



CERTIFICAÇÃO ISO 14001 EM EMPRESA DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUO QUÍMICO: ESTUDO DE CASO DA AMBICAMP®

Mariana Cortijo Costa¹ (mariana.cortijo@yahoo.com.br), Maria Luisa de Sousa Ross² (tecnico@ambicampbrasil.com.br), Cíntia Maria Tosta Maciel² (regulatorios@ambicampbrasil.com.br)

1 UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
2 AMBICAMP® COLETA E DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS

RESUMO

Na atualidade observa-se que o inadequado gerenciamento de resíduos sólidos, em especial, resíduos de serviço de saúde, geram impactos imediatos no ambiente e na saúde. Para resolver essas questões são editadas leis e normas que regulam as atividades de seus geradores. As empresas estão sujeitas à demandas do ambiente, o que leva a necessidade constante de se adaptar a ele e uma das exigências é a adoção de um sistema de gestão ambiental a fim de gerar maior eficiência, redução de custos ambientais, fidelizar e conquistar novos clientes. A gestão ambiental nas organizações está evidenciada pela implementação dos Sistemas de Gestão Ambiental em conformidade com as normas ambientais, das quais a ISO 14001 é a mais conhecida e difundida em todo o mundo. Embora a certificação não seja o único fator que influencia na escolha de uma empresa, é um diferencial e por esta razão a AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos implementou a ISO 14001 caminhando rumo a um desenvolvimento mais sustentável, justo e saudável. Neste trabalho objetivou-se correlacionar o nível de satisfação dos clientes atendidos pela empresa AMBICAMP® com as certificações adquiridas em função do atendimento aos requisitos da Norma ISO 14001, para tanto, foi realizada coleta de dados de fonte primária, que contou com o número total de contratos firmados e resultados das pesquisas de satisfação, que são feitas anualmente pela empresa. Constatou-se que, muito embora a certificação não seja o único motivo para contratação de prestadores de serviço, o atendimento aos requisitos promovem melhoria contínua de todo o processo, culminando na fidelização de clientes e marketing ambiental positivo para conquista de novos mercados.

Palavras-chave: Gestão ambiental; resíduos sólidos químicos; certificação ambiental.

CERTIFICATION ISO 14001 IN COMPANY OF CHEMICAL WASTE MANAGEMENT: CASE STUDY OF AMBICAMP®

ABSTRACT

Nowadays it is clearly seen that inadequate management of solid waste, specially, medical waste, has immediate impacts on the environment and health. To solve these issues laws are edited to regulate these activities. In this context AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos was created to offer and provide management of a chemical waste services. Organizations are constantly subject to environment's demands and one of this includes adopting environmental management to increasing efficiency, reducing environmental costs and winning new customers. Environmental management in organizations is evidenced by the implementation of Environmental Management Systems in accordance with environmental standards, which one ISO 14001 is the most known and widespread throughout the world. Although certification is not the only factor that influences the choice of company, it is a differential; for this reason AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos implemented the ISO 14001 so as to move towards more health, equitable and sustainable development. The purpose of this paper was correlate the customers



satisfaction with certification acquired according the requirements of ISO 14001. Data collection was performed about the particular contracts and the results about the satisfaction research were analyzed. It was concluded that the certification is not de only reason to choose a service providers, but the compliance requirements promote continuous improvement of the whole process with customer loyalty and a positive environmental marketing to conquest new markets.

Keywords: Environmental management; chemical waste; environmental certification.

1. INTRODUÇÃO

Há mais de 40 anos ocorreu a primeira conferência mundial sobre meio ambiente, conhecida como Conferência de Estocolmo.

Este encontro, que contou com representantes de vários países, aconteceu, também, como resposta à manifestação de grupos que questionavam o modelo de desenvolvimento adotado e o impacto da industrialização sobre o meio e suas significativas conexões com a qualidade de vida.

Ainda que este importante marco em matéria ambiental tenha acontecido no ano de 1972 e iniciado os debates sobre os complexos problemas ambientais, o que se percebe é que, mesmo com vários instrumentos, inclusive normativos, as iniciativas em prol do ambiente, principalmente nas organizações privadas, são ainda incipientes, pois embora já tenha havido a desmistificação de que os recursos ambientais são inesgotáveis, as empresas se comportam como se de fato fossem ilimitados.

Outro importante marco ambiental ocorreu em 1992 com a Rio-92, encontro que possibilitou a conceituação de vários princípios ambientais, definição de diretrizes e elaboração de documentos fundamentais para entidades públicas e privadas. Entre estes destaca-se a Agenda 21 que elenca e conecta os principais eixos ambientais com questões econômicas e sociais, ressaltando a necessidade de mudanças para promover qualidade de vida, saúde e proteção ambiental.

Este documento, reconhecido pela sua complexidade, tem por objetivo principal a concretização dos princípios ambientais que devem ser adotados pelos governos, com a participação social, mas que também podem ser implementados nas organizações (COSTA, 2015).

