

VI-231 – COMUNICAÇÃO INTENA E EXTERNA E TREINAMENTO AMBIENTAL EM EMPRESAS COM CERTIFICAÇÃO ISO 14001

Ana Luiza Cavalcanti Krieger⁽¹⁾

Bióloga pela Universidade Positivo.

Klaus Dieter Sautter

Professor do Programa de Pós-Graduação em Gestão Ambiental e do Curso de Ciências Biológicas da Universidade Positivo. Graduado em Agronomia, Mestrado em Ciências Biológicas e Doutorado em Engenharia Florestal, pela Universidade Federal do Paraná.

Endereço⁽¹⁾: Rua Estevão Bayão, 53, apto. 41 - Batel - Curitiba - PR - CEP: 80240-260 - Brasil - Tel: (41) 3016-1394 - e-mail: analuzak@hotmail.com

RESUMO

As empresas buscam a certificação NBR ISO 14001 com a finalidade de melhorar seus processos para atingir um bom desempenho ambiental através da implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA). A comunicação é muito importante, pois é um dos pilares que sustenta o sistema de uma organização. A norma ISO 14001 estabelece duas formas de comunicação, a interna, a qual deve ocorrer entre os vários níveis da organização, e a externa, a qual exige que a empresa assegure o recebimento, documentação e resposta da comunicação. A motivação deste estudo foi a necessidade de avaliar os processos de comunicação e treinamento a fim de suprimir as falhas que são observadas hoje. Neste trabalho foi realizado um estudo do sistema de Comunicação Interna e Externa e Treinamento Ambiental em empresas que apresentam certificação ISO 14001 do Brasil, sendo a maioria localizada em Curitiba e região metropolitana. Para a coleta de dados foi adotado o método quantitativo, por meio da realização de uma pesquisa tipo *survey* que implicou na aplicação de um questionário respondido pelas empresas. Dezenove empresas responderam o questionário. Entre os principais resultados encontra-se que a maioria das empresas pesquisadas adquiriu a certificação pela exigência de mercado; considera como a maior dificuldade encontrada na comunicação a colaboração e o entendimento por parte das pessoas; e a maior dificuldade encontrada nos treinamentos ambientais é a disponibilização dos funcionários para realizá-los.

PALAVRAS-CHAVE: ISO 14001, comunicação ambiental, treinamento ambiental.

INTRODUÇÃO

O ser humano no período Paleolítico apresentava hábito nômade, o qual consistia na utilização dos recursos locais até o seu esgotamento e o posterior deslocamento da população para outra área habitável (ATTALI, 1993). À medida que esta espécie foi desenvolvendo-se, foi capaz de estabelecer-se produzindo seu alimento através da agricultura e possibilitando aumento populacional. Com a Revolução Industrial no século XVIII, ocorreu a mecanização dos sistemas de produção o que trouxe inúmeros avanços tecnológicos. Assim, houve um crescimento populacional cada vez maior o que acarretou no uso desenfreado de fontes naturais. Até aquele momento não havia preocupações em relação às questões ambientais e foi então na década de 60, após inúmeros acidentes ambientais ocorridos nos anos anteriores que causaram milhões de mortes e perdas econômicas, que se deu início à discussão do tema (MOURA, 2008).

Na situação atual, a visão sobre as questões ambientais sofreu grandes modificações, sendo hoje consideradas de extrema relevância para a sociedade. A preocupação com a qualidade ambiental está cada vez maior e com isso surge uma legislação cada vez mais restritiva (NICOLELLA; MARQUES; SKORUPA, 2004). Estes fatores obrigam empresas a implementarem um Sistema de Gestão Ambiental, uma vez que é imprescindível atender às exigências para manterem-se no mercado.

Um sistema de gestão inclui instrumentos gerenciais para que as organizações possam monitorar e prever potenciais riscos ao negócio (PEREIRA; BATISTA, 2006). Dentro deste contexto, considera-se Gestão Ambiental como uma estrutura organizacional que engloba planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, analisar criticamente e manter a política

ambiental (MOURA, 2008). É uma importante ferramenta de modernização e competitividade para as organizações (CAMPOS; MELO, 2008), trazendo como principal objetivo o atendimento aos requisitos legais impostos pelos órgãos ambientais (MOREIRA, 2001). Seu propósito é colocar em prática a política ambiental estabelecida pela organização, permitindo conhecer e avaliar os efeitos ambientais das atividades, produtos e serviços, assim como os possíveis efeitos que poderão acontecer mediante acidentes e situações emergenciais (LOZANO; VALLÉS, 2006). Segundo a ISO (2002)¹ citado por POMBO E MAGRINI (2008), a implantação da norma traz inúmeros benefícios à empresa como melhoria no gerenciamento de resíduos utilizando-se da coleta, separação e disposição final, redução do uso de matérias-primas, diminuição do consumo de energia. GAVRONSKI et al. (2008)² citado pelo mesmo autor já mencionado caracteriza outros benefícios da implantação da certificação ambiental como, financeiros através da maior eficiência dos processos, relacionados à sociedade e benefícios de produtividade. Apesar de ter sido utilizada inicialmente como uma ferramenta de política econômica, a gestão ambiental é empregada hoje com o foco de melhorar a eficiência dos processos da empresa e a relação com os diferentes públicos como clientes, comunidade, colaboradores, fornecedores (LOZANO; VALLÉS, 2006).

Para que seja possível implementar um sistema de gestão ambiental é necessário o desenvolvimento de um programa de gestão ambiental que estipule os objetivos, as atividades a serem desenvolvidas e os responsáveis, abrangendo a melhoria contínua e os aspectos ambientais. Um programa de Gestão Ambiental amplamente utilizado no mundo inteiro é aquele baseado na ISO 14001.

Para que cada organização possa implementar um Sistema de Gestão Ambiental de forma organizada e plausível é necessário que haja uma padronização. No âmbito internacional existe a organização ISO (*International Organization for Standardization*) que desenvolveu na área ambiental a norma da série ISO 14001 com as especificações para certificar e avaliar o Sistema de Gestão Ambiental de uma organização (MOURA, 2008). No Brasil, esse órgão é representado pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) que é um membro da ISO e desenvolve as normas brasileiras.

