

ISO 14.001 E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL: PERCEPÇÃO AMBIENTAL DE UM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL IMPLANTADO

Rosa Virgínia Wanderley Diniz¹, Maristela Oliveira de Andrade² e
Malva Isabel Medina Hernández³.

RESUMO: O objetivo do presente artigo foi avaliar a percepção ambiental das partes interessadas envolvidas num sistema de gestão ambiental implantado nos parâmetros da norma de adesão voluntária ABNT NBR ISO 14.001:2004. Para tanto foram efetuadas coletas de dados, num empreendimento ambientalmente certificado, localizado no estado da Paraíba, por meio de entrevistas no local, através de questionários pré-estruturados, aplicados aos grupos de partes interessadas. Através dos questionários buscou-se avaliar aspectos como compreensão, memória e atitude relacionadas ao empreendimento e ao sistema de gestão ambiental, bem como aspectos objetivos ligados à política ambiental formulada pela empresa. Ademais foram analisados itens como nível de escolaridade e tempo de serviço como fatores que poderiam intervir na percepção ambiental dos grupos. Restou observada a necessidade de trabalho de sensibilização e educação ambiental para melhor entendimento do sistema de gestão ambiental implantado, bem como da política ambiental do empreendimento, para que haja uma operacionalização adequada do sistema.

Palavras-chave: percepção ambiental, gestão ambiental, ISO 14.001.

Introdução:

O objetivo deste trabalho é realizar uma análise da percepção ambiental das partes interessadas em um empreendimento ambientalmente certificado nos moldes da ISO 14.001. Entendendo-se a expressão “parte interessada”, conforme o item 3.13 da norma acima citada, o indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho ambiental de uma organização.

A razão da escolha do tema deveu-se a crescente tendência empresarial em buscar a certificação ambiental o que fomentou o questionamento quanto ao potencial deste sistema em prover a sustentabilidade onde o empreendimento é implantado.

¹ Advogada, consultora jurídico-ambiental, especialista em Direito Ambiental e aluna de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente da Universidade Federal da Paraíba (PRODEMA/UFPB). E-mail: rosaecologica@hotmail.com

² Pós-doutorado em Antropologia na Universidad de Cádiz, Espanha. Professora do Depto. de Ciências Sociais e do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente da Universidade Federal da Paraíba (PRODEMA/UFPB). E-mail: andrademaristela@hotmail.com

³ Doutorado em Ciências Biológicas na Universidade Júlio de Mesquita (UNESP). Professora Visitante bolsista PRODOC do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente da Universidade Federal da Paraíba. E-mail: malvamh@yahoo.com

Foi avaliado o nível de compreensão e relevância quanto ao fator ambiental na empresa após a certificação ambiental servindo, portanto, como termômetro do sistema implantado para futuras correções na fase de revalidação da certificação.

Para tanto, realizou-se um estudo de caso numa empresa nacional de tancagem de combustível ambientalmente certificada nos moldes da norma NBR ABNT ISO 14.001, localizada na cidade portuária de Cabedelo, Estado da Paraíba.

Neste contexto, valorizaram-se aspectos subjetivos tais como: memória, percepção e atitude relacionadas ao empreendimento e ao sistema de gestão ambiental, bem como aspectos objetivos ligados à Política Ambiental formulada pela empresa.

Como referenciais teóricos foram utilizados especialmente os conceitos elencados na norma NBR ISO 14.001:2004, uma vez que a certificação ambiental obtida pelo empreendimento, onde foram coletados os dados, seguiu os parâmetros desta. Complementarmente utilizou-se bibliografia especializada em gestão ambiental empresarial, textos acadêmicos e dados coletados em campo.

Da Norma ABNT NBR ISO 14.001

A norma ISO 14.001 é um regulamento de adesão voluntária, portanto, não cogente; formulado pela Organização Internacional de Padronização (ISO – International Organization for Standardization), que estabelece padrões de sistemas de gestão ambiental que, uma vez operacionalizados pelo empreendedor-interessado, podem gerar uma certificação ambiental, tornando-se selo mercadológico.

Além disto, esta norma fixa especificações para a certificação e avaliação de um sistema de gestão ambiental de uma organização. (Moura, 1998)

Do fato de se viver num mundo comercialmente globalizado, e das inúmeras ocorrências de acidentes ambientais de impactos transfronteiriços, surgiu a idéia de padronização de regras e sistemas, nas mais variadas vertentes, como meio de viabilizar minimamente as transações comerciais internacionais e se superarem obstáculos sócio-culturais e econômicos. Constituindo, inclusive, instrumento de controle de fornecedores e barreira mercantil. (Philippi e Aguiar, 2004).

Nesta perspectiva surgiram certificações de padrões de qualidade e posteriormente a de padrões ambientais internacionais, sendo a primeira a BS 7750, em 1992, seguida pela ISO série 14.000, que teve sua primeira edição em 1994. (D'isep, 2004; Bispo e Cazarini, 2006)

A idéia de um sistema de gestão ambiental para atender a estas necessidades congrega ainda a intenção de proporcionar à organização a garantia de que seu desempenho não apenas atenda as exigências legais e políticas, mas que permaneça atendendo a estas especificações futuramente. Ressalte-se que a própria norma esclarece não estabelecer requisitos absolutos para desempenho ambiental.

