram utilizados na discussão dos dados.

3.1 CONCESSIONÁRIA SPERANDIO MOTORS

A concessionária Sperandio Motors, situa-se na cidade de Chapecó, na região Oeste Catarinense, e possui um Sistema de Gestão Ambiental implementado, desde 2011. Neste sentido, foram analisados dados anteriores e posteriores a março de 2011.

Os resíduos Classe I são destinados para aterro sanitário, mostrando na pesquisa que a empresa destinava antes a certificação, em média 940 kg de resíduos, e posteriormente, 660 kg de resíduos Classe I, mostrando uma economia de aproximadamente 30%. Quando se trata de energia elétrica, a empresa mostrou um aumento após a certificação, de 10% no consumo de energia, sendo explicado pela empresa de que a etapa de certificação ocorreu no período de uma reforma na empresa, onde após a certificação, a empresa aumentou em 40% sua produtividade, e aumentando assim, seu consumo de energia. No que se trata de consumo de água, a Sperandio Motors cumpriu um bom papel de sustentabilidade, aumentando sua produtividade, conseguiu diminuir seus custos com água em aproximadamente 40%.

Trata-se de uma concessionária de 60 funcionários, que atende em torno de 1500 veículos ao mês, em sua Oficina, e a economia após a certificação evidenciou um fator bem importante, provando que seu SGA certificado proveu lucros.

3.2 CONCESSIONÁRIA TOYOVILLE

A concessionária Toyoville, está localizada na cidade de Joinville, ao norte de Santa Catarina, conta com 70 funcionários, e possui aproximadamente 1400 passagens de veículos em sua Oficina, por mês.

O Sistema de Gestão Ambiental da Toyoville, passou por certificação em março de 2012, possuindo um sistema que atualmente encontra-se em uma fase madura. Seus resíduos de Classe I são encaminhados a um aterro sanitário, e a água e energia fornecidos à empresa, são de abastecimento público.

O questionário aplicado na empresa, mostrou o seguinte resultado: no que se trata de lançamento de resíduos Classe I, a empresa apresentou uma redução de aproximadamente 20% após a certificação. Seu resultado com consumo de energia, exibiu uma redução de aproximadamente 17% após a certificação (a contar uma média nos 12 meses posteriores). Também apresentou um bom resultado quanto ao consumo de água, pois observou-se a redução de 17% em relação aos 12 meses anteriores a certificação.

A empresa mostrou um resultado positivo nos três itens da pesquisa, emissão de resíduos, consumo de energia elétrica e água.

3.3 CONCESSIONÁRIA MALLON

A Mallon Motors está situada ao planalto norte do estado de Santa Catarina, conta com aproximadamente 40 colaboradores, e mostrando um resultado mensal de aproximadamente 700 veículos que passam por sua Oficina.

A certificação ocorreu em junho de 2013, e após o reconhecimento do Sistema de Gestão Ambiental, a empresa demonstrou resultados positivos, em energia elétrica obteve-se economia de 8% após a certificação; no consumo de água, a empresa demonstrou 7% de redução. Quanto a emissão de resíduos Classe I, a empresa não apresentou redução significativa, mantendo-se no mesmo valor que antes da certificação.

3.4 DISCUSSÃO

Em um total geral as empresas demonstraram um resultado expressivo após a certificação do Sistema de Gestão Ambiental, considerando a Tabela 01 obtém-se resultados de 50% a 64% de economia nos itens água, energia e resíduo Classe, lembrando que a contagem foi realizada pelo consumo, e posteriormente transformada em valores monetários. Neste sentido, demonstram-se na Tabela 01 os resultados da redução de consumo e geração para as três empresas:

Total de Redução	
Item	Total de Redução
Resíduo Classe I	50%
Energia Elétrica	35%
Água	64%

Tabela 01: Total de Redução.

Fonte: A autora, 2016.

Permite-se explorar que as três empresas juntas apresentaram um resultado financeiro conforme a Tabela 02, a qual apresenta em moeda corrente nacional e em dólares (usando a taxa de conversão de R\$ 3,2696 para U\$ 1,00), conforme Banco Central do Brasil (2016):

Redução em Valores Monetários					
Empresa	Resíduo Classe I	Energia Elétrica	Água	Total por empresa (R\$):	Total por empresa (U\$):
Sperandio Motors	R\$ 228,90	-R\$443,40	R\$ 598,60	R\$ 384,10	U\$ 1.255,85
Toyoville	R\$ 732,32	R\$ 3.158,80	R\$ 108,45	R\$ 3.999,57	U\$ 13.076,99

Mallon Motors	Resultado insignificante	R\$ 178,73	R\$ 24,30	203,03	U\$ 663,83
Total Geral:	R\$ 961,22	R\$ 2.894,13	R\$ 731,35	R\$ 4.586,70	R\$ 14.996,67

Tabela 02: Redução em Valores Monetários.

