

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL – ISO 14001: ESTUDO
DE CASO SOBRE A REESTRUTURAÇÃO DAS OPERAÇÕES EM UMA
CONCESSIONÁRIA TOYOTA DO MATO GROSSO.**

Autora: Josiane Aparecida Belmar

Orientadora: Prof^a. Ms. Terezinha Márcia de Carvalho Lino

JUÍNA/2011

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL – ISO 14001: ESTUDO
DE CASO SOBRE A REESTRUTURAÇÃO DAS OPERAÇÕES EM UMA
CONCESSIONARIA TOYOTA DO MATO GROSSO.**

Autora: Josiane Aparecida Belmar

Orientadora: Profª MS. Terezinha Márcia de Carvalho Lino

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

JUÍNA/2011

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ms. Cleiva Schaurich Mativi

Prof. Ms. Carlos Dultra

Orientadora: Prof^a. Ms.. Terezinha Márcia de Carvalho Lino

Dedico este trabalho a minha família, ao meu namorado,
meus amigos, e a todos que direta ou indiretamente
contribuíram para a realização do mesmo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que é minha luz, força, e inspiração sempre, a minha mãe, por estar sempre ao meu lado com palavras que acalmam e me dão força para seguir em frente nos momentos de angustias, ao meu pai por ter me ensinado o que é certo e errado na vida, pela formação de meu caráter e por tudo que eu tenho.

Agradeço ao meu namorado Fabiano, por estar ao meu lado em todos os momentos sempre me apoiando, ao meu irmão César que de uma forma particular, torce por mim. Muito obrigada ao meu colega de trabalho Rildo Robson Pereira, que ajudou a desenvolver o tema de pesquisa. Agradeço a toda equipe da empresa Via Láctea Toyota, em especial Sr. Sergio Rodrigues Gonçalves gerente geral, Sr. Denílson Frota, gerente comercial, por permitirem que o trabalho fosse desenvolvido na empresa.

Agradeço também ao Antônio Marcos, responsável ambiental da empresa, pela paciência, atenção e a disponibilidade que tanto contribuíram para a realização deste trabalho. Agradeço a meus amigos de sala, André, Djalma, Alexsandra, Andréia e Edson, o carinho e atenção de vocês ficarão para sempre em minha vida. E um agradecimento especial para minha amiga Rosangela pela ajuda, atenção, paciência e apoio sempre.

Para minha querida Professora e orientadora Terezinha Márcia de Carvalho Lino, faltam palavras para agradecer tanta dedicação, atenção, paciência, cuidado e ensinamentos.

“A responsabilidade social e a preservação ambiental significam um compromisso com a vida.”

João Bosco da Silva

RESUMO

A preocupação das empresas em relação aos impactos que suas atividades causam ao meio ambiente cresceu significativamente e despertou em toda organização interesse pelas questões ambientais. Os motivos que levam empresas a buscar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) são muitos; pode ser pela legislação, exigência da marca, responsabilidade ambiental, clientes cada vez mais exigentes e melhoria contínua no desenvolvimento de produtos e serviços. As questões ambientais devem ser entendidas como fator de sobrevivência, não só para a empresa, mas para as futuras gerações. Com o intuito de ajudar as empresas a estabelecerem um Sistema de Gestão Ambiental foi desenvolvida a série ISO 14000. Esta norma procura estabelecer diretrizes para implementação do SGA nas diversas atividades da empresa que possam de alguma forma afetar o meio ambiente e o primeiro passo para obter a certificação ISO 14001. A Norma ISO 14001 especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental e permite que a empresa desenvolva uma política ambiental. Para desenvolver este trabalho foi realizado um estudo de caso que teve como objetivo analisar o processo de implantação do sistema de gestão ambiental em uma Concessionária Toyota, nos requisitos da NBR ISO 14001. Foi realizada uma pesquisa exploratória, os dados trabalhados foram de natureza qualitativa e coletados por meio de um questionário semiestruturado, que foi respondido pelo responsável ambiental da empresa. A empresa pesquisada tem buscado através das Normas da série ISO 14000 se reestruturar, não apenas seu espaço físico, mas também sua equipe de colaboradores. A empresa faz parte de um pequeno grupo de empresas que já conquistaram a Certificação ISO 14001 no Estado do Mato Grosso. Este fato é motivo de grande orgulho, pois demonstra que a empresa está atenta não só às novas tendências mercadológicas, mas também às inovações que possibilitam manter o planeta vivo e sustentável.

Palavras-chave: Sistema de Gestão Ambiental, ISO 14000, Certificação Ambiental, Política Ambiental.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1

Requisitos do sistema de gestão ambiental - planejamento24

QUADRO 2

Requisitos do sistema de gestão ambiental – implementação25

QUADRO 3

Requisitos do sistema de gestão ambiental – verificação e ação corretiva.....26

QUADRO 4

Requisitos do sistema de gestão ambiental – análise crítica27

QUADRO 5

Benefícios da gestão ambiental31

QUADRO 6

Custos da certificação ISO 1400032

QUADRO 7

Síntese referente à preparação dos colaboradores para atuar na implantação do sistema de gestão ambiental.....39

QUADRO 8

Síntese referente ao Sistema de Gestão Ambiental e sua influência no comportamento dos cliente42

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1

Modelo de um sistema de gestão ambiental.29

LISTA DE ABREVIATURAS

ISO – *International Organization for Standardization*

NBR – Norma Brasileira

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SGA - Sistema de Gestão Ambiental

EPIS - Equipamento de Proteção Individual

MOPP - Movimentação Operacional de Produtos Perigosos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO	15
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 OBJETIVO GERAL	15
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	16
1.5 JUSTIFICATIVA.....	16
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	17
2. REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 NORMAS ISO	18
2.2 NORMA ISO 14.000	19
2.2.1 NORMA ISO 14.001	20
2.2.2. OBJETIVO ISO 14001	20
2.2.3 CAMPO DE APLICAÇÃO.....	21
2.2.4 REFERENCIAS NORMATIVAS	22
2.2.5 DEFINIÇÕES	22
2.2.6 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	23
2.3 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - SGA	27
2.3.1 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COMO ESTRATÉGIA EMPRESARIAL.....	29
2.3.2 BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL.....	30
2.4 AUDITORIA AMBIENTAL	33

2.5 PREPARAÇÃO DAS PESSOAS ENVOLVIDAS NA IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO AMBIENTAL.....	34
3. METODOLOGIA	35
3.1 COLETA DE DADOS.....	35
3.2 ANÁLISE DOS DADOS	36
4. ANÁLISE E RESULTADOS.....	37
4.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO.....	37
5. CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE.....	47
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA.....	48
ANEXOS	56
ANEXO 1 – POLÍTICA AMBIENTAL DA EMPRESA PESQUISADA	57
ANEXO 2 – MISSÃO, VALORES E VISÃO DA EMPRESA PESQUISADA.....	58

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Com o crescente interesse mundial pelas questões ambientais, cada vez mais os consumidores estão atentos aos possíveis efeitos que os produtos que consomem podem provocar ao meio ambiente. Efeitos esses resultantes, na maioria das vezes, pela obtenção inapropriada dos fatores de produção, pela utilização de processos produtivos poluentes, pelo descarte indevido de dejetos industriais ou pela falta de implementação da logística reversa de componentes e embalagens que sobram do processo produtivo e que não tomam um destino certo para descarte. Diante deste cenário as empresas estão buscando ferramentas que auxiliam nos processos diários de controle de atividades e produtos que possam por ventura causar algum dano ao meio ambiente.

Quando se fala em gestão ambiental, as empresas logo se preocupam com os gastos extras que teriam para implantar e desenvolver projetos de controle da poluição em seus sistemas produtivos. Hoje muitas empresas já entendem que, o cuidado com a conservação do meio ambiente fortalece a imagem da organização junto a seus clientes, fornecedores e sociedade como um todo e a leva a ser reconhecida como empresa ecologicamente correta e economicamente sustentável.

O importante não é pensar unicamente no hoje e sim, a longo prazo. As empresas não devem ter em mente que desenvolver um sistema de gestão ambiental eficiente representa apenas gastos, mas ver como investimento e ter a percepção de que quando as empresas se preocupam com as questões ambientais são muito bem vistas pela sociedade e atraem, a cada dia, mais e mais clientes.

