

## ***Uso de aplicativo de mensagens instantâneas como ferramenta para as intimações judiciais sob a ótica da sustentabilidade***

Com a globalização, a comunicação tornou-se mais rápida e ampliada, rompendo as fronteiras de espaço geográfico. A internet, um dos meios que propiciou esse avanço na comunicação, e um dos instrumentos mais utilizados para essa finalidade são as redes sociais. Nesse âmbito, o presente trabalho teve como foco o uso do WhatsApp no Poder Judiciário sob a ótica ambiental. O objetivo desta pesquisa foi discutir o uso do WhatsApp para as intimações judiciais, enfatizando a sustentabilidade na administração pública. Para tanto, utilizou-se a pesquisa qualitativa, que é mais pertinente às temáticas sociais, bem como a pesquisa bibliográfica em artigos, teses, notícias e legislações referentes à temática. Foi também realizado um questionário com todos os Oficiais de Justiça do Fórum de Pesqueira-PE, a fim de observar a percepção ambiental destes profissionais quanto à sustentabilidade pelo uso do WhatsApp no cumprimento dos mandados. A relevância desse trabalho se deu por ser pertinente à justiça brasileira alinhar-se às novas tecnologias comunicacionais vigentes a seu favor e ao meio ambiente, causando impacto não só na celeridade dos processos, mas principalmente no que diz respeito à redução de insumos, como do papel, proveniente do desmatamento; e do uso de combustíveis fósseis, que provoca o aquecimento global pela liberação de gases de efeito estufa. Foi constatado que todos os Oficiais de Justiça têm percepção ambiental organizacional e observaram que com o uso do WhatsApp para as intimações, houve uma redução de papel e de combustível. Essa troca da ação de cumprir os mandados pela via WhatsApp foi ainda mais consolidada durante a Pandemia da Covid-19, especialmente quando não era recomendado o contato presencial. Essa tendência sustentável segue uma linha global, que visa ampliar a sustentabilidade no setor laboral, contribuindo, desse modo, para uma melhor qualidade de vida no Planeta. Sugere-se para posteriores estudos o uso de outras tecnologias virtuais no âmbito da Justiça com vistas à sustentabilidade ambiental.

**Palavras-chave:** Comunicação; Rede Social; Intimação; Sustentabilidade; Agenda Ambiental Pública.

## ***Use of instant messaging application as a tool for legal notices from the perspective of sustainability***

With globalization, communication has become faster and broader, breaking the boundaries of geographic space. The internet, one of the means that facilitated this advance in communication, and one of the most used instruments for this purpose are social networks. In this context, the present work focused on the use of WhatsApp in the Judiciary from an environmental perspective. The objective of this research was to discuss the use of WhatsApp for court subpoenas, emphasizing sustainability in public administration. For that, qualitative research was used, which is more relevant to social issues, as well as bibliographical research in articles, theses, news and legislation related to the subject. A questionnaire was also carried out with all the Justice Officers of the Pesqueira-PE Forum, in order to observe their environmental perception regarding the sustainability of the use of WhatsApp in the fulfillment of the warrants. The relevance of this work was due to the fact that it is pertinent for Brazilian justice to align itself with the new communication technologies in force in its favor and my environment, causing an impact not only on the speed of the processes, but mainly with regard to the reduction of inputs, such as the paper, from the felling of trees; and the use of fossil fuels, which cause global warming by releasing greenhouse gases. It was found that all Bailiffs have organizational environmental perception and observed that with the use of WhatsApp for subpoenas, there was a reduction in paper and fuel. This exchange of the action of delivering the warrants via WhatsApp was even more consolidated during the Covid-19 Pandemic, especially when face-to-face contact was not recommended. This sustainable trend follows a global line, which aims to increase sustainability in the labor sector, thus contributing to a better quality of life on the Planet. It is suggested for further studies the use of other virtual technologies within the scope of Justice with a view to environmental sustainability.

**Keywords:** Communication; Social network; Subpoena; Sustainability; Environmental Agenda Public.

Topic: **Desenvolvimento, Sustentabilidade e Meio Ambiente**

Received: **16/02/2023**

Approved: **11/04/2023**

Reviewed anonymously in the process of blind peer.

