

Um estudo sobre a implantação e manutenção do Sistema de Gestão Ambiental baseado na Norma ISO: 14.001: 2004 em concessionárias de veículos automotivos

Marcelo Talizin Pires, Graduação em Administração, FACESI (FACESI)
mtpires23@hotmail.com

Paula Daniela Munhos, Mestre em Ciências Sociais, CPDA/UFRRJ (FACESI)
paulamunhos@hotmail.com

Saulo Fabiano Amâncio Vieira, Mestre em Administração, PPA UEL/UEM (FACESI,
UEL/PMDA, Uninove) saulo@uel.br

Cássia Valéria Hungaro Yoshi, Mestre em Agronomia, UEL (FACESI)
cassia.yoshi@Hotmail.com

Marco Aurélio Arbex, Mestre em Administração, UEL (FACESI) marco.arbex@facesi.edu.br

Resumo

Este trabalho tem como objetivo realizar um estudo do processo de implantação e manutenção de um Sistema de Gestão Ambiental nos padrões da ISO:14001:2004 em concessionárias de veículos automotivos. Serão identificados os aspectos e os possíveis impactos ambientais e as dificuldades encontradas para implantação e manutenção do SGA. A metodologia caracteriza-se como um estudo exploratório de abordagem quantitativa, para tanto foram aplicados questionários em quatro grupos de concessionárias de veículos com certificação ISO 14001, todas representantes da montadora Toyota. Os aspectos identificados foram a geração de resíduos sólidos contaminados com óleo, graxa, tintas e solventes (panos, filtros, latas de tintas e solventes, embalagens plásticas de óleos e vidros) e os aspectos líquidos foram a geração de efluentes (tintas, solventes, óleos), entre esses o de maior significância foi o efluente líquido oriundo da lavagem dos veículos, identificado e controlado através da análise da água. As dificuldades mencionadas entre as concessionárias foram a conscientização e a sensibilização dos colaboradores, a adequação das empresas receptoras de resíduos aos padrões ambientais e os custos com adaptações das instalações e a aquisição de equipamentos. Esse estudo pôde identificar que depois de implementado o SGA, as concessionárias de veículos melhoraram seus desempenhos ambientais e sua imagem perante os clientes e funcionários, além de reduzirem seus custos e desperdícios através da diminuição do consumo de água e energia.

Palavras chave: Sistema de Gestão Ambiental, ISO: 14.001: 2004, Concessionárias de veículos automotivos.

1 INTRODUÇÃO

As concessionárias de veículos automotivos produzem diversos resíduos sólidos e líquidos contaminados com óleos e graxas decorrentes da lavagem e manutenção dos automóveis, os quais são extremamente prejudiciais ao meio ambiente. O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) representa uma opção extremamente viável e importante para a redução e controle do impacto deste tipo de empreendimento.

Atualmente, algumas montadoras como, por exemplo, a Toyota que possui a qualificação ISO: 14.001: 2004 estão orientando e treinando os responsáveis ambientais das concessionárias que representam a sua marca a implantarem um Sistema de Gestão Ambiental buscando a certificação ISO: 14.001: 2004.

O gerenciamento dos resíduos sólidos, líquidos e gasosos, produzidos através das atividades de manutenção dos veículos automotivos, é de suma importância para o aprimoramento e controle dos possíveis aspectos e impactos ambientais decorrentes dessa atividade, proporcionando uma adequada organização das atividades e dos procedimentos de manuseio e destinação final dos resíduos. Convém ressaltar que os aspectos ambientais dizem respeito a todas as atividades, produtos e serviços da empresa que pode interagir com o meio ambiente e os impactos correspondem às conseqüências desta tarefa no mesmo.

Em virtude dos procedimentos exigidos pela montadora Toyota de suas concessionárias, quanto ao controle e monitoramento dos resíduos produzidos, é possível perceber uma necessidade de orientações específicas quanto aos procedimentos para a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental baseado na qualificação ISO: 14.001: 2004, uma vez que esta realidade será cada vez mais presente entre as empresas deste ramo de atividade.

Desta forma, este artigo tem como objetivo realizar um estudo do processo de implantação e manutenção de um Sistema de Gestão Ambiental nos padrões da ISO: 14.001: 2004 em concessionárias de veículos automotivos. Serão apontados os possíveis aspectos e impactos ambientais decorridos da manutenção dos veículos, os principais motivos que levaram as empresas a obterem a certificação e serão analisadas as principais dificuldades no processo de implantação e manutenção do Sistema de Gestão Ambiental. Antes serão abordadas as especificações exigidas pela Norma.