Para que a empresa tenha um programa de gestão ambiental é preciso que toda a equipe esteja envolvida no processo. Para tanto, é necessário desenvolver em seus colaboradores sensibilidade ambiental utilizando em seus processos diários programas de qualidade que buscam não apenas corrigir o que está errado, mas sim garantir uma melhoria contínua em seus processos, produtos e serviços. Desta forma, conquistar cada dia mais clientes e poderá ser reconhecida como empresa ecologicamente correta.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Entende-se que os consumidores estão se tornando cada vez mais exigentes em relação aos produtos e serviços que consomem, não só em questão de qualidade, mas também analisando o efeito que estes produtos causam ao meio ambiente.

Diante desta nova realidade as empresas que se preocupam com o meio ambiente e também em atender esta nova visão dos consumidores estão buscando implantar em seus processos diários um sistema de gestão ambiental (SGA), que gerencia o impacto causado ao meio ambiente por suas atividades, produtos e serviços.

Com o propósito de examinar e demonstrar por meio de estudo de caso os processos de reestruturação e políticas internas ambientais de uma empresa de revenda de veículos Toyota este trabalho buscará responder o seguinte questionamento: quais são as ações necessárias, no que diz respeito aos processos operacionais e de preparação da equipe de colaboradores, para a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental na empresa?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o processo de implantação do sistema de gestão ambiental em uma Concessionária Toyota nos requisitos da NBR ISO 14001.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- conhecer o sistema de gestão ambiental da empresa
- verificar se a empresa tem uma política ambiental definida.

- identificar a importância da capacitação dos colaboradores para atuarem nos processos de implantação do sistema de gestão ambiental.
- conhecer como é feito o processo de acompanhamento, controle e manutenção do sistema de gestão ambiental.
- verificar se o sistema de gestão ambiental da empresa influencia de alguma forma a conquista de novos clientes.

1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Cervo e Bervian (2006, p. 82), convém superar a tendência muito comum de escolher temas que, por sua extensão e complexidade, não permitam estudo em profundidade.

O presente trabalho tem como foco de estudo o sistema de gestão ambiental (SGA) e os processos necessários para que uma revenda de veículos obtenha a certificação ISO 14001. O estudo de caso será feito em uma revenda de veículos Toyota em Cuiabá-MT, em todos os setores da empresa.

1.5 JUSTIFICATIVA

Os motivos que levam uma empresa a buscar um sistema de gestão ambiental são muitos, seja pela legislação, exigência da marca, responsabilidade ambiental, clientes cada vez mais exigentes ou melhoria contínua no desenvolvimento de produtos e serviços. Mas a preocupação com o meio ambiente vem crescendo a cada dia, independente de pressões internas ou externas, os investidores e a alta administração das empresas descobriram que a gestão ambiental é algo que vale a pena ser implantado, pois além da empresa ser reconhecida por sua preocupação com as questões ambientais, abrem-se as portas para quem tem interesse em exportar seus produtos, desta forma os valores financeiros gastos com a implantação do SGA, e com a reestruturação da empresa devem ser entendido como investimento, que mesmo a longo prazo, trará benefícios para a empresa.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em 5 partes. Na primeira parte estão: introdução, problematização, objetivo geral e específico, delimitação da pesquisa e justificativa.

Na segunda parte encontra-se o referencial teórico, contendo as Normas ISO, norma ISO 14001, seus objetivos, campo de aplicação, referências normativas, requisitos do sistema de gestão ambiental, sistema de gestão ambiental como estratégia empresarial, benefícios da implantação do sistema de gestão ambiental, auditoria ambiental, preparação das pessoas envolvidas na implantação e manutenção do sistema de gerenciamento ambiental. As informações foram retiradas de livros, artigos e monografias disponíveis na internet.

Na terceira parte estão as informações metodológicas que auxiliaram na caracterização da pesquisa e contribuíram para a coleta e análise dos dados.

Na quarta parte encontra-se a análise e resultados do questionário aplicado. As conclusões da pesquisa encontram-se na quinta parte.

Após a quinta parte do trabalho, encontram-se as referências bibliográficas, o apêndice contendo a estrutura do questionário aplicado, e os anexos contendo a política ambiental e a missão valores e visão da empresa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 NORMAS ISO

Segundo Donaire (2010, p.116), “A ISO – *International Organization for Standardization*, é uma organização internacional, fundada em 23 de fevereiro de 1947, sediada em Genebra na Suíça, que elabora normas internacionais”.

Marshall (2001) apud Marshall (2006), explica que as normas são elaboradas com o objetivo de promover o desenvolvimento da padronização e de atividades correlacionadas, de forma a possibilitar o intercâmbio econômico, científico e tecnológico em níveis mais acessíveis.

No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é responsável por traduzir as normas internacionais ISO e colocá-las à disposição das empresas brasileiras MOREIRA (2005, p.25).

A Norma ISO tornou-se mundialmente conhecida por meio da ISO 9000. Tal norma apresenta um conjunto de regulamentações que se referem aos sistemas de gerenciamento da qualidade na produção de bens de consumo ou prestação de serviços DONAIRE (2010, p.116).

A norma ISO é composta por uma série de normas. Como o foco de estudo deste trabalho é a ISO 14.000 optou-se em apenas citar algumas normas da família 9000 e as áreas que são contempladas pelas mesmas, são elas:

- ISO 9000 - Sistema de gestão da qualidade.
- ISO 9001 - Requisitos para um sistema de gestão da qualidade.
- ISO 9002 - Diretrizes para implantação de Gestão da qualidade.
- ISO 9004 - Melhoria interna de desempenho da gestão da qualidade.

As normas ISO, cada uma com suas especificações, oferecem diretrizes para as empresas que buscam melhorar seus métodos de forma a adequar aos padrões internacionais, sejam padrões de qualidade, ambientais ou simplesmente normas técnicas.

2.2 NORMA ISO 14.000

A preocupação das empresas em relação aos impactos que suas atividades causam ao meio ambiente cresceu significativamente e despertou em toda organização interesse pelas questões ambientais. Com o intuito de ajudar estas empresas a estabelecerem um sistema de gestão ambiental foi desenvolvida a série ISO 14000.

De acordo com SEBRAE (2004, p.56 e 57):

A série ISO 14000 tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade ambiental, diminuindo a poluição e integrando o setor produtivo na otimização do uso dos recursos ambientais. São normas que atendem as exigências ambientais do consumidor consciente de nossa época. (SEBRAE, 2004, p. 56 e 57).

As questões ambientais nas empresas devem ser entendidas como questão de sobrevivência, não só na empresa, mas para as futuras gerações, é preciso entender que atitudes que se tem agora refletem diretamente no futuro.

Como afirma Ribeiro (1998) apud. Soledade e outros (2007):

As mudanças de valores, mentalidade e comportamento são fundamentais para o futuro da espécie humana, em que o limite norteia uma situação que o consumismo e os valores materialistas exercem pressão sobre os recursos naturais. No processo de industrialização, na sua maioria poluidor, os recursos naturais utilizados como matéria-prima são usados e descartados como lixo e resíduos. (RIBEIRO, 1998 *apud.* SOLEDADE E OUTROS, 2007).

Na visão de Donaire (2010, p.116 e 117), a série ISO 14000 procura estabelecer diretrizes para implementação de sistema de gestão ambiental nas diversas atividades que possam de alguma forma afetar o meio ambiente.

A empresa que se preocupa em implantar um sistema de gestão ambiental seguindo a ISO 14000 pode ser avaliada e até certificada se estiver em conformidade com os padrões aceitos. No entanto, apesar da série ISO 14000 estabelecer diretrizes para a certificação ela não certifica a empresa, para que a empresa possa receber a certificação ela precisa seguir as exigências da série ISO 14001.

2.2.1 NORMA ISO 14.001

Empresas de um modo geral estão demonstrando interesse cada vez maior em cuidar dos danos que seus processos produtivos causam ao meio ambiente. A ISO 14001 foi desenvolvida com a intenção de fazer com que as empresas continuem produzindo, porém cuidando para que os recursos utilizados na produção causem o menor dano possível ao meio ambiente. A ISO 14001 tem por base o ciclo PDCA do inglês “*plan-do-check-act*” – planejar, fazer, checar e agir.

Esta norma foi escrita para ser aplicável em todos os tipos e tamanhos de organização e para se ajustar a diferentes condições geográficas, culturais, e sociais NORMA ISO 14001 (2003, p.3).

