FACULDADE DO BAIXO PARNAÍBA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TAINARA DOS SANTOS DA COSTA

EFEITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E CERTIFICAÇÃO ISO 14001:

Estudo de caso sobre as mudanças na cultura organizacional de uma concessionária de veículos em São Luis, Maranhão

CHAPADINHA - MA
2012

TAINARA DOS SANTOS DA COSTA

EFEITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E CERTIFICAÇÃO ISO 14001:

Estudo de caso sobre as mudanças na cultura organizacional de uma concessionária de veículos em São Luis, Maranhão

Monografia apresentada ao curso de Administração da Faculdade do Baixo Parnaíba, como requisito para obtenção de grau de bacharel em Administração.

Orientador: MSc. Niwalber Carmo Negreiros.

CHAPADINHA - MA
2012

Costa, Tainara dos Santos da

Efeitos do sistema de gestão ambiental e certificação ISO 14001 : estudo de caso sobre as mudanças na cultura organizacional de uma concessionária de veículos em São Luís, Maranhão / Tainara dos Santos da Costa. – Chapadinha, 2012.

42f.
Impresso por computador (fotocópia)

Orientador: Prof. MSc. Niwalber Carmo Negreiros.

Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade do Baixo Parnaíba, Curso de Administração, 2012.

1. Gestão ambiental. 2. Proteção ambiental. 3. ISO 14001. I. Título.

CDU 504:658:389.6

TAINARA DOS SANTOS DA COSTA

EFEITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E CERTIFICAÇÃO ISO 14001:

Estudo de caso sobre as mudanças na cultura organizacional de uma concessionária de veículos em São Luis, Maranhão

Monografia apresentada ao curso de Administração da Faculdade do Baixo Parnaíba, como requisito para obtenção de grau de bacharel em Administração.

Aprovada em / /

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. MSc. Niwalber Carmo Negreiros (Orientador)
Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente
Faculdade do Baixo Parnaíba (FAP)

_____

1º Examinador

_____

2º Examinador

A Deus, Pai Santo, fonte de vida e amor.

À minha mãe, pelo incentivo e carinho constantes. Sem ela minhas conquistas não seriam possíveis.

E ao meu amor, aos amigos e familiares e pelo apoio e companheirismo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu Deus glorioso de bondade e misericórdia por me amar e cuidar de mim. Agradeço ao meu Jesus por viver em mim e por ser minha fortaleza e meu guia durante a caminhada em Cristo Jesus. Sem o meu Deus e o Espírito Santo nada seria possível. Obrigada Senhor por mais essa vitória em nome de Jesus.

Agradeço aos meus pais (mamãe Marlene e papai Ivá) por todo o suporte que me deram para que pudesse alcançar este objetivo, por todos os sacrifícios e momentos difíceis que passaram para me proporcionarem tudo o que eu tenho hoje, toda a dedicação dispensada em minha formação e todos os conselhos que me ajudaram a ser quem sou.

A todo o restante da família, em especial aos meus irmãos (Tamara, Laissa e Ulcijara) por estarem sempre presentes nos momentos em que precisei, e por deixarem a certeza de que sempre estarão presentes em todos os momentos.

Agradeço ao Antonio Rocha, meu namorado, por ser amigo, companheiro, atencioso e amoroso. Por estar ao meu lado me dando apoio, incentivo e força para seguir. Que Deus nos permita que estejamos sempre juntos.

Agradeço aos amigos, em especial ao Mário Jr., por todo o auxílio e amizade que me proporcionou durante os anos de graduação por ser o exemplo de pessoa que é. E a todos os outros que de alguma forma me ajudaram e me apoiaram durante esta caminhada.

Aos meus professores, em especial ao meu orientador Niwalber, pela atenção dispensada na ajuda para que eu pudesse concluir este trabalho.

"Só quando a última árvore for derrubada, o último peixe for morto e o último rio for poluído é que o homem perceberá que não pode comer dinheiro."

Provérbio Indígena

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi demonstrar os resultados da Certificação Internacional ISO 14001 à rotina da concessionária Taguatur Veículos, localizada em São Luis – Maranhão, quanto à conscientização e mobilização do público interno sobre o uso sustentável dos recursos naturais e proteção ambiental, bem como ressaltar o compromisso das organizações com a questão ambiental. Trata-se de estudo exploratório de abordagem qualitativo de caráter metodológico descritivo, sendo, portanto, um estudo de caso do segmento de venda de veículos automotivos, reunindo informações obtidas junto a 20 colaboradores. Os resultados revelaram que a maioria possui nível superior (completo ou incompleto), ocupantes de cargos variados na empresa, a maioria com tempo de serviço entre um e cinco anos. Percebeu-se que os colaboradores encontravam-se comprometidos com SGA operante na empresa, conhecendo os requisitos da norma e as atividades dos processos da empresa que agridem o meio ambiente. Além, disso, declaram que conhecem e praticam as atividades em prol do meio ambiente, inerente ao SGA, adotadas pela empresa e sabem os benefícios que as mudanças adotadas trazem ao ambiente e a sua cultura organizacional. Afirmaram ainda, que a crise ambiental e a preocupação com meio ambiente impulsionaram o interesse pela certificação ISO 14001. Por fim, declararam que observam e aplicam as normas todos os dias às rotinas administrativas, bem como no seu dia a dia fora da empresa. Portanto, estes resultados sobrelevam a necessidade de veiculação de campanhas publicitárias com o tema do meio ambiental, bem como aquelas que divulguem as ações em prol do meio ambiente das organizações sócio e ambientalmente responsáveis. Esta ação impulsionaria a competição entre as empresas por maior destaque no mercado, levando-as a obterem a certificação ISO 14001 que, consequentemente, beneficiaria o meio ambiente. Assim, as mudanças de comportamento por meio da educação ambiental e as práticas adequadas de gestão ambiental são os eixos principais para a solução, ou ao menos o controle, dos problemas ambientais aparentes hoje.

Palavras-chave: Sustentabilidade. Certificação ISO 14001. SGA.

ABSTRACT

The objective of this study was to demonstrate the results of the International Certification ISO 14001 routine Taguatur Vehicles dealership, located in San Luis - Maranhão, as the awareness and mobilization of the workforce on the sustainable use of natural resources and environmental protection, as well as underscoring the commitment of organizations with environmental issues. These are exploratory study of qualitative descriptive methodological character, therefore, a case study of segment sales of automotive vehicles, gathering information from employees to 20. The results revealed that most have higher (complete or incomplete), assorted office holders in the company, with the most service time between one and five years. It was noticed that the employees were engaged in working with EMS company, meeting the requirements of the standard and the activities of the business processes that harm the environment. Moreover, it would declare that know and practice the activities in favor of the environment, inherent in the SGA, adopted by the company and know the benefits that the changes adopted to bring environment and organizational culture. They further argued that the environmental crisis, and concern for the environment boosted interest in ISO 14001. Finally, they stated that observe and apply the rules every day to administrative routines, as well as in their daily lives outside the company. Therefore, these results outweigh the need for advertising campaigns with the theme of environmental as well as those who disclose the shares in favor of the environment of socially and environmentally responsible organizations. This action would boost competition among firms for greater prominence in the market, leading them to obtain ISO 14001 certification, consequently, benefit the environment. Thus, changes in behavior through environmental education and practices appropriate environmental management are the main axes for the solution, or at least control, environmental problems apparent today.

Keywords: Sustainability. Certification ISO 14001. SGA.

LISTA DE FIGURAS

p.

Figura 1 1 Representação gráfica demonstrando o nível de escolaridade dos participantes. 23
Figura 2 Representação gráfica demonstrando a ocupação dos funcionários na empresa. 24
Figura 3 Representação gráfica demonstrando o tempo de serviço dos participantes. 24
Figura 4 Representação gráfica demonstrando o comprometimento dos participantes com o SGA da empresa. 25
Figura 5 Representação gráfica demonstrando as atividades do processo produtivo da empresa que impactavam ou impactam o meio ambiente 26
Figura 6 Representação gráfica demonstrando as atividades adotadas pela empresa em prol do meio ambiente. 27
Figura 7 Representação gráfica demonstrando os benefícios do SGA para a cultura organizacional. 28
Figura 8 Representação gráfica demonstrando os benefícios que o SGA traz à empresa 28
Figura 9 Representação gráfico demonstração o fator que impulsionou a implantação do SGA na organização. 29
Figura 10 Representação gráfica demonstrando as práticas de melhoria contínua do SGA. 30
Figura 11 Representação gráfica demonstrando os princípios fundamentais para a motivação e mobilização dos colaboradores em relação ao SGA. 31
Figura 12 Representação gráfica demonstrando o comprometimento dos colaboradores para com o SGA..... 32
Figura 13 Representação gráfica demonstrando o conhecimento do representante da administração responsável pelo SGA por parte dos colaboradores..... 33
Figura 14 Representação gráfica demonstrando as rotinas administrativas e as medidas do SGA. 33
Figura 15 Representação gráfica demonstrando a influência do SGA sobre a vida particular dos participantes. 34
Figura 16 Representação gráfica demonstrando a influência do SGA além da empresa..... 35

SUMÁRIO

p.

1 INTRODUÇÃO 11

2 HISTÓRICO DA CONSCIÊNCIA SOCIOAMBIENTAL NA SOCIEDADE E SEU REFLEXO NAS ORGANIZAÇÕES 14

3 CONCEITUAÇÃO DO TEMA E SUA IMPORTÂNCIA 16

4 TENDÊNCIAS SOCIOAMBIENTAIS QUE ENVOLVEM O DESENVOLVIMENTO E O MEIO AMBIENTE 18

5 ESTUDO DE CASO 22

5.1 Caracterização do perfil organizacional da empresa 22

5.2 O SGA e a certificação ISO 14001 na empresa 25

6 CONCLUSÃO 35

REFERÊNCIAS 35

ANEXOS 37

1 INTRODUÇÃO

O tema abordado na pesquisa foi “o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da TAGUATUR VEÍCULOS, concessionária de veículos localizada em São Luis, Maranhão”. Assim, neste trabalho monográfico, pretendeu-se estudar quais os efeitos da certificação internacional ISO 14001 à rotina da concessionária TAGUATUR VEÍCULOS quanto à conscientização e mobilização do público interno sobre o uso sustentável dos recursos naturais e proteção ambiental.

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) se tornou nos últimos anos um instrumento importante que afeta o processo de tomada de decisões nas empresas. A crescente preocupação com o meio ambiente observando o uso racional dos recursos naturais tem levado as organizações a implementarem estratégias com o objetivo de manter-se competitiva no mercado devido a conscientização de que a crise ambiental é uma barreira para o desenvolvimento sustentável do país ou o pelo simples propósito de elevar sua marca como estratégia de marketing, o *marketing ecológico*.

Neste contexto, é importante frisar que o tema abordado tem feito parte da apreciação das pautas de discussões e decisões no processo de planejamento estratégico das corporações, que passaram a considerar os problemas ambientais cada dia mais evidentes que, em sua maioria, são decorrentes das atividades econômicas que impulsionam o país.

Assim, percebe-se que as organizações estão atentas às mudanças recentes nas concepções sobre meio ambiente. Fato, que a busca pelas certificações em conformidade com as normas ISO da ABNT, em especial a série ISO 14000 que normatiza a implementação do SGA, tem situado em posição de destaque nos processos de decisão das empresas, fazendo com que as medidas de gestão ambiental contemplem também nos planos estratégicos organizacionais.

Enfatiza-se ainda, a necessidade da empresa possuir um SGA atuante e contínuo em conformidade com a certificação ISO 14001, e principalmente a importância da permanência de uma auditoria ambiental interna na empresa, com o objetivo de manter a qualidade e a conformidade das ações, tarefas e processos com os aspectos e medidas que contemplam o SGA.

Portanto, é importante que instrumentos como estes (Certificações ISO 14001 e o SGA), que avaliam e mensuram de forma racional o impacto das atividades das organizações empresariais sobre os recursos naturais, sejam apreciados no processo de tomada de decisão

das empresas, dos colaboradores, dos clientes e consumidores de serviços e produtos de inúmeras corporações dos mais diversos segmentos.