Como forma de incentivar e pressionar as organizações a adequarem suas atividades e estrutura para atendimento aos princípios elaborados nos diversos encontros mundiais, entre eles o do desenvolvimento sustentável, da precaução e prevenção, surgem ferramentas que além de proporcionarem benefícios ambientais, possibilitam retornos econômicos.

Neste contexto a International Organization for Standardization – ISO, através do Comitê Técnico TC-207, formado por representantes dos países membros, inicia, em 1993, os trabalhos para elaboração da série de Normas ISO 14000, que finda com sua primeira publicação em 1996, cujo objetivo foi o de criar uma padronização e desenvolvimento de um sistema de gestão ambiental para as empresas, proporcionando controle de seus aspectos ambientais e melhoria de seu desempenho (ISO, 2016).

Pautada nos preceitos que norteiam a responsabilidade socioambiental a empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos, presta serviços de gerenciamento de resíduos químicos gerados, principalmente, em estabelecimentos da área de saúde como hospitais, laboratórios de análises clínicas, farmácias de manipulação, drogarias, indústrias farmacêuticas, instituições de ensino, entre outras.

O serviço realizado engloba além da coleta, o transporte, armazenamento temporário e destinação ambientalmente correta, em consonância com o conjunto normativo que regula a atividade. Também são ministrados treinamentos específicos que dão suporte aos seus clientes quanto à minimização na geração do resíduo, sua segregação, acondicionamento e armazenagem, de forma a atender a legislação vigente, preservar o meio ambiente e salvaguardar a saúde e qualidade de vida dos colaboradores que atuam neste ramo de atividade.

Certos de que a adequação ambiental em seus processos e produtos é um diferencial importante para a organização, a empresa AMBICAMP®, fundada no ano de 2000, possui certificação em conformidade com as exigências da ISO 14001 desde 2007 e por acreditar que a melhoria



contínua de seus processos e serviços promove impactos positivos na avaliação de satisfação de seus clientes, vêm se readequando nos moldes da nova versão ISO 14001, publicada em 2015, objetivando sua terceira Recertificação.

2. OBJETIVO

Este trabalho teve por objetivo verificar se a certificação ISO 14001 é um dos fatores que influencia na seleção e escolha da empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos como prestadora de serviço na área de gerenciamento de resíduos químicos.

Objetivou-se, também analisar se o nível de satisfação dos clientes atendidos pela empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos está relacionado com as certificações da Norma ISO 14001 e se após a comprovação do atendimento aos requisitos da Norma houve aumento neste índice.

3. METODOLOGIA

No presente trabalho realizou-se levantamento e análise de dados referente à empresas certificadas na Norma ISO 14001 no Brasil identificando os diferentes ramos de atividades e setorizando por estados do país, utilizando, para tanto, base de dados do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, e base de dados da International Organization for Standardization como fontes secundárias.

Foi realizado também levantamento e análise de dados, utilizados como fonte primária, aqueles fornecidos pela empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos, objeto de estudo deste trabalho.

Assim, foram verificados o número de contratos firmados com geradores de resíduos químicos para prestação de serviço de gerenciamento no período de 2007 a fevereiro de 2016 e identificado o impacto positivo das certificações ISO 14001, principalmente da ocorrida em 2013 para a fidelização e aumento do número de clientes atendido pela empresa. Tendo em vista que a empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos realiza anualmente pesquisa de satisfação da prestação de seu serviço, o conteúdo desta e seus resultados foram avaliados e representados graficamente.

Também foi realizada pesquisa bibliográfica acerca do tipo de resíduo que compreende o escopo de trabalho da AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos, suas implicações ambientais, seu gerenciamento além do amparo legal e particularidades que envolve a certificação ISO 14001.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Problemática dos resíduos sólidos

Atualmente enfrentamos vários problemas ambientais dentre os quais destaca-se, pela complexidade e a diversidade, a geração de resíduos sólidos provenientes de atividades industriais e pós consumo que, descartados de maneira inadequada e sem efetivo gerenciamento, proporcionam significativos impactos para o meio, entre eles a degradação ambiental, poluição e contaminação do solo, água, ar, que afetam diretamente a qualidade de vida e saúde humana.

Para Fonseca (2007) as mudanças ambientais globais estão associadas ao crescimento da população e ao modelo de desenvolvimento no qual todos se inserem, que propicia a exploração dos recursos naturais e a intensa industrialização como forma de crescimento econômico.

Esse modelo adotado foi bastante questionado no final da década dos anos 60, proporcionando debates entre vários líderes mundiais na Conferência de Estocolmo, em 1972, principal marco em matéria ambiental e pioneiro, pois antecedeu às várias outras conferências mundiais.

O encontro foi crucial para que os diferentes países repensassem seus modelos econômicos e dissociassem a ideia de exploração natural com riqueza.

Como forma de regular, pressionar a coletividade e despertar-la para a consciência da responsabilização pelo ambiente, foram promulgadas leis contemplando instrumentos e diretrizes que objetivam a proteção do ambiente e do homem (COSTA, 2015).



