

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIOPET

**BRIAN CEZAR KASEKER
CARLA RENATA BARBOSA SILVA
INÊS KONEK
MOÍSES MAIA
RONALDO POPADIUK
TAMARA DO NASCIMENTO KUBA**

**LOGÍSTICA REVERSA NA ÁGUA DE REÚSO: ESTUDO DE CASO DA
INDÚSTRIA AQUAPOLO**

Curitiba

2022

BRIAN CEZAR KASEKER
CARLA RENATA BARBOSA SILVA
INÊS KONEK
MOÍSES MAIA
RONALDO POPADIUK
TAMARA DO NASCIMENTO KUBA

**LOGÍSTICA REVERSA NA ÁGUA DE REÚSO: ESTUDO DE CASO DA
INDÚSTRIA AQUAPOLO**

Projeto apresentado a Universidade Uniopet
como requisito básico para a apresentação do
Trabalho de Conclusão do Curso de Logística.
Orientadora: Viviane Ongaro

Curitiba
2022

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	PROBLEMA DA PESQUISA	7
3.	OBJETIVO GERAL	8
3.1	OBJETIVO ESPECÍFICO	8
4.	JUSTIFICATIVA	9
5.	METODOLOGIA	11
6.	PERSONA E MAPA DA EMPATIA.....	13
7.	PESQUISA DE CAMPO.....	15
8.	MAPA VPN.....	18
9.	CANVAS	19
10.	INVESTIMENTO TOTAL E RECEITAS	20
11.	PROTÓTIPO	23
12.	CONCLUSÃO	25
	REFERÊNCIAS.....	26

RESUMO

O acelerado processo de urbanização e industrialização gerou conflitos e desequilíbrios entre oferta e demanda de recursos hídricos. Uma das possíveis soluções para este impasse é o reuso das águas residuais. O presente trabalho pretende criar um serviço de consultoria de viabilidade de reuso de água para indústrias nacionais. Quanto à metodologia adotada, a primeira escolha foi orientar-se pela abordagem qualitativa, pois visa entender, descrever e explicar fenômenos sociais. Em seguida, como procedimento técnico foi realizado, foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Outra escolha foi orientar-se pela abordagem do *Design Thinking*, que busca um novo conceito que propõe mostrar uma abordagem criativa focada na resolução de problemas. Para descobrir e delimitar o público alvo foi realizado uma pesquisa de campo no Google Formulários, nessa etapa do trabalho foi definida a Persona, foram utilizadas também as ferramentas Canvas, Mapa da Empatia e Proposta de Valor. Desta forma, foi possível criar um plano de negócio, que visa oferecer o serviço de consultoria de viabilidade técnica e financeira para implantação do sistema de reuso em indústrias.

Palavras-chave: reuso; consultoria, indústria.

1. INTRODUÇÃO

A água é um recurso natural e finito, contudo o seu uso desenfreado está se tornando um dos principais desafios do século XXI, esse é um problema tanto ecológico quanto econômico.

Uma das maiores preocupações das indústrias atualmente é o gasto com água, com isso a reutilização de água apresenta – se como uma prática vantajosa, uma vez que reduz os custos com a produção e reduz o impacto ao meio ambiente.

Nesse sentido, a logística reversa e dos canais de distribuição reversos tornou-se gradativamente mais importante para as empresas de todos os setores na medida em que a atividade relaciona-se fortemente com a preservação do meio ambiente e a sustentabilidade empresarial, bem como com aspectos importantes de competitividade. (LEITE, 2017) ¹

O estudo da logística reversa tornou-se relevante em função do crescimento da frequência das operações reversas nos últimos tempos, as empresas e a sociedade passaram a dar atenção especial para este tema, tendo em vista a vantagem competitiva.

Por tratar-se de uma atividade que agrega custo às operações, a logística reversa tende a ser cada vez mais estudada e aperfeiçoada pelas empresas.

Para assumir parte de suas responsabilidades com o meio ambiente no que diz respeito à água, as indústrias dos mais variados setores estão começando a mudar. Isso porque investir na água de reúso industrial representa não apenas uma forma de cuidar de um recurso que é essencial como matéria-prima e também em vários processos, mas também de reduzir custos.

Para que se obtenha sucesso em um programa de reúso de água, é necessário receber um estudo prévio bastante criterioso no tocante as questões jurídicas, legislativas, ambientais, econômicas e tecnológicas, principalmente promover a sustentabilidade, mediante ações preventivas permanentes na busca de uma expressiva mudança social para esta e as futuras gerações.

Objetiva se nesse trabalho criar um serviço de consultoria de viabilidade de reúso de água para as indústrias que querem implantar esse recurso, este estudo

¹ LEITE, Paulo Roberto. **Logística Reversa: Sustentabilidade e competitividade, teoria prática estratégias.** 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2017.

personalizado é essencial para entender a necessidade de cada cliente e com isso escolher o sistema de reuso mais adequado.

2. PROBLEMA DA PESQUISA

A logística reversa é responsável pelo planejamento, operação e controle dos fluxos reversos de diversas naturezas. Nesse sentido, o reúso da água na indústria nacional adquire grande relevância, nesse sentido buscamos entender: De que forma a logística reversa pode ser útil para o reuso da água na indústria nacional?