Acrescenta-se ainda a necessidade de relatar e promover as ações voltadas para preservação e proteção do meio ambiente, e principalmente, do conhecimento e conscientização dos problemas ambientais que assolam o país e o mundo em pleno processo de globalização. Com isso, essas mudanças no comportamento na cultura organizacional das empresas mobilizam os interesses da comunidade empresarial e da sociedade por meio do cultivo de uma postura compromissada com as questões ambientais.

Considerando as premissas acima pontuadas, o presente trabalho propôs demonstrar os resultados da Certificação Internacional ISO 14001 à rotina da concessionária TAGUATUR VEÍCULOS quanto à conscientização e mobilização do público interno sobre o uso sustentável dos recursos naturais e proteção ambiental, bem como ressaltar o compromisso das organizações com as questões ambientais.

A pesquisa compõe um estudo abordagem qualitativo de caráter metodológico descritivo. Sendo, portanto, este trabalho um estudo de caso do segmento venda de veículos automotivos contemplando os colaboradores da concessionária nesta amostra pesquisada.

Segundo Vergara (2011), estudo de caso é restrito a uma ou poucas unidades amostrais, podendo ser como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade e até mesmo país. Apresenta um caráter de aprofundamento e detalhamento do fenômeno em estudo por meio de métodos diferenciados de coleta de dados.

As técnicas de coleta de informações usadas foram: a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo por meio da aplicação de questionário fechado.

A pesquisa foi realizada no período de novembro de 2011 a janeiro de 2012. A empresa escolhida para o estudo de caso foi a Taguatur Veículos, concessionária de veículos automotivos atuante na capital do Estado do Maranhão, São Luis.

A permissão para aplicar a pesquisa na empresa foi concedida por meio de ofício encaminhado a administração da empresa e direcionado ao responsável pelo setor de qualidade também responsável pelo controle e gerenciamento do SGA implantado desde 2008. Alguns dados e notações extra-questionário foram coletadas por meio de conversa obtida com a gerente do setor específico e alguns funcionários.

Para efetivar a pesquisa sobre a realidade da Certificação ISO 14001 e o SGA na concessionária de São Luis, houve uma pesquisa exploratória por meio de questionários. OS Questionários foram aplicados junto aos colaboradores de diversos setores e atividades no

estabelecimento (Anexo). As perguntas visavam avaliar se há a efetividade da certificação na rotina da empresa pesquisada e as influências da sua aplicação.

O questionário traz em seu conteúdo perguntas que objetivavam traçar o perfil da empresa visitada e dos colaboradores onde se procurou diagnosticar como a empresa lidava com a preservação ambiental e como eram tratados os impactos das suas atividades sobre o ambiente. Para tanto, as perguntas direcionadas aos colaboradores eram sobre sexo, escolaridade, cargo ocupado e tempo de atividade da empresa. Além desses questionamentos, houve uma segunda parte, uma entrevista voltada para traçar o perfil da empresa, sobre seus produtos e serviços, posicionamento no mercado, cultura organizacional e perfil dos clientes.

Esta empresa foi escolhida por ser a única concessionária FIAT a conquistar em 2008 a certificação ISO 14001 no Brasil. Esse fato estimulou o interesse em demonstrar por meio de pesquisa as mudanças influenciadas por essa conquista no comportamento organizacional do público interno da empresa, considerando a conscientização e mobilização das pessoas quanto à proteção ambiental e a sustentabilidade dos recursos naturais.

As respostas foram obtidas de profissionais de diversos setores que desenvolvam qualquer atividade do processo de gestão e produção da empresa. Com isso, a abordagem foi feita com a colaboração de colaboradores que atuam em diferentes funções, como gerente, analista, supervisor, auxiliar administrativo, assistentes até vendedores.

O primeiro capítulo do trabalho aborda o histórico da consciência socioambiental na sociedade e seu reflexo nas organizações desde os movimentos e reuniões mundiais para tratar o assunto da crise ambiental e seu impacto na sociedade civil e empresarial. Além das mudanças de comportamento devido a essa preocupação ambiental e aos movimentos socioambientais que a sociedade vem organizando e apoiando.

O segundo capítulo trata-se da conceituação do tema e a importância de se obter um desenvolvimento econômico sustentável e da certificação ISO 14001 levando em consideração a demanda ambiental, social e econômica que envolve as empresas, a comunidade civil e ao meio ambiente.

O terceiro capítulo apresenta as tendências socioambientais que envolvem o desenvolvimento e o meio ambiente. As mudanças de comportamento, os novos processos e as estratégias para mudar o cenário da crise ambiental e do desenvolvimento sustentável.

O quarto capítulo apresenta os resultados do estudo de caso a partir da caracterização do perfil organizacional da empresa e da caracterização do SGA e a certificação ISO 14001 na empresa.

2 HISTÓRICO DA CONSCIÊNCIA SOCIOAMBIENTAL NA SOCIEDADE E SEU REFLEXO NAS ORGANIZAÇÕES

As manifestações a favor do meio ambiente já existe há bastante tempo, mas só a partir dos anos de 1970 é que tomou força e passou a ser difundido pelo mundo. A evolução da qualidade e do desenvolvimento de Sistemas de Gestão da Qualidade, das normas de padronização internacionais e regulamentações governamentais, também a evolução do conceito de desenvolvimento sustentável, dos grandes impactos ambientais, das grandes conferências (com destaque para a ECO-92), as pressões das ONGs e a maior conscientização ambiental, foi que houve o crescimento da gestão ambiental nas organizações. Foi nesse cenário que surgiram os SGAs e a inserção mais significativa da variável ambiental na gestão administrativa (ALBERTON e COSTA JR., 2007).

Segundo Freitas e Almeida (2010), nos últimos 30 anos, várias foram as iniciativas públicas e privadas de diversas partes do mundo com a tentativa de regular e orientar as atividades econômicas que causem em seus processos algum impacto ambiental e, consequentemente, trazem problemas a sociedade como um todo.

Vários foram os encontros promovidos entre países que compartilham das preocupações voltadas para os problemas ambientais do planeta. Como exemplo, temos os encontros em Belgrado em 1975 e Estocolmo, em 1972 e 1988. Mas foi em 1992, no evento realizado na cidade do Rio de Janeiro, na ECO-92, foi estabelecido um compromisso maior dos países participantes com as questões que envolvem os conceitos de “ambientalmente correto” e de “desenvolvimento sustentável”. A partir de então, as questões ambientais tomaram maiores dimensões e passaram a fazer parte do cotidiano das sociedades (FERREIRA, 2007, p.13).

Ferreira (2007, p. 16), afirma que a partir da ECO-92, o desenvolvimento sustentável tornou-se fundamental para as futuras decisões relacionadas ao meio ambiente. Sobre o conceito de Desenvolvimento Sustentável, Baroni (1992), apresenta o seguinte conceito:

> “Desenvolvimento sustentável implica usar os recursos renováveis naturais de maneira a não degradá-lo ou eliminá-los, ou diminuir sua utilidade para as gerações futuras. Implica usar os recursos minerais não renováveis de maneira tal que não necessariamente se destrua o acesso a eles pelas gerações futuras”.

Segundo o mesmo, Fenzl e Machado (2009, p. 13), o modelo econômico predominante neste século traz consequências ainda maiores, como:

> "Os princípios e as maneiras em que esta integração mundial ocorre, produzem efeitos colaterais desastrosos, tais como impactos ambientais de dimensões planetárias, níveis de injustiça social crescentes e uma voracidade desenfreada em relação aos recursos naturais. Assim, essa nova percepção deste modelo econômico globalizado traz consequências profundas na maneira de encarar o futuro da humanidade."

Desde 1980, o avanço da informática permitiu o processamento mais rápido e eficaz de enormes quantidades de dados e informações, isso fez com que os indicadores sociais e econômicos estivessem cada vez mais sofisticados e precisos. Entretanto, após a ECO-92, no Rio de Janeiro, criaram outros indicadores, como aqueles capazes de medir o progresso e a qualidade de vida que complementam o indicador PIB. Desta forma, o autor apresenta a tendência para a construção de *clusters* de indicadores, que são um conjunto de indicadores ambientais, sociais, econômicos e outros que compõem os índices. Este tipo de *clusters* ainda precisa de normalização internacional para ser usado na formulação de políticas públicas (FENZL E MACHADO, 2009, pag. 123).

Romeiro (2004, p.10) ao tratar o papel dos indicadores de sustentabilidade e da contabilização ambiental no monitoramento e a avaliação de impactos ambientais, apresenta a necessidade em saber até que ponto os impactos ambientais comprometem a preservação dos equilíbrios socioambientais fundamentais para se obter o desenvolvimento sustentável, o que exprime a necessidade de elaborar *indicadores de sustentabilidade*.

O mesmo autor acrescenta ainda que para o desenvolvimento sustentável, é crucial a elaboração de *indicadores de sustentabilidade* e de *sistemas de contas ambientais* que fundamentem o processo de tomada de decisão no ambiente de incerteza caracterizado pela gestão dos problemas ambientais. Assim, os *indicadores de sustentabilidade* contribuem para o processo de conscientização ecológica e fornecem subsídios para trabalhos científicos que auxiliem a decisão sobre o uso racional dos recursos naturais. Já os *sistemas de contas ambientais* além de contribuir com a consciência ecológica, também justifica a adoção de políticas ambientais nas organizações (ROMEIRO, 2004, p.14-15).

Freitas e Almeida (2010), afirmam que em meados desta década, mudanças no setor econômico quanto a questão ambiental vem acontecendo. As organizações públicas e privadas estão aos poucos mudando ou reajustando seus processos em virtude da preservação ambiental. No entanto, essa mudança não surge apenas da conscientização ambiental, mas, em função do surgimento de legislações e regulamentos. Pois obrigam as empresas a assumirem maior responsabilidade ambiental e social.

3 CONCEITUAÇÃO DO TEMA E SUA IMPORTÂNCIA

A Conferência das Nações Unidas sobre meio ambiente e desenvolvimento, realizada no Rio de Janeiro em 1992, que discutiu os temas relacionados às questões ambientais foi divulgado mundialmente o conceito de *Desenvolvimento Sustentável* como um "princípio que harmoniza a atividade econômica e a proteção ambiental a fim de atender não só as gerações atuais como também as futuras" (FREITAS e ALMEIDA, 2010). Este conceito já havia sido formulado antes dos anos 80 pela Comissão Mundial do Meio Ambiente e Desenvolvimento (WCED), no relatório intitulado "Nosso Futuro Comum", também conhecido como Relatório de Burtland (PALME e TILLMAN, 2008).

Para a maior parte dos negócios do setor de serviço, Mensah (2006) *In* Freitas e Almeida (2010), apresentam as práticas ambientais para este setor em relação a proteção ambiental que incluem reciclagem de lixo, gerenciamento de resíduos, limpeza do ar, conservação da água e energia, conservação do meio ambiente, manutenção de autorizações e das certificações, políticas de compra e educação ambiental.

Diante disso, a continuidade da melhoria da qualidade ambiental, foco do Desenvolvimento Sustentável, depende do combate à poluição, a minimização do desperdício no consumo, prática do reaproveitamento de materiais e a consciência para que haja um equilíbrio entre desenvolvimento econômico e o desenvolvimento socioambiental (FREITAS e ALMEIDA, 2010).

Pois se observa, atualmente, que a sociedade prima por organizações que aparenta contribuir para a sustentabilidade ambiental e empresarial, uma vez que, segundo os autores, "envolve mudanças na estrutura organizacional em relação ao meio ambiente e à sociedade, procurando sempre retornos econômicos" (FREITAS e ALMEIDA, 2010). Portanto, a certificação exige o cumprimento de requisitos internacionais que estabelece um padrão internacional dos processos visando obtenção de produtos seguros e de qualidade.

Araújo e Mendonça (2009) apresentam as relações comerciais em diferentes níveis, que vão desde o produtor primário e a indústria, a indústria e o varejo, o varejo e o consumidor final, e as relações internacionais entre a indústria e mercado externo. Essas relações internacionais fizeram com que empresas conquistassem o mercado internacional. Nesse novo contexto, o processo de adequação às normas internacionais ISO, em especial a norma ISO 14001, passou a ter mais importâncias para as empresas com o intuito de conquistar a confiança do mercado internacional por meio de produtos de qualidade.