Assim, com o objetivo de proteger ambientes especiais, pelas suas características e sua importância ecológica, disciplinar e impor limitações às ações do homem em prol de um ambiente saudável e equilibrado, foram sancionadas leis e mecanismos de imposição de sanções em todas as esferas (FREELAND, 2005).

O Brasil conta com extensa legislação que disciplina a questão ambiental em seus múltiplos aspectos, entre eles a temática de resíduos sólidos que possui várias normas que preconizam o gerenciamento das diversas tipologias de resíduos nos locais onde são gerados.

Em 2010, após quase vinte anos de tramitação, foi promulgada a Política Nacional de Resíduos Sólidos – Lei nº 12.305 (BRASIL, 2010) que apresenta importantes instrumentos de planejamento a serem implementados nos três entes da federação com envolvimento e participação da população. Inova a Lei ao incluir os consumidores finais na responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto.

Ao instituir em seu artigo 33 a obrigatoriedade da implantação de logística reversa em setores industriais, cujo rol não é taxativo, exige do segundo setor – empresas e indústrias – alternativas para gestão dos resíduos gerados em suas cadeias produtivas.

Assim como outras normas que antecederam à sua promulgação, conceitua as diferentes tipologias de resíduos, inclusive quanto a sua periculosidade, condicionando a gestão e gerenciamento destes ao cumprimento de regulamentações específicas.

Dentre as diferentes tipologias de resíduos perigosos há a categoria de resíduos provenientes dos serviços de saúde, que apresentam legislação própria no que tange todo seu gerenciamento, que preconiza regras desde sua geração à correta destinação final.

4.1.1 Resíduos de Serviço de Saúde

Resíduos de serviço de saúde são aqueles gerados nos estabelecimentos relacionados com o atendimento à saúde humana ou animal. O artigo 1º da Resolução CONAMA nº 358/05 (CONAMA, 2014) elenca uma série de locais que geram esse tipo de resíduo, entre eles laboratórios analíticos de produtos para saúde, distribuidores de produtos farmacêuticos, drogarias, farmácias e que em virtude de suas características necessitam de processos diferenciados em seu manejo.

Esta mesma Resolução estabelece a obrigatoriedade do gerenciamento dos resíduos de saúde que deverá compreender ações de minimização na sua geração, segregação, correto acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final ambientalmente correta, objetivando com essas etapas, proteção à saúde e ao meio ambiente.

Assim, os geradores destes resíduos devem elaborar e implementar Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, adequado ao grupo do resíduo que geram, como preconiza a Resolução da Diretoria Colegiada nº 306/04 (ANVISA, 2015).

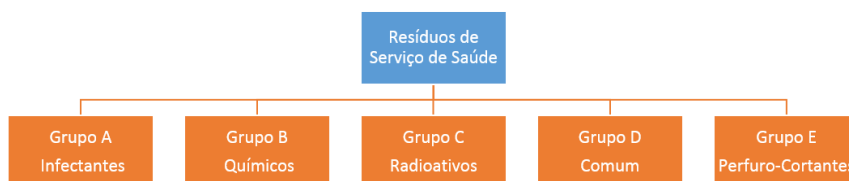
A Agência Nacional de Vigilância Sanitária e o Conselho Nacional de Meio Ambiente, diante da diversidade dos resíduos gerados, adota mesma classificação, como se depreende da Figura 1.

Os resíduos de serviço de saúde, embora representem pequena parcela em relação ao total de resíduos gerados, podem contaminar toda a massa coletada quando dispostos juntamente, além de apresentarem riscos adicionais aos trabalhadores dos serviços de saúde e para a coletividade, por isso é fundamental que sejam gerenciados de maneira adequada.

A pesquisa realizada para o Plano Nacional de Resíduos Sólidos (2012) apresenta dados de que a maioria dos municípios brasileiros não utiliza um sistema apropriado para efetuar a coleta, o tratamento e a disposição final deste resíduo. De um total de 4.469 municípios pesquisados, 41,5% não realizam qualquer tipo de processamento para o resíduo proveniente dos serviços de saúde e 52,7% dispõem este tipo de resíduo em lixões.



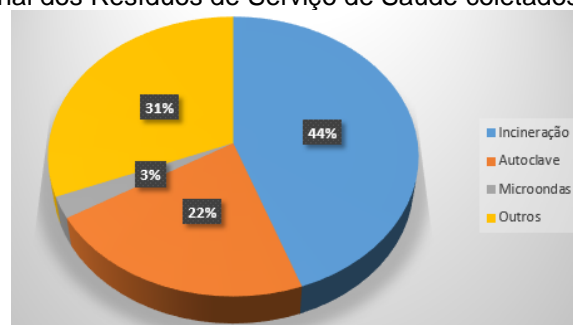
Figura 1. Classificação dos Resíduos de Serviços de Saúde



A pesquisa realizada para o Plano Nacional de Resíduos Sólidos (2012) apresenta dados de que a maioria dos municípios brasileiros não utiliza um sistema apropriado para efetuar a coleta, o tratamento e a disposição final deste resíduo. De um total de 4.469 municípios pesquisados, 41,5% não realizam qualquer tipo de processamento para o resíduo proveniente dos serviços de saúde e 52,7% dispõem este tipo de resíduo em lixões.