3. OBJETIVO GERAL

Criar um serviço de consultoria de viabilidade de reuso de água para indústrias nacionais.

3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Identificar os elementos da logística reversa na água de reúso;
- Analisar os benefícios econômicos e ambientais gerados pelo reúso da água na indústria nacional;
- Especificar as leis que norteiam o reúso da água no Brasil;
- Descrever como é o processo de reúso de água de esgoto no projeto Aquapolo;

4. JUSTIFICATIVA

A logística reversa e dos canais de distribuição reversos tornou-se gradativamente mais importante para as empresas de todos os setores na medida em que a atividade relaciona-se fortemente com a preservação do meio ambiente e a sustentabilidade empresarial, bem como com aspectos importantes de competitividade. (LEITE, 2017)

Como algumas das principais razões que levam as empresas a atuarem em Logística Reversa, Muller (2005)² destaca: a legislação ambiental que força as empresas a retornarem seus produtos e cuidar do tratamento necessário; os benefícios econômicos do uso de produtos que retornam ao processo de produção, ao invés dos altos custos do correto descarte do lixo; a crescente conscientização ambiental dos consumidores; a diferenciação por serviço; a fidelização do cliente; a limpeza do canal de distribuição; a proteção de margem de lucro e a recaptura de valor e recuperação de ativos.

Segundo Morelli (2005)³, no Brasil o governo federal já iniciou processo de gestão para estabelecer bases políticas, legais e institucionais para o reuso. Não se admite hoje em dia que uma política de gestão integrada de recursos hídricos não contemple o reuso de água. Espera-se o envolvimento de vários ministérios, em nível nacional para o estabelecimento e efetivação de uma política eficaz de reuso de água.

Para que se obtenha sucesso em um programa de reuso de água, é necessário receber um estudo prévio bastante criterioso no tocante as questões jurídicas, legislativas, ambientais, econômicas e tecnológicas, principalmente promover a sustentabilidade, mediante ações preventivas permanentes na busca de uma expressiva mudança social para esta e as futuras gerações.

Apesar da crescente participação das diferentes tipologias das indústrias na demanda total de água e do impacto causado pelo lançamento de efluentes nas bacias hidrográficas, o papel da água no setor industrial ainda é um assunto pouco estudado no Brasil. Tal fato pode ser explicado pela limitada disponibilidade de

² MUELLER, Carla Fernanda. **Logística Reversa Meio Ambiente e Produtividade** - Grupo de Estudos Logísticos - UFSC, Florianópolis

³ MORELLI, Eduardo Bronzate. **Reúso de água na lavagem de veículos**. Dissertação (Mestrado) EPUSP-PHD - São Paulo, 2005. 92 p.

dados sobre o uso da água no setor, que constitui obstáculo para a efetiva caracterização das indústrias em termos de uso de água e aporte de poluentes às bacias (FERES, 2005)

O uso da água no setor industrial se caracteriza por ser realizado de variadas formas, a citar o uso como insumo no processo produtivo, o uso em sistemas de utilidades (resfriamento, caldeiras etc.) e para fins sanitários.⁴

Um exemplo de processo de reuso é o Projeto Aquapolo, um marco na história do Saneamento brasileiro, a parceria entre a SABESP e a BRK Ambiental transformam o esgoto tratado em água industrial. Produz água industrial de qualidade e passa por diversas análises laboratoriais, garantindo assim a entrega de água industrial com a qualidade contratada de forma constante.

O principal benefício na utilização da água industrial é a garantia de fornecimento, mesmo em momentos ou situações de crise hídrica. Por fim, a utilização da água industrial a partir do reuso do esgoto tratado, permite aos clientes associar suas marcas aos atuais requisitos de sustentabilidade e demonstrar ao mercado e consumidores seu real compromisso com a responsabilidade ambiental e social. A cada litro de água industrial utilizado, um litro de água potável é economizado para utilização para fins mais nobres como o consumo humano.

⁴ FÉRES, J. G.; THOMAS, A.; REYNAUD, A.; SEROA DA MOTTA, R. Demanda por Água e Custo de Controle da Poluição Hídrica em Indústrias da Bacia do Rio Paraíba do Sul. In: CAMPOS, José Nilson B. (Org.). Recursos Hídricos: Prêmio Jovem Pesquisador 2005. Fortaleza: ABRH, 2005. p. 277-304.

5. METODOLOGIA

Ao se começar um projeto é essencial estabelecer quais procedimentos metodológicos será aplicado para o desenvolvimento do trabalho. Eles têm a função de guiar o pesquisador durante todo o percurso do projeto e o auxiliar a alcançar objetivos em um determinado espaço de tempo. Para a escolha destes métodos é necessário identificar quais se adequam melhor ao objeto de pesquisa e são coerentes com a sua finalidade.

No presente projeto, que tem como principais desafios o desenvolvimento de um modelo de negócio e o estudo de serviços de reuso de água nas indústrias, percebeu-se a necessidade de aplicar mais de uma metodologia, a fim de compreender melhor os seus diferentes problemas, requisitos e objetivos.

A primeira escolha foi orientar-se pela abordagem qualitativa, pois visa entender, descrever e explicar fenômenos sociais. Chizzotti (2006)⁵ afirma que a pesquisa qualitativa abarca diversos tipos de investigação, tal como a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental, a pesquisa etnográfica, a pesquisa histórica, a pesquisa ação, a pesquisa participante, o estudo de caso e o estudo de campo, dentre outros.