Propõe, sim, um sistema com o intento de auxiliar as corporações “a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos” traçados pela instituição a ser certificada através da Política Ambiental onde são apontados compromissos e metas.

Ainda conforme Bispo e Cazarini (2006) a certificação pela ISO 14001:2004 é uma validação reconhecida das conformidades de uma organização quanto a seu Sistema de Gestão Ambiental em relação aos padrões dessa norma, por uma empresa certificadora independente. Sendo a certificação o reconhecimento público do sistema de gestão ambiental implantado.

A decisão sobre a necessidade ou não de implantação de um sistema de gerenciamento ambiental deve ser feita analisando-se se isto vai atender a uma “necessidade dos seus clientes” e se esse sistema irá colaborar de modo importante para o cumprimento da legislação. Se a resposta a um desses questionamentos for positiva, a implantação deverá ser feita, cumprindo-se, basicamente, três grandes conjuntos de atividades: a) análise da situação atual da empresa; b) estabelecimento de metas; c) estabelecimento de métodos. (Moura, 1998).

Para obter a qualidade ambiental do processo produtivo não é necessário que haja uma revolução nos procedimentos e processos na empresa. Esta é resultado de um processo evolutivo que passa pela inspeção, implantação, controle e revisão.

Da Política Ambiental

Num sistema de gestão ambiental, no modelo da ISO 14.001, a política ambiental tem grande relevância uma vez que a partir da elaboração desta estabelecer-se-ão metas e objetivos que farão parte de toda a metodologia operacional do sistema.

A política ambiental de uma empresa é o conjunto de intenções da empresa sobre um determinado assunto, estabelecidas por seus níveis mais elevados de administração, da qual irão decorrer uma série de medidas e procedimentos que irão orientar as condutas gerenciais. (Moura, 1998)

Segundo o item 3.11 da norma ABNT NBR ISO 14.001:2004, política ambiental são as intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental conforme formalmente expresso pela alta administração.

Ainda segundo a norma a política ambiental é a chave para implantação e aprimoramento do sistema de gestão ambiental de uma organização, permitindo que seu desempenho ambiental seja mantido e potencialmente aperfeiçoado.

A elaboração da política ambiental é a base para o estabelecimento das metas de melhoria ambiental contínua a serem atingidas pela o sistema, sendo um dos momentos iniciais da implantação.

Diz a norma, em seu item A.2, que a política ambiental é força motriz para a implementação e aprimoramento do sistema de gestão ambiental de uma organização, permitindo que seu desempenho ambiental seja mantido e potencialmente aperfeiçoado [...] recomenda-se que a política ambiental seja suficientemente clara para seu entendimento pelas partes interessadas internas e externas e que ela seja periodicamente analisada e revisada, para refletir as mudanças nas condições e informações.

A norma recomenda ainda que a política ambiental seja comunicada a todas as pessoas que trabalham para a organização ou que atuem em seu nome, incluindo os prestadores de serviço que trabalham na instalação da organização. (itens A.2 e 4.2, f)

Assim política ambiental da empresa deve ser de pleno conhecimento e entendimento dos segmentos envolvidos com o empreendimento, quais sejam: funcionários, fornecedores, terceirizados e clientes, setores estes descritos como “partes interessadas”, para o bom funcionamento do sistema.

Para dar-se este conhecimento devem ser realizadas atividades de sensibilização ambiental para a larga difusão da Política Ambiental, bem como, efetuados treinamentos de diversos tipos, inclusive a capacitação de auditores internos.

A razão que fomenta a importância do conhecimento da política ambiental do empreendimento, bem como do sistema de gestão ambiental implantado, está intimamente relacionada com a consciência, pelas partes interessadas, dos impactos ambientais que podem ser gerados pela atividade desenvolvida, com a finalidade de minimizá-los.

Vale, ainda, ressaltar que o conhecimento da política ambiental pelas partes interessadas será um dos fatores avaliados nas fases de auditoria de certificação e recertificação, sendo, portanto, ponto de extrema importância para aquisição e manutenção do selo ambiental.

Saliente-se que o item conhecimento da política ambiental é ponto nevrálgico no sistema de gestão ambiental proposto pela NBR ISO 14.001:2004, valendo o alerta feito por Gavrosnki (2003) que argumenta que pode-se estar fazendo com que empresas busquem a certificação sem maior conscientização interna, e isto é um fator importante a ser corrigido se se busca utilizar a gestão ambiental como instrumento eficaz.

A partir desta observação, restou clara a importância de se averiguar a percepção das partes interessadas como meio de se avaliar a compreensão da importância da gestão ambiental implantada, bem como, sua visibilidade.