**Eduardo Antonio Maia Lins** 

Instituto Federal de Pernambuco, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/614871863554184>  
<http://orcid.org/0000-0002-9108-4179>  
[eduardomaialins@gmail.com](mailto:eduardomaialins@gmail.com)

**Daniele de Castro Pessoa de Melo** 

Instituto de Tecnologia de Pernambuco, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/4010783198064867>  
<http://orcid.org/0000-0003-4058-092X>  
[daniele.castro@itep.br](mailto:daniele.castro@itep.br)

**Wanderson dos Santos Sousa** 

Instituto de Tecnologia de Pernambuco, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/2702592671280843>  
<http://orcid.org/0000-0002-2081-3434>  
[wanderson.santos@itep.br](mailto:wanderson.santos@itep.br)



DOI: 10.6008/CBPC2179-6858.2023.002.0006

### **Referencing this:**

LINS, E. A. M.; MELO, D. C. P.; SOUSA, W. S.. Uso de aplicativo de mensagens instantâneas como ferramenta para as intimações judiciais sob a ótica da sustentabilidade. **Revista Ibero Americana de Ciências Ambientais**, v.14, n.2, p.59-68, 2023. DOI:

<http://doi.org/10.6008/CBPC2179-6858.2023.002.0006>

## INTRODUÇÃO

Atualmente, uma das ferramentas de comunicação mais popular em todo o mundo é o WhatsApp, que é um aplicativo de mensagens instantâneas disponível para aparelhos smartphone. O aplicativo permite a comunicação, através de linguagem escrita, áudios, vídeos e telefonemas com acesso à internet, inclusive sem uso de materiais físicos, como papéis, reduzindo, dessa forma, o impacto ambiental (SILVA et al., 2018).

Cabe salientar, nesse momento, a relevância da questão ambiental com o uso do WhatsApp para intimação, permitindo aos processos da administração pública mais celeridade e sem uso de insumos como papéis, diminuindo o impacto ambiental proveniente do desmatamento das árvores e dos processos industriais. Na Resolução nº 201/2015, do Conselho Nacional de Justiça, foram criadas as Unidades ou Núcleos Socioambientais do Poder Judiciário, evidenciando os cuidados e aparatos ambientais nesse órgão. Esse foi um marco inicial das questões sustentáveis no Poder Judiciário (CNJ, 2015).

A sustentabilidade no setor público é também preconizada pela Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), que foi criada na década de 90 pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA), visando implementar a responsabilidade socioambiental nas atividades administrativas e operacionais da gestão pública (BRASIL, 2009).

Desse modo, o uso do WhatsApp é considerado uma tecnologia aceitável para intimação, e os oficiais de justiça têm a opção de adaptar-se a essa nova realidade. Cabe, portanto, nesse contexto, legalizar, através de legislação específica, essa tecnologia na função laboral para o supracitado fim, e as concepções ambientais dos oficiais de justiça no uso dessa tecnologia.

Dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para o mês de mar/21, indicam que o Brasil terminou o mês com 240,6 milhões de celulares e densidade de 112,94 cel/100 hab. O mês de mar/21 apresentou adições líquidas de 2,1 milhões de celulares. O pré-pago apresentou adições líquidas de 634 mil celulares. No pós-pago, as adições líquidas foram de 1,4 milhão de celulares. A participação do pré-pago foi de 48,37%.

Evidenciando, pois a aceitação dessa tecnologia comunicacional no Brasil. Diante de todas as vantagens, o WhatsApp tem sido utilizado, em muitos ambientes, como ferramenta organizacional. E dentre esses espaços, o Poder Judiciário brasileiro tem efetivado algumas experiências nesse sentido. A relevância desse trabalho se dá ao fato de que é pertinente à justiça brasileira alinhar-se às novas tecnologias comunicacionais vigentes a seu favor, em tempos de mudança, como a pandemia da Covid- 19, quando o uso do WhatsApp, para fins de intimação e citação, possibilitou dar andamento aos processos e contribuir para a redução de insumos no Poder Judiciário, favorecendo o desenvolvimento da sustentabilidade na gestão pública.