A norma da série ISO 14001 tem por objetivo fornecer um instrumento que auxilie a organização a implantar e avaliar o sistema de gestão ambiental (MOREIRA, 2001; SEIFFERT, 2007; MOURA, 2008), sendo a única série que permite a certificação por terceiros (SEIFFERT, 2007). O objetivo central dessa norma é permitir um equilíbrio da proteção ambiental e da prevenção da poluição com as necessidades socioeconômicas (ABNT, 2004). A NBR ISO 14001 estabelece requisitos do sistema de gestão ambiental que são baseados no programa PDCA (*Plan- Planejar, Do- Executar, Check- Verificar, Act- Agir*) cujo principal objetivo é a melhoria contínua. O planejamento envolve a determinação dos objetivos e processos necessários para atingir as metas determinadas pela política ambiental da organização. A fase de execução refere-se à implantação dos processos e deve ser seguida por uma fase de verificação, onde ocorre o monitoramento dos processos para garantir a conformidade com a política ambiental e com a legislação. Fechando o ciclo, a fase de atuação estabelece agir para melhorar o desempenho garantindo assim a melhoria contínua (ABNT, 2004).

Segundo a definição da ABNT (2004), melhoria contínua é o processo recorrente de se avançar com o sistema da gestão ambiental com o propósito de atingir o aprimoramento do desempenho ambiental geral, coerente com a política ambiental da organização.

Essa norma não estabelece outros requisitos, além daqueles estabelecidos na política ambiental da organização, tais como a prevenção da poluição e a melhoria contínua. Os requisitos propostos são formulados de tal forma que permitem ser adaptados a diversos tipos de sistema de gestão ambiental sendo aplicáveis a qualquer organização, dependendo da política ambiental da organização, da natureza de suas atividades, dos produtos e serviços, do local e das condições de funcionamento do sistema (ABNT, 2004).

No contexto organizacional a comunicação é um fator essencial, pois representa um dos pilares que sustenta o sistema da organização, uma vez que influencia diretamente o poder, a liderança e a tomada de decisão(6). A comunicação em uma organização abrange meios de promover e controlar o fluxo de informações e conteúdos relacionados com as suas atividades (SEIFFERT, 2007). Com a evolução da Comunicação Organizacional, as empresas passaram a perceber a necessidade de melhorar e desenvolver técnicas e estratégias para este processo, mas ainda encontram-se distantes de um modelo eficiente de comunicação (CARDIA, 2004). No contexto organizacional a comunicação é um fator essencial e, como no mundo globalizado ela ocorre de maneira complexa, é necessário o desenvolvimento de estratégias que busquem a melhor forma de transmissão da informação (CARDOSO, 2006; MOREIRA, 2001). O desenvolvimento de uma estratégia de comunicação

implica na escolha da melhor forma de transmissão da informação, com o menor ruído possível, possibilitando assim a melhor compreensão pelo receptor (CARDOSO, 2006). Comunicar-se com eficácia é fazer com que o ouvinte acredite no que está sendo dito (RIBEIRO, 1993). Assim, torna-se possível mudar modos de pensar, influenciar decisões, estabelecer contatos, estimular, conscientizar, liderar e instruir pessoas; divulgar, anunciar, vender (CARDOSO, 2006).

A comunicação pode ser realizada de forma escrita, falada ou simbólica e a sua estrutura deve se adequar ao tipo de atividade a ser realizada de acordo com o objetivo buscado pela organização. Na empresa, a finalidade de transmitir uma informação é fazer com que o receptor crie uma situação de proveito para a organização. Mas muitas vezes a informação acaba sendo prejudicial por não ter sido transmitida de maneira correta ou ao receptor correto. Sendo assim pode-se avaliar a importância que a comunicação tem para uma organização, sendo necessário o exercício correto do processo de troca de informação. Tanto para o público interno quanto para o público externo, é necessário que haja uma seleção das informações a serem transmitidas (SANTOS; BARBOSA, 2004).

Comunicação Ambiental é o uso planejado e estratégico do processo de comunicação, direcionada para a obtenção de um futuro sustentável e capacitação dos grupos sociais para solucionar e prevenir problemas ambientais (DAC, 1999). Conscientes da gravidade da questão ambiental e da necessidade de tomar medidas globais e imediatas as empresas estão tomando iniciativas para o desenvolvimento sustentável (DAC, 1999; NUNES et al., 2006). Mas esta transformação só será observada na cultura da organização quando atingir a forma de atuar dos seus colaboradores. É necessário cada vez mais integrar as questões ambientais e sociais no processo de decisão, mas isto depende de boas práticas de comunicação (NUNES et al., 2006).

O requisito Comunicação da norma NBR ISO 14001 estabelece duas formas de comunicação com as partes interessadas, a interna e a externa. Para as partes internas a comunicação deve ocorrer entre os vários níveis da organização, assegurando-se que todos os seus membros estejam cientes do seu SGA e dos seus aspectos ambientais (MOREIRA, 2001). Em relação às partes interessadas externas a norma exige que a organização comprometa-se com o recebimento, documentação e resposta da comunicação (MOREIRA, 2001). A norma exige também que a organização defina o processo de comunicação de seus aspectos ambientais significativos às partes interessadas externas e registre a sua decisão (MOREIRA, 2001; SEIFFERT, 2007).

Dependendo do nível estratégico do processo de comunicação, a organização pode utilizá-la para realizar o seu marketing verde obtendo impactos positivos na sua imagem (MOREIRA, 2001). Para as partes internas, a comunicação não deve ser limitada a divulgar processos e procedimentos, deve comunicar estratégias e objetivos (NUNES et al., 2006), o que permite um estímulo positivo nos colaboradores induzindo a motivação e evidenciando a importância de cada atividade (SEIFFERT, 2007). Para a externa, possibilita inúmeros benefícios, como a demonstração do desempenho ambiental, metas, investimentos e resultados para clientes, acionistas, parceiros, órgãos ambientais, imprensa, ONGs; realização de programas de educação ambiental para a comunidade local e para a família dos empregados (MOREIRA, 2001; MOURA, 2008). Uma boa comunicação pode não só aperfeiçoar a relação das pessoas com o ambiente, mas também pode melhorar também a qualidade de vida no trabalho, uma vez que a motivação tem o poder de fazer com que o funcionário se sinta valorizado e integrado à empresa (SANTOS; BARBOSA, 2004).

Os veículos utilizados para estabelecer a comunicação são determinantes para o seu sucesso e, por isso, é tão necessária uma análise estratégica deste processo, que deve ser elaborado para permitir o recebimento de informação, a sua análise, resposta e documentação (MOREIRA, 2001). Toda estratégia desenvolvida deve levar em consideração as diferenças sociais, econômicas, culturais e regionais do público (SEIFFERT, 2007).