Em 2014 foi realizada pesquisa pela ABRELPE (2014) que demonstra melhora no panorama brasileiro (Figura 2), mas salienta que há desconhecimento sobre a quantidade total gerada e o destino real do resíduo do serviço de saúde. A categoria “outros” apresentada na Figura 2 compreende a destinação em aterros, valas sépticas e lixões.

Figura 2. Destinação Final dos Resíduos de Serviço de Saúde coletados pelo municípios em 2014



Fonte: Adaptado de ABRELPE (2014)

Embora estas pesquisas não esgotem a problemática da geração e descarte inadequado de resíduos do serviço de saúde é latente a necessidade de implementação e fiscalização dos planos de gerenciamento específicos para esses tipos de resíduos, tendo em vista os significativos danos que causam ao ambiente e ao homem.

4.1.2 Resíduos do Serviço de Saúde contaminados com grupo B

Compreende os resíduos que contêm substâncias químicas que podem apresentar risco à saúde pública e ao meio ambiente dependendo de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade, como medicamentos, reagentes de laboratórios, sobras analíticas, solventes orgânicos, matéria prima farmacêutica, paramentação farmacêutica, entre outros resíduos contaminados com químicos. Em pesquisas não foram verificados estudos gravimétricos que forneçam informações a respeito da real composição **dos resíduos** de serviços de saúde, assim, não há como mensurar o volume de resíduo contaminado com o grupo B.



4.2 Gerenciamento de Resíduos Químicos realizado pela AMBICAMP®

A empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos fundou-se em 2000 com o propósito de consultoria, mas após a promulgação de Resoluções que exigiam, dos responsáveis pelos estabelecimentos de saúde, a elaboração, implementação e execução do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, passou a ofertar a prestação deste serviço, ou seja, a de diagnóstico da quantidade de resíduo de saúde gerado e contaminado com químicos, a coleta, o transporte, o armazenamento temporário e a destinação final ambientalmente adequada destes resíduos.

Desta forma e alinhados às obrigatoriedades previstas na RDC nº 306/04 (ANVISA, 2015) e CONAMA nº 358/05 (CONAMA, 2014) desenvolveram documento (Plano de Gerenciamento de Resíduos) que contempla as especificidades do gerador, entre elas os tipos de embalagens adequados ao resíduo gerado, devidamente sinalizada e rotulada, conforme exigências normativas, a periodicidade de coleta, recomendações para manuseio, segregação, acondicionamento e armazenamento do resíduo no local de geração, entre outros elementos. Após a coleta, em veículo devidamente equipado para carregar esse tipo de resíduo, as embalagens são descarregadas e armazenadas temporariamente em local adequado na empresa AMBICAMP®, separadas por tipo e destinadas para coprocessamento ou incineração, cujas as cinzas são dispostas em aterro classe I. Após, é emitido certificado de destinação final e encaminhado ao gerador, para fins de fiscalização e em conformidade com o que preconiza a legislação ambiental vigente.

Ainda compreende o escopo de trabalho da empresa AMBICAMP® treinamentos para os colaboradores dos estabelecimentos gerenciados, entre os quais destacam-se os hospitais, laboratórios de análises clínicas, farmácias de manipulação, drogarias, indústrias farmacêuticas e instituições de ensino público e privado, que possibilitam a efetiva implementação do Plano de Gerenciamento de Resíduos nestes locais.

A AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos preocupa-se, na execução de seu trabalho, além do cumprimento à legislação vigente, atender aos princípios que norteiam e disciplinam a atuação em matéria ambiental, ou seja, o de sustentabilidade, preservação e proteção do meio. Assim, e buscando sempre a excelência na prestação de seus serviços e melhoria contínua de seus processos, no ano de 2007 certificou-se na ISO 14001, obtendo sua segunda certificação em 2013.

Para as duas certificações foram propostos indicadores baseados nas exigências da norma e na realidade da empresa, proporcionando o monitoramento destes pela equipe gestora, resolução de problemas e tomada de decisões com olhar holístico e multidisciplinar e melhoria contínua de seus processos internos e externos.

4.3 Certificação ISO 14001 na AMBICAMP®

De acordo com a UNEP (2002) empresas que desejam ser líderes em seus segmentos estão rompendo com o paradigma da obtenção somente do lucro e passaram, principalmente após as Conferências do Rio de Janeiro ocorridas em 1992 e em 2002, a repensar seus objetivos e a considerar questões ambientais dentro de seus processos. O investimento em meio ambiente passou a representar uma estratégia na conquista de novos mercados (EPELBAUM, 2004).

Essa nova visão de gestão empresarial tem estreita relação com a promulgação de leis mais rigorosas em matéria ambiental, cujo objetivo maior é a proteção do ambiente para as presentes e futuras gerações e a redução do impacto ambiental (COSTA, 2015).