2 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL BASEADO NAS NORMAS ISO: 14.001: 2004

De acordo com Robles Jr. e Bonelli (2006, p. 44), o Sistema de Gestão Ambiental “consiste em um conjunto de medidas e procedimentos definidos e adequadamente aplicados que visam a redução e controle dos impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente”. Através da implantação de um Sistema de Gestão Ambiental as empresas podem obter uma estratégia competitiva ao demonstrar sua preocupação com o meio ambiente, partindo da idéia de preservação e da redução do uso de recursos naturais, proporcionando benefícios aos seus funcionários, à comunidade externa e para a qualidade de vida.

Como um diferencial estratégico, as empresas devem orientar-se conforme as observações de Donaire (1999, p. 104);

A área de planejamento estratégico deverá avaliar o ambiente externo procurando identificar no que diz respeito às questões ecológicas, as oportunidades e os riscos existentes na legislação ambiental, no nível de consciência dos consumidores e da sociedade como todo, no que está sendo feito pela indústria a que a empresa pertence, no comportamento dos concorrentes e no avanço da tecnologia nesse campo.

Muitas empresas entendem a implantação do SGA como um custo, mas na realidade este custo inicial torna-se um investimento em curto e médio prazo, pois ocorre uma melhora dos controles internos de geração de resíduos, redução do consumo de água e energia elétrica e a ausência de despesas com multas pelo não cumprimento da lei. Desta forma, as empresas geradoras de resíduos, que de certo modo possam vir a contaminar o meio ambiente, devem reconhecer a importância de um Sistema de Gestão Ambiental, não só como prevenção de impactos ambientais, mas também como forma de redução de consumo de energia, água, diminuição da emissão de gases poluentes para a camada de ozônio, desperdício de matéria-prima e redução de custo com a gestão de resíduos (DIAS, 2007).

A Norma ISO: 14.001 oferece uma diretriz para orientar as empresas na elaboração de

suas políticas ambientais e objetivos para eliminar os impactos significantes que fazem parte de suas atividades de acordo com os requisitos legais (ASSUMPÇÃO, 2007). Além disso,

A implantação de um SGA especificado pela Norma ISO 14001 tem como intenção o aprimoramento do desempenho ambiental. Por esta razão, a Norma baseia-se na premissa de que a organização irá, periodicamente, analisar e avaliar seu sistema de gestão ambiental, para identificar oportunidades de melhorias e, após isso implementá-las (ASSUMPÇÃO, op cit., p. 73).

A Norma ISO: 14.001 pode ser implementada em qualquer tipo de organização, a diferença consiste nos impactos ambientais que podem variar de acordo com as atividades da empresa. Ela pode ser dividida em cinco eixos principais: 1) requisitos gerais; 2) política ambiental; 3) planejamento; 4) implementação e operação; 5) verificação e ações corretivas. Abaixo será descrito sucintamente cada um dos itens com foco nas atividades realizadas pelas concessionárias de veículos automotivos.

2.1 REQUISITOS GERAIS

A empresa deve definir a área de atuação do Sistema de Gestão Ambiental, ou seja, se envolverá comercialização ou pós-vendas, ou abrangerá ambos os departamentos, deixar claro no escopo, documentar e implementar o sistema de gestão de acordo com os requisitos da Norma, estando em conformidade com o meio ambiente.

2.2 POLÍTICA AMBIENTAL

A alta administração deve definir sua política ambiental, devendo atender suas necessidades de acordo com suas atividades, incluindo comprometimento com a melhoria contínua, com a prevenção da poluição e deixando documentada, implementada, mantida e comunicada a todos os funcionários e deixando disponível para o público que frequenta a organização.

A política ambiental é a base para o aprimoramento do SGA, refletindo no desempenho da alta administração com o atendimento dos requisitos legais aplicáveis ao empreendimento.

Segundo Assumpção (2007, p. 78), “a política ambiental é a força motriz para implementação e aprimoramento do Sistema de Gestão Ambiental de uma organização, permitindo que seu desempenho ambiental seja mantido e potencialmente aperfeiçoado”.