Essas ações contribuem com uma melhor qualidade de vida ambiental no trabalho e segue uma tendência global, visando a sustentabilidade nas empresas e organizações, o que contribui para a redução da degradação ambiental vigente no Planeta.

Diante do exposto, o objetivo desse estudo é discutir o uso do WhatsApp para as intimações judiciais

sob a ótica da sustentabilidade na administração pública.

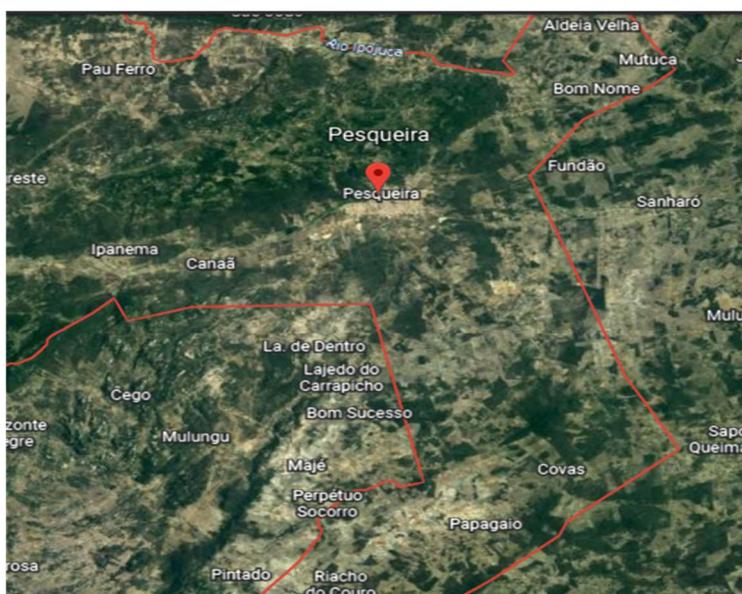
E como objetivos específicos foram alocados: averiguar o processo eletrônico efetivado pelo poder judiciário e investigar sobre o uso do WhatsApp como ferramenta comunicacional no âmbito da justiça brasileira; estudar sobre a redução dos impactos ambientais através do uso do WhatsApp para intimação judicial; mensurar os benefícios ambientais de uma gestão pública voltada à gestão de resíduos sólidos-papel no caso da digitalização dos procedimentos administrativos.

## METODOLOGIA

### Caracterização do local

Esta pesquisa foi desenvolvida no estado de Pernambuco, município de Pesqueira, distante 219km da capital do Recife, na cidade de Pesqueira, cidade localizada no agreste pernambucano. O censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontou um número de 62.931 habitantes em 2010, porém na atualidade Pesqueira tem um total de 67.395 pessoas de acordo com dados de 2019.

O município possui limites nos pontos norte, com o Estado da Paraíba e o município de Poção, ao Sul não possui limites, ao leste com a cidade de Sanharó, Belo Jardim, Capoeiras e São Bento do Uma e a Oeste com Alagoinha, Arcoverde, Venturosa e Pedra, conforme mostra a figura 1.



**Figura 1:** Área do entorno do município de Pesqueira-PE. Fonte: Google Earth (2022a).

O clima de Pesqueira é semiárido. A cidade tem 67.395 habitantes. Embora pacata, são recebidos muitos visitantes devido ao seu atrativo religioso, como o Monte da Graça (local onde apareceu Nossa Senhora das Graças no ano de 1936 e 1937, em Sítio Guarda (Vila de Cimbres, há 18km de Pesqueira. O Fórum Municipal está localizado no Largo Bernardo Vieira de Melo, próximo ao Hotel Estação Cruzeiro.

O prédio é próprio do TJPE e contém três varas (1ª, 2ª e 3ª), além de um Juizado de Pequenas Causas e uma Central de Conciliação. Há também uma Distribuição de mandados, onde a maioria é para o presídio, haja vista Pesqueira possuir um presídio de segurança máxima. Atualmente são 40 servidores do TJPE lotados no Fórum de Pesqueira.