Fonte: A autora, 2016.

Ao final do período pesquisado, constatou-se uma redução total de R\$ 4.586,70 para as três empresas, destacando que o período analisado foi de março de 2011 a junho de 2013, podemos considerar que nos dias atuais, os valores seriam maiores, por conta da inflação do mercado nacional, o qual fechou em 2015 com 10,65% de aumento, assim, o resultado alcançado atualizado é superior a R\$ 4.576,70.

Um Sistema de Gestão Ambiental inclui várias ações que permitem um retorno financeiro a empresa, como venda de resíduos, melhoria da imagem corporativa e redução nos desperdícios, sendo estas, que vão além dos itens pesquisados, ou seja, os resultados não contáveis.

As três empresas trabalharam com ideias alternativas, para diminuir seus impactos ambientais, como:

- Tratamento de Efluentes: indo além dos itens orientados pelos requisitos da NBR ISO 14001:2004, a empresa Sperandio Motors implantou um processo de logística reversa do efluente gerado na lavagem dos veículos, sendo este limpo dentro do sistema e reaproveitado em cadeia fechada para lavagem de veículos.
- Projeto de Educação Ambiental: realizado pela Sperandio Motors, as ações envolvem palestras educativas em universidades, escolas e eventos, divulgando o Sistema de Gestão Ambiental, e os caminhos para certificação da ISO 14001;
- Iluminação de LED (*Light Emitting Diode*): as três empresas investem na troca das lâmpadas tradicionais pelos modelos de LED, os quais possuem um consumo energético menor comparado aos modelos de HQI (lâmpadas de vapores metálicos);
- Alteração no procedimento de lavagem: através da adoção de um procedimento operacional com tempo padrão para cada tipo de veículo, afim de monitorar o consumo de água diário em comparativo a produtividade;
- Troca de equipamentos com alto consumo: equipamentos como jatos de lavagem e até mesmo compressores de ar comprimidos foram substituídos nas empresas, com o objetivo de minimização de consumos de água e energia;
- Treinamentos internos: realização de treinamentos, através de um planejamento anual, para sensibilização quanto a correta disposição e destinação de resíduos, nas três plantas citadas;
- Instalação de cisternas: promovendo a captação de água da chuva, através do uso de cisternas, obtêm-se uma economia nas três empresas;

O marketing é uma ferramenta que pode agregar valor às ações da empresa, permitindo que muitos clientes em fase de seleção da cadeia de suprimentos, que buscam fornecedores com ações ambientais, consigam parceiros verdes.

Se faz necessário, além um planejamento de mídia ou ações, para que a empresa possa divulgar o seu Sistema de Gestão Ambiental, e promover um reconhecimento do seu produto ou serviço devido ao fato de serem certificadas na ISO 14001.

4 CONCLUSÃO

Investir em Gestão Ambiental demonstra mais do que preocupação ou melhoria da imagem corporativa, mas uma inteligente estratégia que busca aumentar os resultados financeiros positivos e barganhar uma fatia maior de mercado. Questões que envolvam atendimento a legislação ambiental são de importante valia para a empresa, pois garantem um maior controle quanto ao atendimento às normas e procedimentos legais.

Permitiu-se demonstrar, através da pesquisa, que os resultados financeiros foram positivos, embora a empresa Sperandio Motors obteve um aumento no consumo de energia após a certificação, justificou-se pelo crescimento organizacional e as mudanças estruturais que a empresa realizou no período, e a empresa Mallon Motors não apresentou alterações significativas na geração de resíduo Classe I.

Vale ressaltar que, apesar dos resultados obtidos, um SGA certificado permite a empresa outros resultados positivos, como aumento do controle no atendimento a requisitos legais, melhoria na imagem corporativa, pressão frente aos fornecedores impactando na cadeia de suprimentos, influência positiva para seus *stakeholders*, e garantia de prevenção ao meio ambiente, itens aos quais são necessários um estudo mais amplo para se apresentar resultados financeiros.