2.3 PLANEJAMENTO

Toda atividade a ser desenvolvida pela organização deve ser planejada para que seus objetivos e metas sejam alcançados, distribuindo racionalmente os recursos financeiros e humanos. Essa fase contém: a) a identificação dos aspectos e impactos ambientais; b) os requisitos legais e outros; c) objetivos e metas ambientais.

a) Aspectos e impactos ambientais

Os aspectos ambientais estão relacionados com as atividades, produtos e serviços exercidos pelas empresas que têm relação com o meio ambiente e podem causar algum tipo de impacto ambiental. O objetivo de identificar os aspectos ambientais é evidenciar quais são as atividades e quais são os produtos que possuem riscos de provocar acidentes ambientais (ASSUMPÇÃO, 2007).

A Tabela a seguir apresenta os aspectos e impactos ambientais da área de serviços de uma concessionária de veículos que podem, de certa forma, afetar o meio ambiente.

Área	Aspectos	Impactos
Recepção	Geração de resíduos: papel e plásticos	Contaminação do solo
	Risco de atropelamentos	Comprometimento com a saúde de funcionários e clientes
Controle de qualidade	Risco com atropelamentos e batidas	Risco a saúde de funcionários, clientes, pedestres e danos materiais
	Riscos de vazamentos de combustíveis	Contaminação do solo, rios e incêndios
Mecânica	Riscos de vazamentos de combustíveis e óleos	Contaminação do solo, rios e incêndios
	Risco de atropelamentos	Comprometimento da saúde do trabalhador
	Riscos com explosões do compressor de ar	Poluição do ar
		Risco de incêndio
		Comprometimento do trabalhador
	Vazamentos de gás refrigerante	Contaminação do ar
	Geração de tambores e embalagens contaminados com óleos	Contaminação do solo
		Contaminação dos rios
		Degradação da fauna e flora
	Geração de efluentes com óleos e derivados	Contaminação do solo
		Contaminação dos rios
		Degradação da fauna e flora
	Geração de resíduos contaminados com óleos e derivados	Contaminação do solo
Contaminação dos rios		
Poluição Visual		
Degradação da fauna e flora		
Funilaria	Geração de efluentes: tintas solventes óleos e derivados	Contaminação do solo
		Contaminação dos rios
		Degradação da fauna e flora
Lavagem de veículos	Geração de efluentes contaminados: óleos, graxas e produtos químicos	Contaminação do solo
		Contaminação dos rios
		Degradação da fauna e flora
Peças e acessórios	Riscos de vazamentos de produtos inflamáveis, corrosivos e perigosos	Contaminação do solo
		Contaminação dos rios
		Degradação da fauna e flora
	Geração de resíduos: embalagens plásticas, papel, papelão, vidros e madeiras	Contaminação do solo
		Contaminação dos rios
	Riscos de incêndios	Poluição do ar
Comprometimento da saúde do trabalhador		

Fonte: adaptado de Vilas et al. (2006).

Tabela 1 - Aspectos ambientais significativos em concessionárias de veículos: área de serviços.

b) Requisitos legais e outros - A organização deve identificar os requisitos aplicáveis referentes às suas atividades e como eles se relacionam aos seus aspectos ambientais e interpretá-los. Deve ser estabelecido, implementado e mantido procedimentos para que sejam constantemente atualizados. Segundo Assumpção (2007), o objetivo desse elemento da Norma é o de, antes que algum funcionário estabeleça alguma decisão que possa interferir sobre qualquer aspecto ambiental da organização, ele consulte os requisitos legais e os outros requisitos. De acordo com Moura (2008), na versão 2004 da Norma ISO: 14.001, não basta apenas listar os requisitos legais aplicáveis, é necessário determinar como esses requisitos se aplicam aos seus aspectos ambientais.

c) Objetivos e metas ambientais - Os objetivos e metas devem estar de acordo com a política ambiental, comprometendo-se com a preservação ambiental e redução da poluição. A empresa deve incluir no planejamento um programa para atribuir responsabilidades, os meios e prazos para atingir seus objetivos e metas. Segundo Assumpção (2007, p 106) “os objetivos ambientais são as intenções relacionadas com o meio ambiente, que se podem determinar sob uma visão global. [...] As metas ambientais são os resultados que se intenciona atingir nas ações individuais e derivativas dos objetivos ambientais”.