Da Percepção Ambiental

Segundo Coimbra (2004), percepção é um substantivo que se aplica ao ato, ao processo de perceber, assim como ao resultado dessas ações. Perceber, por seu turno, vem da língua latina: *percipere* (*per* = bem, como intensidade + *cápere* = apanhar, pegar, captar). Neste sentido, "perceber" um fato, um fenômeno ou uma realidade, significa "captá-los bem", dar-se conta deles com alguma profundidade, não apenas superficialmente.

Conforme Pinheiro (1997), a percepção ambiental pode, ainda, ser definida como um fenômeno psico-social em que os processos cognitivos e afetivos estão implicados na representação do ambiente, tanto na esfera individual como na coletiva.

A percepção é o primeiro passo no processo de conhecimento. Dela dependem aspectos teóricos e aplicações práticas. Se esse primeiro passo falseia, o conhecimento não atingirá seu objetivo; e a inteligência (ou entendimento) pode seguir numa direção errada. Se a percepção é falha, os juízos e raciocínios chegarão a conclusões falsas ou equivocadas. [...] O mesmo sucede quanto a análises e práticas relacionadas com o Meio Ambiente.

Este é o esforço consciente que nos incumbe: passar da obscuridade à claridade, do subjetivismo à objetividade, da dúvida à certeza. Por isso, a percepção ambiental deverá ser trabalhada nas esferas específicas do indivíduo, da comunidade, da profissão e da cidadania. (Coimbra, 2004)

Para Demajorovic (2003) é possível também modificar a percepção da organização com relação à variável socioambiental. Ao invés de ser entendida como uma necessidade para cumprir a regulação, passa a ser um componente da melhoria de qualidade. A reciclagem é entendida como um imperativo de que os resíduos, antes entendidos como subprodutos não desejáveis do processo de produção, sejam reutilizados como novos insumos para o mesmo processo ou para outros, e a visão da prevenção afirma-se diante da visão tradicional do controle.

Caracterização do Objeto de Estudo

O empreendimento objeto de estudo é uma empresa brasileira que desenvolve atividade de tancagem de combustível localizado na cidade portuária de Cabedelo, na região metropolitana de João Pessoa, às margens do rio Paraíba, ao lado de uma obra de arte do patrimônio histórico, denominado Fortaleza de Santa Catarina, e próximo ao porto do município.

Tal empreendimento armazena atualmente 34 milhões de litros entre álcoois e derivados de petróleo, pertencentes a terceiros, distribuidoras de combustível – clientes.



Foto 1: Localização do Empreendimento

Fonte: Google Earth, em 02/11/2007.

A certificação ambiental, padrão ABNT NBR ISO 14.001:2004, foi concedida ao empreendimento no ano de 2005, havendo recertificação nos anos que se seguiram.

Material e Métodos

A escolha da empresa de tancagem de combustível⁴ para abordagem empírica do trabalho decorreu de uma conjunção de fatores.

Em princípio foram pesquisadas as empresas certificadas ambientalmente, através da norma ISO 14.001:2004, localizadas no Estado da Paraíba, com marca de credenciamento do Instituto de Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), que tivessem mais de um ano de certificação e revalidação de seu selo verde.

Para se ter acesso a estes empreendimentos foi realizada pesquisa prévia ao site do INMETRO (<http://www.inmetro.gov.br/>, consultado em 02 de julho de 2007) onde se constatou existirem na Paraíba 06 (seis) empresas certificadas com selo ISO 14.001, válidas com marca de credenciamento INMETRO, sendo que apenas 04 (quatro) delas possuem a certificação a mais de um ano.

Estas empresas foram convidadas a participar do estudo, inicialmente através de correio eletrônico. Sendo que, das empresas acima mencionadas apenas 03 (três) responderam à mensagem.

Destas, após lhes ser apresentado o projeto mais detalhadamente a fim de garantir a credibilidade do estudo, bem como, esclarecer possíveis dúvidas do empreendedor-convidado apenas uma demonstrou plena concordância com a execução do projeto dentro do seu site, bem como, permitiu total acesso a sua documentação ambiental.

Após o aceite foram iniciados os trabalhos de reconhecimento da unidade e maior detalhamento da atividade desenvolvida. Após, realizou-se pesquisa de campo, do tipo questionário pré-estruturado (Anexos I e II), para se avaliar a compreensão e relevância do fator ambiental na empresa após a certificação ambiental do empreendimento pelas partes interessadas.

Do Estudo de Caso:

A atividade de tancagem de combustível é desenvolvida, na empresa objeto deste estudo, por um pequeno grupo de funcionários, totalizando 20 (vinte) pessoas que a operacionalizam com a participação de motoristas de caminhão tanque, contratados por terceiros (clientes), para a coleta e distribuição do combustível, fóssil ou não fóssil, a partir da empresa.

⁴ Terminais de Armazenagens de Cabedelo Ltda. - TECAB

Estes motoristas totalizam aproximadamente um grupo de 60 (sessenta) pessoas que circula no pátio da empresa em dias aleatórios, não havendo registros específicos para identificação dos motoristas, mas, tão-somente identificação do veículo e da empresa-cliente que este representa.