Como procedimento técnico foi realizado a pesquisa bibliográfica, desenvolvida com intuito de entender os conceitos da logística reversa de reuso de água, por meio de diferentes especialistas da área de logística e também estudiosos de outras áreas como de direito, saneamento, engenharia ambiental e ciência. Assim como, compreender como ocorre o reuso de água e os seus benefícios econômicos e para o meio ambiente.

Com base nos conceitos pesquisa exploratória, foi realizada uma breve pesquisa sobre o projeto Aquapolo, que é um exemplo de projeto de reuso bem sucedido e conforme Selltiz (1987, p.63)⁶ “... a análise de exemplo que estimula a compreensão”

Outra escolha foi orientar-se pela abordagem do *Design Thinking*, que se apresenta em um processo dividido em três espaços de desdobramento do projeto,

⁵ CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 3ª. edição. São Paulo: Cortez, 1998.

⁶ SELLTIZ, Claire. WRIGHTSMAN, Lawrence Samuel. COOK, Stuart Welford. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 1987.

não lineares, nomeados de: imersão, ideação e prototipação. Conforme Tim Brown (2008) ⁷, tais espaços combinam diferentes tipos de atividades e ferramentas que associadas formam o contínuo da inovação. O Design Thinking busca um novo conceito que propõe mostrar como uma abordagem criativa e focada na resolução de problemas.

Design Thinking é, hoje, amplamente empregado e discutido por diversos profissionais que buscam por soluções inovadoras, principalmente, no ambiente de negócios. Para o desenvolvimento deste trabalho é utilizada a ferramenta, Canvas na qual é possível planejar sinteticamente todas as etapas de projeto de maneira visual e dinâmica.

Para descobrir e delimitar o público alvo foi realizado uma pesquisa de campo no Google Formulários, com intuito de identificar as características do nosso cliente e com isso poder entender melhor suas necessidades.

Nessa etapa do trabalho foi definida a Persona, que tem como intuito direcionar os seus produtos e serviços de uma maneira mais certa aos seus clientes; o Mapa de Empatia e Proposta de Valor que auxiliam na compreensão do usuário final do produto/serviço, caracterizando seus perfis, desejos, necessidades e contextualizam com o negócio, identificando novas oportunidades e soluções para o mesmo.

Com os dados da pesquisa foi desenvolvido o mapa da empatia, ferramenta simples e visual que auxilia o entendimento do ponto de vista para quem o cliente cria valor.

Por fim, elaboramos a Proposta de Valor que compreende o conjunto de benefícios que a empresa oferece aos seus clientes por meio de serviços e produtos. É essa proposta que diferencia um negócio de outro para o consumidor, tornando-a um componente vital para qualquer empreendimento.

⁷ BROWN, Tim. Design Thinking: **Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Edição comemorativa. Rio de Janeiro: Starlin Editora, 2020.

6. PERSONA E MAPA DA EMPATIA

A persona representa o cliente ideal de uma empresa, criado para compreender melhor quem é seu cliente e do que ele precisa. Criada para direcionar os seus produtos e serviços de uma maneira mais certa aos seus clientes.

Para construção da persona realizamos uma pesquisa com o público, para identificar, gênero, comportamentos, motivações de compra e dados demográficos. A persona bem definida cria a identificação da sua marca com o cliente.

 RESULTADOS DIGITAIS  rockcontent



REVERSO

EMPRESÁRIO

ADULTO (26–40)

Mini-bio

Empresário em ascensão que busca agregar valor ao seu trabalho, está sempre se atualizando, gosta de inovar e de novas tecnologias. Dedicado a família e a sua comunidade, sempre interage no meio social, participa de eventos e também se preocupa com as questões políticas, sociais e ambientais do nosso país.

Detalhes Pessoais

Localização	Renda Familiar	Nível Educacional	Status de Relacionamento
Paraná	Acima de R\$10.000,00	Curso superior e Cursos de aperfeiçoamento.	Casado(a)

Carreira

Empresa	Tamanho da Empresa	Responsabilidades Profissionais
Indústria	Pequeno porte	Administrador