Os veículos de comunicação mais utilizados externamente na organização são boletins, relatórios anuais, folders, páginas na internet, anúncios em jornais, folhetos, SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), reuniões e eventos, correio eletrônico, cartas e telefonemas (SEIFFERT, 2007; MOURA, 2008). Internamente são utilizados informativos periódicos, folhetos, murais, cartazes, reuniões, correio eletrônico, Intranet e folhetos (SEIFFERT, 2007; MOURA, 2008).

O termo “treinamento” é empregado com o mesmo significado de capacitação, desenvolvimento e formação. Toda aprendizagem resulta em mudança de atitude e, educando-se continuamente o indivíduo, é profundamente influenciado pelo meio onde vive, trabalha e se desenvolve através de seus vários grupos de referência. Torna-se praticamente impossível separar o processo de treinamento da reconstrução da experiência individual. Isso

porque a educação envolve todos os aspectos pelos quais a pessoa adquire compreensão do mundo que a cerca (CARVALHO; NASCIMENTO, 1993).

O treinamento pode ser visto como uma forma de educação especializada para o trabalho, cujo propósito é preparar o indivíduo para o desempenho eficiente de uma determinada atividade. Para o efetivo desenvolvimento de um treinamento dentro de uma organização é necessário que, primeiramente, seja feita uma análise dos quesitos que necessitam de capacitação. Estes podem ser: a empresa, levando em consideração seus objetivos, recursos humanos, ambiente social, econômico e tecnológico; o trabalho desenvolvido, envolvendo análise de cargos, tarefas, operações, funções; e o comportamento, englobando conhecimento, atitude, motivação. Em seguida, elegem-se quais serão os métodos e técnicas utilizadas para servir como base no desenvolvimento do programa. Sendo isso estabelecido, é possível a execução do treinamento, e para finalizar, faz-se a avaliação dos resultados obtidos tanto do ministrante como dos treinandos. A fase de avaliação é muito importante no processo uma vez que faz a verificação do nível de aceitação, nível de aprendizagem e adequação do treinamento (CARVALHO; NASCIMENTO, 1993).

A necessidade de treinamento está vinculada às mudanças econômicas, tecnológicas e sociais que ocorrem dentro da empresa devido às pressões do mercado de trabalho (CARVALHO; NASCIMENTO, 1993). Atualmente o treinamento vem sendo utilizado com o intuito de desenvolver pessoas, criando novas habilidades e também ampliando aquelas já existentes (CAMPOS et al., 2004).

Uma etapa fundamental para a implantação do SGA é fazer com que todas as pessoas atuando em nome da organização estejam cientes da questão ambiental. O sistema só funciona se existirem pessoas capacitadas para realizar suas funções de maneira ambientalmente responsável, e para tanto, não basta que estejam treinadas, é necessário que estejam conscientizadas (MOREIRA, 2001).

Segundo Moura (2008) a norma estabelece que a organização precisa assegurar que qualquer pessoa, atuando em seu nome, que realize tarefas potencialmente impactantes, seja competente, com base em formação apropriada, treinamento ou experiência, devendo reter os registros apropriados dessa formação. A organização deve desenvolver procedimentos para conscientizar os colaboradores da importância de estar em conformidade com a política ambiental e com os requisitos do sistema da gestão ambiental, dos aspectos ambientais significativos reais ou potenciais associados ao seu trabalho, dos benefícios provenientes da melhoria do desempenho pessoal, de suas funções e responsabilidades para atingir a conformidade com os requisitos do sistema da gestão ambiental e das consequências do não cumprimento da norma (ABNT, 2004).

O treinamento é uma importante ferramenta para garantir o sucesso do SGA da organização, e deve ocorrer periodicamente tratando de temas como aspectos e impactos ambientais reais ou potenciais; funções e responsabilidades dos colaboradores; penalidades e riscos do não cumprimento da política ambiental; o papel da marca e da companhia no contexto da sociedade (MOURA, 2008). A norma enfatiza o papel da Alta Administração em conscientizar e motivar seus funcionários evidenciando a importância de um bom desempenho ambiental (MOURA, 2008).

O ideal seria que todos os funcionários recebessem um treinamento sobre as melhores práticas ambientais, mas como muitas vezes isso não é economicamente possível, o alvo dos treinamentos deverá ser direcionado a funcionários que fazem parte do processo de tomada de decisão, ligados ao setor ambiental ou cujas atividades sejam potencialmente impactantes (MOURA, 2008). Nesse sentido, os funcionários que receberem treinamento deverão atuar como transmissores de informação, instruindo seus subordinados a atuar da mesma forma (MOURA, 2008).

A organização deve elaborar um procedimento de Treinamento, Conscientização e Competência para garantir o controle, registro e verificação de eficiência das atividades desenvolvidas (MOREIRA, 2001; SEIFFERT, 2007; MOURA, 2008).

MATERIAIS E MÉTODOS

Para realização deste estudo foi adotado o método quantitativo, por meio da realização de uma pesquisa tipo *survey* em empresas certificadas com a norma ISO 14001. Sob o propósito de cumprir com os objetivos determinados foi desenvolvido um questionário (Apêndice 1) para a coleta de dados, o qual foi dividido em duas partes. A primeira parte compreendeu sete questões sobre os dados gerais da empresa; a segunda parte

possuiu quatro perguntas sobre as informações ambientais e, tiveram ainda, sete perguntas sobre comunicação ambiental e nove sobre a parte de treinamento ambiental englobando quais os treinamentos realizados, como é decidida a necessidade de treinamento. Do total de 24 questões presentes no questionário, quatro foram do tipo múltipla escolha e 20 foram perguntas abertas discursivas. Foi feito um levantamento de dados por meio do questionário que foi respondido pelas empresas, através de seus responsáveis pela área de gestão ambiental. Para alguns questionários (21%) foi feita a aplicação pessoalmente e para outros (79%) o mesmo foi enviado por correio eletrônico. A maneira de resposta dos questionários foi decidida única e exclusivamente pela disponibilidade da empresa. Pela metodologia de correspondência eletrônica, quando foram constatados erros nas respostas ou determinadas perguntas não foram respondidas, solicitou-se que as empresas refizessem as suas respostas. Para as empresas cujo questionário foi aplicado no próprio local de trabalho, as respostas foram anotadas enquanto respondidas. Todas as entrevistas realizadas nas empresas foram gravadas com o intuito de rever as respostas, impedindo assim que ocorressem erros por perda de informação ou compreensão errônea. As respostas foram compiladas e, posteriormente, realizou-se uma análise qualitativa dos resultados encontrados.