A Norma ISO 14001 especifica requisitos de um sistema de gestão ambiental e permite que a empresa desenvolva uma política ambiental, como explica NBR ISO 14001 apud. Rodrigues e outros (2008):

A norma ISO especifica requisitos relativos a um sistema de gestão ambiental, permitindo a uma organização formular uma política e objetivos que levem em conta os aspectos legais e as informações referentes aos impactos significativos. Ela se aplica aos aspectos ambientais que possam ser controlados pela organização e sobre os quais presume-se que ela tenha influencia. Em si, ela não prescreve critérios específicos de desempenho ambiental (NBR ISO 14001, 1996 apud. RODRIGUES e OUTROS 2008).

2.2.2. OBJETIVO ISO 14001

A ISO 14001 foi desenvolvida com a intenção de levar até as empresas um sistema de gestão ambiental integrado que permite o envolvimento de todos os setores da empresa.

Esta é a perspectiva de Donaire (2010, p.117), quando afirma que:

A norma ISO 14001 tem por objetivo prover às organizações os elementos de um sistema de gestão ambiental eficaz, passível de integração com os demais objetivos da organização. Sua concepção foi idealizada de forma a aplicar-se a todos os tipos e partes de organizações, independente de suas condições geográficas, culturais e sociais. (DONAIRE, 2010, p. 117).

Moreira (2005, p. 26), afirma ainda que a norma ISO 14001 tem por objetivo a satisfação de todos os interessados no que se refere ao cumprimento da

legislação ambiental e todos os cuidados necessário para evitar danos ao meio ambiente.

Além de oferecer as ferramentas de apoio necessárias para as empresas desenvolverem um sistema de gestão ambiental a ISO 14001 permite ainda que a empresa seja certificada ambientalmente desde que os seus processos sigam a conformidade dos padrões estabelecidos.

Para Grummt Filho e Watzlawick (2008, p. 1):

A norma ISO 14001 possibilita uniformizar as rotinas e os procedimentos necessários para a certificação ambiental, a partir do cumprimento de um roteiro padrão válido internacionalmente, que reforça o atendimento integral da legislação local e visa à melhoria contínua dos processos e do próprio sistema (GRUMMT FILHO E WATZLAWICK 2008, p.1).

2.2.3 CAMPO DE APLICAÇÃO

A norma ISO 14001 determina e especifica os requisitos de um sistema de gestão ambiental que permite às organizações desenvolver sua política de preservação ao meio ambiente. A política ambiental da empresa deve conter os requisitos legais e deixar claras as informações sobre os impactos ambientais que tenham maior significância. A norma ISO 14001 é aplicável às questões ambientais que a empresa tenha controle ou algum tipo de influência. No entanto a norma por si não limita critérios específicos de desempenho ambiental.

De acordo com a NBR ISO 14001 (2003, p.4), a norma é aplicável a qualquer organização que tenha interesse em:

- implementar, manter e aprimorar um sistema de gestão ambiental;
- assegurar-se de sua conformidade com sua política ambiental definida;
- demonstrar tal conformidade a terceiros;
- buscar certificação/registro do seu sistema de gestão ambiental por uma organização externa;
- realizar uma auto-avaliação e emitir auto declaração de conformidade com esta Norma.

A norma ISO 14001 tem a intenção de ser incluída a qualquer modelo de gestão ambiental, porém a sua aplicabilidade depende da política ambiental da empresa, do tipo de atividade que desempenha e da forma que são desenvolvidas.

2.2.4 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

De acordo com a NBR ISO 14001 (2003, p.5), não há referências normativas.

2.2.5 DEFINIÇÕES

De acordo com a NBR ISO 14001 (2003, p. 5), para os propósitos da norma ISO 14001 são aplicáveis as seguintes definições:

- **melhoria continua:** aperfeiçoamento do sistema de gestão ambiental de forma a obter melhores resultados em seu desempenho, deve estar em sintonia com a política ambiental da empresa.
- **ambiente:** imediações onde a empresa desenvolve suas atividades, incluindo ar, água, recursos naturais, flora, fauna, seres humanos e suas inter-relações.
- **aspecto ambiental:** tudo o que se utiliza em atividades, produtos e serviços que possa causar algum dano ao meio ambiente.
- **impacto ambiental:** qualquer tipo de efeito que as atividades desenvolvidas provocam ao meio ambiente
- **sistema de gestão ambiental:** um sistema de gestão que inclui estrutura organizacional, planejamento de atividades, responsabilidades, praticas, procedimentos, processos e os recursos para desenvolver e conseguir, implementar e analisar criticamente e manter a política ambiental
- **sistema de auditoria da gestão ambiental:** processo de verificação e análise sistêmica e documentada que avalia se o sistema de gestão ambiental está de acordo com os critérios estabelecidos pela organização, e comunica os resultados deste processo a gerencia.

- **objetivo ambiental:** metas ambientais desenvolvidas pela empresa em conformidade com sua política ambiental.
- **desempenho ambiental:** resultados conseguidos por meio do sistema de gestão ambiental e do controle da organização sobre os aspectos ambientais, baseados na sua política, seus objetivos e metas.
- **política ambiental:** declaração da organização sobre suas intenções e princípios relacionados com o seu desempenho ambiental que propõe uma estrutura para ações e para o estabelecimento dos seus objetivos e metas ambientais;
- **meta ambiental:** requisito detalhado de desempenho, resultante dos objetivos e que necessita ser estabelecido e alcançado;
- **parte interessada:** pessoa ou grupo relacionado pelo desempenho ambiental de uma organização;
- **organização:** empresa, corporação, pública ou privada, que tenha suas próprias funções e administração;
- **prevenção da poluição:** uso de processos, práticas, materiais ou produtos que evitam, reduzem ou controlam a poluição, os quais podem incluir reciclagem, tratamento, modificações de processos, mecanismos de controle, uso eficiente de recursos e substituição de materiais.

2.2.6 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

As organizações que desejam estabelecer um sistema de gestão ambiental devem seguir diversos requisitos, de acordo com Moreira (2005 p.35-37).

O QUADRO 1 traz os requisitos no que diz respeito ao planejamento.

QUADRO 1
Requisitos do sistema de gestão ambiental - planejamento

PLANEJAMENTO	
REQUISITOS	AÇÕES
Estabelecer política	A empresa estabelece sua política, e estabelece as diretrizes para melhor gerenciar os seus problemas ambientais.
Identificar e avaliar os aspectos e impactos ambientais	A empresa identifica os aspectos ambientais significativos (resíduos, ruído, consumo de água etc.), relacionados com suas atividades. Identifica também os aspectos gerados por fornecedores, caso ocorra algum dano ambiental, a empresa que contrata é corresponsável.
Identificação de requisitos legais e outros	A empresa identifica continuamente a legislação ambiental aplicável as suas atividades, produtos e serviços (de terceiros inclusive), além de compromissos assumidos com partes interessadas.
Estabelecimento de objetivos e metas	A empresa estabelece periodicamente objetivos e metas de melhoria ambiental.
Programas de gestão ambiental	Baseado nos objetivos e metas, a empresa define planos de ação, desdobrados para todos os departamentos que possam contribuir para alcançar melhorias.

Fonte: Adaptado de Moreira (2005 p.35-37).

De acordo com o QUADRO 1 as empresas devem conhecer os requisitos necessários para planejar o desenvolvimento de um SGA, e a partir dos mesmos estabelecer as ações necessárias para cumprir o que se propõe a fazer.

O QUADRO 2 apresenta os requisitos referentes à implementação.

QUADRO 2
Requisitos do sistema de gestão ambiental – implementação

IMPLEMENTAÇÃO	
REQUISITOS	AÇÕES
Definição de estrutura e responsabilidade	A empresa estabelece responsabilidade para todos os empregados, conforme sua atuação. Fornece recursos humanos, financeiros e tecnológicos para garantir o funcionamento de seu Sistema de Gestão Ambiental. Designa um representante para acompanhar o sistema e comunicar os resultados à alta administração.
Treinamento, conscientização e competência.	A empresa promove treinamento e competência para todas as pessoas envolvidas com atividades impactantes. Todos devem estar conscientes de sua responsabilidade individual para com o meio ambiente.
Comunicação	A empresa define meios para receber e dar resposta a todas as comunicações de partes interessadas referentes a questões ambientais.
Documentação e controle de documentos	A empresa elabora em um manual como funciona o Sistema de Gestão Ambiental. Controla os documentos externos e os procedimentos internos, de forma a preservar as informações.
Controle Operacional	As atividades que possam causar impactos significativos ao meio ambiente são controladas para evitar que tais impactos sejam causados. Instruções de trabalho são desenvolvidas, e os operadores são devidamente treinados e conscientizados. Equipamentos e sistemas de controle ambiental recebem manutenção preventiva rigorosa. Os fornecedores de serviços e atividades impactantes também devem atuar com responsabilidade ambiental.
Preparação e atendimento a emergências	A empresa identifica os riscos de acidentes ambientais e define um plano de atendimento emergencial para todas as situações. Treina uma brigada de emergência e realiza simulações periódicas.