Outro ponto que vêm contribuindo para mudanças estratégias empresariais, na opinião de Epelbaum (2004) é a alteração do comportamento de consumidores que passaram a valorizar a qualidade no consumo acima da quantidade. Para atender a esse novo modelo, empresas de vários setores se readequaram e aderiram às normas de gestão da qualidade ISO 9001 e ambiental ISO 14001.

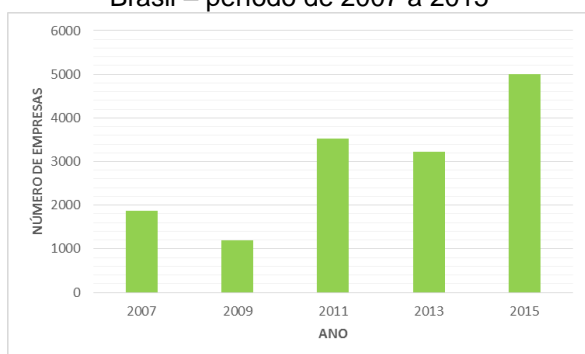


Embora o número de empresas certificadas no Brasil seja menor quando comparado com países europeus, China, Japão, Índia e Estados Unidos (ISO, 2015), observa-se que o número de certificados emitidos vêm aumentando, seguindo a tendência mundial e reforçando a ideia de que os gestores estão se preocupando mais com a imagem de suas empresas, produtos e serviços; com a responsabilidade corporativa; com a sustentabilidade; gestão de risco; e, gestão ambiental.

De acordo com a pesquisa The ISO Sorvery (ISO, 2015) o Brasil, em 2015, possuía 5000 empresas certificadas em conformidade com os requisitos ISO 14001. Ainda que não haja um crescimento linear do número de empresas certificadas, percebe-se que a quantidade de certificados em vigência vem crescendo gradativamente (Figura 3).

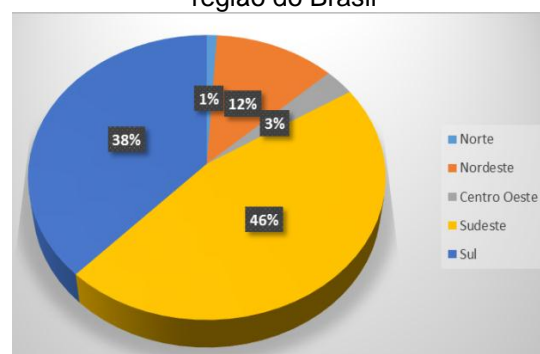
O INMETRO (2016), órgão brasileiro responsável pela sistematização de dados e informações acerca da certificação de empresas, permite a identificação das regiões do país com maior e menor concentração de empresas certificadas na ISO 14001 (Figura 4) e as setoriza por ramos de atividades (Figura 5).

Figura 3. Empresas certificadas ISO 14001 no Brasil – período de 2007 a 2015



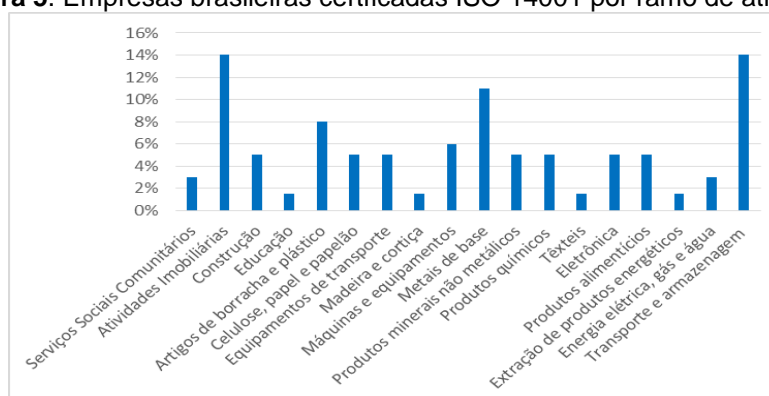
Fonte: ISO (2015)

Figura 4. Empresas certificadas ISO 14001 por região do Brasil



Fonte: INMETRO (2016)

Figura 5. Empresas brasileiras certificadas ISO 14001 por ramo de atividade



Fonte: INMETRO (2016)

A empresa AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos organizou-se e adequou-se para atender os requisitos da norma ISO 14001, definindo objetivos estratégicos ambientais, que culminaram no atendimento às exigências legais, que lhe garantiu a primeira certificação, em 2007, mas não só, teve por intuito desenvolver atitudes pró-ativas em relação ao meio. Em 2013, ainda utilizando a versão da norma 14001:2004, alcançou sua segunda certificação, demonstrando conformidade com os requisitos legais, adequação da política ambiental dentro do



escopo de gestão ambiental, além da adoção de medidas que minimizaram impactos ambientais adversos na prestação de seus serviços.