Ainda durante a Eco-92, realizada no Rio de Janeiro, foi criado um comitê técnico com a responsabilidade de elaborar as normas da série ISO 14000. Essa série de normas possui padrões internacionalmente reconhecidos para estruturar todo o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) de uma organização e o gerenciamento do desempenho ambiental (BISPO e CAZARINI, 2006). De acordo com os autores fazem parte dessa série as seguintes normas:

- 14001 – especificações para o SGA;
- 14004 – diretrizes gerais;
- 19011 – auditoria sobre SGQ e SGA;
- 14020, 14021, 14024 e 14025 – rotulagem;
- 14031 e 14032 – avaliação de desempenho ambiental;
- 14040 a 14043 e 14047 a 14049 – análise de ciclo de vida;
- 14050 – termos e definições;
- 14062 – projetos ambientais; e
- 14063 – comunicação ambiental.

De acordo com Oliveira (2004) In Bispo e Cazarini (2006), a série de normas ISO 14000 surgiu com o propósito de complementar a série de normas ISO 9000. Essa iniciativa enfatizou a importância de integração entre os conceitos de qualidade e de meio ambiente (BISPO e CAZARINI, 2006). Desta forma, o equilíbrio entre os modelos de gestão (ambiental e de qualidade) facilita o processo de adequação aos padrões internacionais que as séries exigem para melhorar a qualidade ambiental dos processos nas organizações.

O conjunto de normas ISO 14000, mais especificamente a norma ISO 14001 que trata de 'Especificações para Sistemas de Gestão Ambiental', serve de orientação às empresas para adaptarem seus processos às normas de padrões ambientais por meio da inserção da variável ambiental em seu sistema de gestão de negócio, incorporando-a em seus planos de negócios e a sua rotina operacional (ANETE e COSTA JR, 2007).

A norma ISO 14001 é o documento que embasa a série de normas ISO 14000, pois somente ela é certificada e que garante os padrões de qualidade do Sistema de Gestão Ambiental, as demais são normas auxiliares. Os autores afirmam que a norma ISO 14000 foi elaborada após o sucesso dos padrões de qualidade da série ISO 9000. A norma válida para certificação é a ISO 14001: 2004 quando a organização e SGA apresentam-se em conformidade com os padrões dessa norma. Quem concede a certificação é uma empresa certificadora independente autorizada. A auditoria de certificação tem como objetivo verificar se o SGA da organização está conforme os padrões da ISO 14001: 2004 (BISPO E CAZARINI, 2006).

São inúmeros os benefícios para uma empresa certificada com a norma ISO 14001: 2004. Segundo Bispo e Cazarini, (2006) os benefícios são:

> "Satisfação de necessidades contratuais (principalmente para exportação); expansão de mercados e da base de clientes; maior competitividade; melhoria da imagem principalmente para clientes, fiscalização, funcionários, investidores e para as comunidades envolvidas com a empresa."

A norma internacional ISO 14001:2004 possui uma versão brasileira chamada de NBR ISO 14001:2004 estabelecida pela Agência Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). As duas versões da norma (internacional e brasileira) tiveram sua primeira versão em 1996, e passaram por duas atualizações, uma em 2001 e a última versão válida atualmente, em 2004, que focou, segundo a própria norma, aumento da compatibilidade com a norma ISO 9001: 2000 (BISPO E CAZARINI, 2006).

4 TENDÊNCIAS SOCIOAMBIENTAIS QUE ENVOLVEM O DESENVOLVIMENTO E O MEIO AMBIENTE

Um dos desafios da humanidade para este novo milênio é fazer com que o mundo dos negócios proteja e melhore a qualidade do ambiente por meio do desenvolvimento sustentável. Neste contexto dos negócios, o conceito predominante neste momento é a tendência para uma mudança de comportamento dos clientes, voltando seus interesses para empresas socialmente e ambientalmente responsáveis, com boa imagem institucional no mercado e que atuem de forma ecologicamente responsável (TACHIZAWA, 2011, p. 5).

Ferreira (2007, p.11), ao apresentar a contabilidade ambiental como uma ferramenta de informação para o processo de desenvolvimento sustentável afirma que é fundamental a compreensão do significado de meio ambiente em seus aspectos ecológicos e econômicos, mas, também sociais, culturais e educacionais que envolvem esta questão.

Fenzl e Machado (2009, p. 13) ao discutirem a existência do desenvolvimento sustentável, apresentam o conceito de *Desenvolvimento Sustentável* como sendo fruto da consciência dos graves problemas ambientais e socioeconômicos que a humanidade está enfrentando e não, um simples modismo intelectual do final do Século XX. Neste novo século, as sociedades pelo mundo perceberam os limites dos recursos naturais do planeta em pleno processo de globalização e intercâmbio socioeconômico.

Tachizawa (2011, p. 5), afirma que são vários os estudos abordando uma nova tendência para a preservação ambiental e ecológica por parte das organizações, apresentando

um crescimento da discussão do tema do meio ambiente e alterações de seu estado. Desta forma, os resultados econômicos dessas organizações neste novo contexto, passam a depender cada vez mais das decisões empresariais que considerem as questões ambientais e o movimento ambientalista.

Nos dias de hoje o termo desenvolvimento econômico é diferenciado do termo crescimento econômico. A partir dos debates a cerca do desenvolvimento sustentável os termos sofreram uma distinção. Atualmente, crescimento econômico é entendido como o crescimento contínuo do produto nacional em termos globais ao longo do tempo, enquanto desenvolvimento econômico representa, além do crescimento da produção nacional, também a forma como esta é distribuída social e setorialmente (TACHIZAWA, 2011, pag. 9).

Já algum tempo o mundo dos negócios se utiliza de ferramentas poderosas de marketing e propaganda, aliena os consumidores e os induz ao consumo de produtos que na maioria das vezes se caracteriza como sendo consumo desnecessário. Então o consumo desordenado leva as indústrias a produzirem mais, o que fundamenta a importância de se refletir sobre as relações de consumo de descarte de produtos ou lixo no ambiente, como diz Fenzl e Machado (2009, pag. 201), sobre a produção e consumo:

> "A intensificação dos processos de produção requer uma quantidade crescente de recursos, aumentando drasticamente as escalas de consumo e consequentemente o descartes de produtos usados. Enquanto isso, a capacidade de absorção natural do descarte, e a formação dos recursos naturais da natureza, realizam-se em escalas de tempo geológicos. Desta maneira a sociedade moderna torna-se o principal depredador da natureza."

Diante disto, surge uma nova consciência ambiental advinda das transformações culturais que acorreram nas décadas de 60 e 70, que situou o meio ambiente como um dos princípios fundamentais da sociedade moderna. Nos anos de 1980, as organizações entendiam os gastos com proteção ambiental como custos, hoje começaram a ser vistos como investimento e vantagem competitiva (TACHIZAWA, 2011, p. 8). O autor apresenta ainda um novo paradigma que constitui o *novo pensamento* presente na formação e preparação dos gestores das empresas:

> "Esse novo pensamento precisa ser acompanhado por uma mudança de valores, passando da expansão para a conservação, da quantidade para a qualidade, da dominação para a parceria. O novo pensamento e o novo sistema de valores, juntamente com as correspondentes percepções e novas práticas, constituem o que se denomina de 'novo paradigma', com reflexos imediatos nas escolas de formação e preparação de administradores". (TACHIZAWA, 2011, p. 9).

Neste caso, o autor apresenta a gestão ambiental como sendo a ferramenta apropriada para a discussão sobre a ideologia do crescimento econômico, que é a principal

força motriz das atuais políticas econômicas e, também a responsável pela destruição do ambiente global. Assim, a organização ao implantar a gestão ambiental nos seus processos significa o reconhecimento de que o crescimento econômico ilimitado num planeta com recursos finitos poderá levar ao desastre.

Para Ferreira (2007, p. 33-34) o analfabetismo da população brasileira é considerado um obstáculo para o desenvolvimento sustentável. Outro desafio apontado pela autora seria os custos dos produtos ambientalmente corretos sobre o custo final repassado ao consumidor final devido a gastos com programas de antipoluição. Sobre o analfabetismo e a dificuldades econômicas presentes no país, a autora apresenta a seguinte afirmação:

> "Há de se convir, principalmente no Brasil – cujo índice de analfabetismo ainda é alto, com uma recessão recente e dificuldades econômicas sérias, cuja perspectiva de voltar a crescer e passar à condição de desenvolvimento é de, no mínimo, médio prazo –, que, por exemplo, o consumidor brasileiro, na situação de ter que escolher um produto que não polui e é mais caro e um que polui, porém é mais barato, a probabilidade de que sua escolha recaia sobre o segundo é bem maior."

Nesse sentido a autora afirma que embora o consumidor tenha a preocupação de preservação do meio ambiente e a intenção de não consumir produtos que agridem o meio, o preço ainda é um fator de peso na decisão de compra, pois nem sempre os produtos ambientalmente corretos conseguem ter um preço competitivo. É nessa perspectiva que as questões de caráter social e econômico vão fazer parte do processo de decisão dos gerentes ambientais (FERREIRA, 2007, p.33-34).

Guimarães (2001, p.187), afirma que para se obter uma gestão ambiental eficaz é fundamental a conquista de mecanismos que garantam a participação dos segmentos sociais mais fragilizados (população) nos processos de tomada de decisão das corporações. Pois os setores públicos e privados tem a maior capacidade de ocupar o espaço da participação no processo de gestão.

Sobre a eficácia da gestão ambiental e participação nos processos de decisão por todos os atores da sociedade, Guimarães (2001, p.193), diz:

> "Quanto maior a ampliação do espaço público e sua democratização conquistada pela sociedade civil, maior a possibilidade de eficácia da gestão ambiental. Pois possibilita a ampliação dos espaços da participação na tomada de decisão dos processos de gestão, o que pode representar um rearranjo nas relações de poder e a superação dos privilégios dos interesses privados sobre os públicos".

De acordo com Guimarães (2001), a garantia do espaço público para a participação nos processos de tomadas de decisão e a mobilização da sociedade permitirá a explicitação dos conflitos geradores de problemas ambientais e estruturantes da realidade socioambiental.

Ferreira (2007, p. 35), aponta as normas ISO 14000 – referente à certificação ambiental para as empresas – como um instrumento para auxiliar os gestores ambientais na tomada de decisão. As normas da série ISO 14000 refere-se à padronização de procedimentos de qualidade que contemplam o meio ambiente e visam verificar se a empresa atende as normas legais relativas ao meio ambiente e se seus processos produtivos podem ser considerados limpos. A certificação também pode ser chamada de "*selo verde*". Ferreira (2007, p.35), aponta a seguinte ressalva sobre as normas da série ISO 14000:

> "Sobre a ISO 14000 é preciso lembrar que o fato de uma empresa ter recebido essa certificação não significa que ela não polui. Existem inúmeros casos de grandes impactos ambientais causados por empresas já certificado. Poder-se-ia dizer que, ao possuí-lo, a empresa demonstra estar preocupada em cuidar do meio ambiente."

Algumas estratégias foram elaboradas devido a necessidade de se criar mecanismos para um desenvolvimento limpo, resultante do acordo internacional denominado Protocolo de Kyoto, assinado em 1997 (FERREIRA, 2007, p.20-21). Entre as formas para se alcançar esse objetivo estão o comércio de emissões e mecanismos de flexibilização que permitem o sequestro do carbono, abrangidos em projetos de redução de emissão e mecanismos de desenvolvimento limpo (MDL).

No Brasil, segundo Ferreira (2007, p.21), também temos empresas se comprometendo com as questões ambientais relacionadas aos objetivos do Protocolo de Kyoto, como diz a autora:

> "No Brasil, algumas empresas tem empreendimentos de reflorestamento que poderão habilitá-las a emitir certificados. Entre elas a Peugeot e a Aracruz Celulose. Contudo, o primeiro projeto a receber autorização da ONU para emissão de certificados é a NOVAGERAR, em Nova Iguaçú, no Rio de janeiro. Embora a princípio pareça estranho negociar o direito de poluir, esse pode ser um caminho viável para países em desenvolvimento."