RESULTADOS

Foram respondidos dezenove questionários. Em relação às informações gerais das empresas, verifica-se uma predominância de empresas de grande porte, sendo que das dezenove respondentes, doze são de grande porte, três de médio porte e quatro de pequeno porte. Doze empresas atuam no mercado há mais de 30 anos, duas atuam de 21 a 30 anos, uma de 11 a 20 anos e quatro até 10 anos. Treze das empresas estudadas atuam nos mercados nacional e internacional, representando 68,4% e sete atuam apenas no mercado nacional. Além da certificação ISO 14001 que era pré-requisito para considerar a empresa no estudo, algumas ainda possuíam outras certificações. Quatorze apresentam a certificação ISO 9001, nove OHSAS 18001 e duas apresentam ISO/TS 16946, duas FSC (Conselho Brasileiro de Manejo Florestal), duas CERFLOR (Programa Brasileiro de Certificação Florestal). Outras ainda apresentavam certificações PEFC (Certificação de Gestão Florestal Sustentável).

Os resultados da segunda parte do questionário relativa às informações ambientais podem ser vistos na Figura 1. Dentre os objetivos das empresas com a certificação ISO 14001, treze implantaram a norma com o objetivo comum de atender à exigência de mercado, seis com o intuito de cumprir com a legislação ambiental vigente, seis para mapear e reduzir os aspectos e impactos ambientais, cinco para proporcionar a conscientização ambiental, quatro para aumentar e fortalecer a cartela de clientes, quatro para promover a conservação de recursos naturais, três para ter suas práticas ambientais reconhecidas através da certificação, duas para implementar uma política e seus objetivos ambientais, duas citaram ganhos para imagem da organização e duas tratamento de efluentes industriais. Outras empresas citaram ainda outros objetivos como a facilidade que o SGA proporciona, desenvolver sensibilização de cadeia de custódia, resguardar-se de multas ambientais, decisão da alta administração, estar de acordo com os órgãos ambientais.

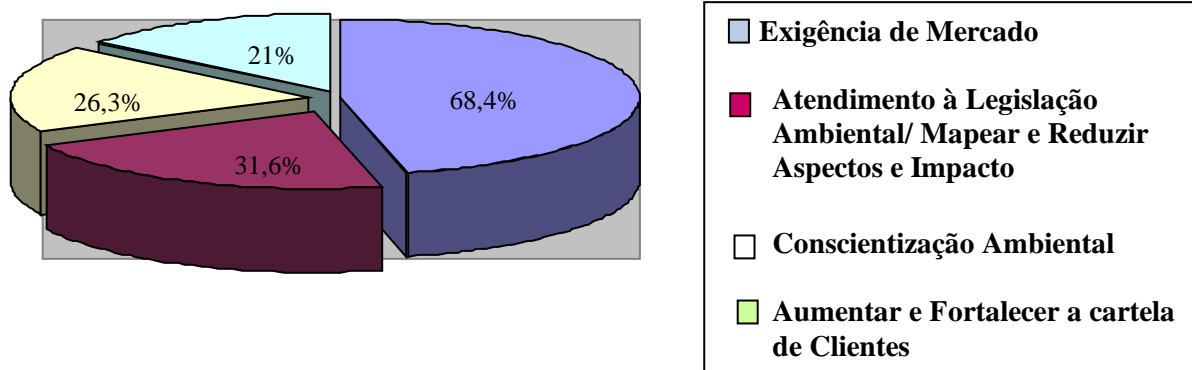


Figura 01 – Objetivo das empresas com a implantação da certificação ISO 14001.

Das empresas respondentes, dez possuem a certificação ISO 14001 de sete a dez anos, seis apresentam de zero a três anos, uma de quatro a seis anos e duas acima de dez anos. Nove empresas citaram como melhorias que a

ISO 14001 proporcionou maior conscientização dos funcionários, oito responderam o atendimento à legislação ambiental vigente, sete maior credibilidade e visibilidade da empresa no mercado de atuação e sete citaram o gerenciamento de resíduos. Cinco afirmaram que proporcionou maior credibilidade. Seis empresas descreveram que foi o controle e redução de aspectos e impactos ambientais, seis a diminuição do consumo de fontes naturais, cinco disseram que as melhorias foram no planejamento de atividades e no trabalho de forma sistêmica, cinco citaram maior comprometimento da empresa com questões ambientais. Três empresas citaram maior comprometimento de clientes e fornecedores com a questão ambiental e duas melhorias foram melhor parceria com clientes e fornecedores. Algumas empresas citaram ainda criação de objetivos e metas, maior cidadania dos funcionários, diminuição do número de páginas impressas, boa reputação junto a órgãos ambientais e desenvolvimento de programas ambientais.

Para a questão sobre a mudança de atitude dos funcionários após a implantação da norma a resposta citadas por todas as empresas foi maior comprometimento e/ou conscientização em relação à questão ambiental. Nove empresas ainda disseram que os funcionários passaram a fazer o descarte correto de resíduos, três comentaram que os funcionários levam os ensinamentos para casa e duas citaram maior participação em trabalhos sociais/comunitários. Outras ainda disseram que os funcionários sentem orgulho da empresa por apresentar a certificação, têm maior comprometimento em relação à empresa, maior envolvimento da alta administração, diminuição do consumo de recursos naturais, cumprimento de legislação, mitigação de aspectos e impactos ambientais e prevenção de acidentes.

Na Figura 02 encontram-se os resultados sobre o levantamento de como é feita a comunicação para os diversos públicos e níveis internos da empresa. Doze empresas responderam que a comunicação é feita através de quadro de avisos, murais ou editais, dez empresas realizam através de correio eletrônico, nove fazem através de palestras e reuniões, nove utilizam intranet, oito usam jornal e sete aplicam treinamentos. Quatro empresas citaram folders como meio de comunicação, três citaram banner, duas site da empresa, duas perguntas ambientais e duas empresas utilizam revista interna. Algumas empresas deram outras respostas sendo elas simbologia CI (comunicação interna) e CE (comunicação externa), jornal bandeja no refeitório, carta e eventos.