Os clientes somam 06 (seis) empresas de distribuição de combustível, sendo proprietárias da quase totalidade de combustível armazenado, todas localizadas no Estado da Paraíba.

Assim, conforme acima esboçado, no empreendimento objeto de estudo as partes interessadas dividem-se em 03 (três) grupos distintos.

Sendo: Grupo 1 (funcionários do empreendimento), Grupo 2 (terceirizados: motoristas, prestadores de serviço que retiram o combustível do local da empresa e o transportam para as distribuidoras estando, portanto, diretamente envolvidos com o processo da empresa) e Grupo 3 (clientes-distribuidoras de combustível).

Adotaram-se procedimentos diferenciados na aplicação dos questionários em função do perfil de cada grupo de entrevistados para a maior eficácia do questionário na obtenção dos resultados, assim temos:

1. Quanto aos funcionários do empreendimento: foram entrevistados todos os funcionários da empresa, totalizando 20 (vinte) pessoas, tendo sido divididos em 2 (dois) grupos da seguinte forma:
 - 1.1. Grupo Gerencial – foi apresentado o questionário (Anexo I) para que os funcionários preenchessem, com explicação prévia.
 - 1.2. Grupo Operacional – organizou-se grupos, de 03 (três) entrevistados cada, apresentando o questionário (Anexo I) com explicação prévia, leitura das questões e, raros casos, preenchimento do questionário pela pesquisadora com as alternativas escolhidas pelo entrevistado; pela falta de familiaridade com a leitura por parte do entrevistado.
2. Quanto aos prestadores de serviço: foram entrevistados 20 motoristas prestadores de serviço de transporte em caminhões tanque durante o processo de abastecimento do veículo (33% da população de motoristas prestadores de serviço que circulam no site da empresa por mês), tendo sido chamados todos aqueles que se apresentaram para a retirada do combustível, num dia da semana aleatoriamente escolhido, em ambos os turnos.

3. Quanto aos clientes: foram enviados os questionários (Anexo II) por correio eletrônico, havendo o mesmo partido da caixa postal do empreendimento, para legitimar a pesquisa, a todos os revendedores/distribuidores, clientes do empreendimento. Retornaram todos os questionários respondidos pelas 06 (seis) distribuidoras de combustível, clientes da prestadora de serviço.

É necessário esclarecer que a dinâmica de coleta de dados não foi previamente divulgada, além disto, no caso dos funcionários e terceirizados não houve presença de nenhum supervisor ou gerente durante as entrevistas.

Os questionários aplicados apresentavam perguntas que visavam observar o nível de percepção ambiental, memória, atitude e envolvimento das partes interessadas em relação ao sistema de gestão ambiental implantado (vide anexos I e II).

Tabela 1: Tabela de Respostas das Partes Interessadas em relação às questões apresentadas para avaliação da percepção ambiental.

| Questões | Funcionários | | Prestadores de Serviço | | Clientes | | TOTAL |
|-------------------------------------|--------------|-----|------------------------|-----|----------|-----|-------|
| | SIM | NÃO | SIM | NÃO | SIM | NÃO | |
| Política Ambiental | 19 | 1 | 2 | 18 | 5 | 1 | 46 |
| Diminuição da poluição | 19 | 1 | 17 | 3 | 6 | 0 | 46 |
| Melhoria no serviço | 19 | 1 | 17 | 3 | 6 | 0 | 46 |
| Diminuição do desperdício | 19 | 1 | 20 | 0 | 5 | 1 | 46 |
| Atitudes | 19 | 1 | 8 | 12 | 1 | 5 | 46 |
| Sugestões | 15 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 46 |
| Influência na aquisição de produtos | 18 | 2 | 15 | 5 | 4 | 2 | 46 |
| Mudança pós – certificação | 19 | 1 | 12 | 8 | 5 | 1 | 46 |

A tabela apresentada demonstra incongruências importantes.

Em princípio, no que se refere ao conhecimento da política ambiental do empreendimento temos, no grupo dos funcionários e clientes, quase sua totalidade afirmou conhecer a política, sendo 95% dos funcionários e 83,3% dos clientes afirma ter conhecimento, em oposição aos 10% dos motoristas prestadores de serviço que alegam conhecer a política ambiental.

Esse resultado implica numa possível conclusão quanto à falta de suficiente sensibilização e envolvimento no que concerne a este grupo de partes interessadas no programa de gestão ambiental do empreendimento.

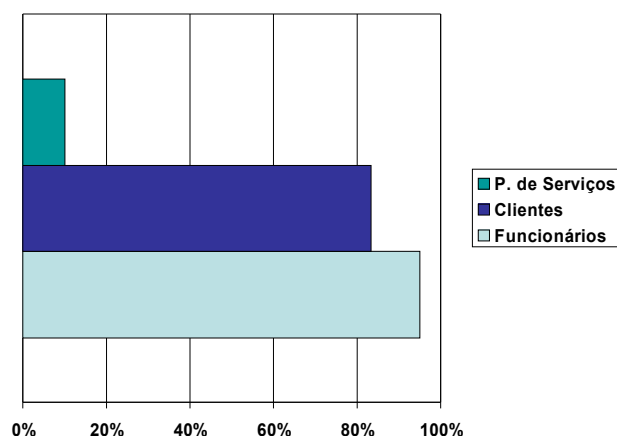


Gráfico 1. Conhecimento da política ambiental pelas partes interessadas.