Segundo a autora, os *certificados negociáveis* é um sistema de emissão de certificados comercializáveis que visem atingir uma redução ou mesmo a manutenção dos níveis atuais de poluição. A ideia é baseada na venda desses títulos para que possam trazer recursos que permitam o desenvolvimento sustentável.

5 ESTUDO DE CASO

5.1 Caracterização do perfil organizacional da empresa

A concessionária em estudo é um complexo comercial estruturada para comercialização de veículos automotivos e serviços derivados da venda que vão desde ao atendimento ao cliente até o pós venda, como revisão programada, venda de peças e serviços mecânicos.

A Taguatur Veículos, atuante no terceiro setor, faz parte de um seleto grupo de empresas que apostam no mercado da nova geração de produtos e serviços diferenciados, chamados "ecologicamente corretos". Neste contexto, a principal iniciativa da concessionária foi a implementação da NBR ISO 14001 de certificação ambiental que por meio do Sistema de Gestão Ambiental visa controlar os possíveis impactos que suas atividades provocam ao ambiente natural, além de atender aos requisitos legais e promover o uso racional dos recursos naturais.

A empresa comercializa seus produtos principalmente para o mercado interno na capital do Estado do Maranhão, incluindo também municípios no interior. As transformações e a influência da gestão ambiental nos negócios da organização evidenciam a preocupação com as questões ambientais e ecológicas, responsabilidade social e respeito com os colaboradores para a sustentação do seu crescimento. Com isso, a promoção do interesse às partes interessadas proporciona a empresa significativa vantagem competitiva, além de oferecer imenso leque de oportunidades rentáveis para iniciativa privada.

A empresa é a única unidade certificada com a ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade) e a ISO 14001 (sistema de gestão do meio ambiente), foco deste trabalho. A NBR ISO 14001 foi implementada em 2008 e desde então, há melhoramento contínuo para padronização do Sistema de Gestão Ambiental de responsabilidade do departamento de Qualidade da empresa.

O perfil dos colaboradores foi levantando com base no questionário aplicado a 20 funcionários. Fizeram-se as seguintes perguntas aos colaboradores da empresa: questões demográficas (faixa etária, sexo e escolaridade) e sociais (ocupação e tempo de serviço na empresa).

Quanto ao sexo dos participantes na pesquisa, verificamos um equilíbrio na distribuição dos colaboradores dos sexos *feminino* e *masculino*, apresentando 50 % de participação na empresa.

Da mesma forma verificaram-se as respostas para o quesito *faixa etária* e, constatou-se que 50 % tem idade entre *18 a 29 anos*, e a outra parte, idade entre *30 a 49 anos*. Neste caso, observamos que a empresa está bem distribuída quanto aos funcionários mais experientes e aqueles em início de carreira dispostos a aprender mais e colaborar com o crescimento da empresa no mercado. Este fato ocorrido na Taguatur Veículos traz benefícios tanto para a empresa quanto para o colaborador em meio a um ambiente rico em conhecimento e inovação.

Sobre as questões relacionadas à função exercida na empresa, verificamos a ocorrência de variação significativa nas respostas para as perguntas de cunho social, como pode ser visto no Gráfico A, Gráfico B e Gráfico C.

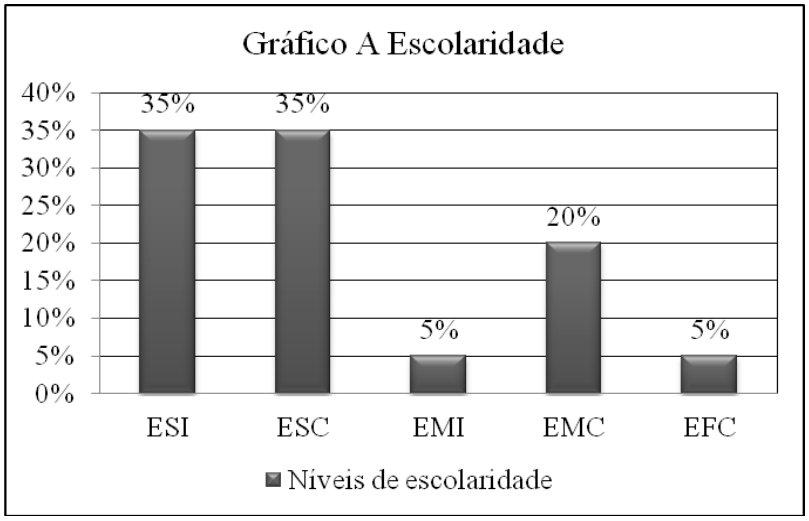


Figura 1 Representação gráfica demonstrando o nível de escolaridade dos participantes.
Nota: Legenda das abreviações: ESI (Ensino Superior Incompleto), ESC (Ensino Superior Completo), EMI (Ensino Médio Incompleto), EMC (Ensino Médio Completo), EFC (Ensino Fundamental Completo).

Observa-se nas respostas para a questão Escolaridade (Gráfico A) que mais da metade dos colaboradores estão cursando ou cursaram algum curso de nível superior, o que significa que esses profissionais estão buscando o desenvolvimento e crescimento na carreira por meio da educação. Dentre os funcionários do grupo de *ESI* e *ESC*, observamos os seguintes cursos superiores: Formação *ESI* Administração, Tecnologia em eletrônica, Direito e Nutrição; Formação *ESC* Administração e Pedagogia.

Dentre os cursos, Administração obteve mais registro, com nove declarações, os outros, obtiveram apenas um registro cada. Nesse fato, observamos a importância do curso de *Administração* para as empresas, já as empresas (médio e grande porte) estão administrando seus negócios de forma coorporativa, não mais patriarcal, característica de empresas familiares.

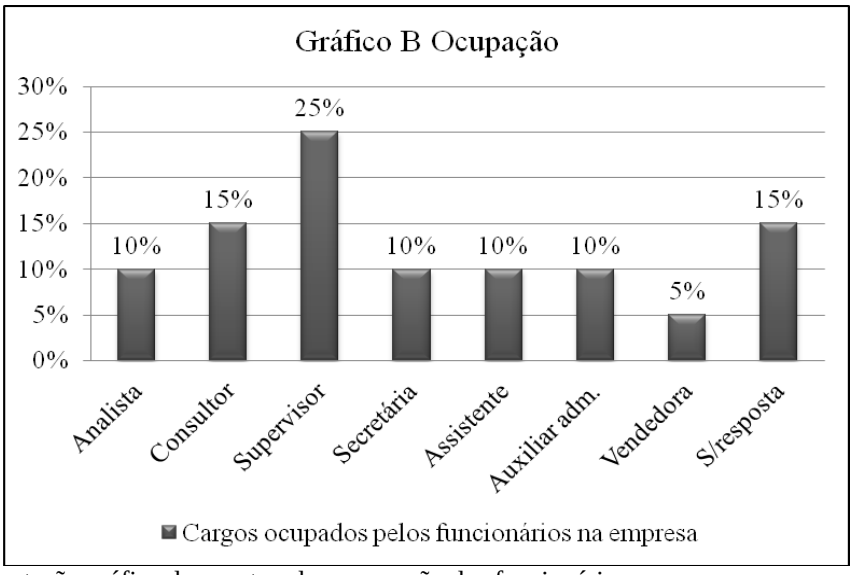


Figura 2 Representação gráfica demonstrando a ocupação dos funcionários na empresa.

Perguntamos a ocupação dos colaboradores na empresa e percebemos uma variação significativa nos cargos ocupados, variando de Analista de Controle de qualidade, Analista de Faturamento e vendedor. O cargo mais ocupado dentre os participantes foi a *Supervisão* (Financeiro, Frotista, Seguros e Consórcio). Os outros apresentaram índices similares. Podemos observar o percentual das respostas no Gráfico B.

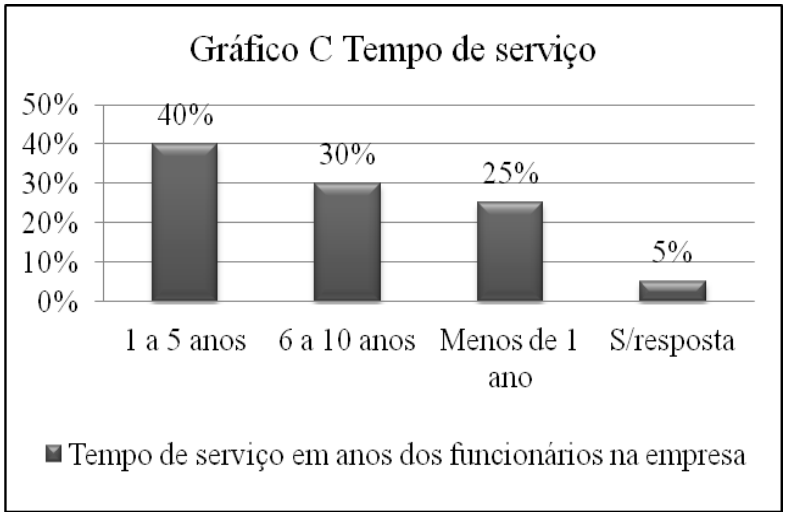


Figura 3 Representação gráfica demonstrando o tempo de serviço dos participantes.

Sobre o tempo de serviço na empresa obteve-se os seguintes resultados também variados (Gráfico C). Observa-se no Gráfico C uma permanência significativa dos colaboradores na empresa, o que contribui para diminuição dos índices de rotatividade que demanda tempo e dinheiro para a organização quando se inicia um novo processo de seleção/recrutamento e treinamento de colaboradores para substituição de funcionários de um

dado cargo. Percebe-se no Gráfico C que 40 % dos participantes estão na empresa por um período de *1 a 5 anos*, outros 30 % estão a mais tempo, de *6 a 10 anos*, e 25 % estão a menos de *um* ano trabalhando na empresa.

5.2 O SGA e a certificação ISO 14001 na empresa

O primeiro questionamento sobre o SGA (Sistema de Gestão Ambiental) foi sobre o comprometimento dos colaboradores com as normas implantadas por meio da certificação NB ISO 14001. Obtiveram-se os seguintes resultados, vide Gráfico D, grande parte dos colaboradores classificaram o comprometimento do público interno da empresa com o SGA, após 3 anos de certificação, como sendo *bom*, com 75 % das respostas. Isso significa que se trata de colaboradores dedicados e comprometidos com as questões ambientais e também com as questões de responsabilidade social que a empresa valoriza. Além disso, evidencia uma gestão de qualidade eficaz, que traz para o dia a dia da empresa informações e conhecimentos sobre o SGA, mantendo a equipe de colaboradores atualizados e comprometidos.

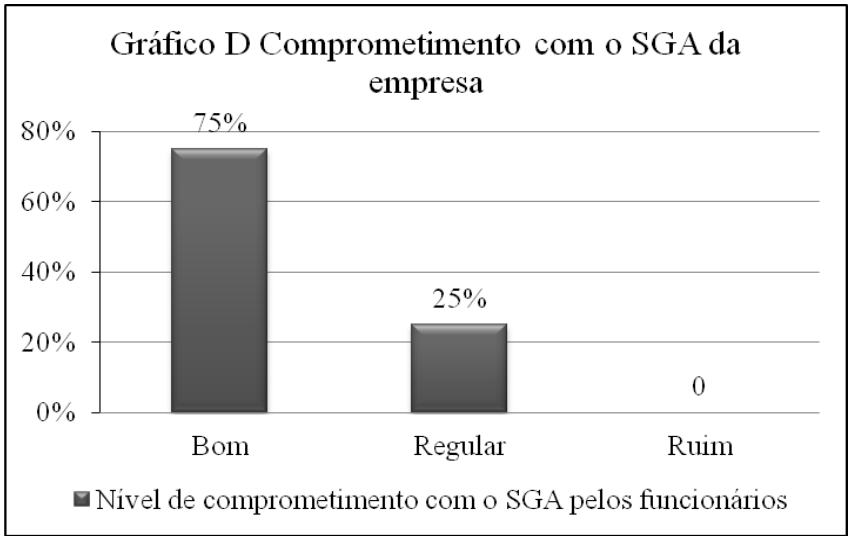


Figura 4 Representação gráfica demonstrando o comprometimento dos participantes com o SGA da empresa.