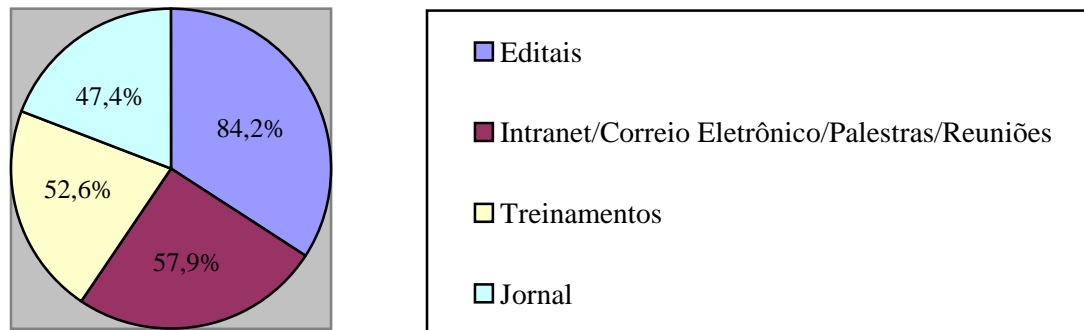


Figura 02 – Principais meios de comunicação para os níveis internos da empresa.

Na Figura 03 são citados os meios mais utilizados pelas empresas para incentivar a opinião e a troca de informação entre os funcionários em seus diversos níveis. Duas empresas deixaram de responder, portanto foi considerado um total de dezessete empresas para esta questão e a porcentagem foi ajustada. Oito empresas utilizam reuniões para incentivar a troca de informação, sete utilizam caixa de sugestão, cinco utilizam intranet, quatro usam correio eletrônico e quatro usam correspondência interna. Três utilizam comunicação baseada na liderança, três telefone. Outras empresas deram respostas individuais como programa para recebimento de retorno dos funcionários, programa para criação de metas e objetivos pelos funcionários e painéis informativos.

Cinco das empresas pesquisadas informaram que utilizam auditorias como estratégia para garantir a eficácia da comunicação e cinco utilizam a avaliação dos indicadores de desempenho. Três empresas aplicam treinamento, três campanhas internas, três intranet, duas não possuem nenhuma estratégia, duas utilizam formulário de comunicação, duas realizam reuniões, duas divulgam os requisitos ambientais nos diferentes níveis da empresa, duas fazem comunicação planejada e documentada, duas dispõem informativos periódicos. Outras empresas citaram ainda que sabem que a comunicação foi eficaz pela mudança de atitude dos funcionários e estabelecimento de procedimento e política.

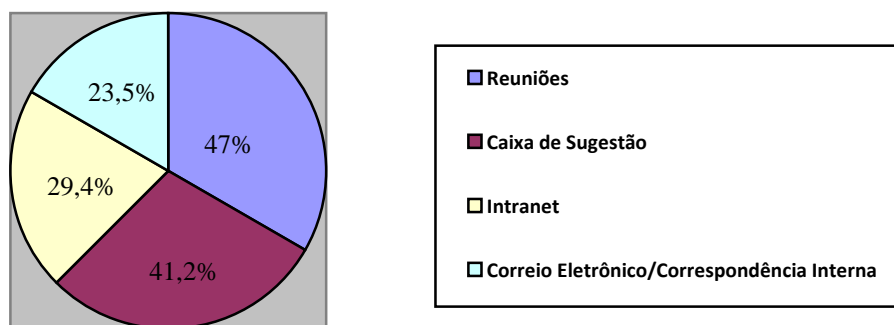


Figura 03 – Meios mais utilizados para incentivar a opinião e a troca de informação entre funcionários

Na Figura 04 estão as respostas mais citadas para resultados obtidos na comunicação interna. Onze empresas afirmaram que houve integração do funcionário com a questão ambiental, seis citaram maior seriedade, responsabilidade e comprometimento dos funcionários, cinco mencionaram mudança dos hábitos, quatro, atuação conjunta (trabalho em equipe) e três, maior divulgação. Outras ainda citaram redução de não-conformidades, atendimento aos indicadores, liderança em cascata, ações preventivas, maior divulgação, padronização do sistema, entendimento do conceito da política ambiental, compromisso da organização com a questão ambiental, transparência nas informações e facilitou o fluxo de informações (entre filiais).

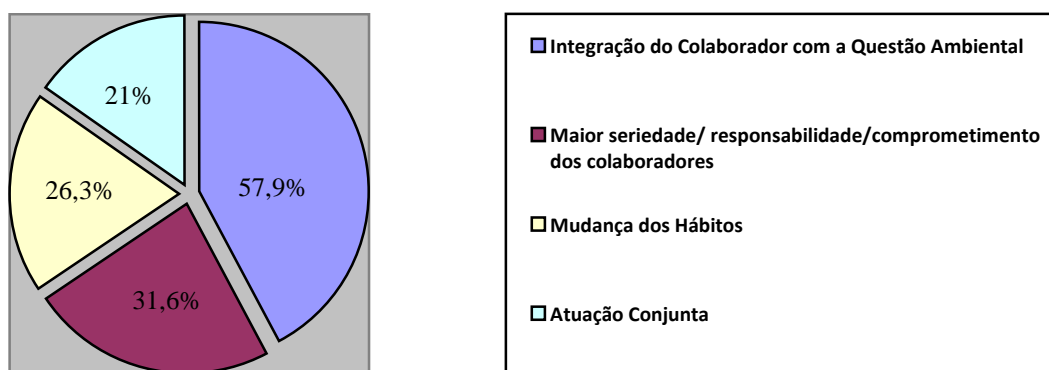


Figura 04 – Respostas mais citadas para resultados obtidos na comunicação interna.

Quinze empresas estudadas utilizam o site da empresa para realizar a comunicação externa, dez utilizam carta, oito enviam correio eletrônico, cinco fazem relatórios, quatro entregam folder, quatro utilizam mídia, quatro usam telefone, quatro fazem reuniões, duas utilizam SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) e duas realizam visitas periódicas. Algumas empresas ainda citaram que utilizam formulários, simbologia CI (Comunicação Interna) e CE (Comunicação Externa), banner e jornal.

Dez empresas responderam que o meio utilizado para fazer a comunicação com a comunidade é através de internet, cinco realizam reuniões e palestras, cinco utilizam carta, quatro fazem por jornal, duas utilizam mídia, duas correio eletrônico, duas manual, duas folders, duas banner. Outras empresas citaram que utilizam central de atendimento, revista, relatórios, visita na localidade e feiras e eventos.