2.4 IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO

É a etapa que exige o desempenho de toda empresa, principalmente dos envolvidos diretos no processo de implementação da ISO: 14.001. Essa etapa é composta pelos itens: a) recursos, funções, responsabilidades e autoridades; b) competência, treinamento e conscientização; c) comunicação; d) documentação; e) controle de documentos; f) controle operacional; g) preparação e resposta a emergências.

a) Recursos, funções, responsabilidades e autoridades: o responsável pela administração da empresa deve assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para todo o processo do Sistema de Gestão Ambiental, desde os recursos financeiros, humanos, tecnológicos e infra-estrutura. As funções necessitam ser documentadas juntamente com a responsabilidade e autoridade, ficar exposta e comunicada, visando uma gestão eficaz e comprometida com o desempenho da melhoria contínua.

b) Competência, treinamento e conscientização: toda empresa em fase de implantação da ISO: 14.001 deve treinar as pessoas envolvidas com as atividades que causam impactos ambientais, para estarem em conformidade e desenvolverem tarefas com total consciência. A empresa deve implantar e manter procedimentos que identificam aspectos ambientais significativos para que a equipe envolvida possa buscar melhorias do desempenho.

c) Comunicação: a empresa deve estabelecer, implementar e manter procedimentos em relação a seus aspectos ambientais e Sistema de Gestão Ambiental, por meio de uma comunicação interna e determinar se realizará comunicação externa. Caso essa opção seja favorável, ela pode ser utilizada como uma estratégia de marketing.

d) Documentação: a documentação do Sistema de Gestão Ambiental deve estar organizada para consultas de rotinas. Ela deve conter documentos requeridos pela Norma e pela empresa.

e) Controle de documentos: os documentos do Sistema de Gestão Ambiental devem ser controlados para manter procedimentos para atualizações, análises necessárias e

adequações, estes devem ser legíveis e identificáveis.

f) Controle operacional: a Concessionária deve identificar e planejar as operações que são associadas com os aspectos ambientais significativos, de acordo com a política, objetivos e metas ambientais para assegurar que elas sejam realizadas de acordo com os critérios operacionais e os procedimentos associados com os aspectos ambientais.

g) Preparação e resposta a emergências: a empresa deve estabelecer e manter procedimentos para indicar ações que devem ser tomadas em acidentes e situações de potencial emergências. Esses procedimentos devem detalhar as funções e responsabilidades das pessoas aptas para agir em momentos de perigo que possam contaminar o meio ambiente com produtos perigosos e tóxicos.

2.5 VERIFICAÇÃO E AÇÕES CORRETIVAS

Logo após o planejamento, implementação e a operação, a Norma especifica que o SGA deve ser constantemente controle e corrigido através dos seguintes tópicos: a) monitoramento e medição; b) avaliação e atendimento aos requisitos legais e outros; c) não-conformidade, ação corretiva e ação preventiva; d) controle de registros; e) auditoria interna; f) análise crítica da administração.

a) Monitoramento e medições: a organização deve monitorar e medir regularmente as principais características de sua operação, que possa vir a ter impacto ambiental significativo. Todos os equipamentos de monitoramento e medição devem ser calibrados, aferidos e registrados periodicamente conforme os objetivos e metas ambientais.

b) Avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros: as leis aplicáveis às atividades desenvolvidas pela empresa necessitam de verificações constantes sobre seus procedimentos e suas atualizações. Esses requisitos representam a base para constatar que a empresa está cumprindo suas obrigações de preservação ao meio ambiente.

c) Conformidades, ações corretivas e ações preventivas: a não-conformidade é a ocorrência de alguma avaria, modificação ou impacto ambiental que venha afetar o meio ambiente sem intenção. É necessário estabelecer, implementar e manter procedimentos para identificar e corrigir as não-conformidades e executar ações de correções, para evitar novas ocorrências, registrando os resultados das ações corretivas e preventivas.

d) Controle de registros: os registros são necessários para demonstrar conformidade com os requisitos do SGA e da Norma. Os registros devem ser legíveis, identificáveis e rastreáveis.

e) Auditoria interna: a organização deve treinar auditores internos (funcionários da empresa ou que estejam ligados a ela). Esses auditores não podem ser da área que será auditada, pois dificulta a visualização de melhorias necessárias, devem ser competentes e atuar de forma imparcial e objetiva.

f) Análise crítica da administração: O SGA deve ser analisado pela alta administração, para verificar o andamento dos processos, com sugestões de melhorias e deve ter intervalos bem planejados, consultando os auditores internos para verificar a necessidade de mudanças no sistema de gestão, inclusive na política, objetivos e metas ambientais (ASSUMPCÃO, 2007).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida através do método de estudo exploratório com abordagem quantitativa. A pesquisa exploratória visa proporcionar ao pesquisador um maior conhecimento sobre o tema de pesquisa em questão e uma melhor definição dos conceitos utilizados (MATTAR, 2005).