**Figura 2:** Fórum de Pesqueira-PE. Fonte: Google Earth (2022b).

De acordo com a divisão clássica da economia, o Fórum de Pesqueira enquadra-se como setor terciário, em face de oferecer uma prestação de serviços à sociedade relativa às demandas judiciais, sendo também considerado proativo. Portanto, os impactos ambientais são considerados baixos, no entanto, com esta pesquisa fora otimizado o potencial ambiental das atividades por meio da redução de insumos como papel, e em especial, a desobstrução do trânsito através do uso do WhatsApp como ferramenta comunicacional para fins organizacional dos oficiais de justiça.

## **Métodos**

O método utilizado foi a pesquisa qualitativa, que visa investigar a natureza da questão fomentada em sua origem. Conforme Moreira (2002), as características e ponto focal deste tipo de pesquisa é a interpretação, a subjetividade, a flexibilidade, o processo e seu contexto. Assim, diante da realidade estudada, a pesquisa qualitativa foi a que mais se enquadrou, haja vista a ampla subjetividade da temática que teve por objetivo implantar o uso do WhatsApp para fins judiciais sob a ótica da sustentabilidade ambiental, fomentando o desenvolvimento sustentável, diante dos aspectos econômicos, sociais e ambientais. Foi também utilizada a pesquisa bibliográfica e documental em artigos, teses, monografias, notícias e legislações que tratam da temática envolvendo o uso do WhatsApp em meio judicial. Como procedimento, realizou-se uma pesquisa por meio de entrevistas com oficiais de justiça do Fórum de Pesqueira-PE por meio de link no Google Forms sobre o uso do WhatsApp para fins de intimação judicial, sob a ótica da percepção ambiental desses profissionais.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **Relatório dos mandados distribuídos para oficiais de justiça**

Observa-se, na Figura 3, que durante a pandemia da Covid-19, o uso do WhatsApp, para fins de cumprimento de mandados, foi mínimo, quase insignificante, não chegando a 10 (dez) por mês. Tal fato deu-se devido à experimentação dessa nova tecnologia para a supracitada finalidade. Esclarecendo que a pandemia da COVID-19 foi oficializada naquele mês (março de 2020).

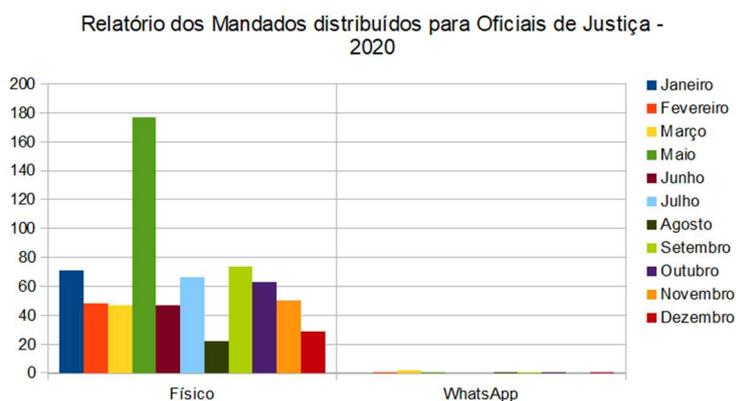


Figura 3: Mandados distribuídos pelos Oficiais de Justiça em 2020.

Já em 2021, no mês de Março os mandados via WhatsApp passaram de 20 (vinte), mostrando, desse modo, que a tecnologia passou a ser usada de forma mais efetiva, conforme o Gráfico 2.



Figura 2: Mandados distribuídos pelos Oficiais de Justiça em 2021.

Já no ano de 2022, conforme mostra a Figura 3, em maio, os mandados cumpridos via WhatsApp já passavam de 30 (trinta), em comparação aos cumpridos presencialmente (Figura 4). Tal fato mostra a adesão dos Oficiais de Justiça a esse tipo de tecnologia devido à rapidez e menos uso de papel para expedição dos mandados, além de manter em maior segurança o profissional.