As empresas revelaram que dentro das informações divulgadas na Comunicação Externa para a comunidade, dez não divulgam os aspectos e impactos ambientais da empresa, oito comentaram que divulgam a política ambiental, cinco divulgam os aspectos e impactos da empresa, três divulgam objetivos e metas. Duas empresas divulgam as certificações que a empresa possui, duas o SGA, duas dicas de boas práticas com o ambiente. Outras empresas divulgam informações como visão, missão, prêmios obtidos pela empresa e relatórios de sustentabilidade.

Dez empresas responderam que a maior dificuldade encontrada na comunicação é a colaboração e o entendimento das pessoas, cinco empresas disseram que não há problemas com a comunicação, duas disseram que é saber o que divulgar e outras citaram que a maior dificuldade é a demora da resposta dos órgãos

ambientais, funcionários não conseguem dar um retorno à empresa, comunidade confunde o papel da empresa com o papel dos órgãos ambientais, retorno dos clientes, rotatividade de funcionários e diversidade cultural.

Em relação aos treinamentos realizados (Figura 05), treze responderam que fazem treinamento para gerenciamento de resíduos, onze sobre aspectos e impactos, dez sobre acidentes de trabalho, dez sobre procedimentos, nove sobre política ambiental, sete sobre a certificação ISO 14001, cinco sobre legislação, quatro sobre controle de energia, quatro sobre gestão ambiental, três sobre indicadores ambientais e duas sobre auditores internos. Das dez empresas que citaram o treinamento de acidentes de trabalho, apenas cinco possuem a certificação OHSAS 18001.

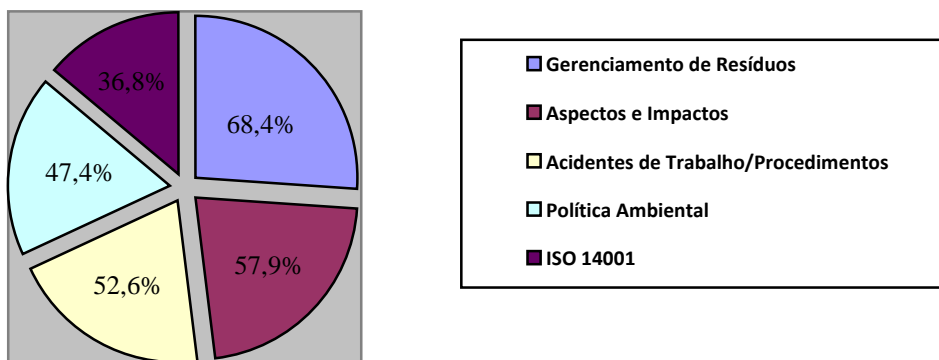


Figura 05 – Treinamentos Ambientais realizados nas empresas.

A Figura 06 mostra as estratégias de como é decidida a necessidade de treinamento dentro da empresa. Onze empresas disseram que é decidida mediante demanda dos superiores, dez decidem através de um planejamento resultante de uma avaliação feita previamente, quatro realizam quando há mudanças no quadro de funcionários ou no procedimento, quatro quando há necessidade de atualização, duas quando há identificação de falhas, duas por sugestão dos funcionários e duas seguem o procedimento.

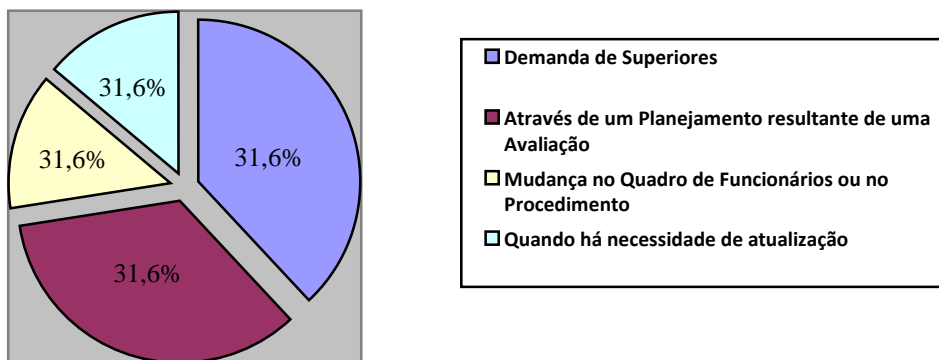


Figura 06 – Maneiras mais citadas de como é decidida a necessidade de treinamentos dentro da empresa.

Sobre o local onde são realizados esses treinamentos, dezessete empresas disseram que os treinamentos são realizados em sala de aula, sete comentaram que são realizados nos próprios postos de trabalho, seis realizam treinamento prático, três citaram palestras em auditórios, duas fazem visitas e atrativos, uma faz através de internet, uma faz campanhas e outra faz leitura de periódicos com discussão em grupo. Quatorze empresas disseram que o nível de aceitação dos participantes dos treinamentos é bom e que os funcionários interagem e fazem perguntas. Apenas uma empresa não faz avaliação e, portanto não pôde responder. Quatro empresas deixaram de responder esta questão, portanto totalizaram-se 15 respondentes.

Dezesseis empresas fazem pergunta de opinião sobre os treinamentos e duas não fazem, sendo que nove fazem através de avaliação escrita e duas fazem através de questionamento de quem solicitou o treinamento. Uma empresa deixou de responder esta questão, portanto ficou um total de 18 empresas.

A Figura 07 mostra os responsáveis por ministrar os treinamentos. Doze empresas disseram que quem ministra os treinamentos é o responsável pelo sistema de gestão, onze é uma empresa qualificada contratada, oito é o técnico responsável pela área, cinco é um funcionário com conhecimento, habilidade e experiência no assunto, uma é a área de Recursos Humanos define a instituição nos treinamentos externos e outra é a consultora da ISO.

Todas as empresas pesquisadas realizam uma avaliação pós-treinamento, sendo que quatorze apresentam um resultado bom e uma ainda não obteve resultados, pois iniciou esta prática recentemente. Três empresas não responderam.