Foi aplicado um questionário estruturado de múltipla escolha e com questões abertas em quatro grupos de concessionárias de veículos automotivos que obtiveram a certificação ISO: 14.001, todas são representantes da montadora Toyota. Convém ressaltar que três dos grupos citados possuem mais de uma concessionária com certificação.

Os questionários foram enviados por e-mail para os responsáveis pela implantação da ISO nos seguintes grupos de concessionárias: 1) Toyota Tsusho - SP (duas concessionárias); 2) Toyota Caltabiano - SP (duas concessionárias), 3) Toyota Carhouse - RS (quatro concessionárias); 4) Kyoto Motors - DF.

Outras técnicas de pesquisa utilizadas foram: o levantamento bibliográfico e a análise de documentação indireta (MARCONI; LAKATOS, 2007). No primeiro caso com interesse em aprofundar o conhecimento sobre o tema de pesquisa proposto, e no segundo identificar a legislação pertinente ao tipo de atividade e impactos gerados pelas empresas deste setor.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Por meio do questionário são destacados os aspectos relevantes para os responsáveis ambientais durante o processo de implantação e manutenção do certificado. Entre esses, podem ser enfatizados os motivos que levaram as concessionárias a implantarem a ISO: 14.001. Na Figura 1 pode ser observado em ordem de importância (1º ao 6º) os motivos que orientaram as empresa a adotarem a certificação.

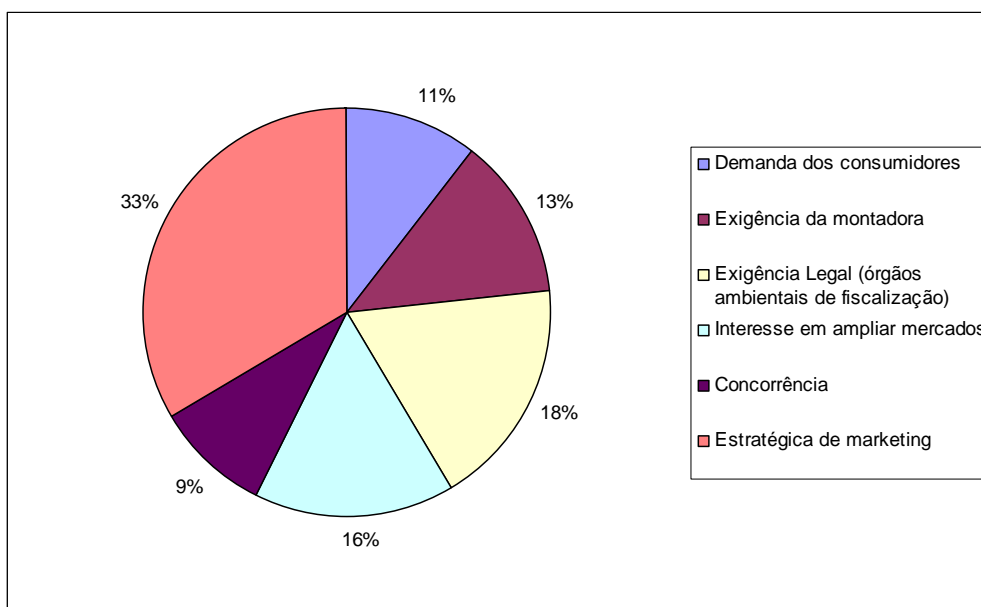


Figura 1 - Motivos para implantação da ISO: 14.001

Na tabulação dos dados, o item “estratégia de marketing” foi o motivo que apareceu o maior número de vezes em 1º lugar, diante dessa análise pode ser constatado que as empresas procuram se diferenciar para ganhar poder de competitividade através do marketing ambiental. Já a “exigência dos órgãos ambientais de fiscalização” apareceu em 2º lugar na ordem de importância com 18% de peso no total das respostas. Logo em seguida, com 16%

temos o “interesse em ampliar mercados”, o que permite considerar que a gestão ambiental é encarada como uma importante ferramenta de estratégia competitiva.