Fonte: Adaptado de Moreira (2005 p.35-37).

O QUADRO 2 apresenta os requisitos necessários para a implementação das operações nas empresas interessadas em desenvolver um SGA, os requisitos e as ações demonstram as intenções da empresa em relação a responsabilidade da equipe, comunicação, controle de documentos e atendimento as emergências.

No QUADRO 3 foram agrupados os requisitos referentes à verificação e ação corretiva.

QUADRO 3

Requisitos do sistema de gestão ambiental – verificação e ação corretiva

VERIFICAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA	
REQUISITOS	AÇÕES
Monitoramento e medição	A empresa faz monitoramento ambiental periodicamente (análise de efluentes, qualidade, da água, emissões atmosféricas, ruídos, etc.), e verifica se estão dentro dos padrões legais.
Avaliação do atendimento a requisitos legais e outros requisitos	A empresa verifica periodicamente a conformidade do atendimento a todas as exigências legais aplicáveis e aos compromissos assumidos.
Ações corretivas e preventivas	Quando ocorrem não conformidades, a empresa investiga as causas e executa ações corretivas que impedem a repetição dos problemas. E, mesmo antes de um problema ocorrer, executa ações preventivas.
Registros	A empresa mantém registros para demonstrar que os procedimentos estabelecidos estão sendo seguidos e que as obrigações ambientais estão sendo cumpridas.
Auditorias	Periodicamente a empresa realiza auditorias internas para verificar se todos estão cumprindo os procedimentos e se o sistema esta atingindo os objetivos e metas propostos.

Fonte: Adaptado de Moreira (2005 p. 35-37)

O QUADRO 3 demonstra os requisitos e ações necessária quanto a verificação e ações corretivas no SGA. Por meio de monitoramento, avaliações, registros e auditorias internas as empresas conseguem identificar a possibilidade de algo não estar em conformidade com as exigências legais, e realiza as ações necessárias para impedir que o problema venha realmente acontecer.

O QUADRO 4 mostra o requisito para se fazer a análise crítica

QUADRO 4

Requisitos do sistema de gestão ambiental – análise crítica

ANÁLISE CRÍTICA	
REQUISITO	AÇÃO
Análise crítica	A alta administração se reúne periodicamente para analisar o funcionamento do Sistema e seus resultados, a fim de fazer os ajustes necessários e propor melhorias.

Fonte: Adaptado de Moreira (2005 p.35-37)

O QUADRO 4 Apresenta como deve ser feita a análise crítica pela alta administração das empresas em relação ao SGA. As análises devem ser feitas para verificar a funcionalidade do Sistema e fazer ajustes no mesmo se necessário

2.3 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL - SGA

É o caminho para as organizações públicas e privadas que buscam a responsabilidade social e as melhores práticas para viabilizar a sustentabilidade de seus processos produtivos.

De acordo com SEBRAE (2004, pg.57):

O sistema de gestão ambiental (SGA) é parte do sistema de gestão global da empresa. Inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a sua política ambiental (SEBRAE, 2004, p. 57).

Segundo Bartoly (2010, p. 40), o desafio das empresas é incorporar um novo modelo de compreensão do mundo que permite ver sob outra perspectiva a relação do homem com a natureza.

SEBRAE (2004, p. 57), diz ainda que, para estabelecer e manter um SGA, a empresa deve cumprir os seguintes requisitos:

- definição de política ambiental que expresse o comprometimento com a melhoria contínua do desempenho ambiental e a prevenção da poluição;

- estabelecimento de procedimentos para identificar os aspectos ambientais que possam causar impacto ecológico significativo;
- comprometimento com o atendimento à legislação ambiental brasileira e a requisitos dos mercados que se deseja atingir;
- estabelecimento de objetivos e metas ambientais, bem como de programas para atingi-los;
- avaliação e monitoramento do atendimento aos seus objetivos e metas ambientais;
- conscientização e treinamento de todo o pessoal envolvido;
- comunicação a todas as partes interessadas (acionistas, empregados, consumidores);
- avaliação crítica do desempenho ambiental e adoção de medidas corretivas.

Sobre o resultado do sistema de gestão ambiental, Donaire (2010, p. 118), afirma que, este depende do comprometimento de todos os níveis e funções da organização, em particular da alta administração, e tem por objetivo um processo de melhoria contínua que pretende superar os padrões vigentes. Um modelo de gestão ambiental e suas inter-relações estão demonstradas na FIG.1

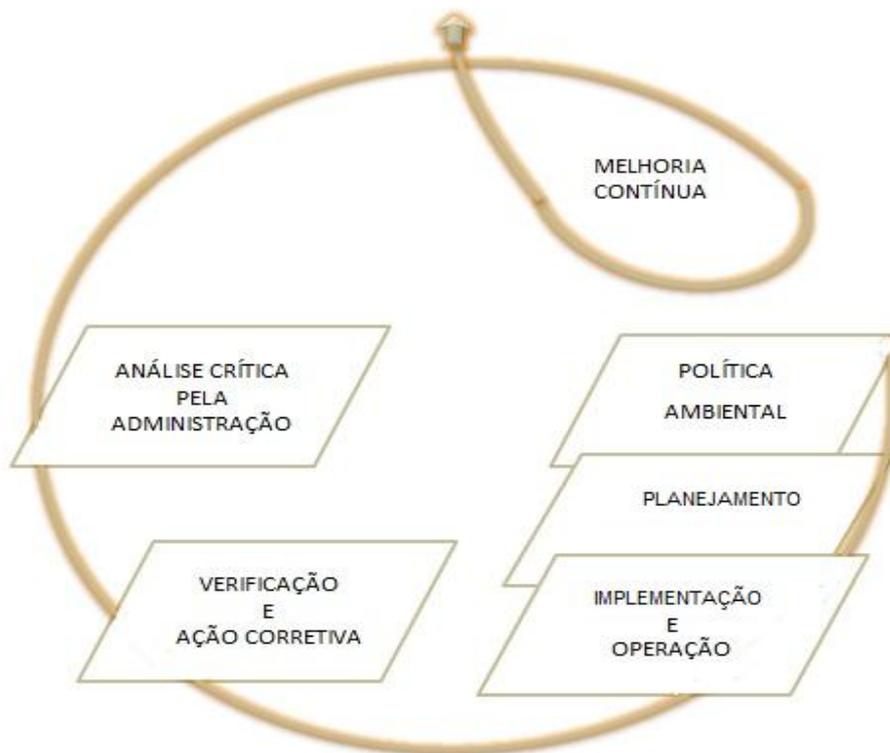


FIGURA 1 – Modelo de um sistema de gestão ambiental.
 Fonte: Donaire, *et. al*: NBR ISO: 14001-1996 – ABNT, p 117.

2.3.1 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COMO ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Nos últimos anos as questões ambientais evoluíram significativamente e passaram a fazer parte da lista de preocupações de pessoas no mundo todo, principalmente em países mais desenvolvidos. Estudos e pesquisas realizadas mostram que as pessoas quando vão às compras preferem pagar um pouco mais por produtos que são considerados ecologicamente corretos ou menos poluentes, deixando de lado produtos que não possuem ou não oferecem esta garantia.

Segundo SEBRAE (2004, p.63), esse fenômeno chamado de “consumerismo ambiental”, provocou uma reviravolta no *marketing* e vem criando novos nichos de mercado e novas oportunidades de negócio no mundo todo.

Diante deste novo cenário, Tachizawa (2007, p.149) destaca as estratégias genéricas de gestão ambiental e de responsabilidade social comum a todas as organizações.

- aumentar a competitividade das exportações para mercados ecológicos;
- atender ao consumidor verde;
- atender à pressão de organizações ambientalista;
- estar em conformidade com a política social da empresa;
- melhorar a imagem perante à sociedade;
- atender à exigência de licenciamento/ regulamentação.

Donaire (2010, p.64), reforça que as empresas comprometidas com o meio ambiente podem se valer de oportunidades relacionadas a questões ambientais considerando:

- entrada em novos mercados;
- a possibilidade de transformar produtos tradicionais em produtos ambientalmente amigáveis;
- assegurar a sobrevivência da empresa pela manutenção de uma boa imagem ambiental;
- aumentar o desempenho dos fornecedores e colaboradores estabelecendo novos objetivos para a proteção ambiental;
- a possibilidade de economizar recursos, energia e custos.