Questionou-se ainda, quais as atividades do processo administrativo da empresa que impactam e/ou impactava o meio ambiente antes da Certificação ISO 14001. Dentre as respostas (Gráfico E), verificou-se que as principais atividades do processo produtivo da empresa que impactam o meio ambiente são a *produção de lixo* (35 %), caracterizada pela geração de resíduos sólidos, líquidos e gasosos advindos das atividades dos processos administrativos e operacionais; e *impressão de papel* (35 %), caracterizado pelo consumo de papeis essenciais às rotinas administrativas. O *consumo de energia elétrica* obteve um índice

de 20 % das opiniões dos colaboradores quanto aos impactos da empresa à natureza. O outro ponto destacado foi o *descarte de documentos* com 10 % que pode ser incluso no ponto *produção de lixo* por se tratar de geração e descarte de resíduos sólidos.

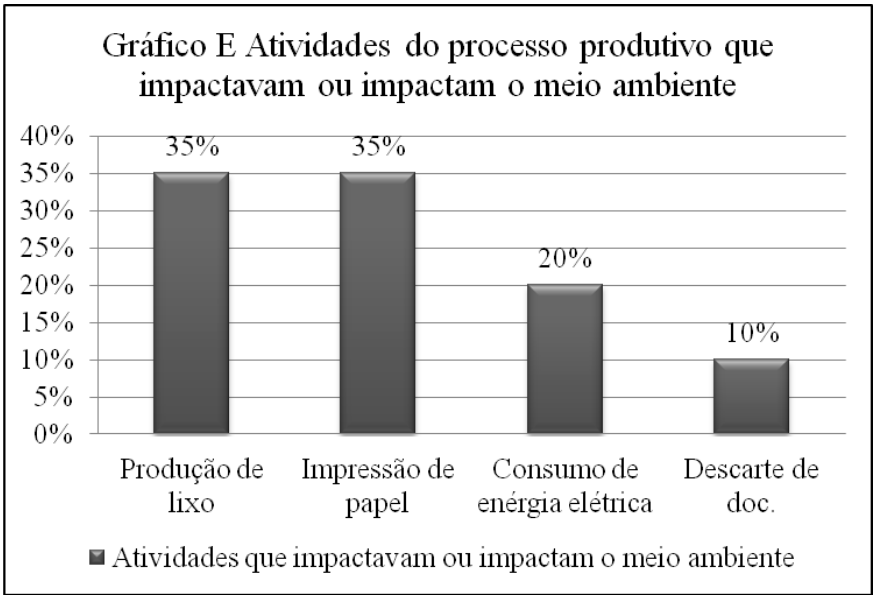


Figura 5 Representação gráfica demonstrando as atividades do processo produtivo da empresa que impactavam ou impactam o meio ambiente

Além das atividades impactantes, questionou-se sobre as ações do SGA que a empresa adotou em prol do meio ambiente e as mudanças ocasionadas **à** rotina da empresa (Gráfico F). Das atividades adotadas pela empresa, a mais citada pelos participantes foi a *coleta seletiva do lixo*, com 70 % das opiniões, que visa selecionar o lixo em locais separados observando sua composição, seja ela, plástico, papel, vidro, metal e material orgânico, com o objetivo de reciclar esse material, contribuindo assim, com a diminuição da produção de lixo e descarte no ambiente natural ou urbano. A *coleta de resíduos químicos* (10 %) trata-se da coleta e destinação do óleo originado da troca de óleo dos motores dos veículos automotivos do Setor de Produção, mais precisamente, a oficina.

Outra opção em prol do meio ambiente é a *reutilização da água da chuva* (15 %), trata-se do reaproveitamento da água da chuva para uso nos processos em que não é necessário o consumo de água potável ou tratada, como exemplo, para limpeza, para as atividades na oficina, na lavagem de veículos e peças e etc. Sem dúvida, esta é alternativa mais criativa em prol do meio ambiente, pois além de evitar o consumo de água potável para outros usos que não seja o consumo humano, aproveita-se também uma água que geralmente não é aproveitada e que pode servir para muitas outras tarefas domésticas e empresariais.

Já o *programa 5'S*, (senso de organização, senso de utilização, senso de limpeza, senso de saúde e higiene e senso disciplina) citado por 5 % dos participantes, trata-se de um método referente a Qualidade Total nas empresas que se originou no Japão e visa combater perdas e desperdícios nas empresas e indústrias, além de educar os colaboradores envolvidos nos processos produtivos das organizações. Desta forma, objetiva uma melhoria continua do Sistema de Qualidade na produção, contribuindo também com o meio ambiente. (CHIAVENATO, 1994).

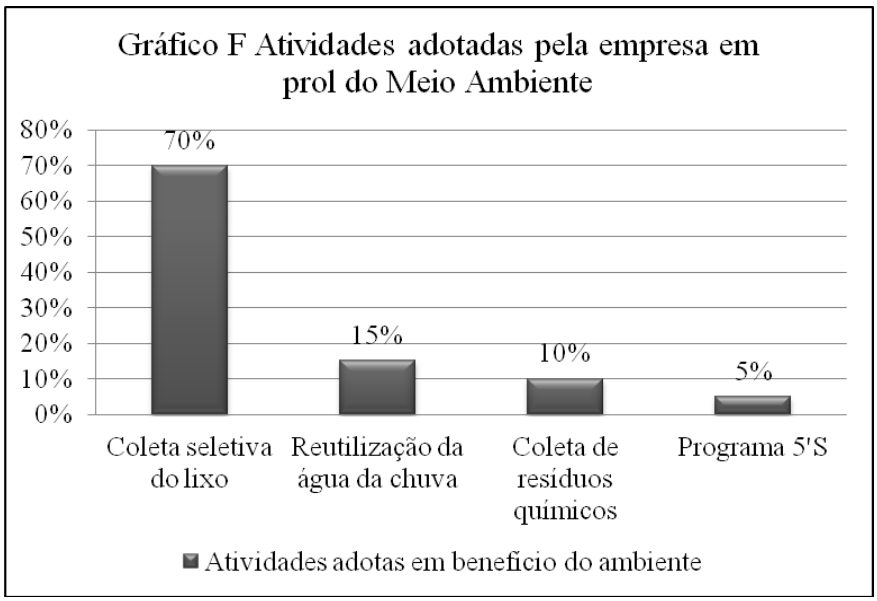


Figura 6 Representação gráfica demonstrando as atividades adotadas pela empresa em prol do meio ambiente.

Perguntamos ainda, quais os benefícios a empresa obteve ao implantar um SGA baseado na ISO 14001 (Gráfico G). Foram contabilizadas 65 opiniões bem distribuídas entre as opções. Assim, o benefício mais citado foi a *redução do impacto ambiental e prevenção da poluição* com 31 %. A partir das alternativas implantadas por meio do SGA é possível a visualização pelos colaboradores dos benefícios à empresa, já que a certificação ISO 14001 está a 3 anos implantado na instituição. Outros benefícios citados apresentaram índices significativos, a *eficiência dos processos produtivos* (20 %) e a melhoria da imagem da empresa por meio do *marketing ecológico* (18 %). Outros benefícios com índices menores foram: melhoria do *relacionamento com as partes interessadas* e *custos reduzidos*, ambas com 12 %, e os benefícios *corporativos* e *financeiros*, 3 % cada.

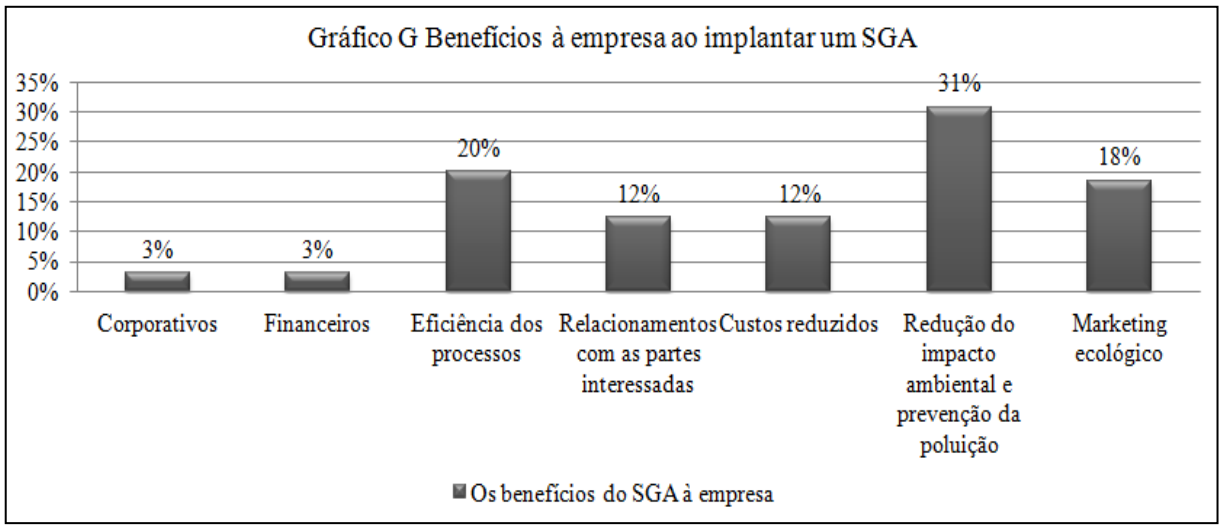


Figura 7 Representação gráfica demonstrando os benefícios do SGA para a cultura organizacional.

Questionou-se também sobre os benefícios que a certificação ISO 14001 trouxe a cultura organizacional (Gráfico H). Vários benefícios foram opinados pelos colaboradores, dentre estas, duas foram mais citadas, *melhoria da qualidade de vida no trabalho* e *reconhecimento da organização como uma empresa preocupada com as questões ambientais*, ambas com 25 %. Outras citações foram, a *melhoria da gestão de riscos* com 22 %, e em seguida, a *comunicação interna*, *participação dos colaboradores na melhoria do sistema*, e *motivação do público interno*, com 11 %, 9 % e 8 %, respectivamente. E por fim, *vantagem competitiva* foi o benefício menos citado.

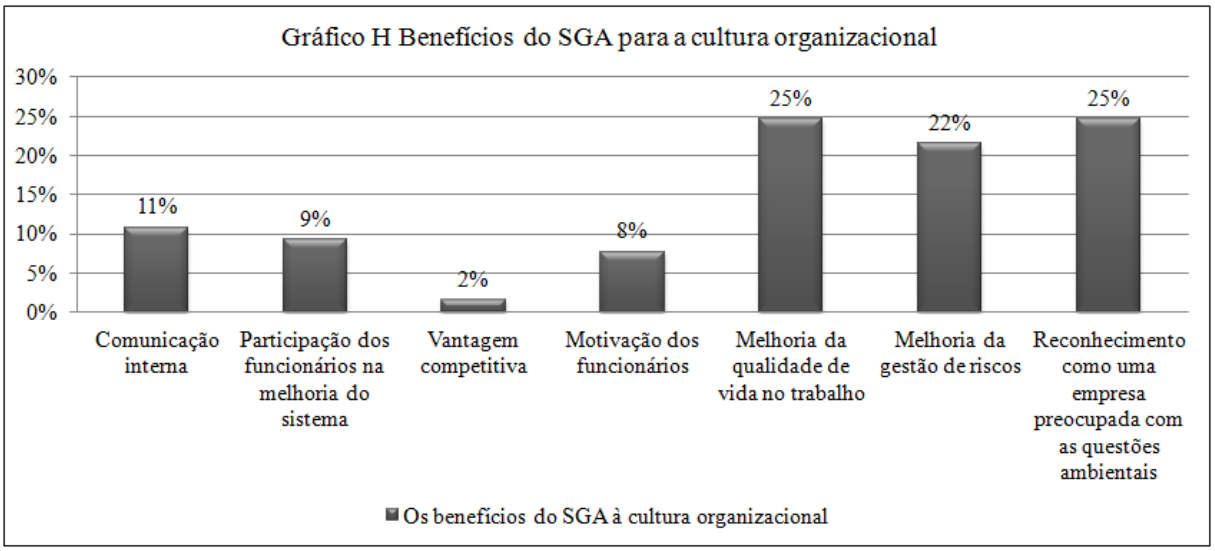


Figura 8 Representação gráfica demonstrando os benefícios que o SGA traz à empresa

Ao optar pela gestão ambiental nos processos de produção, uma organização adquire inúmeras vantagens e benefícios proporcionados pelo SGA, que podem refletir tanto

na imagem da empresa pelo reconhecimento de uma organização ambientalmente ecológica, como ambiente propenso a qualidade de vida e motivação dos funcionários. Esses benefícios atingem então, três esferas, o meio ambiente, ao ser menos impactado, os colaboradores, que por meio da conscientização adquirem melhor qualidade de vida dentro e fora da empresa, e a própria empresa, reduzindo custos e elevando a marca no conceito de clientes internos e externos.