O processo de implantação de um Sistema de Gestão Ambiental demanda muitos esforços de todos os colaboradores, representando uma das principais dificuldades para a empresa (DIAS, 2007; ASSUMPCÃO, 2007; MOURA, 2008). Além disso, outras dificuldades podem surgir durante esse processo conforme demonstra a Tabela 2, onde são apresentadas as dificuldades citadas o maior número de vezes entre os grupos de concessionárias.

Na análise dos resultados, as dificuldades de maior significância, citadas por três dos quatro grupos pesquisados, foram treinamento e sensibilização dos funcionários, receptores do material a ser descartado/reciclado e custos de instalação e equipamentos.

Os funcionários apresentam uma grande resistência no processo de adaptação às mudanças exigidas pelas empresas, dificultando todo o processo de implantação. Já as empresas de transporte, armazenamento e destino final dos resíduos contaminados é outra dificuldade não só pelo custo, mas também pelo atendimento à legislação ambiental, outra dificuldade é a adaptação das instalações e a compra de equipamentos.

Dificuldade	Tsusho	Caltabiano	Carhouse	Kyoto	TOTAL
Treinamento e sensibilização dos funcionários	X	X		X	3
Receptores do material a ser descartado/reciclado	X	X		X	3
Custos de instalação e equipamentos	X	X		X	3
Encontrar profissionais qualificados de assessoria			X		1
Encontrar profissionais de gerenciamento	X				1
Outras			X		1
Acesso a tecnologias necessárias					0
Não foi verificada nenhuma dificuldade					0

Tabela 2 - Dificuldades encontradas no processo de implantação da ISO: 14.001

A Tabela a seguir mostra as ações que levaram as concessionárias a minimizar as dificuldades citadas anteriormente e conseguirem a certificação ISO: 14.001. As principais ações adotadas pelas concessionárias para superar as dificuldades foram treinar os funcionários e buscar adequação dos receptores dos seus resíduos.

Ações	Tsusho	Caltabiano	Carhouse	Kyoto	Total
Treinamento dos funcionários	X	X		X	3

Adequação do receptores as exigências do Programa	X	X		X	3
Compra da máquina recicladora de gás do ar condicionado	X				1
Venda de material reciclado para ajustes das instalações				X	1
Cotações com empresas de coleta e destino final dos resíduos		X			1
Empresa de consultoria Ambiental			X		1

Tabela 3 - Ações adotadas para superar as dificuldades no processo de implantação da ISO: 14.001

Para superar essas dificuldades é necessário planejamento por parte da empresa e adoção de algumas medidas como intensificação de treinamentos, aquisição de equipamentos, contratação de consultoria, etc.

Dois procedimentos de extrema importância no processo de implantação da ISO são identificar os aspectos e os impactos ambientais. Os aspectos ambientais dizem respeito ao levantamento de todas as atividades da empresa que possam estar relacionadas ao meio ambiente, todos os setores devem ser investigados. Para cada aspecto ambiental apontado devem ser registrados todos os impactos ambientais que esta atividade possa gerar.

Entre os aspectos ambientais levantados pelas empresas, foram identificados, através da Tabela 4, quais deles são apontados com maior importância e quais os métodos de avaliação utilizados.

Concessionárias	Aspectos	Avaliação
Tsusho	Água da lavagem de veículos	Análise de efluentes
Caltabiano	Água da lavagem de veículos, Resíduos Contaminados	Análise de efluentes Dificuldades de armazenamento
Carhouse	Água da lavagem de veículos	Análise de efluentes
Kyoto	Resíduos contaminados	Dificuldades de armazenamento

Tabela 4 - Aspectos de maior significância e método de avaliação

Na análise dos dados, o aspecto de maior significância é a água proveniente da lavagem dos veículos, que foi avaliada através da análise de efluentes. Outro aspecto foi o dos resíduos contaminados que dificultam o armazenamento, por exigir um local adaptado com área de contenção e em local coberto e armazenado em recipientes adequados.

Conforme dito anteriormente, a colaboração dos funcionários no processo de implantação e manutenção é uma das principais dificuldades enfrentada pelas concessionárias, sendo considerada uma tarefa de extrema importância. Para tanto é necessária a realização de treinamentos que visam promover a conscientização e adesão dos colaboradores, os quais podem ser vistos na Tabela 5.