As empresas não têm apenas estratégias a seu favor elas podem se valer também de muitos outros benefícios por meio da implantação de um sistema de gestão ambiental.

2.3.2 BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

O desenvolvimento de um sistema de gestão ambiental promove e reduz os custos internos de uma organização, aumenta a competitividade e abrem-se as portas para novos mercados que apreciam produtos que são fabricados em empresas que prezam pela responsabilidade ambiental.

O QUADRO 5 apresenta os benefícios da gestão ambiental na perspectiva de Donaire *at. al* (1992, p.59).

QUADRO 5
Benefícios da gestão ambiental

BENEFÍCIOS ECONÔMICOS
<p>Economia de custos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economias devido à redução do consumo de água, energia e outros insumos. - Economia devido à reciclagem, venda e aproveitamento de resíduos e diminuição de efluentes. - Redução de multas e penalidades por poluição. <p>Incremento de receitas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento da contribuição marginal de “produtos verdes” que podem ser vendidos a preços mais altos. - Aumento da participação no mercado devido à inovação dos produtos e menos concorrência. - Linhas de novos produtos para novos mercados. - Aumento da demanda para produtos que contribuam para a diminuição da poluição.
BENEFÍCIOS ESTRATÉGICOS
<ul style="list-style-type: none"> - Melhoria da imagem institucional. - Renovação do “portfólio” de produtos. - Aumento da produtividade. - Alto comprometimento do pessoal. - Melhoria nas relações de trabalho. - Melhoria e criatividade para novos desafios. - Melhoria das relações com os órgãos governamentais, comunidade e grupos ambientalistas. - Acesso assegurado ao mercado externo. - Melhor adequação aos padrões ambientais.

Fonte: Donaire *at al*: NORTH, K. Environmental business management. Genebra: ILO, 1992, p. 59

Mas, não são apenas as empresas que se beneficiam com o sistema de gestão ambiental, os clientes também recebem vantagens, como descreve o SEBRAE (2004, p.58).

- segurança de estar consumindo produtos ou serviços ambientalmente corretos;
- possibilidade de acompanhar a vida útil do produto;

- confiança de estar contribuindo para a conservação dos recursos naturais e redução da poluição;
- segurança de estar participando, mesmo que indiretamente, dos esforços dos países-membros da ONU para solucionar os problemas ambientais do planeta.

Embora os benefícios de um programa de gestão ambiental sejam muitos, algumas empresas oferecem resistência quanto à certificação, pois se preocupam com os custos que terão para se adequarem às exigências da norma. Mas algumas pesquisas foram realizadas com empresas certificadas sobre os custos da certificação ISO 14001 em relação aos benefícios alcançados, os resultados foram surpreendentes.

Os resultados desta pesquisa são apresentados por Félix (2003) apud. SEBRAE (2004 p.58), no QUADRO 6.

QUADRO 6
Custos da certificação ISO 14000

PESQUISA	Pontos
Foram baixos em relação à redução de custo de produção no médio prazo.	23
Foram altos e aumentaram o custo do produto final.	4
Foram compensados graças ao aumento de giro pela preferência de compra, por parte do consumidor.	11
Foram baixos se considerada a maior aceitação da empresa pela comunidade local.	20
Foram baixos se considerado o aumento de produtividade pelos funcionários, que se sentem felizes por trabalhar numa empresa ambientalmente responsável.	21
Foram baixos graças ao ganho de mercados nacional e internacional.	9
Estão sendo altos, diminuindo a margem de lucro da empresa.	3
Fizeram com que a receita líquida anual aumentasse.	6
TOTAL	97

Fonte: Adaptado de FÉLIX (2003) apud SEBRAE (2004). O negócio marketing verde – o ganho de imagem na relação empresa x meio ambiente, p. 58

De acordo com o QUADRO 6 os benefícios de um sistema de Gestão Ambiental nas empresas são muitos e estão à disposição de todas as organizações, independente de tamanho ou segmento, basta desenvolver sua política ambiental, seguir as diretrizes e manter todos empenhados em desenvolver da melhor forma possível as atribuições que lhes forem dispensadas.

2.4 AUDITORIA AMBIENTAL

A auditoria ambiental tem importância fundamental para as empresas que estão preocupadas em minimizar seus impactos ambientais, seus índices de poluição e em manter o seu compromisso com o meio ambiente. Na visão de Donaire (2010, p.122), sua execução constitui-se num critério essencial para que investidores e acionistas possam avaliar o passivo ambiental da empresa e fazer sua projeção para sua situação no longo prazo.

Ainda, segundo o mesmo autor, esta auditoria que deve ser realizada periodicamente, tem o objetivo de facilitar a atuação e o controle da gestão ambiental de forma a assegurar que a planta industrial da empresa esteja dentro dos padrões de emissão exigidos pela legislação ambiental.

Em alguns países como Alemanha, Japão e Estados Unidos a questão da auditoria ambiental é tratada como algo extremamente sigiloso e seus relatórios são apresentados apenas para a alta administração para evitar problemas com órgãos governamentais de regulamentação ou até mesmo com os próprios clientes. Porém, segundo Donaire (2010, p.123), hoje muitas organizações já distribuem seus relatórios de Auditoria Ambiental para seus gerentes e discutem os resultados apresentados com membros da comunidade onde estão instalados, buscando um relacionamento transparente e responsável em relação à questão ambiental.

A auditoria ambiental em uma empresa pode ser dividida em Auditoria Interna e Auditoria Externa.

- auditoria interna segundo a NBR ISO 19001 (2002, p. 2), é realizada pela própria organização, ou em seu nome, para análise crítica pela direção e

outros propósitos internos, e podem formar a base para uma autodeclaração de conformidade da organização.

- auditorias externas segundo a NBR ISO 19001 (2002, p. 3), são realizadas por partes que têm interesse na organização, tais como clientes ou organizações externas de auditoria independente, por exemplo, organizações que provêm certificados ou registros de conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001 ou NBR ISO 14001.

2.5 PREPARAÇÃO DAS PESSOAS ENVOLVIDAS NA IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO AMBIENTAL

As empresas estão buscando cada vez mais se adequarem às exigências ambientais, mas este processo não é fácil. Para que elas consigam desenvolver e manter um sistema de gestão ambiental é preciso que todos os colaboradores recebam treinamentos para desenvolver consciência ambiental e se sintam motivados, haja vista que é um processo longo e pode se tornar cansativo.

Corá e Corá ([?] p. 8), sugerem como etapas para o processo de treinamento os itens a seguir:

- identificação das necessidades de treinamento da organização;
- desenvolvimento de planos dirigidos de treinamento;
- verificação e avaliação da conformidade do programa de treinamento previsto com os requisitos legais ou organizacionais;
- treinamento de grupos específicos de dirigentes ou empregados;
- documentação do treinamento realizado;
- avaliação dos resultados do treinamento recebido.

Conforme os procedimentos de implantação acontecem os treinamentos devem ser repetidos e sempre atualizados, pois o sistema de gestão ambiental é um processo demorado e contínuo e todos os envolvidos no processo devem se aperfeiçoar, para conseguir acompanhar e desenvolver da melhor forma as funções para as quais foram designados.

3. METODOLOGIA

Do ponto de vista da concepção a pesquisa pode ser considerada exploratória. Gil (2002, p. 41), diz que as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.

Cervo e Bervian (2006, p.69), explicam ainda que:

A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma, requer um planejamento bastante flexível para possibilitar a consideração dos mais diversos aspectos de um problema ou de uma situação (CERVO E BERVIAN, 2006, p. 69).

Quanto à natureza dos dados é considerada qualitativa. De acordo com Marconi e Lakatos (2004, p. 269), a metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências, comportamento etc.

Quanto ao escopo é um estudo de caso. Na visão de Gil (2002, p. 54), um estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados. O estudo foi feito na empresa Via Láctea Toyota que atua no segmento de concessionárias 4 Rodas com vendas de veículos, acessórios e serviços.

Marconi e Lakatos (2004, p. 274), dizem que o estudo de caso refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. Entretanto é limitado, pois se restringe ao caso que estuda, ou seja, um único caso, não podendo ser generalizado.