No que se refere à relação entre diminuição da poluição e implantação do sistema de gestão ambiental os resultados se apresentaram mais equilibrados: 100% dos clientes, 95% dos funcionários do empreendimento e 85% dos prestadores de serviço acreditam que a implantação de um sistema de gestão ambiental contribui para a diminuição da poluição.

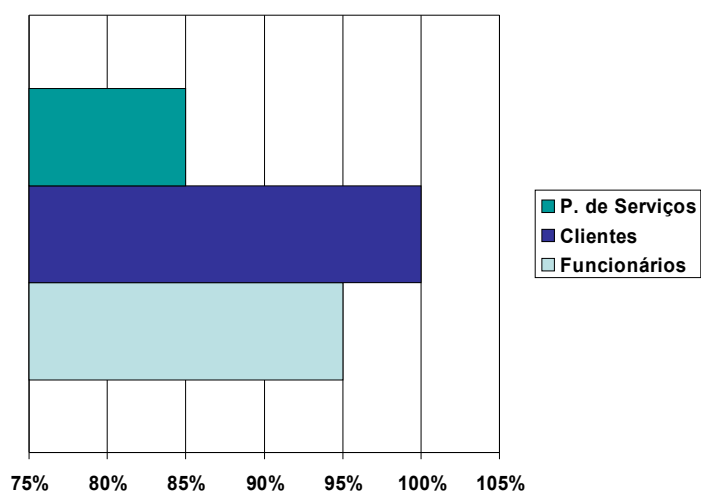


Gráfico 2: Implantação de um sistema de gestão ambiental e poluição

O mesmo ocorre com a percepção entre sistema de gestão ambiental e melhoria do serviço e sistema de gestão ambiental e diminuição do desperdício, favorecendo a conclusão de que estas partes interessadas tem uma avaliação positiva da gestão ambiental implantada.

Quanto aos itens relacionados ao nível de envolvimento das partes interessadas em relação ao sistema de gestão ambiental temos; quanto às atitudes 95% dos funcionários do empreendimento diz contribuir com atitudes para o bom funcionamento da gestão ambiental em contraponto dos 40% de prestadores de serviço e 17% dos clientes que alegam contribuir com ações.

Quanto às sugestões o quadro se modifica sensivelmente, apresentando índices de 83% de clientes, 75% dos funcionários e 25% de prestadores de serviço afirmam contribuir com algum tipo de sugestão.

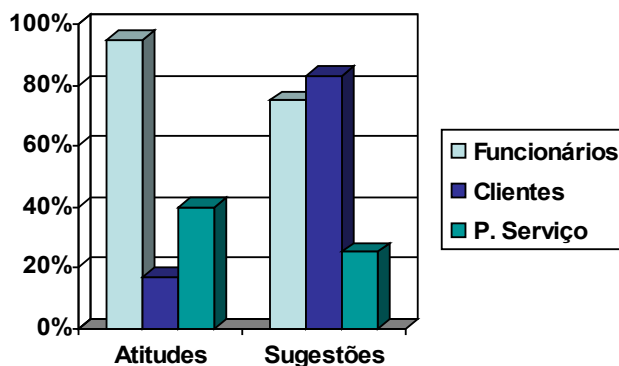


Gráfico 3: Contribuição com atitudes e sugestões pelas partes interessadas.

Em relação aos funcionários e prestadores de serviço houve ainda uma terceira questão aplicada para avaliar-se o nível de envolvimento, essa questão abordou se a política ambiental da empresa influenciou em suas atitudes fora da empresa. Os resultados demonstraram que 90% dos funcionários e 55% dos prestadores de serviços responderam positivamente.

Quanto a percepção relacionada à própria certificação ambiental em relação à aquisição de produtos e serviços os dados obtidos demonstraram que 90% dos funcionários, 75% dos prestadores de serviço e 67% dos clientes afirmaram a influência da certificação na decisão de aquisição do produto/serviço, demonstrando um certo equilíbrio entre as partes.

O mesmo ocorreu quanto à percepção de mudança significativa do empreendimento após a implantação do sistema de gestão ambiental com resultados de 95% quanto aos funcionários, 83% quanto aos clientes e 60% quanto aos prestadores de serviço haverem observado mudanças.

Dos dados acima apresentados cabe destacar a acentuada discrepância relacionada ao conhecimento da política ambiental, especialmente ao baixo índice (10%) de respondentes do grupo dos prestadores de serviço que afirmaram conhecer a política ambiental do empreendimento, apontando problemas na implantação do sistema de gestão ambiental.