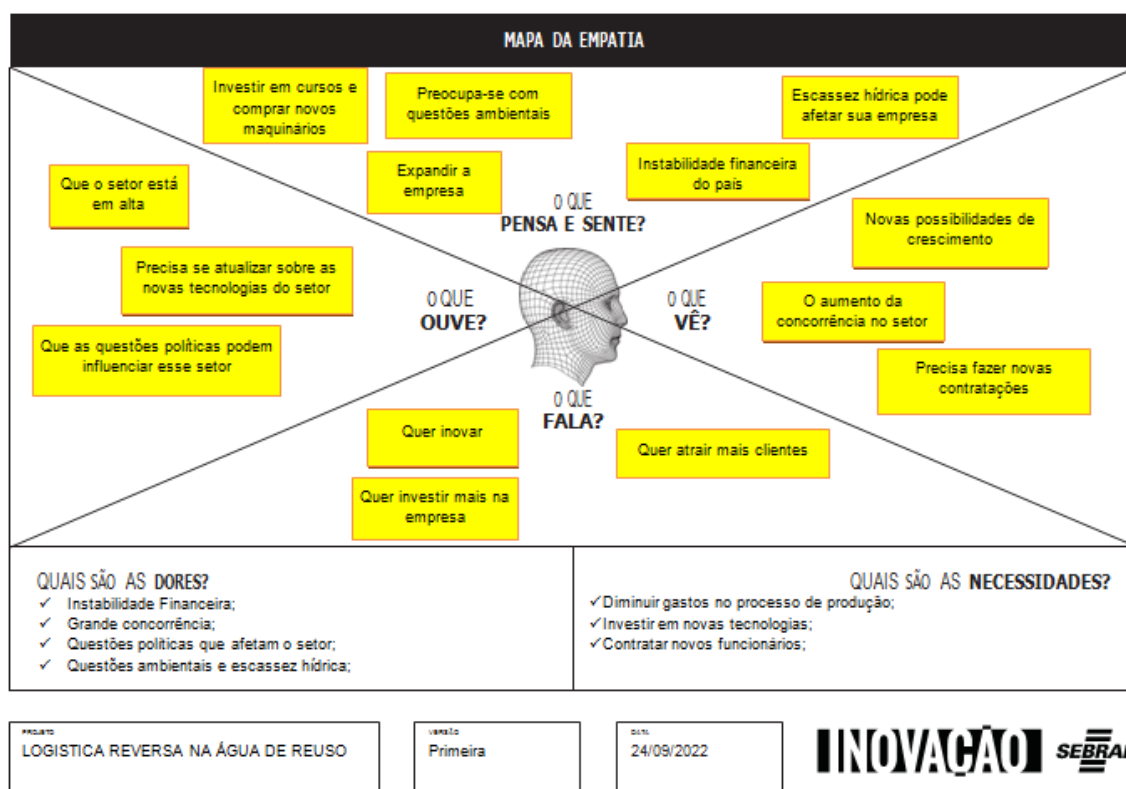
Objetivos	Desafios
Agregar valor a sua empresa, obter crescimento nas vendas dos seus produtos e ser reconhecido no seu setor.	Diminuir os custos de produção, encontrar funcionários capacitados, oferecer um produto de qualidade com preço competitivo.

Canais de Comunicação

O mapa da empatia é uma ferramenta simples e visual, ele consiste em um canvas que auxilia o entendimento do ponto de vista para quem o cliente cria valor. A ferramenta é composta por quatro quadrantes: O que ele pensa e sente? O que ele vê? O que ele escuta? O que ele fala? Qual as suas dores e Quais suas necessidades? Após coletar as informações dos clientes será possível chegar a um nível muito mais completo de compreensão de quem realmente tende a se envolver com a sua empresa para a aquisição ou contratação de algum produto ou serviço.

A utilização do mapa foi extremamente importante para o nosso trabalho, pois foi possível identificar, suas principais características e demandas, facilitando o surgimento de ideias de valor para cada um.



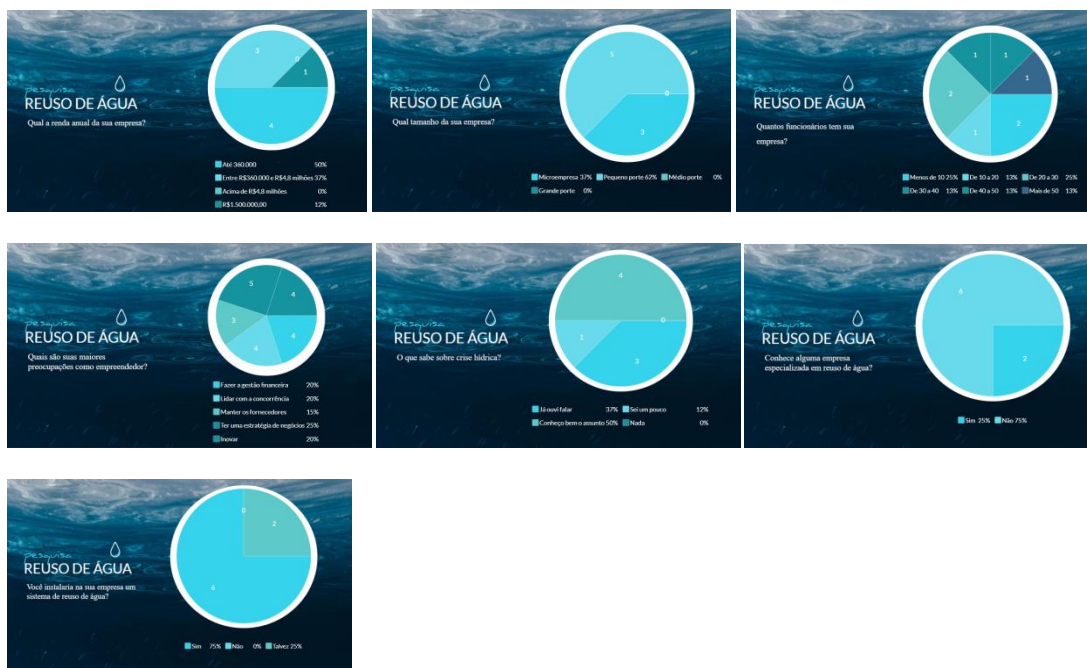
7. PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo sobre o reuso de água, foi realizada utilizando a plataforma Google Formulários, com intuito de fazer a coleta de dados, observação, análise e interpretação dos fatos.