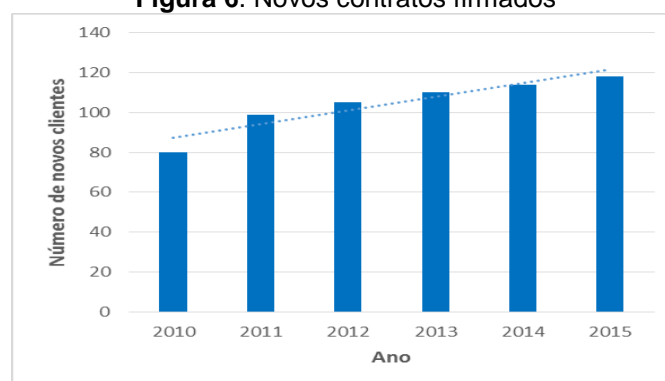
A implantação de um sistema de gestão ambiental não é uma obrigatoriedade, mas quando absorvida pela empresa promove mudanças significativas que refletem na prestação do serviço e são percebidas por seus clientes.

Embora a certificação nas Normas da ISO não seja o único fator que influencia na escolha de empresas como prestadoras de serviço, há que se considerar que a utilização do *marketing* ambiental sustentado por um gerenciamento ambiental pró-ativo representa um fator competitivo (EPELBAUM, 2004).

A empresa AMBICAMP® passou de 150 clientes atendidos em 2004 para 1110 clientes até o mês de fevereiro de 2016, e ainda que se reconheça ter havido um esforço de seus departamentos comercial, técnico e operacional para conquistar e fidelizar clientes, a capacidade de atender as expectativas, satisfazer os clientes e conferir-lhes confiança e segurança quanto ao cumprimento da totalidade das normas ambientais, comprovada pela certificação ISO 14001, é um diferencial.

Comunicar os resultados da empresa para as partes interessadas é essencial para divulgar suas ações da gestão ambiental, além de contribuir para construção de uma imagem responsável e melhor em relação ao meio (EPELBAUM, 2004), o que também contribui na conquista de novos clientes e ganho de mercado, o que de fato vem ocorrendo na empresa, como se observa na Figura 6.

Figura 6. Novos contratos firmados

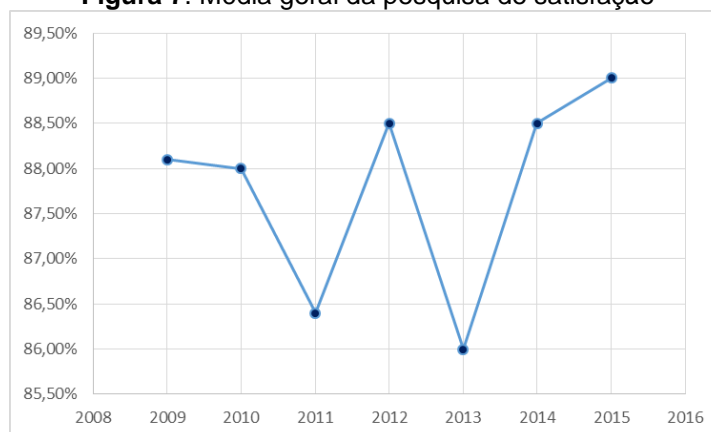


A empresa AMBICAMP®, como já mencionado, realiza anualmente pesquisa de satisfação com seus clientes e disponibiliza toda a informação, já tratada estatisticamente, em seu site, para que as partes interessadas tenham acesso às respostas. É importante esclarecer que a escala utilizada para mensurar os resultados e construir a média geral, consiste na multiplicação por 3 para cada resposta “ótima”/“muito satisfeito” e, multiplicação por 2 para cada resposta “bom”/“satisfeito”. As respostas “ruim”/“insatisfeito” não sofreram alterações. Justifica-se a utilização desta escala pois é adequada a prestadores de serviços, principalmente o de assessoria, ramo em que se enquadra a prestação de serviço de gerenciamento de resíduos como o realizado pela empresa.

Os resultados das pesquisas de satisfação do período de 2009 a 2015 são apresentadas com relação à média geral de todas as perguntas (Figura 7) e sob o enfoque de quatro variáveis: agilidade no atendimento às solicitações dos clientes (Figura 8); performance da equipe de coleta, quanto ao uso de EPI's, respeito às normas internas dos clientes e educação no atendimento (Figura 9); satisfação quanto ao tipo de serviço prestado, levando em consideração a credibilidade, atendimento à legislação vigente e benefício ao meio ambiente (Figura 10); e, recomendação da empresa e serviços da AMBICAMP® para outros (Figura 11). Foram analisadas estas quatro variáveis pois são constantes em todas as pesquisas, uma vez que, é política da empresa elaborar novo questionário a cada dois anos.



Figura 7. Média geral da pesquisa de satisfação



A pesquisa de satisfação é elaborada e encaminhada para todos os clientes na forma de questionário eletrônico. Ainda que haja solicitação para que todos respondam, apenas 10% a 15% dos clientes atendidos pela AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos enviam suas respostas, que após são tabuladas e representadas graficamente.

De forma geral a média alcançada para as diferentes respostas é bastante alta, o que demonstra satisfação do cliente com a empresa e com o tipo de serviço prestado.