Esse fator demonstra, e confirma o acima comentado, quanto à existência de falhas no que se refere ao processo de sensibilização do grupo de prestadores de serviço e sugere a necessidade de se implantar medidas de conscientização e divulgação da política ambiental do empreendimento mais efetivas para este grupo.

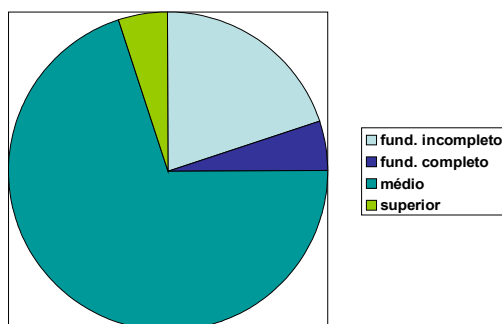
A partir deste ponto tornou-se necessário enumerar os fatores que poderiam gerar tal discrepância. Como não há registros no empreendimento que comprovem a presença ou metodologia utilizada na fase de conscientização e havendo grande contraste entre os níveis de conhecimento da política afirmados por funcionários (95%) e prestadores de serviço (10%), é de se supor que foram efetuadas de maneiras diferentes.

Por esta razão, a escolaridade e o tempo de serviço passarão a ser analisados para avaliar se eles interferem na capacidade de compreensão da importância do sistema de gestão ambiental implantado, bem como, de entendimento da política ambiental, considerando-se que quanto maior a escolaridade do indivíduo maior a capacidade de discernimento da importância da gestão ambiental.

O levantamento de dados apresentou os seguintes resultados:

Tabela 2: Da escolaridade

| Nível de Escolaridade | Funcionários | Prestadores de Serviço |
|-------------------------------|--------------|------------------------|
| Fundamental Incompleto | 20% | 60% |
| Fundamental Completo | 5% | 15% |
| Médio Completo | 70% | 25% |



Gráficos 4: Escolaridade dos funcionários

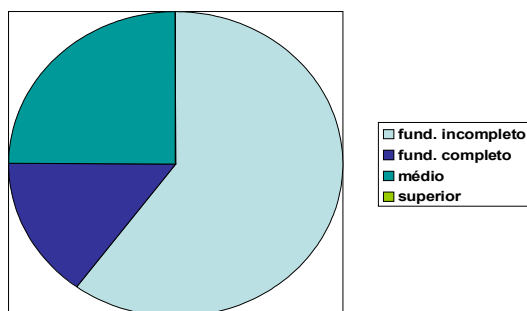


Gráfico 5: Escolaridade dos

Prestadores de Serviços

Foi observado que os entrevistados funcionários da empresa têm em sua maioria ensino médio (70%), enquanto os prestadores de serviço na maioria possuem o nível fundamental incompleto (60%), razão que pode justificar a melhor compreensão por parte dos funcionários quanto à política ambiental.

Quanto ao tempo de serviço considera-se que a participação, ainda que indireta, na fase de implantação do sistema de gestão ambiental e sua decorrente fase de sensibilização influenciam diretamente na percepção da importância do fator ambiental.

Na empresa em comento houve dois momentos de divulgação da política ambiental e sensibilização quanto ao sistema de gestão: o primeiro quando da pré-certificação (em 2005, ou seja, há 02 anos); e o segundo na 1ª. Revalidação, ocorrida um ano após a certificação (em 2006, ou seja, há um ano).

Para melhor compreensão deste quadro, a análise dos dados dividiu os indivíduos em 03 grupos sendo: conjunto A (tempo de serviço de 02 anos ou mais), conjunto B (tempo de serviço de 01 ano ou mais) e conjunto C (tempo de serviço inferior a 01 ano).

Tabela 3: Do tempo de serviço

| Tempo de Serviço | Funcionários | Prestadores de Serviço |
|---|---------------------|-------------------------------|
| Conjunto A (≥ 2 anos) | 70% | 50% |
| Conjunto B (≥ 1 ano < 2 anos) | 10% | 5% |
| Conjunto C (< 1 ano) | 20% | 45% |

Assim, em relação ao tempo de serviço os dados apresentados demonstram que em ambos os grupos a maioria participou da divulgação do sistema de gestão ambiental e conseqüente informação sobre a política ambiental do empreendimento em dois momentos, seja na fase pré-certificação (em 2005) ou na fase pré-revalidação (em 2006).

Fazendo-se relação com demais dados do questionário temos que, dos 70%, empregados mais antigos do empreendimento, todos relatam conhecer a política ambiental do empreendimento e percebem mudança significativa no empreendimento após a implantação do Sistema de Gestão Ambiental.

Quanto aos prestadores de serviço que exercem atividades na empresa a mais tempo (50%), apenas 17% afirmam conhecer a política ambiental do empreendimento e 67% percebem mudança significativa no empreendimento após a implantação do Sistema de Gestão Ambiental.

Isto demonstra que, em que pese o maior tempo de atividades, o grupo dos prestadores de serviço permanece com baixos níveis de compreensão e conhecimento da política ambiental da empresa onde atuam.