Concessionárias	Manual da Toyota	Procedimentos Operacionais	Educação Ambiental	Política ambiental
Tsusho	X			
Caltabiano		X		
Carhouse			X	
Kyoto		X		X

Tabela 5 - Treinamentos necessários para os colaboradores

Os treinamentos diferenciam entre as concessionárias, cada uma delas buscou a melhor maneira para conscientizar os funcionários a atingirem a certificação de acordo com suas necessidades. A Tabela a seguir mostra a periodicidade da realização dos treinamentos.

Apesar de ser uma tarefa de suma importância, na análise dos dados pode ser notado que não ocorre um cronograma definido para treinamentos na maioria dos entrevistados, somente uma concessionária tem bem definido a necessidade de 5 (cinco) treinamentos anuais.

Concessionárias	Não definido	De acordo com as necessidades	Anualmente	5 vezes ao ano
Tsusho	X			
Caltabiano		X		
Carhouse			X	
Kyoto				X

Tabela 6 - Periodicidade da realização de treinamentos

É possível considerar que a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental baseado na Norma ISO 14.001: 2004 demanda vários esforços para a sua concretização por parte da organização e de seus colaboradores: treinamentos, conscientização, adaptações, custos, tempo, novos aprendizados. Entretanto, após esse processo, a empresa percebe os benefícios que esse Sistema de Gestão traz para o seu empreendimento e para a sociedade. Por meio da Figura 2 podem ser visualizados os benefícios e vantagens percebidas pela administração após a implantação da ISO: 14.001.

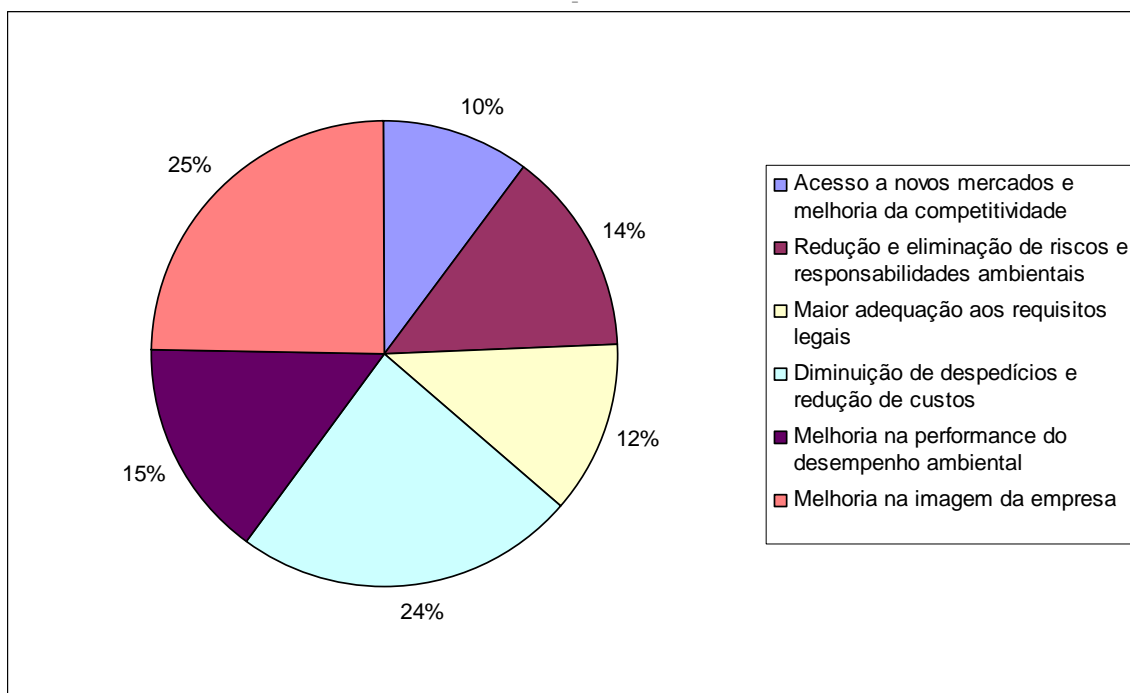


Figura 2 - Benefícios e vantagens percebidas com a implantação da ISO: 14.001

Na tabulação dos dados, o item “melhoria na imagem da empresa” foi o benefício citado o maior número de vezes entre os grupos de concessionárias, diante dessa análise é possível perceber como as empresas estão preocupadas com a sua imagem institucional perante os clientes, sendo reconhecida como uma organização preocupada com o meio ambiente.