Participaram da pesquisa oito empresas, da região de Curitiba, de diferentes segmentos, que acreditamos possam se beneficiar como o serviço de consultoria de viabilidade de reuso de água.

A consultoria de viabilidade de reuso de água consiste em: Um estudo de viabilidade técnico-econômico, por meio de critérios técnicos, para definir quais são as tecnologias mais adequadas para o tratamento e quais devem ser os custos de implantação e de operação/manutenção em curto, médio e longo prazo para o empreendimento. O resultado do estudo é utilizado como ferramenta de gestão e na tomada de decisão de investimentos.





Mais da metade das empresas é comandada por homens casados acima dos 30 anos, com formação superior. Com alguns hábitos em comum, a maioria gosta de usar o tempo livre para viajar e descansar, quanto às redes sociais a preferida entre eles é o Instagram.

A família exerce grande influência na tomada de decisões, inclusive nas que diz respeito às novas aquisições. As compras online são freqüentes assim como as realizadas em lojas físicas.

A maior parte das empresas entrevistadas possui renda anual até 360 mil, e possui de 10 a 30 funcionários. Entre suas maiores preocupações como empreendedores estão: ter uma boa estratégia de negócio, lidar com a concorrência, fazer a gestão financeira e buscar por inovações que agreguem valor a sua empresa.

Quando questionados sobre a crise hídrica a grande maioria indicou saber bem sobre o assunto e suas consequências, e também como isso afetaria diretamente sua empresa, o processo de produção e consequentemente os seus clientes.

Contudo, nenhuma dessas empresas tem algum sistema de reuso ou armazenamento de água, apesar de entenderem a gravidade do problema, não estão preparados. Entretanto, 75% dos entrevistados mostraram se interessados na implantação de um sistema de reuso de água, porém não sabe como esse sistema

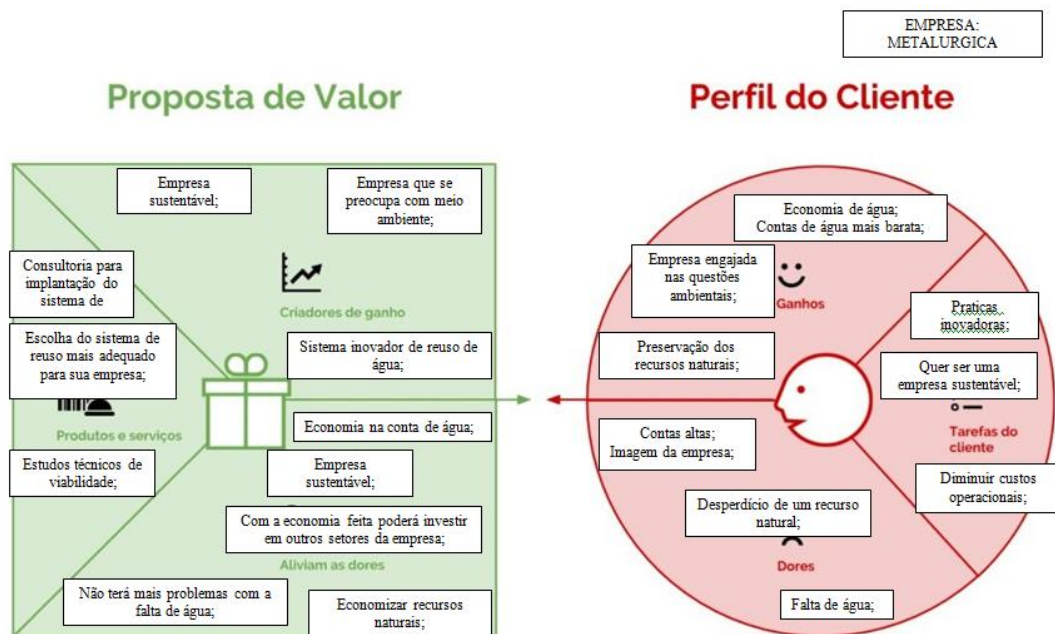
funciona, quais as exigências técnicas para sua instalação, qual o valor e como funciona a sua manutenção.

Acreditamos que com a implantação de um sistema de reuso de água todas essas empresas poderão se beneficiar, pois com ele além de economizar na conta de água, estarão contribuindo para preservação de recursos hídricos e também diminuindo o descarte de dejetos na natureza, além de agregarem valor a imagem da sua empresa.