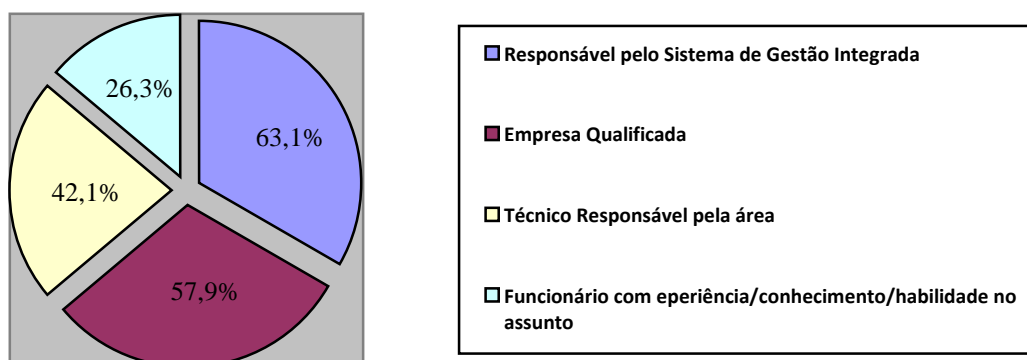


Figura 07 – Responsáveis por ministrar os treinamentos ambientais no âmbito ISO 14001.

A Figura 08 mostra as estratégias escolhidas pelas empresas para a manutenção dos temas tratados nos treinamentos. Dez empresas realizam treinamentos periódicos para fazer a reciclagem do conteúdo, três fazem auditorias internas, três fazem atualização constante dos instrutores, duas fazem treinamentos dinâmicos, duas utilizam temas padrões aplicados a todos os colaboradores e duas utilizam Comunicação Interna como lembrete dos temas tratados. Outras empresas citaram ainda que de acordo com o levantamento de necessidade de treinamento, realizam reuniões de aprofundamento de conteúdo e outra empresa citou que realiza os treinamentos com exemplos que acontecem rotineiramente.

Doze empresas disseram que a periodicidade dos treinamentos depende da identificação de necessidade, nove responderam que é anual, três quando há mudança no procedimento. Duas empresas disseram ser semestral, duas citaram ser semanal, duas realizam a cada dois anos e uma disse ser mensal.

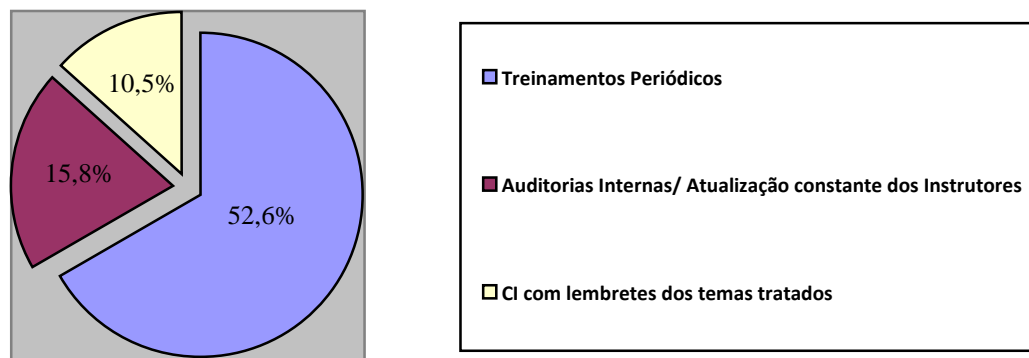


Figura 08 – Estratégias utilizadas para a manutenção dos temas tratados nos treinamentos.

Dez empresas citaram que a maior dificuldade é a disponibilização dos funcionários, quatro disseram que é a falta de interesse ou que os funcionários priorizam outras atividades, três consideraram como dificuldade o treinamento para o público administrativo o qual já apresenta cultura consolidada o que dificulta mudança de hábitos. Duas citaram o entendimento dos colaboradores devido a complexidade das normas e leis ambientais, uma citou que a dificuldade encontra-se no baixo nível educacional do trabalhador, outra disse que a dificuldade está em conscientizar os funcionários da importância no atendimento aos requisitos ambientais e outra. Uma empresa deixou de responder então foi considerado um total de 18 empresas.

CONCLUSÕES

Com base no trabalho realizado, concluiu-se que:

A maioria das empresas que apresenta a ISO 14001 neste estudo atua no mercado internacional reforçando a idéia de que esta certificação é exigida neste mercado. O sistema de gestão integrado tem sido uma prática muito adotada atualmente, devido aos seus inúmeros benefícios que facilitam a gestão, os procedimentos e também as auditorias. Algumas empresas adotam uma atitude passiva em relação à Comunicação Externa utilizando meios em que a parte interessada necessita ir atrás da informação. Isto mostra que as empresas não estão conseguindo aproveitar os benefícios provenientes da certificação, a qual permite desenvolver marketing verde, garantir uma boa relação com a comunidade, órgãos ambientais, clientes e fornecedores entre outros.

A colaboração e o entendimento por parte das pessoas, falta de interesse ou priorização de outras atividades e a disponibilização dos funcionários para os treinamentos foram as maiores dificuldades encontradas na comunicação e treinamento. Isto demonstra que ainda há falta de visão estratégica da Alta Administração fazendo com que haja falha na compreensão da importância da certificação para a empresa e do entendimento do papel de cada um no SGA. Em um primeiro momento, a comunicação parece estar sendo realizada com eficiência, mas quando é feita uma análise mais aprofundada, verifica-se o contrário. As empresas conseguem fazer com que seus colaboradores realizem as tarefas de acordo com a ISO 14001, mas não parecem conseguir fazê-los entender a norma de forma sistêmica.

Ainda não há envolvimento suficiente da alta administração com a certificação, o que dificulta e até mesmo põe em risco o SGA. É necessário que haja uma mudança neste sentido para que as empresas consigam aproveitar ao máximo as vantagens que a ISO 14001 traz e transmitir esta cultura aos seus funcionários.