3.1 COLETA DE DADOS

Para a realização deste trabalho foi elaborado um questionário semiestruturado contendo 31 questões, algumas dessas questões foram validadas em banca de monografia de Teixeira (2006). O questionário foi aplicado ao responsável ambiental da empresa em setembro de 2011.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS

O método de análise dos dados escolhida foi a análise de conteúdo. Análise de conteúdo definida por Berelson (1971), apud Bardin (2007), é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e qualitativa do conteúdo manifesto da comunicação. Bardin (2007) explica ainda que análise de conteúdo é:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2007, p. 44).

Este método de análise foi escolhido pelo fato do questionário ter sido aplicado apenas ao responsável ambiental da empresa, uma vez que achou conveniente que apenas suas respostas atenderiam aos objetivos da pesquisa. Os dados da pesquisa serão apresentados de duas formas, em forma de texto e quadros.

4. ANÁLISE E RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO APLICADO

O roteiro do questionário semiestruturado, que se encontra no apêndice deste trabalho foi encaminhado por *e-mail* ao responsável ambiental da empresa foco do estudo, para que o mesmo tivesse tempo para analisar as questões com muito critério e assim ter melhor compreensão do assunto que seria abordado.

As respostas do questionário foram utilizadas para identificar a relação da empresa com as questões ambientais; o conhecimento sobre a ISO 14000; a política ambiental; a participação dos colaboradores no sistema de gestão ambiental da empresa e o reconhecimento dos clientes quanto à preocupação da empresa com o meio ambiente.

Numa primeira análise, a intenção foi identificar a empresa. As duas primeiras respostas descrevem as referências da empresa, o tempo que está no mercado e o número de filiais.

A empresa Via Láctea Toyota, foco do estudo, está localizado na Avenida Fernando Correa da Costa, 1800, bairro Jardim Keneddy, Cuiabá – MT. A mesma se encontra há 12 anos no mercado, comercializando produtos, acessórios da marca Toyota e oferecendo serviços com padrões de qualidade exigidos pela marca. A empresa possui uma filial localizada na cidade de Brasília, mas não foram levantadas informações sobre esta unidade, pois o interesse da pesquisa ficou concentrado apenas na matriz.

Antes de atender aos objetivos específicos da pesquisa foram feitas perguntas para identificar se a empresa trabalha com algum programa de qualidade, se tem conhecimento das Normas da série ISO 14000 e se a empresa possui certificado ISO 14001. Foi constatado que a empresa tem conhecimento sobre as Normas de Certificação Ambiental, sendo certificada há 6 meses pela ISO 14.001 e que trabalha com o Programa de Qualidade intitulado *Toyota Management Service*, desenvolvido pela marca Toyota.

A questão 6 responde ao primeiro objetivo específico da pesquisa que busca “identificar se a empresa possui um sistema de gestão ambiental”. A resposta foi

afirmativa e foi explicado que, para empresa conseguir a certificação ISO 14.001 é necessário que ela tenha um sistema de gestão ambiental desenvolvido e atuante.

As questões 7^a, 8^a e 9^a respondem ao segundo objetivo específico que tem a intenção de “verificar se a empresa possui uma política ambiental definida”.

No que se refere à Política Ambiental, esta existe de maneira formal e escrita e a empresa considera importante compartilhar entre os seus colaboradores, clientes e comunidade o que a mesma se propõe atingir. Para maior conhecimento achou-se conveniente disponibilizá-la no anexo deste trabalho.

A principal razão da implantação de uma política ambiental partiu de exigência da Montadora, que faz com que todas as concessionárias Toyota sejam certificadas pelo ISO 14.001. Embora, esta exigência tenha surgido tempos após a criação da empresa, o seu proprietário já se mostrava preocupado com as questões ambientais, esta conclusão pode ser validada quando se interpreta a missão da empresa, que deixa claro o cuidado que esta deveria ter com o ambiente onde atua.

As questões 10^a a 15^a foram elaboradas para atender ao 3º objetivo específico, que busca “identificar a importância da capacitação dos colaboradores para atuarem nos processos de implantação do sistema de gestão ambiental”.

O QUADRO 7 apresenta as perguntas e suas respectivas respostas. Foram retirados fragmentos da fala do entrevistado para identificar as suas respostas.

QUADRO 7

Síntese referente à preparação dos colaboradores para atuar na implantação do sistema de gestão ambiental.

Perguntas	Elementos identificados na fala do entrevistado
10-A empresa teve algum obstáculos em relação a equipe de colaboradores durante o processo de implantação do SGA?	“A conscientização de toda a equipe no início do programa”. “Com o decorrer da implantação a mudança no comportamento dos colaboradores foi algo surpreendente.”
11-A empresa desenvolve programas (palestras, minicursos), juntamente com os clientes e a comunidade em geral, voltados para conscientização ambiental?	“Sim, além de desenvolvermos um trabalho perante aos nossos clientes com divulgação de folder, panfletos, jornais e revistas, temos o Instituto Canopus que faz um trabalho excepcional na comunidade onde atuamos e nos Estados RO, DF, e MA.”
12-Ao ser contratados os colaboradores são informados sobre a política ambiental da empresa?	“Todos os funcionários contratados são informados da política ambiental da empresa.”
13-A empresa possui programa de treinamento e capacitação para todos os colaboradores em relação à gestão ambiental?	“Sim. A frequência é de 06 meses. Para funcionários novos na contratação.”
14-A empresa possui programa de treinamento e capacitação para a equipe de colaboradores que trabalham diretamente com a certificação ISO 14001?	“Mensalmente são realizados treinamento e reuniões com a equipe responsável pela ISO 14001.”
15-Os colaboradores participam ativamente das atividades operacionais que envolvam o modelo de gestão ambiental da empresa?	“Sim. Todos.”

Fonte: Dados da pesquisa.

As questões 16ª a 28ª respondem ao quarto objetivo específico que tem como finalidade “conhecer como é feito o processo de acompanhamento, controle e manutenção do sistema de gestão ambiental”.

Em relação aos controles operacionais do Sistema de Gestão Ambiental da empresa, identificou-se que a mesma possui um controle específico para cada atividade que desenvolve e para cada produto que utiliza para desenvolver as atividades. Por exemplo, no setor de oficina existem caixas que separam água do óleo, resíduos perigosos, baterias, óleo lubrificante usado, toalhas industriais e máquina recicladora do ar condicionado.

Para monitoramento do índice de fumaça é utilizada a Escala Ringelmann, trata-se de uma escala que mede o índice de poluição atmosférica por meio de densidade de cores que é constituída de seis padrões de variações uniformes de tonalidade entre o branco e o preto.

A avaliação de ruído em áreas habitadas é medida segundo a NBR 10151, que faz a avaliação de ruídos visando o conforto da comunidade. A empresa informou ainda que a documentação dos controles operacionais do SGA é acompanhada diariamente e que ao término de cada mês é feito um fechamento. A empresa conta ainda com o suporte da Ambito, empresa que auxilia em relação à legislação e faz o controle da documentação.

Em relação à segurança e emergências ambientais, a empresa realiza treinamentos e simulações com a equipe mostrando como proceder, por exemplo, se acontecer um vazamento de óleo na oficina em pequenas e grandes proporções ou vazamento de bateria. Enfim os treinamentos são realizados com o objetivo de preparar a equipe para pequenas e grandes emergências.

Além dos treinamentos e simulações, a empresa possui uma lista com todos os produtos que utiliza em sua unidade administrativa e operacional que possam causar algum dano ambiental como, por exemplo, produtos químicos.

Em relação ao manuseio de substâncias perigosas existem procedimentos que são aplicados junto a equipe, inclusive com a utilização correta dos equipamentos de proteção individual (EPI), e manuseio das substâncias de acordo com o procedimento.

O transporte das substâncias perigosas na empresa é feito por uma empresa especializada, apesar de a mesma possuir procedimentos próprios para o transporte. É feito um acompanhamento desde a chegada do veículo, para verificar se o veículo está dentro do que a lei exige, verifica-se também se os motoristas têm treinamento sobre Movimentação Operacional de Produtos Perigosos (MOPP) e como manuseiam os mesmos.

A empresa possui uma relação contendo todos os requisitos legais regulamentares relacionados ao meio ambiente, pertinentes as suas atividades, produtos e serviços, porém o entrevistado informou que o mesmo não é atualizado com frequência.

Quando perguntado se a empresa possui informações de incidentes anteriores envolvendo não conformidades com a legislação ambiental a resposta foi negativa, a empresa não possui incidentes.