Obviamente, os resultados apresentados servem de estímulo para as decisões da Alta Administração, quando se trata de investimentos em ações ambientais, sendo assim, a ISO 14001 mostra-se um diferencial competitivo e estratégico e não apenas uma mudança na imagem organizacional, o que passa a ser muito importante ao direcionar decisões, pois os gestores dispensam muita atenção aos indicadores econômicos, os quais preenchem grande influência a respeito das decisões que envolvem a empresa em análise, decisões essas que são tomadas tanto no mercado o qual se busca crédito quanto no que se investe em ações (ASSAF NETO, 2003).

Perceber os custos de investimento em ações ambientais, tanto as de proteção quanto as de atendimento legal, deve seguir uma sistemática cuidadosa, respeitando a necessidade de discutir os itens de custo a considerar, de estruturar um procedimento de coleta e avaliação consistente e rigoroso, treinar as pessoas envolvidas e avaliar os resultados de forma clara a todos.

As empresas estudadas demonstraram grande potencial para aumentar os números, uma vez que, encontram-se em um período de transição da norma NBR ISO 14001, saindo da versão certificada 2004, para a versão 2015, onde será exigido ainda mais resultados econômicos, ambientais e sociais. A proposta da nova norma é desenvolver nas empresas um compromisso explícito de prevenção ao meio ambiente, alterando a imagem onde as ações apenas aconteciam para solucionar problemas aparentes (ABNT, NBR ISO 14001:2015).

Resultados provenientes da redução de consumo de recursos naturais ou da geração de resíduos, além de impactarem diretamente no desempenho ambiental da organização, fornecem impactos na melhoria do resultado de indicadores econômicos dos programas de gestão ambiental das organizações, permitindo assim, que investimentos em programas de gerenciamento ambiental sejam ações de planejamento estratégico das organizações, pois gerando lucros, estimulariam os *stakeholders* a se posicionarem favoravelmente frente a esta proposta.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **ABNT NBR ISO 14001: Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos com orientação para uso**. Rio de Janeiro, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **ABNT NBR ISO 14001: Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos com orientação para uso**. Rio de Janeiro, 2015.

ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças corporativas e valor**. São Paulo: Atlas, 2003.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/home>>. Acesso em: 23 dez. 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (Org.). **Relatório de Inflação**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/relinf/port/2015/12/ri201512P.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os polos da prática metodológica**. Rio de Janeiro: F. Alves, 1977.

DEPONTI, Cidonea Machado; CÓRDULA, Eckert; AZAMBUJA, José Luiz Bortoli de. Estratégia para construção de indicadores para avaliação da sustentabilidade e monitoramento de sistemas. **Agroecol. E Desenvol. Rur. Sustent.** v. 3, n. 4, p. 44-52, 2002.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo Transformando Ideias em Negócio**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4º ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOOGLE FORMULÁRIOS. Disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/1rPLhcz5aMUza2_w1dBsMgOtAOhhrjRETsH-Bch979UU/edit>. Acesso em: 23 dez. 2016.

MAIMOM, Dalia. **ISO 14001: passo a passo da implantação nas pequenas e médias empresas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MARTINS, Roberto Antonio; COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira. Indicadores de desempenho para a Gestão da Qualidade Total: uma proposta de sistematização. **Gestão & Produção**. v. 5, n. 3, p. 298-311, 1998.

OLIVEIRA, Otávio José de.; SERRA, José Roberto. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. **Produção**, v. 20, n. 3, p. 429, 2009.

RAMOS, Fabricio Barranqueira; ÁLVARES, Izar Munhoz; DE SOUZA, Maria Tereza Saraiva; PEREIRA, R. S. Certificação ISO 14001: Análise do Sistema de Gestão Ambiental da Ford Motor Company. **RAI – Revista de Administração e Inovação**. v. 3, n. 2, p. 62-82, 2006.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIGSBY, Leo. **Delineamentos de pesquisa de levantamento**. In: KIDDER, Louise H. (org). Métodos de pesquisa nas relações sociais: Selltitz, Wrightsman e Cook. 2º ed. São Paulo: EPU, 1987. Delineamentos de pesquisa. v. 1.

TOYOTA DO BRASIL S/A. Disponível em: <<http://www.toyota.com.br/concessionarias/>>. Acesso em: 19 de dez. de 2016.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.