Algumas conclusões:

No estudo de caso realizado foram observadas algumas diferenças importantes entre as partes interessadas no que concerne à percepção ambiental.

No que se refere ao grupo dos funcionários constatamos alto índice de respostas afirmativas ao questionário. Das oito questões apresentadas seis obtiveram 95% de respostas positivas.

Tal valor pode tanto refletir um bom nível de conscientização por parte dos envolvidos, ademais considerando seu nível de escolaridade (70% com ensino médio completo) e tempo de serviço (70% com dois anos ou mais de serviço), que são fatores que contribuem para uma melhor percepção.

Entretanto, não podemos nos furtar de alertar que a exorbitância destes indicadores pode sugerir uma anomalia, talvez por temor servil, ainda que não tenha sido confirmada. Essa suposição pode ser reforçada, ainda, pelo fato de que o único item que apresentou menor incidência de respostas positivas foi aquele que diz respeito às sugestões para a melhoria do sistema de gestão ambiental (75%).

Quanto ao grupo composto por prestadores de serviços observam-se algumas características interessantes.

Em primeiro lugar os dados demonstram que a maioria deste grupo de partes interessadas acredita que um sistema de gestão ambiental contribui para a diminuição da poluição e do desperdício, bem como, melhora a qualidade do serviço prestado.

Além disto, afirma que observou mudança significativa dentro da empresa após a implantação do sistema e que uma certificação ambiental o influenciaria na aquisição de um produto/serviço.

Entretanto, apresenta pouca participação com ações e sugestões, bem como, pouco conhecimento da política ambiental do empreendimento o que pode se refletir num baixo compromisso e envolvimento com o sistema de gestão ambiental implantado.

Em função da relevância da política ambiental para o sistema de gestão ambiental entende-se relevante a grande incidência de respostas negativas quanto ao conhecimento da mesma.

Enquanto os demais grupos (funcionários e clientes) apresentaram índices de conhecimento da política ambiental do empreendimento entre 95% e 83%, o grupo dos prestadores de serviços apresentou índice de apenas 10% dos respondentes afirmando conhecer a política ambiental da empresa onde exercem atividades.

Estes dados foram cruzados com fatores como escolaridade e tempo de serviço e restou claro que a menor escolaridade do grupo de prestadores de serviço tem reflexo direto na sua capacidade de compreensão do sistema de gestão ambiental e da política ambiental.

Entretanto, não foi confirmada a relação entre maior tempo de serviço e conhecimento da política ambiental do grupo de prestadores de serviço, mantendo-se índices de conhecimento da política ambiental pouco expressivos.

Isso traduz um importante fator de fragilidade do sistema pois, uma vez não compreendida a política ambiental do empreendimento por pessoas que estão em atividade dentro do site empresarial, esse fator poderá comprometer todo o sistema seja por causar danos ou impactos ambientais em contra-senso com o ideário do sistema de gestão ambiental implantado, seja por ir de encontro aos altos investimentos na proposta ambiental.

Quanto ao grupo dos clientes a maior parte dos questionamentos feitos apresentou índices entre 100 e 67% de respostas afirmativas, refletindo um bom nível de percepção ambiental quanto ao sistema de gestão ambiental implantado.

Ressalte-se, entretanto que embora compreendam a importância da gestão ambiental a maioria não procura colaborar com atitudes para a melhoria do sistema e apenas 67% afirma que a certificação ambiental influencia na aquisição de produtos e serviços, quiçá por não se vislumbrarem como partes integrantes do sistema em curso.

Diante disto, observadas características pontuais, propomos um trabalho de divulgação e esclarecimento da política ambiental e do sistema de gestão ambiental implantado, bem como, de educação ambiental periódico utilizando-se de metodologias que possam atingir as metas de sensibilização para cada perfil das partes interessadas.

Aos funcionários necessário se faz estimular a curiosidade e instigar a criatividade para que possam se sentir partes atuantes e firmem verdadeiro compromisso com a política ambiental do empreendimento.

Quanto aos prestadores de serviços urge que se faça uma divulgação e esclarecimento da política ambiental e do sistema de gestão ambiental de forma mais ampla, utilizando-se estratégias que facilitem a compreensão dos mesmos no que concerne à sua importância para o bom funcionamento da gestão ambiental e na diminuição de acidentes, ambientais ou não.

No que diz respeito ao grupo dos clientes é importante que os mesmos sejam estimulados a agir em prol do sistema de gestão ambiental implantado, entendendo-se como partes integrantes e observando que o sucesso do sistema de gestão ambiental tem reflexos positivos em seu próprio negócio.

Tudo isso, com o intento de se instrumentalizar melhor o sistema de gestão ambiental implantado, se atingir as metas propostas pela política ambiental e ainda cumprir adequadamente os itens da norma relacionados à divulgação e conhecimento da política ambiental.

Por fim, as conclusões aqui apresentadas serão utilizadas para estudos mais aprofundados no que concerne à análise da aplicação dos requisitos da norma brasileira ABNT NBR ISO 14.001:2004 como possíveis instrumentos para alcançar a sustentabilidade ambiental, uma vez que a percepção ambiental relacionada à certificação e política ambiental, firmada para operacionalização do sistema de gestão ambiental, servem como um indicadores para a avaliação pretendida .