Segundo Araújo et al. (2021) a pandemia da Covid-19 trouxe novos hábitos para os trabalhadores devido às medidas de restrição impostas devido à patologia:

Medidas de controle e prevenção contra a COVID-19, sobretudo o distanciamento social, mudaram o cotidiano social e familiar. Uma parcela de trabalhadores (as) manteve suas atividades laborais em casa. O trabalho remoto foi imposto sem as condições estruturais e de treinamento necessárias e intensificou os efeitos do trabalho sem limites temporais definidos. Em casa, novas demandas surgiram (acompanhamento escolar e aumento de demandas por higienização e limpeza).

Desse modo, pode-se fazer um paralelo com a situação vivenciada entre os Oficiais de Justiça do Fórum de Pesqueira, que durante a pandemia da COVI-19, aumentaram a entrega de mandados via WhatsApp, percebendo as vantagens desse tipo de entrega, agregaram à rotina essa ação.

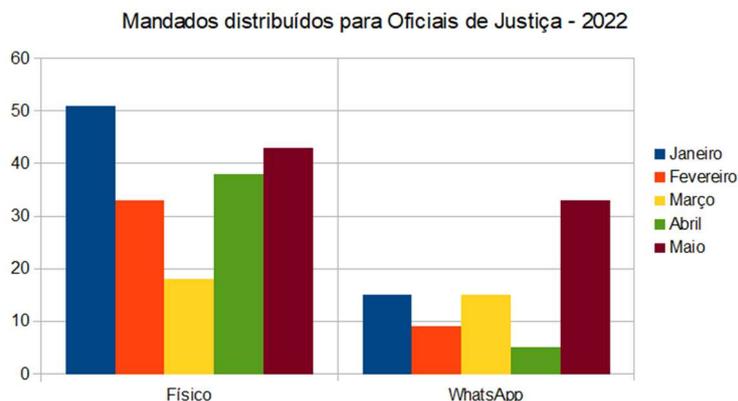


Figura 4: Mandados distribuídos pelos Oficiais de Justiça em 2022 (até maio).

### Perfil dos entrevistados

Todos os Oficiais de Justiça do Fórum de Pesqueira responderam ao questionário. Sendo 50% homens, e 50% mulheres. A idade deles encontra-se entre 40 a 60 anos. O que tem menos tempo de serviço possui oito anos, e o que tem mais tempo possui 29 anos.

### Percepção de sustentabilidade dos entrevistados

Ao serem questionados sobre o que é sustentabilidade, todos os entrevistados afirmaram que conhecem o termo e o que significa, conforme mostra o Gráfico 4.

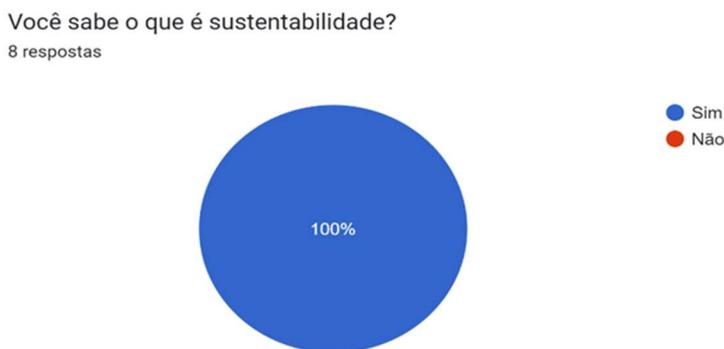


Figura 5: Percepção de sustentabilidade.

Segundo Piacitelli (2019):

A nova perspectiva rumo à conservação do meio ambiente como fato categórico de subsistência planetária tem colocado a sustentabilidade em primeiro plano como o grande desafio da universidade, responsável e equipada para a formação daqueles que terão o poder decisório sobre as questões relacionadas a um futuro viável.