Percebe-se, nos quatro quesitos apresentados (Figuras 8,9,10 e 11) que após a certificação ocorrida em 2013 houve elevação quanto a satisfação do cliente, o que confirma a hipótese de que o processo de auditoria interna (realizada por empresa consultora) e externa (realizada por empresa acreditada) para atendimento dos requisitos da Norma ISO 14001, realizadas pela AMBICAMP® foram perceptíveis aos clientes.

Figura 8. Agilidade no atendimento às solicitações de clientes

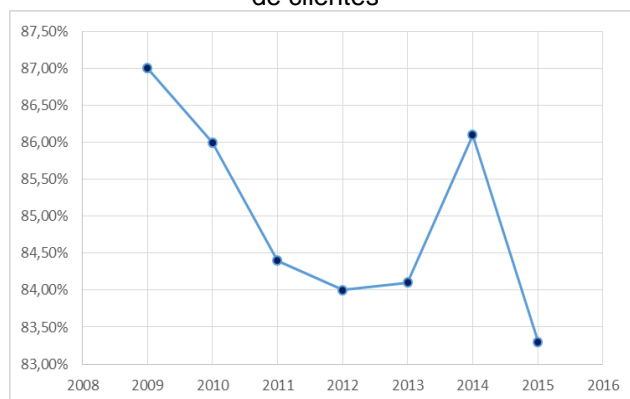


Figura 9. Performance da equipe de coleta

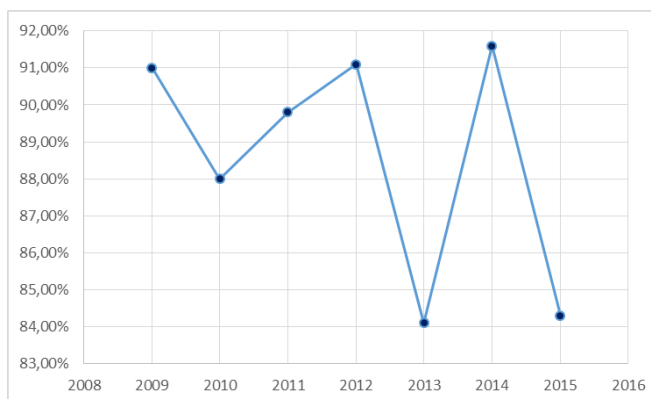




Figura 10. Satisfação quanto ao tipo de serviço prestado

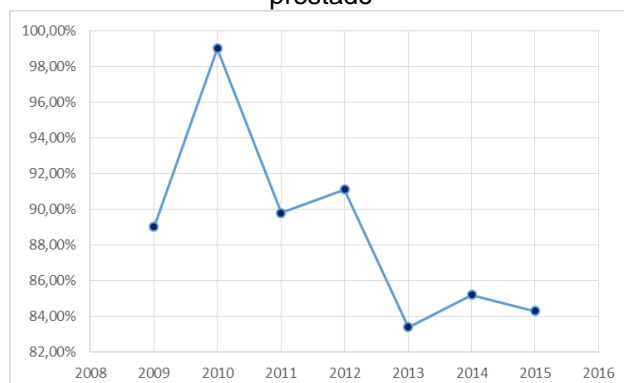
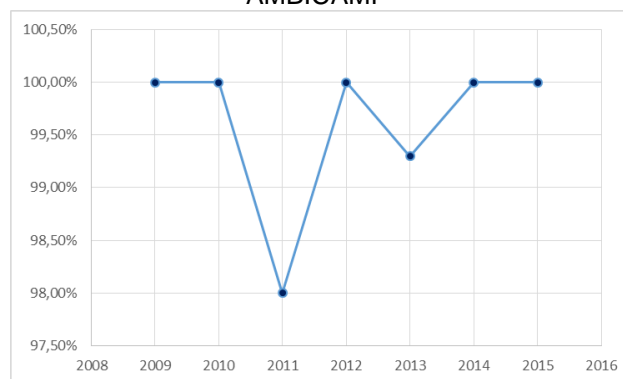


Figura 11. Recomendação da empresa AMBICAMP®



É importante esclarecer que a queda de satisfação quanto aos serviços prestados em 2015 em comparação a 2014 ocorreu, principalmente em virtude da mudança da AMBICAMP® para outro município e em decorrência do aumento de seu quadro de colaboradores, sendo considerado um ano atípico na empresa.

Desde meados no ano de 2013, após a segunda certificação na ISO 14001, o grupo de diretores da empresa, percebendo o gradual aumento de sua cartela de clientes, iniciou pesquisa mercadológica para ampliar o escopo da prestação de seus serviços, o que culminou na criação de duas empresas pertencentes ao mesmo grupo e contratação de pessoal especializado.

Em 2015 a empresa optou por transferir suas atividades para outro município estrategicamente escolhido em função das rodovias utilizadas nas rotas de seus clientes; da lei de zoneamento e Plano Diretor; instalações prediais; e, tributação.

Ainda que tenha realizado planejamento para a mudança de todos os setores da empresa, considerando o menor impacto possível para seus clientes e colaboradores, algumas situações alheias ao seu controle aconteceram e foram percebidas pelos clientes, entre elas, a mais significativa foi a interrupção da linha telefônica e de internet, o que prejudicou no atendimento às solicitações com maior brevidade.