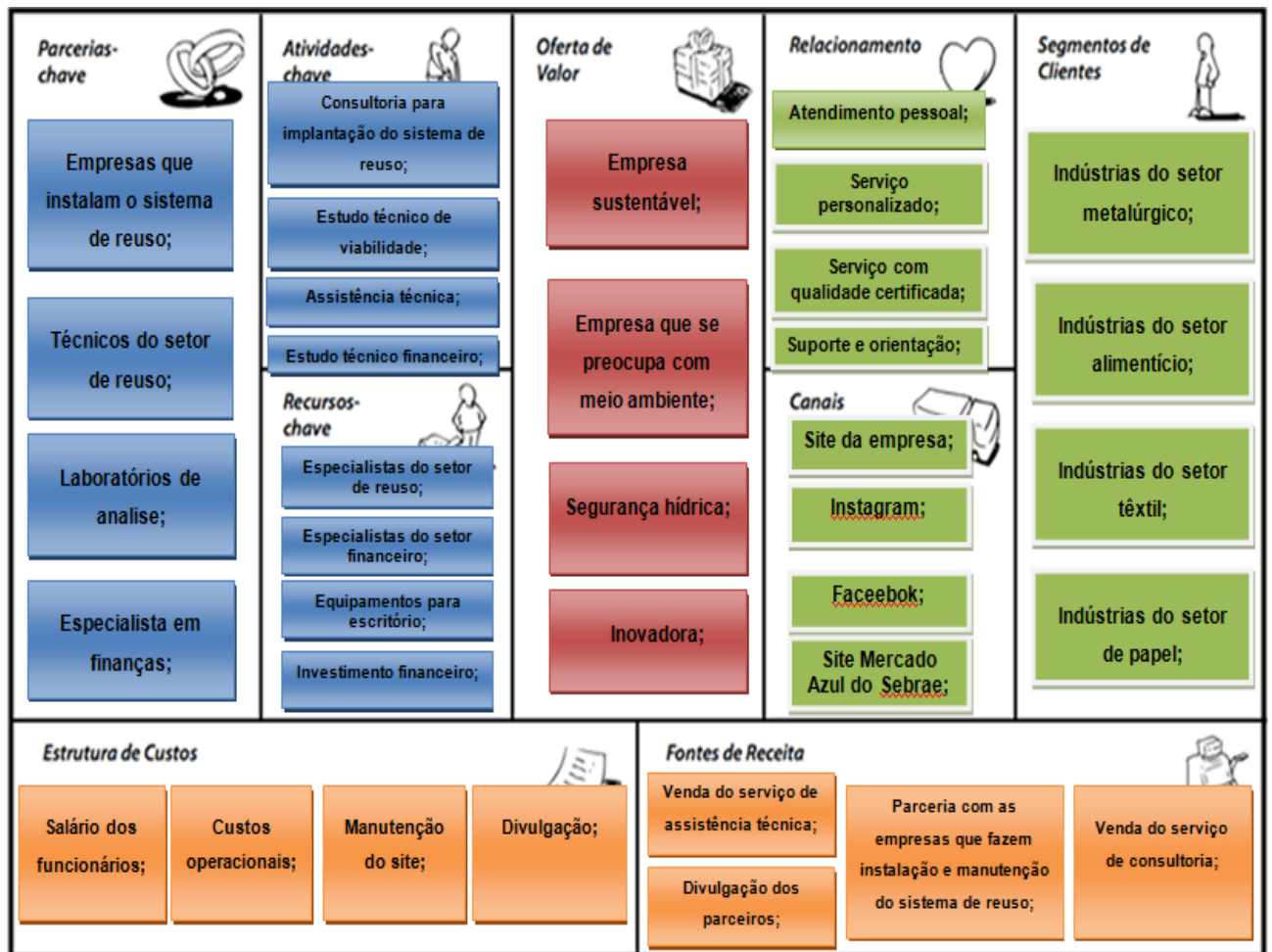
8. MAPA VPN

O Canvas da Proposta de Valor é uma ferramenta que pode ajudar a criar e posicionar produtos ou serviço em torno do que o cliente realmente valoriza e precisa. Divide - se em dois lados: Perfil do Cliente e Mapa de Valor. O primeiro apresenta um determinado segmento de cliente, destrinchando suas tarefas, dores e ganhos, o segundo, descreve uma proposta de valor, detalhando-a em produtos, serviços analgésicos e criadores de ganho. Para criar propostas de valor mais adequadas é necessário que as duas partes se encaixem, uma atendendo a sua correspondente.

Ao elaborar o Canvas Proposta de Valor, foram escolhidos empresas de segmentos diferentes, foi preenchido a partir dos comportamentos e características analisados no Mapa de Empatia.



9. CANVAS



10. INVESTIMENTO TOTAL E RECEITAS

Para a abertura de um negócio é necessário a estimativa de investimentos fixos e financeiros. Para implantar a empresa Reversa Consultoria será necessária a compra de móveis, equipamentos, utensílios, entre outros, assim como a contratação de um funcionário e a locação de uma sala comercial, todos os itens serão quantificados, listados e orçados conforme a apresentação dos investimentos fixos e variáveis demonstrados na tabela a baixo:

Tabela 1: Investimento inicial
Máquinas e equipamentos

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Total
Notebook	1	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00
Impressora multifuncional	1	R\$ 400,00	R\$ 400,00
HD externo	1	R\$ 270,00	R\$ 270,00
Bebedor de água refrigerado	1	R\$ 300,00	R\$ 300,00
Maquina de cartão de credito/debito	1	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Celular	1	R\$ 1.300,00	R\$ 1.300,00
Subtotal			R\$ 4.870,00