Questionamos aos participantes qual sua opinião sobre o que impulsionou a implantação do SGA na organização em que trabalham (Gráfico I). Das respostas, 50 % acreditam que o motivo principal para implementar o SGA e adquirir a Certificação ISO 14001 foram os *problemas ambientais cada vez mais preocupantes*, seguido do objetivo de *gerar economia de custos* (25 %), o *interesse em adquirir a Certificação ISO 14001* (16 %) e com 9 %, o que impulsionou foram as *pressões da sociedade civil para que as empresas demonstre ética ambientalmente sensível*.

Com o resultado apresentado, percebe-se o crescente interesse das empresas e das pessoas em combater os problemas ambientais decorrentes das atividades econômicas da sociedade. Isso é importante, pois motiva as empresas e sociedade a repensar a organização dos métodos e processos de produção e a incentivar a reeducação dos sistemas de trabalho visando a qualidade de vida e bem estar da sociedade que está diretamente ligada ao estado do meio ambiente.

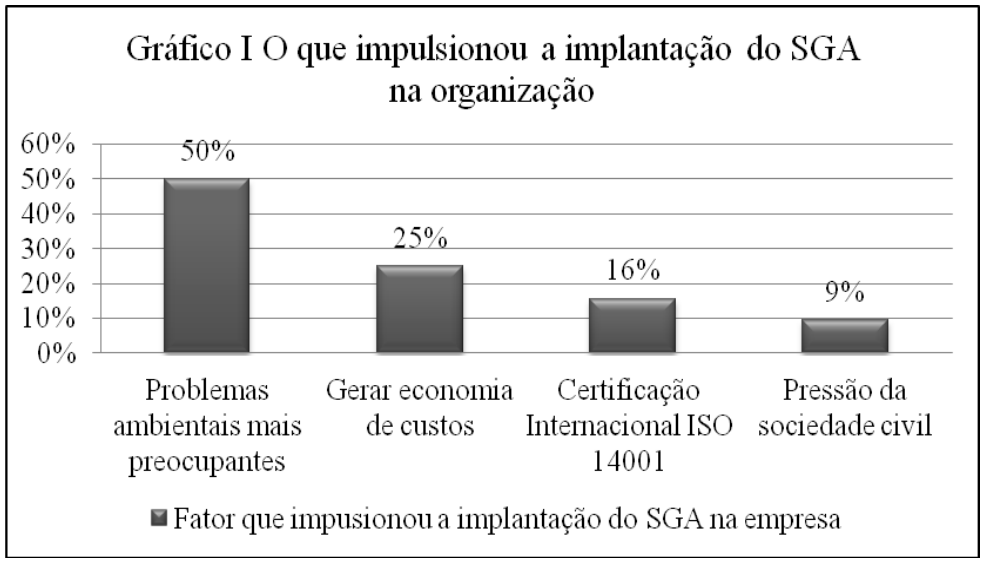


Figura 9 Representação gráfico demonstração o fator que impulsionou a implantação do SGA na organização.

Perguntou-se ainda, se os colaboradores conhecem as práticas de melhoria contínua do SGA que a empresa deve seguir (Gráfico J). Dentre as respostas, 20% dos participantes disseram *não* conhecer as práticas de melhorias continuas do SGA, e exatos 50

% disseram conhecer as práticas *em sua totalidade*, outros afirmaram *que conhecem apenas o suficiente para manter o SGA operando* (15 %), e outros 15 *% não conhecem o suficiente, mas reconhecem a necessidade de buscar informações*.

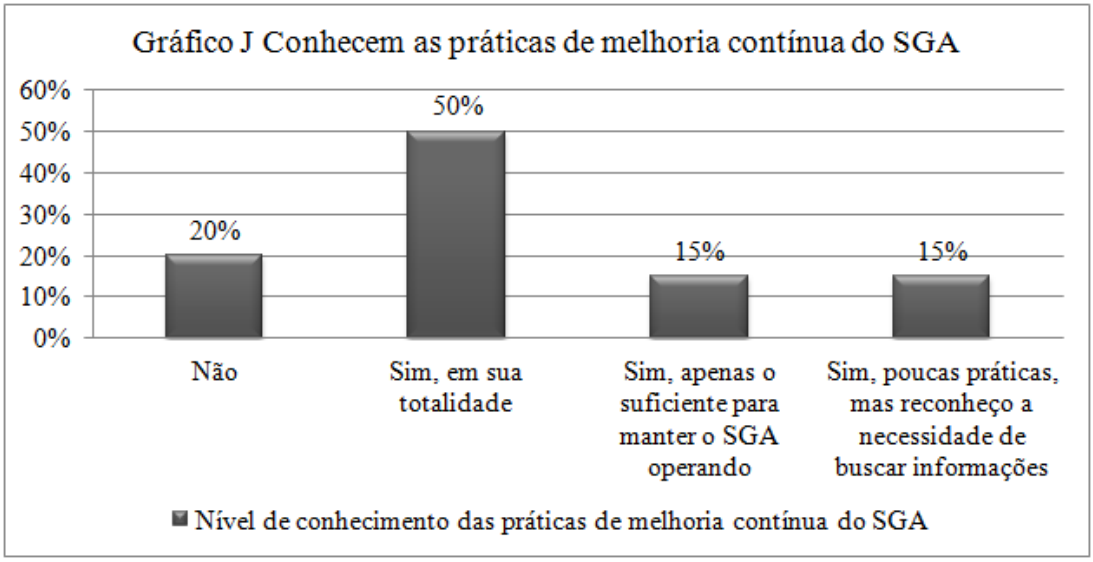


Figura 10 Representação gráfica demonstrando as práticas de melhoria contínua do SGA.

Observa-se nas respostas que a maior parte dos colaboradores conhece as práticas de melhoria do sistema, o que significa que a organização investe na comunicação de acesso às informações pertinentes a continuidade da qualidade do sistema, pois se sabe que um sistema se torna eficaz quando é alimentado com informações de qualidade e o fluxo de informações de fácil acesso.

Questionaram-se quais os princípios fundamentais adotados para manter os colaboradores motivados e mobilizados com a melhoria contínua do SGA (Gráfico L). As respostas para este questionamento foram com 42 %, o *comprometimento* para com o sistema, que significa está pró-ativo contribuindo continuamente para a melhoria das práticas do SGA. Os *cuidados razoáveis e conformidade regulatória* foram citados por 33 % dos colaboradores contra 2 % que disseram a *prevenção*. Isso significa que os colaboradores demandam mais energia na verificação e ação corretiva, ou seja, solução do problema, do que a prevenção dos problemas antes que aconteçam. E 23 % deles disseram está sempre atentos à *melhoria contínua* do sistema por meio de uma análise crítica das informações.

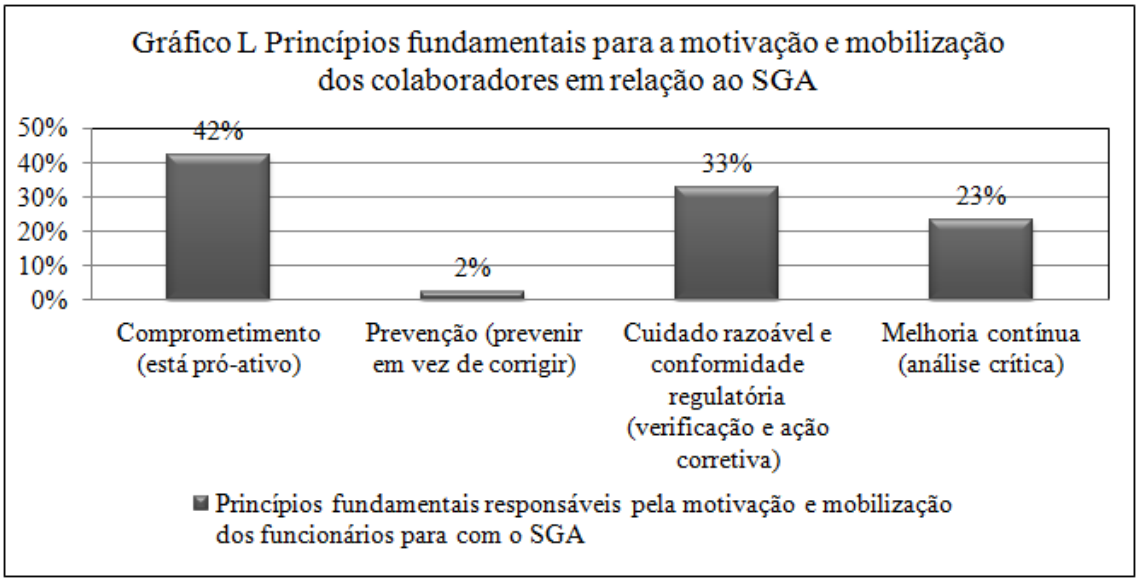


Figura 11 Representação gráfica demonstrando os princípios fundamentais para a motivação e mobilização dos colaboradores em relação ao SGA.

Percebe-se nas respostas que os colaboradores estão comprometidos com o SGA e que entendem o significado do princípio mais importante do sistema, a melhoria continua. No entanto, apenas 2 % deles disseram prevenir os problemas ao invés de solucioná-los depois de ocorridos. Entende-se que a energia demanda para solução de problemas é superior a gasta na prevenção. Assim, a energia gasta poderia ser canalizada para a execução de tarefas mais importantes, gerando economia e eficiência nas atividades da organização.

Perguntou-se aos colaboradores se adquiriram a cultura de melhoria contínua do SGA e se estão atentos aos requisitos da norma ISO 14001 para que o sistema alcance o objetivo desejado. Observa-se que quase por unanimidade, responderam que já possuem a cultura de melhoria contínua e que conhecem os requisitos da norma. E 70 % deles conhecem suas responsabilidades para manter o SGA operando em conformidade com a norma ISO 14001 (Gráfico M). Para essa pergunta, tem-se um resultado satisfatório, pois os colaboradores mostram-se comprometidos com sistema e conhecem suas responsabilidades e importância de contribuir para o funcionamento do SGA.