Referências:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 14.001:** Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientação para uso. Rio de Janeiro: 2004.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. CAZARINI, Edson Walmir. **Avaliação qualitativa paraconsistente do processo de implantação de um sistema de gestão ambiental.** Revista Gestão e Produção (Qualis A), v.13, n.1, p.117-127, jan.- abr. 2006

- COIMBRA, José de Ávila Aguiar. **Linguagem e Percepção Ambiental**. In: Curso de Gestão Ambiental. Barueri: Manole, 2004.
- DEMAJOROVIC, Jacques. **Sociedade de risco e responsabilidade socioambiental; perspectivas para a educação corporativa**. São Paulo: Senac, 2003.
- D'ISEP, Clarissa Ferreira Macedo. **Direito Ambiental Econômico e a ISO 14.000: análise jurídica do modelo de gestão ambiental**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.
- LA ROVERE, Emilio Lebre (coord). **Manual de Auditoria Ambiental**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- MOURA, Luiz Antônio A. de. **Qualidade e Gestão Ambiental: sugestões para implantação das normas ISO 14.000 nas empresas**. São Paulo: Oliveira Mendes, 1998.
- PHILIPPI Jr., Arlindo. AGUIAR, Marcelo de Oliveira e. **Auditoria Ambiental**. In: Curso de Gestão Ambiental. Barueri: Manole, 2004.
- PINHEIRO, José Q. **Psicologia Ambiental: a busca de um ambiente melhor**. Dossiê Psicologia Ambiental - Estudos de Psicologia 1997, 377-398. <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v2n2/a11v02n2.pdf> , acessado em 04 de novembro de 2007.

Anexo I: Questionário aplicado funcionários e terceirizados do empreendimento:

QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Este questionário visa colher dados para utilização na pesquisa “GESTÃO AMBIENTAL DO DESENVOLVIMENTO: Estudos de casos em empresas certificadas ISO 14.001 no estado da Paraíba”, desenvolvida pela mestranda do PRODEMA/UFPB Rosa Virgínia Wanderley Diniz.

Pedimos sua participação respondendo às questões da seguinte forma:

- não se identifique;
- responda de maneira mais honesta possível marcando a alternativa que mais se aproxima de sua opinião.

- não copie as respostas de seus colegas, esclareça suas dúvidas com a pesquisadora.

1. Cargo Ocupado: _____

2. Tempo de Serviço na Empresa: _____

3. Sexo:
 masculino feminino

4. Nível de Escolaridade
 fundamental completo médio completo superior completo

05. Você é funcionário:
 da Empresa externo

06. Você conhece bem a Política Ambiental da Empresa?
 sim não

07. Você acredita que a gestão ambiental da empresa contribua para diminuir a poluição?
 sim não

08. Você acredita que a gestão ambiental da empresa contribua para melhorar a qualidade do serviço oferecido?
 sim não

09. Você acredita que a gestão ambiental da empresa contribua para a diminuição do desperdício?
 sim não

10. Você contribui com atitudes para o bom funcionamento da gestão ambiental da Empresa?
 sim não

11. Você costuma fornecer sugestões para a melhoria da gestão ambiental da empresa?
 sim não

12. A política ambiental da empresa mudou suas atitudes ambientais fora da empresa?
 sim não

13. A certificação ambiental (ISO 14.001) influenciaria você na aquisição de um produto ou serviço?
 sim não

14. Você percebeu mudança significativa na Empresa após a implantação da gestão ambiental?
 sim não

Anexo II: Questionário aplicado aos clientes do empreendimento:

QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Este questionário visa colher dados para utilização na pesquisa “GESTÃO AMBIENTAL DO DESENVOLVIMENTO: Estudos de casos em empresas certificadas ISO 14.001 no estado da Paraíba”, desenvolvida pela mestranda do PRODEMA/UFPB Rosa Virgínia Wanderley Diniz.

Pedimos sua participação respondendo às questões da seguinte forma:

- não se identifique;

- responda de maneira mais honesta possível marcando a alternativa que mais se aproxima de sua opinião.

01. Você conhece bem a Política Ambiental da Empresa?
 sim não

02. Você acredita que a gestão ambiental da empresa contribua para diminuir a poluição?
 sim não
03. Você acredita que a gestão ambiental da empresa contribua para melhorar a qualidade do serviço oferecido?
 sim não
04. Você acredita que a gestão ambiental da empresa contribua para a diminuição do desperdício?
 sim não
05. Você contribui com atitudes para o bom funcionamento da gestão ambiental da Empresa?
 sim não
06. Você costuma fornecer sugestões para a melhoria da gestão ambiental da empresa?
 sim não
07. A certificação ambiental (ISO 14.001) influencia você na aquisição de um produto ou serviço?
 sim não
08. Você percebeu mudança significativa na Empresa após a implantação da gestão ambiental?
 sim não