Já a “diminuição de desperdícios e redução de custos” apareceu em 2º lugar na ordem de importância com 24% de peso no total das respostas, sendo assim, mesmo que a empresa tenha que realizar investimentos no processo de implantação da ISO 14.001, estes custos são diluídos durante a gestão. Logo em seguida, com 15% aparece a “melhoria na performance do desempenho ambiental”, o que permite considerar que a gestão ambiental é encarada como uma importante ferramenta para medir o nível de conscientização e redução de impactos ambientais.

Outro dado importante diz respeito à divulgação das ações ambientais pela empresa como estratégia de marketing e como forma de apresentar sua imagem institucional perante os consumidores. Desta forma, são apresentados quais os meios de comunicação utilizados pelas concessionárias para divulgar a certificação ISO: 14.001 aos seus clientes.

Divulgação	Tsusho	Caltabiano	Carhouse	Kyoto
Site	X		X	
Revistas	X	X		
Jornais	X			
Visualização Interna	X			
Cartilhas		X		
Banners		X		X
Vídeo			X	
Quadros				X

Panfletos				X
-----------	--	--	--	---

Tabela 7 - Divulgação da ISO: 14.001 aos consumidores

As formas de divulgação são as mais variadas, mas as que são citadas mais de uma vez entre as concessionárias são: a divulgação no site da empresa, em revistas e em banners.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de implantação de um Sistema de Gestão Ambiental demanda muitos esforços de todos os colaboradores, além das dificuldades na conscientização e na falta de opções por empresas de destinação final dos resíduos. Estes fatores acabam encarecendo os custos e dificultando o gerenciamento ambiental. No processo de implantação da ISO: 14.001 nas concessionárias de veículos, inúmeros aspectos respaldados nos requisitos legais necessitam de ações para atender a Norma. O treinamento dos colaboradores deve ser constante, o que não foi constatado na maioria dos entrevistados, essa falta de treinamento evita uma busca por melhorias, podendo atrapalhar na etapa de recertificação.

Através dos questionários é possível constatar que as empresas, por meio da certificação, buscam uma estratégia de marketing, visando a melhoria da imagem institucional perante seus clientes, ganhando poder de diferenciação perante seus concorrentes. O levantamento dos aspectos e impactos ambientais decorridos da manutenção dos veículos demonstrou que a emissão de efluentes é a que apresenta maior importância, este deve ser monitorado constantemente através da manutenção da caixa separadora de água e óleo e na análise semestral dos efluentes liberados para rede de esgoto ou rios. A conscientização dos funcionários é mencionada como a principal dificuldade, seguida pela adequação das empresas receptoras de resíduos nos processos do SGA no processo de implementação e manutenção da certificação.

As empresas que buscam uma certificação ISO: 14.001 devem ter um planejamento dos treinamentos dos colaboradores bem estruturado, visando à melhoria constante dos procedimentos e processos ambientais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSUMPCÃO, Luiz Fernando Joly. **Sistema de Gestão Ambiental:** manual prático para implementação de SGA e Certificação ISO 14001. 2 ed. Curitiba: Juruá, 2007.
- DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental:** responsabilidade social e sustentabilidade. São Paulo: Atlas, 2007, 196p.
- DONAIRE, Denis. **Gestão ambiental na empresa:** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. In: _____. **Técnicas de pesquisa.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MATTAR, Fauze Najib. Tipos de pesquisa. In: _____. **Pesquisa de Marketing:** metodologia, planejamento. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MOURA, Luiz Antônio Abdalla de. **Qualidade e gestão ambiental:** 5 ed. São Paulo: Juarez, 2008.
- ROBLES Jr, Antonio, BONELLI, Valério Vitor. **Gestão da qualidade e do meio ambiente:** enfoque econômico, financeiro e patrimonial. São Paulo: Atlas, 2006.
- VILAS, Luiz Henrique Lopes, et al. **Gestão Ambiental em Concessionárias de Veículos:** Uma Proposta de Operacionalização. Caratinga, Minas Gerais, Dezembro, 2006. Disponível

em: <http://bibliotecadigital.unec.edu.br/btdunec/tdebusca/arquivo.php?codArquivo=26>.
Acesso em: 7 de setembro de 2008.