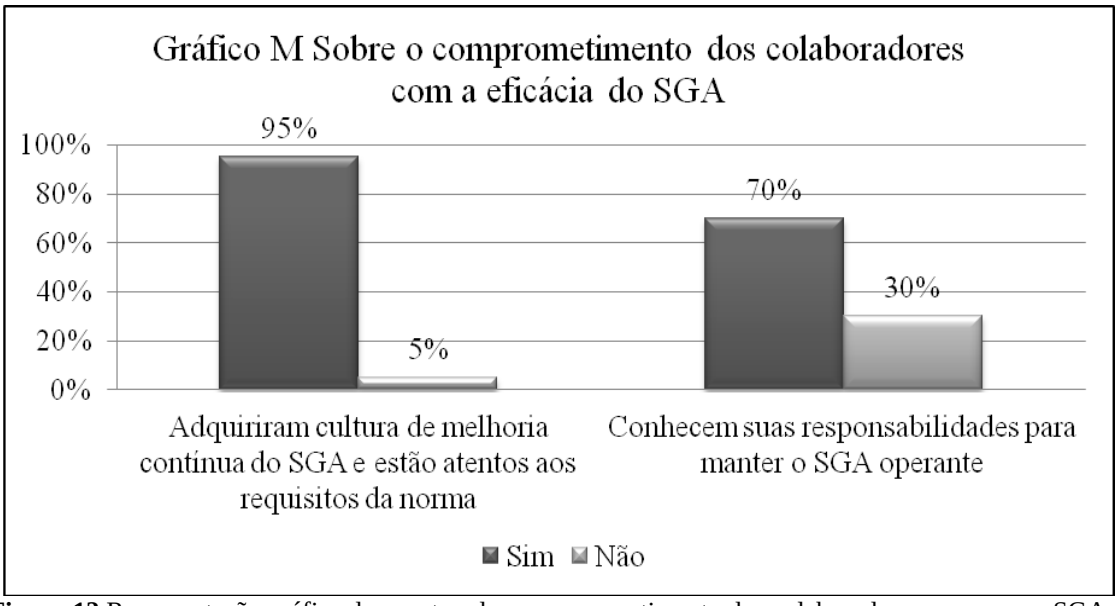


Figura 12 Representação gráfica demonstrando o comprometimento dos colaboradores para com o SGA

Perguntou-se aos colaboradores se conhecem o representante da administração responsável por implementar e gerenciar o SGA, por verificar o desempenho do sistema e por realizar reuniões periódicas de análise crítica (Gráfico N). Das respostas, 70 % afirmaram conhecer a pessoa responsável pelo gerenciamento do SGA, 25 % deles não tem conhecimento do responsável pela função, e 5 %, ou seja, um colaborador disse não ter ninguém exercendo a função de Gestor Ambiental na empresa em questão. Sobre o nível hierárquico dessa pessoa responsável na empresa, obtiveram-se as seguintes respostas: líder de setor (departamento de qualidade), gerente, gestor de processos, coordenador, supervisor e coordenador de planejamento.

Com base nas respostas sobre as descrições do nível hierárquico, percebe-se que os colaboradores não sabem ao certo a posição hierárquica da função e nem quem é responsável pelo SGA exatamente, apenas deduzem. Esse resultado demonstra a necessidade da organização se preocupar mais com a disseminação dessa informação, pois quando os colaboradores conhecem a pessoa responsável, certamente será mais fácil chegar até ele para levá-lo algum problema ou sugestão sobre o sistema. Assim, a organização e o meio ambiente ganharão com a eficácia do SGA.

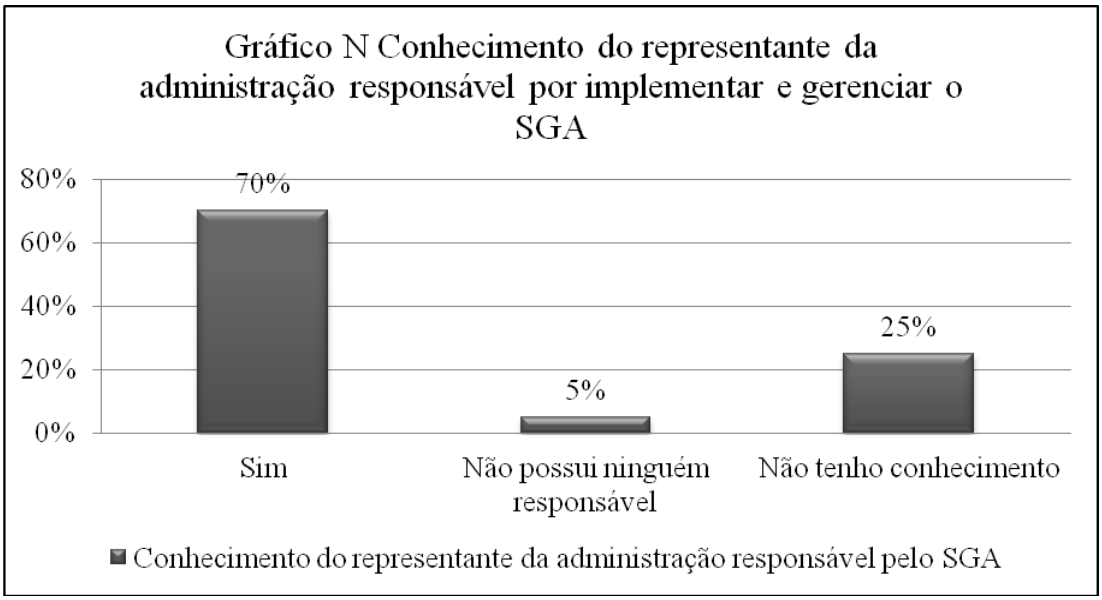


Figura 13 Representação gráfica demonstrando o conhecimento do representante da administração responsável pelo SGA por parte dos colaboradores

Perguntou-se também aos colaboradores, se no dia-a-dia, ao executar suas atividades e usar ferramentas, este obedece a medidas de prevenção ao meio ambiente (Gráfico O). Para este questionamento, observou-se que a maioria põe em prática as medidas de prevenção no trabalho todos os dias, com 75 % das opiniões. Entretanto, 20 % dos colaboradores não efetivam as práticas diárias alegando a falta de tempo durante a rotina de trabalho.

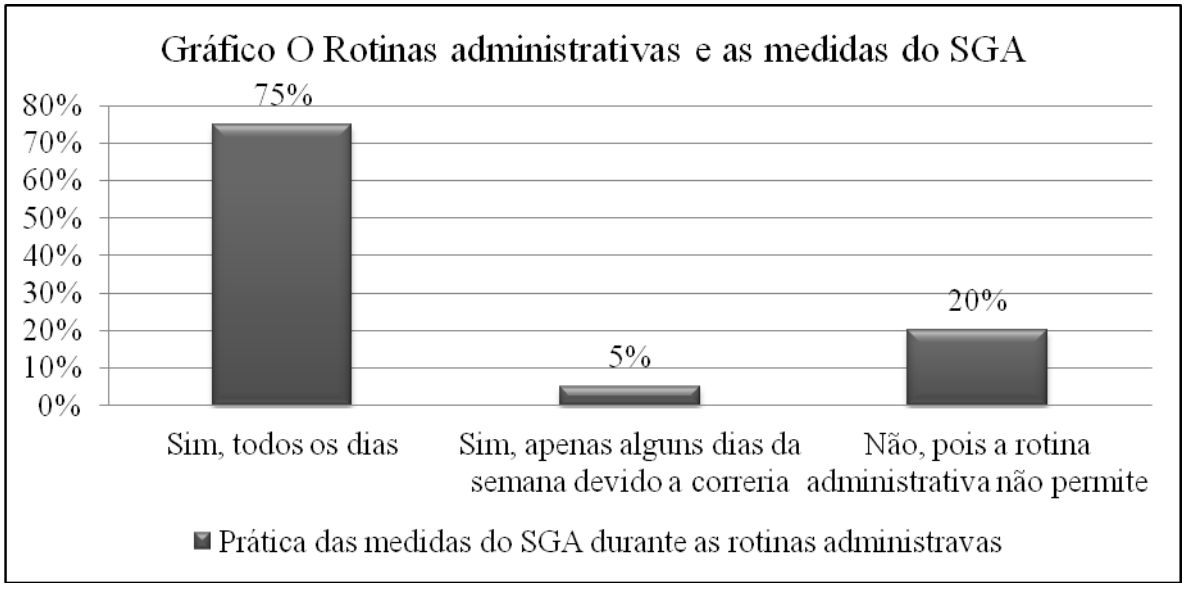


Figura 14 Representação gráfica demonstrando as rotinas administrativas e as medidas do SGA.

Assim, percebeu-se a necessidade de avaliação das atividades desenvolvidas em cada cargo da empresa para melhor desenhar os cargos com a finalidade de determinar as

responsabilidades inerentes ao cargo, e assim, ter um diagnóstico mais conciso do tempo gasto em cada tarefa, incluindo aquele demandado para as práticas determinado pelo SGA e pela NBR ISO 14001. Com essa análise, acredita-se que esse percentual de 20 % poderá reduzir já que, as práticas diárias do SGA passariam a fazer parte das atividades de cada cargo.

Questionou-se aos colaboradores qual a influência do SGA em suas vidas particulares (Gráfico P). Para as respostas, obtive-se resultado significativo em relação à influência das normas do SGA nos hábitos dos colaboradores também fora da empresa, com 85 % das opiniões expressas. Outros 15 % não opinaram.

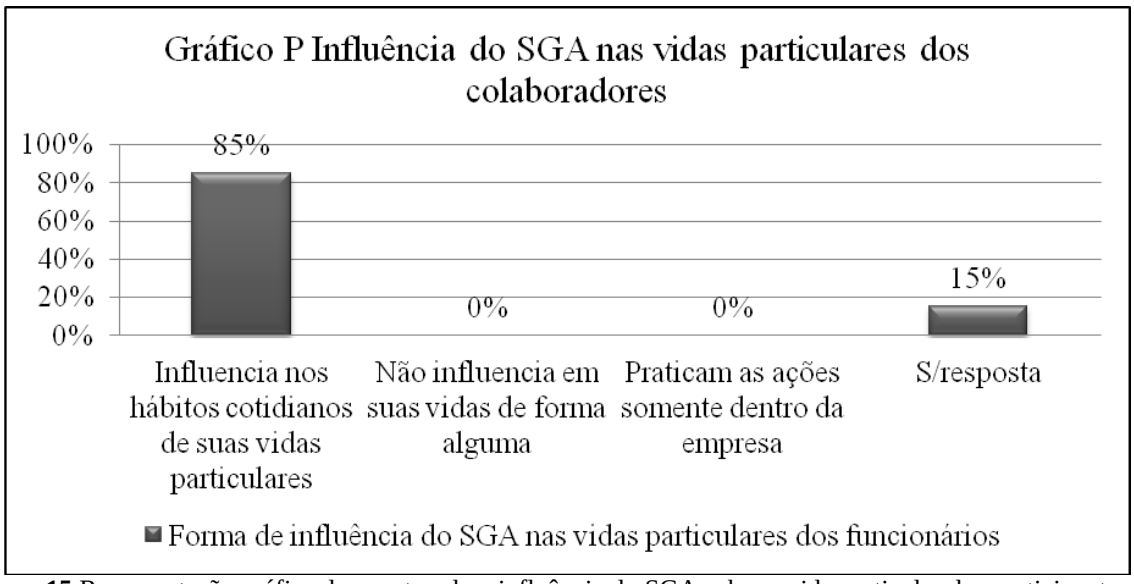


Figura 15 Representação gráfica demonstrando a influência do SGA sobre a vida particular dos participantes.

Esse resultado só demonstra o impacto da conscientização que o SGA atribui às pessoas que tomam conhecimento da importância de se preservar o meio ambiente, o qual refletirá em economia para a empresa, qualidade de vida no trabalho para o trabalhador e, principalmente, na qualidade do ambiente para essa geração e para as gerações futuras.

Por fim, questionou-se se os colaboradores perceberam alguma influência do SGA sobre os clientes e fornecedores e, até mesmo, à vizinhança ou bairro desde sua implantação na empresa (Gráfico Q). Verificou-se que 75 % dos colaboradores perceberam mudanças no comportamento dos clientes e fornecedores. Algumas mudanças observadas foram as seguintes: clientes fazendo coleta seletiva nas dependências da empresa e os fornecedores se adequando as normas do SGA. Outros 15 % perceberam mudanças comportamentais também na vizinhança ou bairro, e outros 10 % disseram não ter percebido mudança alguma.

Essa constatação é importante, pois se percebe que o SGA, além de causar efeitos no comportamento dos colaboradores, também é possível perceber que as práticas definidas pelo SGA também influenciam no comportamento de pessoas que estão fora do contexto da empresa. Com esse entendimento, é possível o aprofundamento das questões relacionadas às comunidades que se encontram próximas à empresa, que por sua vez, poderá servir para auxiliar o processo de tomada de decisão na organização quanto a implementação de programas de educação ambiente que abranja as comunidades.