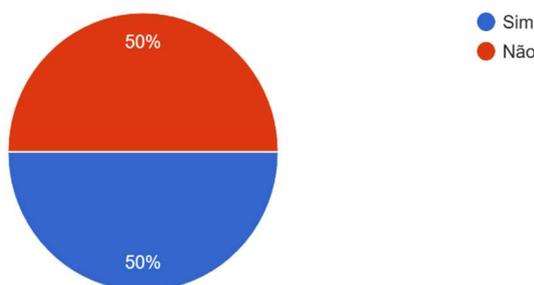
Portanto, é bem provável, que o conhecimento, sobre a sustentabilidade, que os funcionários possuem, venha do ambiente externo, haja vista que a pauta ambiental tem sido consolidada de forma global, inferindo, desse modo no ambiente laboral.

Quando perguntados se o ambiente de trabalho é sustentável, metade dos Oficiais de Justiça afirmaram que sim apenas, conforme mostra a Figura 6.

Portanto, há algumas lacunas no Fórum de Pesqueira que levam aos funcionários não considerarem a organização sustentável, o que certamente não motiva os colaboradores a práticas sustentáveis.

Você considera o seu ambiente de trabalho sustentável?

8 respostas



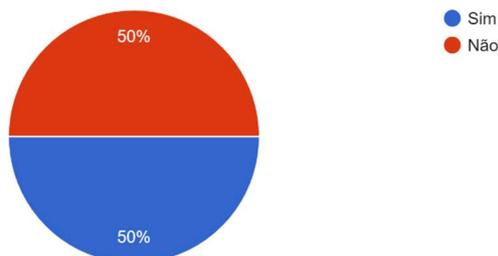
**Figura 6:** A sustentabilidade no ambiente de trabalho

De acordo com Ferreira et al. (2019), é relevante que as empresas motivem seus funcionários a práticas sustentáveis, haja vista que esse processo, além de individual, pode ser também coletivo e simultâneo, fortalecendo essa prática nos ambientes de trabalho.

Perguntados se o TJPE desenvolve alguma ação sustentável, apenas metade dos entrevistados responderam que sim, conforme Figura 7.

O TJPE Fórum Pesqueira desenvolve alguma ação sustentável?

8 respostas



**Figura 7:** O TJPE e as ações sustentáveis

Esse fato mostra que nem todos os Oficiais de Justiça observam que existem ações sustentáveis no ambiente de trabalho, o que remete aos pensamentos de Ferreira et al. (2019), referente a importância de a organização mostrar-se, e de fato, ser sustentável. Recomenda-se, pois, que haja uma melhor comunicação referente às ações sustentáveis no Fórum de Pesqueira, de modo que possa envolver os funcionários, sensibilizando-os à causa ambiental.

Referente à resposta sobre quais ações sustentáveis os Oficiais de Justiça já perceberam no Fórum de Pesqueira, foram colocadas as seguintes: processo 100% digital; processo eletrônico; racionalização do consumo de energia; reaproveitamento dos papéis e implementação da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), a qual é um programa do Ministério do Meio Ambiente, objetivando estimular as instituições públicas do país a implementarem práticas de sustentabilidade (BRASIL, 2009).

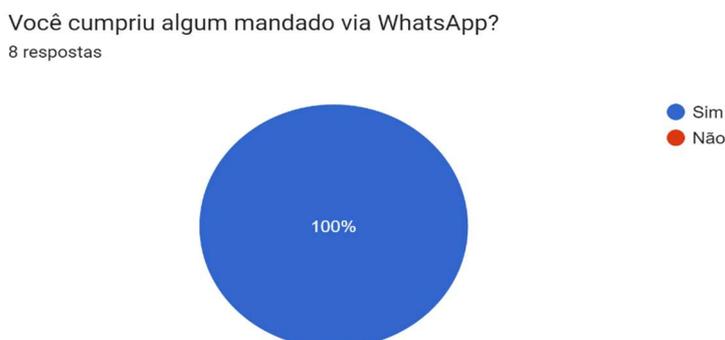
Na Comarca de Pesqueira, após resolução do CNJ que implementou o processo 100% digital, tem-se economizado papel e assim evitado mais desmatamento (principal matéria prima na fabricação do papel).

Diante disso, vê-se que algumas ações pontuais têm sido executadas, em especial, com o suporte das

tecnologias, que tem propiciado uma redução de papel e menor uso de matérias-primas para produção de insumos.