Móveis e materiais

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Total
Cadeira para escritório	2	R\$ 200,00	R\$ 400,00
Cadeira para cliente	4	R\$ 100,00	R\$ 400,00
Mesa para escritório	1	R\$500,00	R\$ 500,00
Bancada para café	1	R\$ 213,00	R\$ 213,00
Garrafa de café	1	R\$ 93,00	R\$ 93,00
Jogo de xícaras	1	R\$ 42,00	R\$ 42,00
Copos descartáveis	1	R\$ 30,00	R\$ 30,00
Produtos de Limpeza Geral	1	R\$ 70,00	R\$ 70,00
Produtos de papelaria	1	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Subtotal			R\$ 1.848,00

Investimento financeiro

Estoque inicial			R\$ 500,00
Capital de Giro			R\$ 5.000,00
Subtotal			R\$ 5.500,00
Total			R\$ 12.218,00

Tabela 2: Custos fixos e variáveis

Custo fixo	Valor mensal	Valor anual
Salário do funcionário	R\$ 2.500,00	R\$ 30.000,00
Impostos	R\$187,50	R\$2.250,00
Subtotal		R\$32.250,00
Custo variável	Valor mensal	Valor anual
Aluguel	R\$ 1.500,00	R\$ 18.000,00
Água / Luz	R\$ 200,00	R\$ 2.400,00
Internet	R\$ 100,00	R\$ 1.200,00
Total		R\$ 53.850,00

O faturamento anual da empresa Reversa Consultoria, tem como base uma média de prestação de serviços realizados no mês, o que pode variar com a demanda do mercado.

Tabela 3: Estimativa de faturamento mensal

Descrição do serviço	Quantidade	Valor unitário	Valor total
Análise de viabilidade técnica e financeira	10	R\$ 1.500,00	R\$ 15.000,00
Estudo de tratabilidade	10	R\$ 300,00	R\$ 3.000,00
Diagnostico de sistema	10	R\$ 200,00	R\$ 2.000,00
Operação assistida	10	R\$ 500,00	R\$ 5.000,00
Total			R\$ 25.000,00
Estimativa de faturamento anual	12		R\$300.000,00

Tabela 4: Demonstrativo do resultado de exercício

Receita bruta	R\$ 300.000,00
Imposto (Simples Nacional) 7,3%	R\$ 21.900,00
Despesas	R\$ 53.850,00
Receita Líquida	R\$ 224.250,00

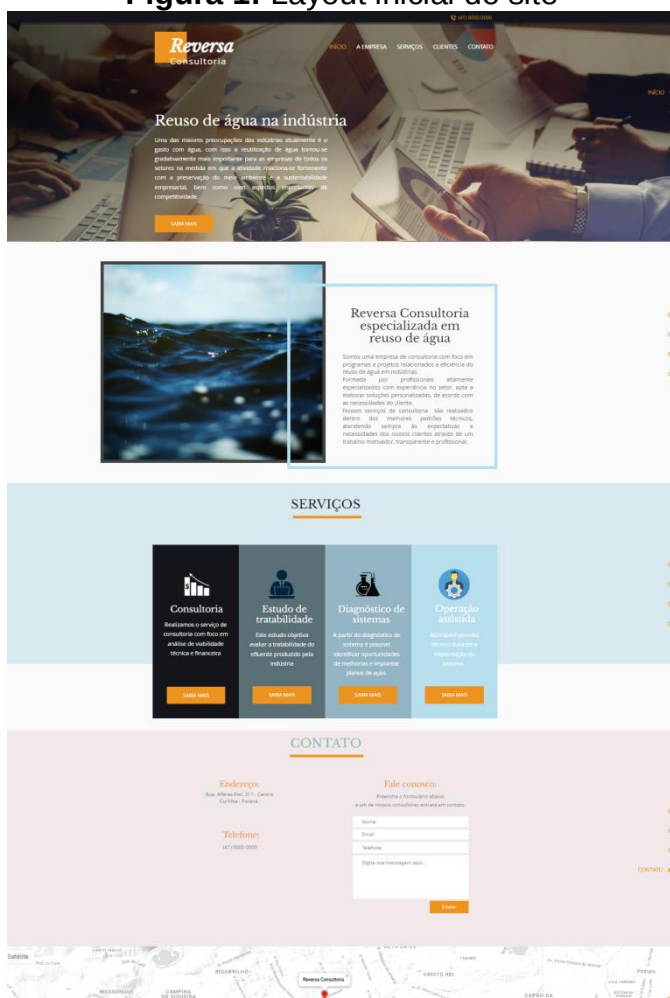
11. PROTÓTIPO

O site oficial da Reversa Consultoria é uma plataforma de extrema importância para o alcance mais efetivo de clientes. Nele o usuário poderá ter acesso a informações sobre a empresa, serviços e os outros contatos, funcionando como uma ponte para se conectar as redes sociais e o e-mail, e também tirar dúvidas e solicitar orçamentos.

A internet proporciona a comodidade de analisar um produto ou serviço sem dificuldades externas, isso corrobora para o interesse pela marca. Entretanto, essa plataforma precisa ser muito bem planejada para facilitar a navegação do usuário e para que o mesmo não desista e busque um concorrente.

Dessa forma, faz-se necessário um estudo mais aprofundado para se criar este ponto de contato, o qual não coube no presente projeto e ficará para um momento futuro. Aqui foi feita apenas uma proposta de layout que servirá como base para o seu planejamento.