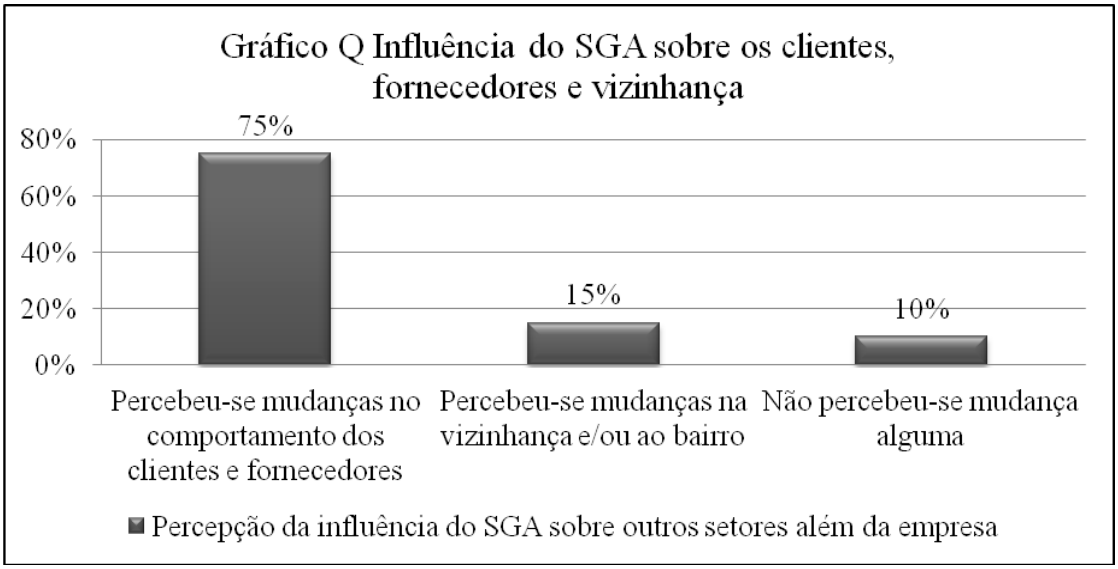


Figura 16 Representação gráfica demonstrando a influência do SGA além da empresa.

6 CONCLUSÃO

Diante dos resultados apresentados a respeito dos efeitos do sistema de gestão ambiental (SGA) e certificação ISO 14001 sobre uma pequena parcela de colaboradores de uma concessionária de veículos em São Luis, Maranhão, foi possível concluir que o SGA tem gerado desde sua implantação em 2008, resultados satisfatórios. Pois a responsabilidade com o meio ambiente já é uma preocupação que faz parte da percepção da sociedade, que busca influenciar as pessoas a adquirir as práticas de sustentabilidade em seus cotidianos, incorporando atitudes diárias nas empresas e em toda a sociedade visando garantir a proteção do meio ambiente.

Assim, verificou-se que o SGA foi aceito pelo público interno da empresa, respondendo de forma positiva à implantação das ações voltadas às práticas de gestão ambiental na empresa. Isso contribui para que mais pessoas sejam atingidas por essa ideia e

comprometimento dos colaboradores, já que cada pessoa consciente da importância de proteger o meio ambiente torna-se disseminadora de informações.

Verificamos ainda, que os colaboradores estão conscientes dos impactos ambientais que a atividade produtiva da empresa causa sobre o meio ambiente. Além de conhecerem e praticarem medidas em prol do ambiente, como coleta seletiva, economia de energia, controle do uso dos recursos, uso da água da chuva nos processos operacionais, entre outros.

Além disso, percebeu-se que os colaboradores estão motivados com a implantação do SGA e mostraram-se interessados em manter a melhoria contínua do sistema, atendendo as medidas de proteção ambiental e redução de desperdícios dos bens naturais.

Por fim, constatamos que os colaboradores acreditam que o SGA e a Certificação ISO 14001 são instrumentos poderosos em ralação a competitividade no segmento de atuação da empresa. E principalmente, é uma ferramenta em prol da preservação do ambiente.

REFERÊNCIAS

ALBERTON, A.; COSTA JR., N. C. A. **Meio Ambiente e Desempenho Econômico-Financeiro**: Benefícios dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGAs) e o Impacto da ISO 14001 nas Empresas Brasileiras. RAC-Eletrônica, v. 1, n. 2, art. 10, p. 153-171, Maio/Ago. 2007.

ARAÚJO, G. C.; MENDONÇA, P. S. M. **Análise do processo de implantação das normas de sustentabilidade empresarial:** um estudo de caso em uma agroindústria frigorífica de bovinos. RAM – REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO MACKENZIE, V. 10, N. 2, 2009.

BARONI, M. **Ambiguidades e deficiências do conceito de desenvolvimento sustentável**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 32(2):14-24, p.16, 1992.

BISPO, C. A. F.; CAZARINI, E. W. **Avaliação Qualitativa Paraconsistente do Processo de Implantação de um Sistema de Gestão Ambiental**. GESTÃO & PRODUÇÃO, São Carlos-SP, v.13, n.1, p.117-127, jan.-abr. 2006.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1994.

FENZL, N.; MACHADO, J. A. C. **A Sustentabilidade de Sistemas Complexos**: conceitos básicos para uma ciência do desenvolvimento sustentável: aspectos teóricos e práticos. Belém, PA: NUMA/UFMA, 2009.

FERREIRA, A. C. S. **Contabilidade ambiental**: uma informação para ao desenvolvimento sustentável – inclui Certificados de Carbono. Ed. 2. São Paulo: Atlas, 2007.

FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, G. M. M. **Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem**: uma abordagem exploratória. SOCIEDADE & NATUREZA, UBERLÂNDIA, 22 (2): 405-417, 2010.

GUIMARÃES, M. **Educação Ambiental e a gestão para a sustentabilidade**. In: Santos, J. E.; Sato, M. A contribuição da Educação Ambiental à esperança de Pandora. São Carlos: Editora RiMa, 2001.

OLIVEIRA, M. A. **Em busca da excelência empresarial**. São Paulo: DVS Editora, 2004. *In*: BISPO, C. A. F.; CAZARINI, E. W. Avaliação Qualitativa Paraconsistente do Processo de Implantação de um Sistema de Gestão Ambiental. GESTÃO & PRODUÇÃO, São Carlos-SP, v.13, n.1, p.117-127, jan.-abr. 2006.

PALME, U.; TILLMAN, A. M. **Sustainable development indicators: how are they used in Swedish water utilities?** *Journal of Cleaner Production*. n. 16, p. 1346-1357, 2008. *In:* FREITAS, A. L. P.; ALMEIDA, G. M. M. *Avaliação do nível de consciência ambiental em meios de hospedagem*: uma abordagem exploratória. SOCIEDADE & NATUREZA, UBERLÂNDIA, 22 (2): 405-417, 2010.

PHILIPPI JR, A.; ALVES, A. C.; ROMÉRO, M. A.; BRUNA, G. C. **Meio Ambiente, Direito e Cidadania**. São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública,

Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Núcleo de Informação em Saúde Ambiental: Editora Signus, 2002.

ROMEIRO, A. R. **Avaliação e contabilização de impactos ambientais**. Campinas, SP: Editora Unicamp, São Paulo, SP: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004.

TACHIZAWA, T. **Gestão Ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focados na realidade brasileira. 7ª edição. São Paulo, SP: Atlas, 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ANEXOS

Questionário a ser aplicado ao público interno da empresa para levantamento de informações relevantes ao trabalho monográfico

PERFIL DO PÚBLICO INTERNO

1. Idade

( ) Menor de 18 anos

( ) 18 a 29 anos

( ) 30 a 49 anos

( ) Acima de 50 anos

2. Sexo

( ) Masculino

( ) Feminino

3. Escolaridade

( ) Ensino Fundamental Completo

( ) Ensino Fundamental Incompleto

( ) Ensino Médio Completo

( ) Ensino Médio Incompleto

( ) Ensino Superior Completo

( ) Ensino Superior Incompleto

Qual Curso Superior? _____

4. Cargo ocupado? _____

5. Tempo de empresa

( ) Menos de 1 ano

( ) De 1 ano a 5 anos

( ) De 6 a 10 anos

( ) Mais de 10 anos

SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

6. Como você avalia o comprometimento do público interno da empresa com o SGA estabelecido e operado pela norma ISO 14001 após 3 anos de certificação?

( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim

7. Quais as atividades do processo administrativo da empresa que impactam e/ou impactava o meio ambiente antes da Certificação ISO 14001? Cite quantas puder. _____

_____

_____

8. Quais as ações do SGA que a empresa adotou em prol do meio ambiente e as mudanças no ambiente da empresa? _____

_____

9. Que benefícios a empresa obteve ao implantar um SGA baseado na ISO 14001? (pode marcar mais de uma alternativa).

( ) Corporativos (aumentar o lucro)

( ) Financeiros

( ) Aumentar a eficiência dos processos

( ) Melhoria dos relacionamentos com as partes interessadas

( ) Custos reduzidos

( ) Redução do impacto ambiental e prevenção da poluição

( ) Melhorar a imagem da empresa por meio do marketing ecológico

10. Que benefícios a certificação trouxe a cultura organizacional? (pode marcar mais de uma alternativa).

( ) Comunicação interna

( ) Sugestões dos funcionários para melhorar os processos

( ) Vantagem competitiva

( ) Melhoria nas vendas

( ) Motivação dos funcionários

( ) Melhoria da qualidade de vida no trabalho

( ) Melhoria da gestão de riscos

( ) Reconhecimento como uma empresa preocupada a gestão dos impactos ambientais

11. Em sua opinião o que impulsionou a implementação do SGA? (pode marcar mais de uma alternativa).

( ) Pressões de fornecedores e clientes (externos ou internos)

( ) Pressão da sociedade civil para demonstrar ética ambientalmente sensível

( ) Problemas ambientais cada vez mais preocupante

( ) Reconhecimento internacional de empresa ambientalmente responsável

( ) Interesse em gerar economia de custos

12. Você conhece as práticas de melhoria contínua do SGA que a empresa deve seguir?

( ) Não

( ) Sim, em sua totalidade

( ) Sim, apenas o suficiente para manter o SGA operando

( ) Sim, poucas práticas, mas reconheço a necessidade de buscar informações a respeito

Se sim, cite algumas: _____

_____

13. Quais os princípios fundamentais você adota para manter-se motivado e mobilizado com a melhoria contínua do SGA? (pode marcar mais de uma alternativa).

( ) Comprometimento (está pró-ativo)

( ) Prevenção (prevenir em vez de corrigir)

( ) Cuidado razoável e conformidade regulatória (verificação e ação corretiva)

( ) Melhoria contínua (análise crítica)

14. Você como colaborador da empresa tem uma cultura de melhoria contínua do SGA e está atento aos requisitos da norma? ( ) Sim ( ) Não

15. Você conhece suas responsabilidades para manter o SGA operante e em conformidade com a norma ISO 14001? Cite algumas delas.

( ) Não

( ) Sim, quais: _____

_____

16. Você tem conhecimento do representante da administração responsável por implementar o SGA, por verificar o desempenho do sistema e por realizar reuniões periódicas de análise crítica?

( ) Sim, qual seu nível hierárquico na empresa? _____

( ) Não possui ninguém responsável por essa tarefa

( ) Não tenho conhecimento

17. No dia-a-dia, efetivamente, ao executar suas atividades e usar ferramentas, você obedece as medidas que possam afetar o meio ambiente?

( ) Sim, todos os dias

( ) Sim, apenas alguns dias por semana devido a correria

( ) Não, pois a rotina administrativa não permite que canalize tempo e preocupação para essas questões.

18. Por fim, qual a influencia do SGA em suas vidas particulares, fora da empresa?

( ) Influencia nos hábitos cotidianos de suas vidas particulares

( ) Não influencia em suas vidas particulares

( ) Praticam ações do SGA fora da empresa

( ) Praticam as ações somente dentro na empresa

( ) Não pratica as ações e medidas do SGA fora e nem dentro da empresa

19. Desde a implantação do SGA na empresa você percebeu alguma influência do sistema relacionado aos clientes e fornecedores, ou até mesmo, à vizinhança, ao bairro?

( ) Percebeu-se mudanças no comportamento dos clientes e fornecedores

( ) Percebeu-se mudanças na vizinhança e/ou ao bairro

( ) Não percebeu-se mudança alguma

Como você percebeu isso? _____

_____

20. Comentários, sugestões ou críticas à pesquisa (opcional): _____

_____

_____

Grata por sua participação em nossa pesquisa!