Com o aumento do número de novos clientes foi necessário reestruturar as equipes de coleta, com a contratação de motoristas que, embora tenham recebido treinamentos específicos na empresa, ainda não estavam familiarizados com todas as normas internas de cada cliente.

5. CONCLUSÃO

Quando uma empresa opta por se certificar em um sistema de gestão ambiental, como é o caso da AMBICAMP® Coleta e Destinação de Resíduos, a certificação passa a integrar o planejamento estratégico da empresa. Em maio de 2016 será realizada na AMBICAMP® auditoria para a terceira recertificação, que utilizará a nova versão da Norma ISO 14001, publicada em setembro de 2015, que trouxe significativas alterações principalmente na gestão legal, foco nas partes interessadas e foco na gestão de riscos, o que agrega valor na complexidade da implementação e na condução da melhoria contínua dessa gestão e do sistema como um todo.

Ainda que esteja vigente a ISO 14001:2008, a AMBICAMP® escolheu certificar-se na nova versão, por acreditar que o mercado exige a prestação de serviços de maneira inovadora além do atendimento aos requisitos legais e normativos, proporcionando conferir aos seus clientes segurança, pontualidade na prestação do serviço, eficiência, redução dos custos ambientais e compromisso com o meio.

A partir dos dados analisados foi possível identificar que o atendimento aos requisitos elencados na norma ISO 14001 para certificação promovem alterações internas significativas que podem ser



percebidas pelos clientes, principalmente no que diz respeito à sua satisfação, fidelização e recomendação dos serviços prestados à outras empresas e parceiras.

REFERÊNCIAS

ABRELPE. Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais. Panorama dos Resíduos Sólidos no Brasil 2014. Disponível em: <www.abrelpe.org.br/Panorama/panorama2014.pdf>. Acesso: 07 mar. 2016.

ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução da Diretoria Colegiada nº 306 de 07 de dezembro de 2004. Dispõe sobre o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde, 2015. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/10d6dd00474597439fb6df3fbc4c6735/RDC+N%C2%BA+306,+DE+7+DE+DEZEMBRO+DE+2004.pdf?MOD=AJPERES>>. Acesso: 12 mar.2015.

BRASIL. Lei Federal no 12.305 de 02 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, 2010. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/lei/12305.htm>. Acesso: 04 mar. 2016.

_____. Plano Nacional de Resíduos Sólidos: versão preliminar para consulta pública. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/253/_publicacao/253_publicacao02022012041757.pdf> Acesso: 11 jul. 2014.

CONAMA. Conselho Nacional do Meio Ambiente. Resolução CONAMA nº 358 de 29 de abril de 2005. Dispõe sobre o tratamento e a disposição final dos resíduos dos serviços de saúde e dá outras providências, 2014. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/legiabre.cfm?codlegi=462>>. Acesso: 02 jul. 2014.

COSTA, Mariana Cortijo. Coleta seletiva à luz do direito ambiental: estudo de caso de Cabreúva-SP. Campinas, 328 p., 2015. Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas.

EPELBAUM, Michel. A influência da gestão ambiental na competitividade e no sucesso empresarial. São Paulo, 190 p., 2004. Dissertação (mestrado) – Universidade de São Paulo.

FONSECA, Flávio Eduardo. A convergência entre a proteção ambiental e a proteção da pessoa humana no âmbito do direito internacional. Revista Brasileira de Política Internacional, Brasília, v.50, n.1, p.121-138, jun. 2007.

FREELAND, Steven. Direitos Humanos, meio ambiente e conflitos: enfrentando os crimes ambientais. AUBERT, Francis (Trad.). Revista Internacional de Direitos Humanos, São Paulo, v.2, n.2, p.118-145, 2005.

INMETRO. Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia. Empresas Certificadas ISO 14001. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/gestao14001>>. Acesso 10 mar. 2016.

ISO. International Organization for Standardization. The ISO Survey. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%2014001&countrycode=AF#standardpick>>. Acesso: 10 mar. 2016.

RESÍDUOS SÓLIDOS E MUDANÇAS CLIMÁTICAS



15 a 17
junho de 2016
Porto Alegre, RS



Realização:

INSTITUTO VENTURI
para Estudos Ambientais

_____. ISO 14000 – Environmental Management. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>>. Acesso: 04 mar. 2016.

UNEP. United Nations Environment Programme. Industry as partner of sustainable development: 10 years after Rio – the UNEP assessment. 2002. Disponível em: <<http://www.unep.org>>. Acesso: 08 mar. 2016.

Apoio acadêmico

ESCOLA
POLITÉCNICA
UNISINOS

 UNISINOS

 Universidade de Brasília

 IACIS | Lab. do Ambiente Construído
Inclusão e Sustentabilidade
FAU | CDS | FGA | UnB

 BIMTECH
BIRLA INSTITUTE
OF MANAGEMENT/TECHNOLOGY