### O uso do WhatsApp para cumprimento de mandados e a sustentabilidade ambiental

Quando perguntados se já usaram o WhatsApp para fins judiciais, todos os Oficiais de Justiça afirmaram que sim, conforme Figura 8.



**Figura 8:** Uso do WhatsApp para cumprimento de mandados.

Tal fato evidencia uma adesão a essa tecnologia, haja vista a sua praticidade e economia de custos relativos a combustível e papel. Já quando perguntado sobre os benefícios ambientais quanto ao uso do WhatsApp para cumprimento dos mandados, os benefícios relatados foram 25% o não uso de combustível, que gera uma economia direta para o profissional, e 75% relataram o não uso de papel, que redundava numa economia para o Fórum de Pesqueira, além da redução do desmatamento das árvores, conforme mostra a Figura 9.



**Figura 9:** Benefícios Ambientais mediante o uso WhatsApp para cumprimento de mandados.

Indagados sobre outros benefícios ambientais, os profissionais colocaram: não uso do combustível diminuindo o dano ao meio ambiente; diminuição consumo de papel; consumo de combustível menor; não uso do combustível e maior rapidez no cumprimento e a redução de gás poluente na atmosfera, através do combustível, responsável pelo efeito estufa.

Segundo Santos (2021):

O “Processo de Pagamento” apresenta muitos desperdícios não só de impressões e papel, mas, principalmente, de tarefas redundantes, por falta de uma centralização e visibilidade de uma forma segura para todos. Não conseguiremos eliminar esses desperdícios sem garantir a segurança, disponibilidade e visibilidade da operação. Nesse caso, teremos que trazer inovações tecnológicas que substituam essas impressões, papéis, assinaturas, armazenagem e controles próprios de uma forma centralizada e segura para todos.

Portanto, a tecnologia pode ser uma aliada da sustentabilidade, e nesse caso, ajuda na questão da economia de papel, haja vista que é preferível otimizar esse elemento quando há possibilidades reais para tal. Relativo aos benefícios da economia de combustível, Lozzornio et al. (2019) afirmaram que:

O modelo energético global está caracterizado pelo uso intenso de combustíveis fósseis como o petróleo, o que tem influenciado diretamente no incremento de gases de efeito estufa (GEE) na atmosfera, causando problemas ambientais eventualmente irreversíveis como o aquecimento global, o mais proeminente fenômeno associável às mudanças climáticas.

Assim, evidencia-se que com o uso do WhatsApp para o cumprimento dos mandados há uma economia de combustível que redundará na sustentabilidade ambiental tendo em vista a não emissão de GEE e não promoção do aquecimento global, melhorando a qualidade de vida.

Finalmente, sobre o questionamento referente a preferência para o cumprimento dos mandados, todos os Oficiais de Justiça afirmaram preferir o WhatsApp, conforme Figura 10.

Você prefere cumprir os mandados:  
8 respostas



**Figura 10:** Preferência quanto ao cumprimento dos mandados.

Portanto, observa-se que essa forma de cumprimento dos mandados já foi consolidada e deve permanecer, haja vista os seus benefícios vistos pelos Oficiais de Justiça e pelo Fórum de Pesqueira, sendo ainda uma alternativa sustentável, promovendo o bem-estar ambiental.

## CONCLUSÕES

Diante do processo de globalização, é cada vez mais pertinente que o mundo corporativo esteja relacionado com as novas tecnologias, e dentre essas, as mais usadas, atualmente, encontram-se no contexto da internet, incluindo as ferramentas comunicacionais como o WhatsApp. Esse aplicativo tem se consolidado como um dos mais usados em todo o mundo relativos às redes sociais.

No patamar da justiça, toda comunicação, seja esta de qualquer modalidade, como por exemplo, as citações e intimações, devem ser respaldadas dentro dos princípios legais, sendo o mais importante desses o princípio do devido processo legal, em que está firmado todos os outros princípios constitucionais, haja vista que sem esse, os demais não podem ocorrer. Dessa forma, toda comunicação judicial deve estar respaldada pelos princípios constitucionais para que seja válida.