Para manter-se certificada pela ISO 14001 a empresa passa por auditorias ambientais, o entrevistado informou que a empresa passa por auditoria a cada seis meses, e que os resultados desta auditoria são divulgados para todos os colaboradores da empresa. O mesmo informou ainda que, a empresa nunca recebeu penalidade por descumprir os requisitos legais e ambientais ou por reclamação de clientes e da comunidade.

Foi questionado ao entrevistado qual a maior dificuldade encontrada pela empresa para manter a certificação ISO 14001? O mesmo respondeu que até o presente momento não tem encontrado dificuldade, pois tem conseguido apoio dos colaboradores. Tal colaboração, em parte, é resultado de treinamentos e reuniões mensais, que divulgam as metas e os objetivos a serem alcançados.

O quinto e último objetivo específico busca “verificar se o sistema de gestão ambiental da empresa influencia de alguma forma a conquista de novos clientes” o objetivo foi alcançado através das questões 29^a a 31^a.

O QUADRO 8 apresenta fragmentos retirados das perguntas e suas respectivas respostas.

QUADRO 8
Síntese referente ao Sistema de Gestão Ambiental e sua influência
no comportamento dos clientes

Perguntas	Elementos identificados na fala do entrevistado
29- As ações desenvolvidas pela Gestão Ambiental da empresa são divulgadas para os colaboradores, clientes e comunidade em geral?	Sim, em Jornais e revistas.
30- Após a implantação do SGA na empresa, em algum momento foi identificado uma mudança em relação à procura pelos produtos e serviços oferecidos pela concessionária aos clientes?	Muito pouca mudança, apesar de ser bastante divulgada pela empresa. Talvez isso aconteça pelo fato de que no estado de MT são pouquíssimas as empresas que são certificadas pela ISO 14001, por este motivo a questão ambiental ainda não é fator que influencie o consumidor no estado de MT.
31- A certificação ISO 14001 abriu novas oportunidades de negócios, ou a entrada de novos produtos no mercado, influenciou de alguma forma o relacionamento com clientes, parceiros e fornecedores?	Sim. A chegada de um veículo Híbrido no Brasil até o final do ano de 2011 serão 15 para testes. Serão comercializados a partir de 2012, porém somente as concessionárias certificadas poderão comercializá-lo. A ISO força as concessionárias a trabalhar com fornecedores que atendam pelo menos os requisitos legais dos aspectos ambientais.

Fonte: Dados da pesquisa.

5. CONCLUSÃO

Tendo em vista dados deste trabalho, percebe-se que a empresa esta cada vez mais preocupada em reduzir os impactos que suas atividades e produtos causam ao meio ambiente e que existem normas que dão suporte para que a mesma alcance seus objetivos.

A empresa pesquisada tem buscado através das Normas da série ISO 14000 se reestruturar, não apenas seu espaço físico, mas também sua equipe de colaboradores. Percebe-se a preocupação em trabalhar com programas de qualidade, ter conhecimento das normas da série ISO 14000, ter um SGA atuante e seguir corretamente o que determina sua política ambiental. Tudo isso e o fato de despertar e desenvolver a consciência ambiental em sua equipe de colaboradores são prioridades para a empresa, pois respeitar o meio onde atua é algo prescrito em sua missão.

Segundo o responsável ambiental da empresa “a conscientização ambiental adquirida pela sua equipe é algo gratificante, pois as práticas adquiridas sobre os cuidados ambientais, não ficam limitadas ao ambiente de trabalho, os colaboradores levam para suas casas o que aprendem, desenvolvendo assim uma consciência ambiental permanente”. A empresa em questão além de ter um Sistema de Gestão Ambiental é certificada pela ISO 14001 o que demonstra que a mesma não se preocupa apenas em desenvolver um SGA, ela preza pela excelência.

A busca por marcas, produtos e empresas ecologicamente corretas tem aumentado cada dia mais, os clientes estão se tornando mais exigentes e preocupados com os efeitos que os produtos que consomem causam ao meio ambiente, isso faz com que a empresa busque se adequar a essas novas exigências.

A empresa pesquisada faz parte de um pequeno grupo (cinco empresas) que já conquistaram a Certificação ISO 14001 no Estado do Mato Grosso. Este fato é motivo de grande orgulho e reconhecimento, pois demonstra que a empresa está atenta não só às novas tendências mercadológicas que geram resultados, mas também as inovações que possibilitam manter o planeta vivo e sustentável.

Apesar dos benefícios, a certificação ambiental é algo que ainda assusta alguns empresários, pois muitos pensam que SGA significa grandes custos para a empresa. Durante a pesquisa, identificou-se que realmente no início, quando pouco se falava em certificação ambiental no Brasil, os custos eram elevados, apenas grandes empresas conseguiam desenvolver e implantar um SGA, porém a realidade agora é outra, qualquer empresa, independente do tamanho, consegue implantar um sistema de gestão ambiental em sua unidade, basta desenvolver um que se encaixe à sua realidade.

Ainda falando sobre custos, os empresários não devem se ater aos gastos, e sim ver o SGA como forma de conscientização ambiental a longo prazo, e também como um investimento que abre portas para novos mercados, produtos e consumidores.

Além das novas possibilidades de expansão, a certificação ambiental garante qualidade nos produtos fabricados, pois quando se é certificado pela ISO 14001 a empresa passa a trabalhar com fornecedores que no mínimo atendam as exigências ambientais legais.

Para manter a Certificação Ambiental a empresa passa por manutenções em seu SGA e por auditorias realizadas periodicamente, mas esta questão não deve ser encarada como um problema, segundo o entrevistado “quando a equipe de colaboradores é preparada e capacitada para exercer de forma correta seu trabalho, os resultados das auditorias são satisfatórios e isso desperta motivação na equipe mantendo ativa sua consciência ambiental”.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NORMA NBR ISO 19001. Diretrizes para Auditorias de Sistema de Gestão da qualidade e/ou ambiental.** Disponível em:< <http://qualidadeonline.files.wordpress.com/2009/12/iso19011.pdf>> acesso em 12 set. 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Editora Edições 2007.

BARTOLY, Beatriz. **Gestão ambiental e responsabilidade social das empresas. Ideias em Gestão.** Ed. Faculdade AIEC. 4ª edição, novembro 2010.

CERVO, Amado L, BERVIAN, Pedro, A. **Metodologia Científica.** São Paulo: Editora Atlas, 2006. 5º edição. ISBN – 85-87918-15-X.

CORÁ, Maria Amélia Jundurian; CORÁ, Mariana Jundurian. **Sistema De Gestão Ambiental: a Metodologia Aplicada Pelo Grupo Fiat.** Disponível em:< http://www.aedb.br/seget/artigos07/1359_gestao%20ambiental.pdf>. Acesso em: 15 set. 2011.

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa.** São Paulo: Editora Atlas S.A. – 2010. 2ª edição. ISBN – 978-85-224-2185-5.

GIL, Antonio, Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas.** São Paulo: Editora Atlas S.A – 2002. 4º edição. ISBN – 85-224-3169-8.

GONÇALVES, Carlos; Alberto, MEIRELLES; Anthero de Moraes. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** São Paulo: Editora Atlas, 2004.

GRUMMT filho, Álvaro. **IMPORTÂNCIA DA CERTIFICAÇÃO DE UM SGA-ISO 14001 PARA EMPRESAS.** Revista eletrônica latu sensu – UNICENTRO 2008 p.1 6 Edição. Disponível em:< http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/6%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Agrarias/PDF/6-Ed6_CA-Impor.pdf>. Aceso em: 27 ago. 2011

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica.** São Paulo: Editora Atlas S.A – 2004. 4º edição. ISBN – 85-224-3799-8.

MARSHALL Júnior, Isnard. **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

MOREIRA, Maria Suely. **Pequeno manual de treinamento em sistema de Gestão Ambiental: Meio ambiente a empresa e a responsabilidade de cada um**. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda.2005.

NORMA NBR ISO 14001. **Sistemas de Gestão Ambiental, Especificação e Diretrizes para uso**. São Paulo, 10 mar. 2003. Disponível no servidor: <http://200.144.189.36/phd/LeArq.aspx?id_arq=2236> acesso em: 09 set. 2011

RODRIGUES, Jaqueline Fonseca, e outros. **Implantação do Sistema de Gestão Ambiental Segundo a NBR ISO 14001: uma pesquisa de campo em empresa do ramo metalúrgico**. Disponível em: <http://www.4eetcg.uepg.br/oral/28_1.pdf> aceso em: 25 ago. 2011.

SEBRAE. **A questão ambiental e as empresas** – Brasília: Editora SEBRAE, 2004. 4º edição ISBN 85-7333-163-1.