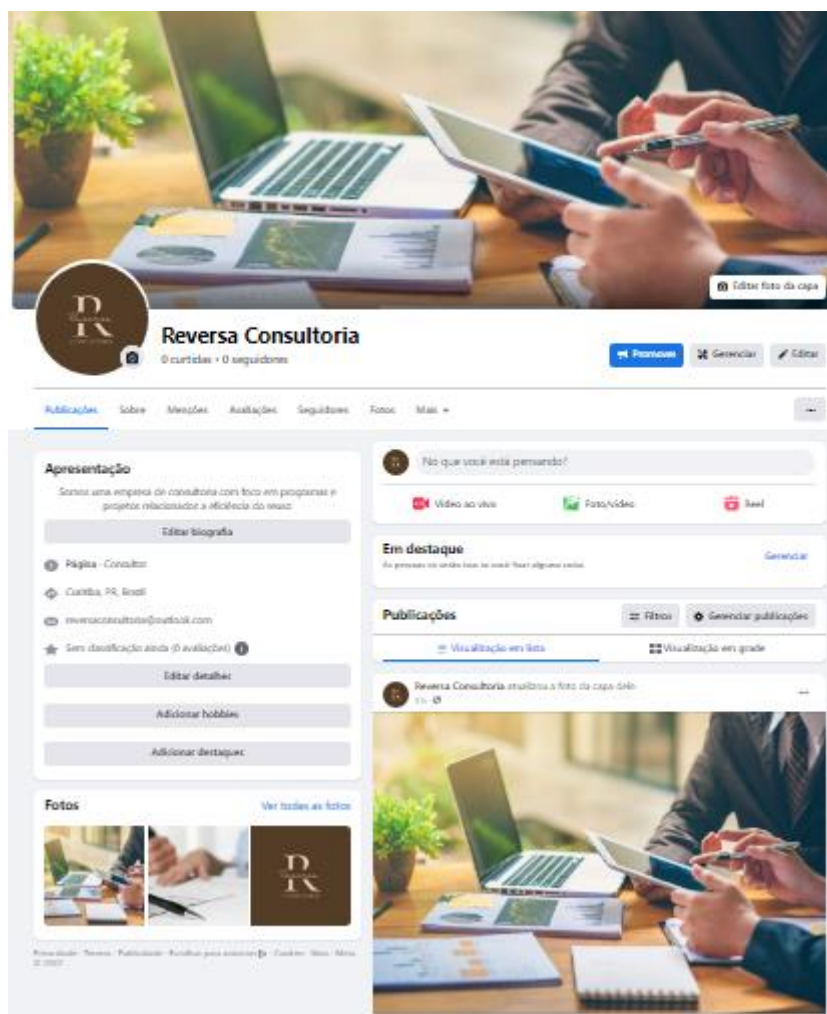
Figura 1: Layout inicial do site



Fonte: Produzida pelo autor (2022)

O *Facebook* e o *Instagram* configuram, hoje, importantes ferramentas de trabalho, na qual empresas de diversos setores as utilizam como canal de vendas, divulgação de portfólio e meio de relacionamento com clientes. Para a Reversa Consultoria não é diferente, sendo imprescindível o cuidado contínuo da imagem da empresa em nossas páginas.

Figura 2: Fanpage Reversa Consultoria



Fonte: Produzida pelo autor (2022)

12. CONCLUSÃO

Esse trabalho teve como proposta criar um plano de negócio, por meio da utilização de metodologias e ferramentas de *Design Thinking* em todas as suas etapas, buscando incluir a perspectiva do cliente nas tomadas de decisões do projeto. A realização deste estudo servirá como uma base sólida para uma futura concretização desse ou de outro projeto.

Durante esse processo nos utilizamos diferentes ferramentas que nos auxiliaram na construção inteligente do nosso plano de negócio, como o mapa da empatia, persona, *Google* formulários, canvas proposta de valor e o mapa modelo de negócio.

No decorrer das pesquisas que nos levaram a criação da empresa Reversa Consultoria, que visa oferecer o serviço de consultoria de viabilidade técnica e financeira para implantação do sistema de reuso, foi possível tangenciar assuntos de extrema relevância para nossa sociedade, como a importância do reuso da água e a necessidade de novas leis que regulem seu uso.

Desenvolver este TCC foi um grande desafio para nossa equipe, e nos proporcionou novas experiências e conhecimentos, assim como a possibilidade de colocar em prática diversos aprendizados adquiridos ao longo da graduação. Foi possível compreender outros contextos de trabalho e também abarcar novas perspectivas de mundo e a possibilidade real de se tornar um empreendedor.

REFERÊNCIAS

AQUAPOLO. Disponível em: <http://www.aquapolo.com.br/>. Acesso em: 05 /09/2022.

Conheça o mapa da empatia e saiba como usar. SEBRAE. Disponível em: <https://inovacaoosebreaeminas.com.br/conheca-o-mapa-da-empatia/>. Acesso em: 23/09/2022.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística Reversa:** Sustentabilidade e competitividade, teoria prática estratégias. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2017.

O que é persona e qual a importância de identificá-la? UOL, 2021. Disponível em: <https://bityli.com/ufCLSrY>. Acesso em: 23/09/2022.

PEREIRA, Daniel. **Canvas da Proposta de Valor.** Disponível em: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/canvas-da-proposta-de-valor/>. Acesso em: 23/09/2022.