E para tanto, é preciso que as novas tecnologias comunicacionais, muito comuns em todo o mundo e inclusive no Brasil, possam servir de suporte para que os brasileiros tenham um maior acesso à justiça. E como exemplo dessas tecnologias encontra-se o WhatsApp, que atualmente é largamente usado em todas

as classes sociais e regiões do país.

O uso do WhatsApp para cumprimento de mandados judiciais tem sido amplamente usado no Fórum de Pesqueira, especialmente durante a pandemia da Covid-19, mostrando-se uma ferramenta eficaz que promove a rapidez e redução de insumos como papel e combustível, colaborando desse modo, com a sustentabilidade ambiental.

Referente aos dados compilados na pesquisa com os Oficiais de Justiça referente ao uso dessa ferramenta e a sustentabilidade, observou-se que existe uma percepção ambiental destes quanto à organização e referente aos benefícios do uso do WhatsApp quanto à sustentabilidade, especialmente, quanto à redução do papel e do combustível, contribuindo para uma melhor qualidade de vida. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável correspondem a um anelo global para erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e clima, e garantir que a sociedade possa desfrutar de paz e de prosperidade.

Nesta pesquisa, o objetivo 8 do Desenvolvimento Sustentável (“Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos”) buscou-se através da promoção do emprego pleno, produtivo e sustentável, haja vista que, com o uso do WhatsApp para intimações judiciais, implementou-se a sustentabilidade por meio da redução de papel, melhorando também a qualidade de vida dos trabalhadores devido à desobstrução do trânsito.

Deixa-se como sugestão para posteriores estudos o uso de outras tecnologias no âmbito do Judiciário com vistas a sustentabilidade ambiental.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, T. M.; LUA, I.. O trabalho mudou-se para casa: trabalho remoto no contexto da pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v.46, n.e27, 2021. DOI: <http://doi.org/10.1590/2317-6369000030720>

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P)**. Cartilha Secretaria de Articulação Institucional e Cidadania Ambiental. Departamento de Cidadania e Responsabilidade Socioambiental. 5 ed. Brasília, 2009.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Procedimento de controle Administrativo**. CNJ, 2015.

FERREIRA, R. M.; SAMPAIO, L. M.. Liderança organizacional: uma estratégia eficaz para assegurar a sustentabilidade no negócio. **Revista Científica UNIFAGOC-Multidisciplinar**, v.3, n.1, 2019.

LOZZORNIO, E. J. C.; SIMOES, A. F.. A reforma energética do

méxico—uma análise crítica sob a perspectiva da sustentabilidade. **Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental**, v.8, n.3, p.44-66, 2019.

MOREIRA, D. A.. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

PIACITELLI, L. P.. **Avaliação da Sustentabilidade nas Universidades**: uma proposta por meio da teoria dos conjuntos fuzzy. Tese (Doutorado em Ciências Ambientais) – Universidade Estadual Paulista, Sorocaba, 2019.

SANTOS, A.. **Inovação de processos e sustentabilidade organizacional**. Dissertação (Mestrado em Ciências Empresariais) - Universidade Fernando Pessoa, Lisboa, 2021.

SILVA, B. D.; ALVES, E. J.. O aplicativo WhatsApp em contextos educativos de letramento digital: Possibilidades e desafios. **Revista Observatório**, v.4, n.5, p.45-68, 2018.

Os autores detêm os direitos autorais de sua obra publicada. A CBPC – Companhia Brasileira de Produção Científica (CNPJ: 11.221.422/0001-03) detêm os direitos materiais dos trabalhos publicados (obras, artigos etc.). Os direitos referem-se à publicação do trabalho em qualquer parte do mundo, incluindo os direitos às renovações, expansões e disseminações da contribuição, bem como outros direitos subsidiários. Todos os trabalhos publicados eletronicamente poderão posteriormente ser publicados em coletâneas impressas ou digitais sob coordenação da Companhia Brasileira de Produção Científica e seus parceiros autorizados. Os (as) autores (as) preservam os direitos autorais, mas não têm permissão para a publicação da contribuição em outro meio, impresso ou digital, em português ou em tradução.