SOLEDADE, Maria das Graças Moreno e outros. **ISO 14000 e a Gestão Ambiental: uma Reflexão das Práticas Ambientais Corporativas**. Disponível em: <<http://engema.up.edu.br/arquivos/engema/pdf/PAP0435.pdf>> acesso em: 21 ago. 2011.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa. Estratégias de Negócios Focadas na Realidade Brasileira**. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2007. 4º edição ISBN 978-85-224-4277-5

TEIXEIRA, João Pedro Braga. **Implementação de um Sistema de gestão Ambiental à Luz da Produção Limpa: o caso da HJ Bahia**, 2006. Monografia (Título de Especialista em Gerenciamento e Tecnologias Ambientais no Processo Produtivo) Programa de Pós-Graduação da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia, Ba.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**Pesquisa sobre implantação do Sistema de Gestão Ambiental e certificação
ISO 14001**

Nome da empresa: _____

Nome do entrevistado: _____

Cargo: _____

E-mail: _____

Tempo de empresa: _____

Nº de colaboradores _____

Referencias da Empresa

Razão Social: _____

Nome Fantasia: _____

Rua/Av: _____

Bairro: _____

Cidade: _____ telefone _____

E-mail: _____

1. Há quanto tempo à empresa esta no mercado?

2. A empresa tem filial?

Sim: _____ N° de filiais: _____ Localização _____

Não: _____

(Se a empresa tiver filial, o entrevistador registrará apenas os dados referentes à unidade em questão).

3. A empresa possui programas de qualidade?

Em caso afirmativo, quais? _____

Não

Não, mas pretende desenvolver

4. A empresa tem conhecimentos das normas da série ISO 14000?

Sim

Não

5. A empresa possui o certificado ISO 14001?

Em caso afirmativo, há quanto tempo? _____

Não

Não, mas esta em fase de implantação

6. A empresa possui um Sistema de Gestão Ambiental?

sim, certificado pela ISO 14001? Há quanto tempo?

Sim, porém não certificado pela ISO 14001.

Não

Não, mas esta em fase de implantação

7. A empresa possui uma política ambiental definida?

Em caso afirmativo, qual?

Não

8. Qual a principal razão da implantação de uma política ambiental na empresa?

9. A empresa deixa explícita em sua missão a preocupação com as questões ambientais?

Sim

Não

10. A empresa teve algum obstáculo durante o processo de implantação do Sistema de Gestão Ambiental?

Em caso afirmativo, diga quais?

Não

11. A empresa desenvolve programas (palestras, mini cursos), juntamente com os clientes e a comunidade em geral, voltados para a conscientização ambiental?

Em caso afirmativo, Quais?

12. Ao ser contratados os colaboradores são informados sobre a política ambiental da empresa?

13. A empresa possui programas de treinamento e capacitação para todos os colaboradores em relação à Gestão Ambiental?

Em caso afirmativo, quais e com que frequência são realizados?

Não

14. A empresa possui programas de treinamento e capacitação especializados para a equipe de colaboradores que trabalham diretamente com a certificação ISO 14001?

Em caso afirmativo, quais e com que frequência são realizados?

Não

15. Os colaboradores participam ativamente das atividades operacionais que envolvam o modelo de gestão ambiental da empresa?

Sim, todos

Sim, apenas a alta administração

Não

16. A empresa possui controles operacionais de seu Sistema de Gestão Ambiental definidos?

Em caso afirmativo, como são feitos?

Não

17. A empresa possui um sistema de documentação e um controle efetivo dos mesmos, registrado e disponível?

Em caso afirmativo, como é feito?

Não

18. A empresa possui um plano para atender situações de emergência ambiental?

Em caso afirmativo, como é feito?

Não

19. A empresa possui uma lista com todos os produtos que utiliza em sua unidade administrativa e operacional que possam vir a causar algum dano ambiental?

Em caso afirmativo, cite alguns:

Não

20. A empresa possui procedimentos definidos para manuseio de substâncias perigosas?

Em caso afirmativo, como é feito?

Não

Não é feito manuseio destas substâncias

21. A empresa possui procedimentos para transporte de substâncias perigosas?

Em caso afirmativo, como é feito?

Não

22. A empresa possui uma lista descrevendo todas as suas atividades, tanto administrativas quanto operacional, e contendo os resíduos que elas geram ou podem gerar que afetam de alguma forma o meio ambiente?

Em caso afirmativo, cite alguns:

Atividades	Resíduos

Não

23. A empresa possui uma relação contendo todos os requisitos legais regulamentares, relacionados ao meio ambiente, e pertinentes as suas atividades, produtos ou serviços?

Sim

Sim. Mas não esta disponível a todos

Sim. Mas não é atualizado com frequência

Não

24. A empresa possui informações de incidentes anteriores, envolvendo não conformidades com a legislação ambiental?

Em caso afirmativo, cite alguns:

Não

25. As auditorias ambientais são realizadas na empresa?

Em caso afirmativo, com que frequência?

Não são realizadas

26. Os resultados encontrados nas auditorias ambientais são divulgados?

Sim, a todos os colaboradores

Sim, apenas para os colaboradores envolvidos

sim, apenas para a alta administração

Não são divulgados

27. A empresa já recebeu alguma penalidade por descumprimento dos requisitos legais ambientais ou reclamação de clientes e da comunidade?

Em caso afirmativo, Cite alguns:

28. Qual a maior dificuldade encontrada pela empresa para manter a certificação ISO 14001?

29. As ações desenvolvidas pela gestão ambiental da empresa são divulgadas para os colaboradores, clientes e comunidade em geral?

Em caso afirmativo, como é feito a divulgação?

Não é divulgado

30. Após a implantação do sistema de gestão ambiental na empresa, em algum momento foi identificado uma mudança em relação a procura pelos produtos e serviços oferecidos pela concessionária aos clientes?

() Em caso afirmativo, como?

() Não

31. A certificação ISO 14001 abriu novas oportunidades de negócios, ou a entrada em novos produtos no mercado, influenciou de alguma forma o relacionamento com os clientes, parceiros, fornecedores?

() Em caso afirmativo, como?

Não

ANEXOS

ANEXO 1 – POLÍTICA AMBIENTAL DA EMPRESA PESQUISADA

VIA LÁCTEA
VEÍCULOS

TSM
Marketing de
Serviço Toyota

Política Ambiental

A Disveco Ltda, distribuidora de veículos Toyota, prestadora de serviço e comercialização de peças (pós venda) atuante no estado de Mato Grosso, baseada em princípios corporativos da marca, está empenhada em buscar continuamente a diminuição dos impactos ambientais de suas atividades no meio ambiente:

- Atendendo à legislação ambiental e aos outros requisitos aplicáveis ao seu negócio e que se relacionem a seus aspectos ambientais;
- Alcançando os objetivos e metas promovendo a melhoria contínua de seus processos e instalações;
- Prevenindo a poluição;
- Contribuindo com a sociedade em assuntos relacionados ao meio ambiente.


Marcos Roberto Cruz
Presidente



ANEXO 2 – MISSÃO, VALORES E VISÃO DA EMPRESA PESQUISADA

Missão

Nossa missão é gerar lucratividades, crescimento, proporcionando felicidade aos nossos funcionários, parceiros, fornecedores, clientes e o bem estar da comunidade onde atuamos. Nosso propósito, portanto, é tornar nossas empresas mais humanas, colaborando para que nossa sociedade e país se tornem também mais humanos.

Visão

Visualizamos as empresas do Grupo Canopus atuando no mercado de acordo com os seguintes princípios:

- Preocupação constante com a qualidade dos produtos e serviços que oferece.
- Envolvimento emocional com o cliente.
- Uma atitude sempre inovadora em suas ações no mercado.
- Ter em seu quadro de funcionários missionários e não simples trabalhadores.

Valores

Em que acreditamos:

O lucro é o resultado de um trabalho caracterizado por ações estratégicas integradas.

Nosso crescimento depende da nossa atitude inovadora. Nosso diferencial competitivo deve basear-se nesta atitude.

Preocuparemos sempre em proporcionar felicidade aos nossos funcionários, parceiros, fornecedores e clientes, preocupando-nos sempre com o bem estar da comunidade onde atuamos.

Em nossa atuação no mercado queremos sempre despertar credibilidade e ser modelo de parcerias éticas.

Manteremos um ambiente de trabalho onde haja coerência, respeito mútuo, confiança e companheirismo.

Todos representam a empresa e todos farão parte da solução.

Comprometimento: faremos certo na primeira vez.