Finalmente, treinamento e comunicação são essenciais para implantação e a manutenção do SGA, uma vez que permitem o fluxo de informações constante, a padronização do sistema e a mudança dos hábitos dos funcionários, cumprindo com o fim essencial da norma: prevenir a poluição e melhorar continuamente processos, produtos e serviços. E isto reflete diretamente na qualidade de vida de toda a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABNT- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 14001. Sistema de Gestão Ambiental- Requisitos com orientação para uso. 2. ed. ABNT. Rio de Janeiro: 2004.
2. ALBERTI, M., CAINI, L., CALABRESE, A., ROSSI, D. Evaluation of the costs and benefits of an environmental management system. *International Journal of Production Research*. 2000 nov; 38 (17): 4455-4466.
3. ATTALI, J. Nomadismo e Liberdade. São Paulo: Estudos Avançados, 1993.
4. AVILA, G. J.; PAIVA, E. L. Processos operacionais e resultados de empresas brasileiras após a certificação ambiental ISO14001. *Gestão & Produção*. 2006;13,(3): 475-487.
5. BILLIG, O. A.; CAMILATO, S. P. Sistema de Gestão Integrada de Qualidade, Segurança, Meio-Ambiente e Saúde. Unisinos [dissertação de mestrado em Engenharia da Produção] 2008 [capturado em 2010 novembro 15] Disponível em: <http://www.ftec.com.br/empresajr/revista/autor/pdf/osvaldo1.pdf>
6. CAMPOS, L. M. S.; MELO, D. A. Indicadores de desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): uma pesquisa teórica. UNIVALI: Produção, 2008.
7. CAMPOS, K. C. L.; BARDUCHI, A. L. J.; MARQUES, D. G.; RAMOS, K. P.; SANTOS, L. A. D.; BECKER, T. J. Avaliação do Sistema de Treinamento e Desenvolvimento em Empresas Paulistas de Médio e Grande Porte. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. 2004; 17 (3): 435-446.

8. CARDIA, A. N. Comunicação interna e gestão da qualidade total: o caso Volkswagen – unidade Resende. Universidade de Santo Amaro: Revista Produção v. 14 n. 2, 2004.
9. CARDOSO, O. O. Comunicação empresarial *versus* comunicação organizacional: novos desafios teóricos. RAP. 2006; 40 (6): 1123-44.
10. CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Editora Livraria Pioneira; 1993.
11. DAC - WORKING PARTY ON DEVELOPMENT COOPERATION AND ENVIRONMENT. Environmental Communication: Applying Communication Tools Towards Sustainable Development. Paris: Organisation for Economic co-operation and development, 1999.
12. DONAIRE, D. Gestão Ambiental na Empresa. São Paulo: Editora Atlas, 1999.
13. DUARTE, N. S. F.; OLIVEIRA, F. J. A comunicação em Sistema de Gestão. São Paulo: Revista Meio Ambiente Industrial, 2009.
14. ENEGEP [periódico online] 1999 [capturado em 2010 novembro 15] Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1999_A0341.PDF
15. FILHO, A. G.; WATZLAWICK, L. F. Importância da certificação de um SGA-ISO 14001 para empresas. UNICENTRO Lato Sensu [revista eletrônica] 2008[capturado em 2010 outubro 21]; Disponível em: http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/6%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Agrarias/PDF/6-Ed6_CA-Impor.pdf
16. GONÇALVES, P. M. O psicólogo nas organizações de treinamento. Portal do psicólogo, 2005. Disponível em: <www.psicologia.com.pt/artigos/textos/A0263.pdf>. Acesso em: 27 de março de 2010, 18:29.
17. KOTTER, J. P.; SCHLESINGER, L. A. Choosing Strategies for Change. Harvard Business Review. 1979.
18. ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas. ABNT NBR ISO 14001. Sistema de Gestão Ambiental- Requisitos com orientação para uso. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.
19. LAROUSSE CULTURAL. Dicionário de Língua Portuguesa. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1992.
20. LOZANO, M.; VALLÉS, L. An analysis of the implementation of an environmental management system in a local public administration. Journal of Environmental Management: 82 (2007) 495–511, 2006.
21. MOREIRA, M. S. Estratégias e Implantação do Sistema de Gestão Ambiental (Modelo ISO 14001). Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2001.
22. MOURA, L. A. Qualidade e Gestão Ambiental: Sustentabilidade e Implantação da ISO 14001. 5. ed. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2008.
23. NICOLELLA, G.; MARQUES, J. F.; SKORUPA, L. A. Sistema de Gestão Ambiental: aspectos teóricos e análise de um conjunto de empresas da região de Campinas, SP. JAGUARIÚNA: EMBRAPA Meio Ambiente, 2004.
24. NUNES, A.; BRANDÃO, A.; CRUZ, C.; CHAMIÇO, F.; REIS, I.; MARQUES, J. P.; MARTINS, J. C.; MATOS, M.; COSTA, S.; LOPES, T.; FURTADO, T. Comunicação Interna nas empresas: Boas práticas de Comunicação Interna em matéria de Desenvolvimento Sustentável. Portugal: Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável, 2006.
25. OLIVEIRA, O. J.; PINHEIRO, C. R. M. S. Implantação de sistemas de gestão ambiental ISO 14001: uma contribuição da área de gestão de pessoas. Gest. Prod. 2010; 17 (1): 51-61.
26. OECD. Environmental Communication. Working Party on Development Cooperation and Environment 1999 [capturado em 2010 maio 24]; Disponível em: <http://www.oecd.org/dataoecd/8/49/2447061.pdf>
27. POMBO, F. R.; MAGRINI, A. Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil. Gest. Prod. 2008; 15 (1): 1-10.
28. PEREIRA, A. C. B.; BATISTA, V. X. A Implementação do Sistema de Gestão Ambiental e a Influência dos contratados. São Paulo: Centro Universitário SENAC, II Workshop Gestão Integrada: Risco e Sustentabilidade, 2006.
29. POMBO, F. R.; MAGRINI, A. Panorama de aplicação da norma ISO 14001 no Brasil. São Carlos: Gest. Prod. v. 15, n. 1, p. 1-10, 2008.
30. RIBEIRO, L. Comunicação Global: A mágica da influência. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1993.
31. SANTOS, J. D. A comunicação interna favorecendo a qualidade de vida no trabalho. [revista científica eletrônica de ciências contábeis] 2004 outubro [capturado em 2010 maio 24]; (4) Disponível em: <http://www.revista.inf.br/contabeis04/pages/artigos/cc-edico4-anoII-art03.pdf>
32. SAMMALISTO, K.; BRORSON, T. Training and communication in the implementation of environmental management systems (ISO 14001): a case study at the University of Gävle, Sweden. Journal of Cleaner Production. 2006; 16 (2008): 299-309.
33. SANTOS, J. D.; BARBOSA, R. A comunicação interna favorecendo a qualidade de vida no trabalho. São Paulo: revista científica eletrônica de ciências contábeis – ISSN: 1679-3870, 2004.
34. SEIFFERT, M. E. B. ISO 14001: Sistema de Gestão Ambiental. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

34. VAN BELLEN, H. M.; ZAMPIERI, S. L.; KARNAUKHOVA, E.; PEREIRA, P. R.; PURNHAGEN, R. H. A. Implementação do S.G.A. e a imagem pública das empresas: exploração de uma nova imagem ambiental.