

CERTIFICAÇÃO MULTISITE

por LIA FREIRE

Por que tornar-se uma Concessionária ISO14001 e quais os ganhos a partir deste investimento, além de estar alinhada com o posicionamento socioambiental da montadora e ser uma empresa comprometida com o desenvolvimento sustentável?

Para a questão acima não há como resumir em uma única resposta, pois são várias as razões que levam à decisão de ser uma empresa certificada ISO14001. Além das questões ambientais, há relevantes motivos que justificam o investimento, como veremos a seguir.

Seguindo os passos da Toyota Motor Corporation, que em 2015 definiu o Desafio Ambiental Toyota 2050, com a missão de desenvolver uma sociedade sustentável, a Rede Toyota demonstra que está cada vez mais comprometida com a preservação ambiental

A Diretora de Comunicação e Sustentabilidade da Toyota do Brasil e Presidente da Fundação Toyota do Brasil, Viviane Mansi, explica que dentro do Desafio Ambiental 2050 a companhia trabalha forte a questão de cadeia de valor. “As Concessionárias são o cartão de visita da nossa marca. Quando as práticas ambientais também estão lá, torna-se mais fácil para os nossos clientes entenderem que não só cuidamos do assunto, como damos exemplo.”

Foi no ano de 1996, que a Toyota Motor Corporation iniciou, no Japão, o processo de Certificação da Norma ISO14001 – Sistema de Gestão Ambiental e nos anos seguintes estendeu para as demais unidades ao redor do mundo.

A Certificação ISO14001/2015 foi proposta para a Rede como um importante avanço para que os Concessionários atendessem aos objetivos ambientais da montadora. No Brasil não foi diferente. Individualmente, as Concessionárias iniciaram o processo, contudo, os altos custos levaram a uma baixa adesão.

Visando uma solução que otimizasse os custos e o tempo de implementação, a ABRADIT buscou parceiros e, em 2012, implementou a modalidade Multisite, possibilitando que a Certificação ocorresse em grupo. Naquele ano, 19 Dealers foram certificados. Atualmente são 96 Concessionárias certificadas por esse processo. “Ao longo destes 8 anos do Sistema Multisite

VANTAGENS EM ADERIR A ISO14001 POR MEIO DO SISTEMA MULTISITE

- Custos reduzidos para a certificação em quase 70%
- Sistema informatizado, otimizando o tempo dos Responsáveis Ambientais no gerenciamento das informações
- Redução nos custos de energia e água
- Melhor atendimento e padronização de processos em toda a Rede
- Diminuição dos riscos legais, evitando multas, sanções e embargos

DEALERS CERTIFICADOS ISO14001 VIA MULTISITE

ANO	Total de Dealers
2012	19
2013	33
2014	53
2015	62
2016	70
2017	79
2018	88
2019	93
2020	96

te muitos Dealers tiveram uma melhora significativa nos controles legais, resultando em uma maior confiança e credibilidade do Sistema”, declara Natanael Tavares Alves, Diretor da Preserve Consultoria, que desde 2009 presta consultoria para a implantação da ISO14001 e em 2012 junto com a ABRADIT deu início ao processo de Certificação via Multisite.

Para a Executiva da Toyota, Viviane, a ABRADIT vem realizando um importante trabalho relacionado a implantação da ISO14001 na Rede e teve uma grande ‘sacada’ com a criação do sistema Multisite uma vez que este processo reduz custos, cria sinergia, parcerias, processos padronizados e muitos outros benefícios. “O engajamento da ABRADIT é um grande diferencial, inclusive porque além de estimular a prática, ela mesma é a primeira Associação de Marca de Automóveis certificada da América Latina.”

Em 2019 o custo da Certificação para a Rede, via Multisite, ficou 8% menor em relação a 2012, quando teve início o Sistema, isso porque os custos reduzem à medida que há um número maior de adesões por parte dos Concessionários. A expectativa é que nos próximos anos aumente de forma considerável a quantidade de Dealers certificados e, com isso, o Sistema ganhe força para que os processos possam ser aprimorados e haja uma importante redução de riscos para todos os Concessionários.

RESPEITO AO PLANETA E ÀS FUTURAS GERAÇÕES. MAS, NÃO É SÓ...

Implementar a ISO14001 é marca inegável do comportamento ético empresarial frente à sociedade e ao meio ambiente, consolidando a credibilidade perante aos clientes, fornecedores e colaboradores. Ademais, a preocupação com o desenvolvimento sustentável é mundial, daí a visibilidade tanto no mercado nacional quanto internacional.

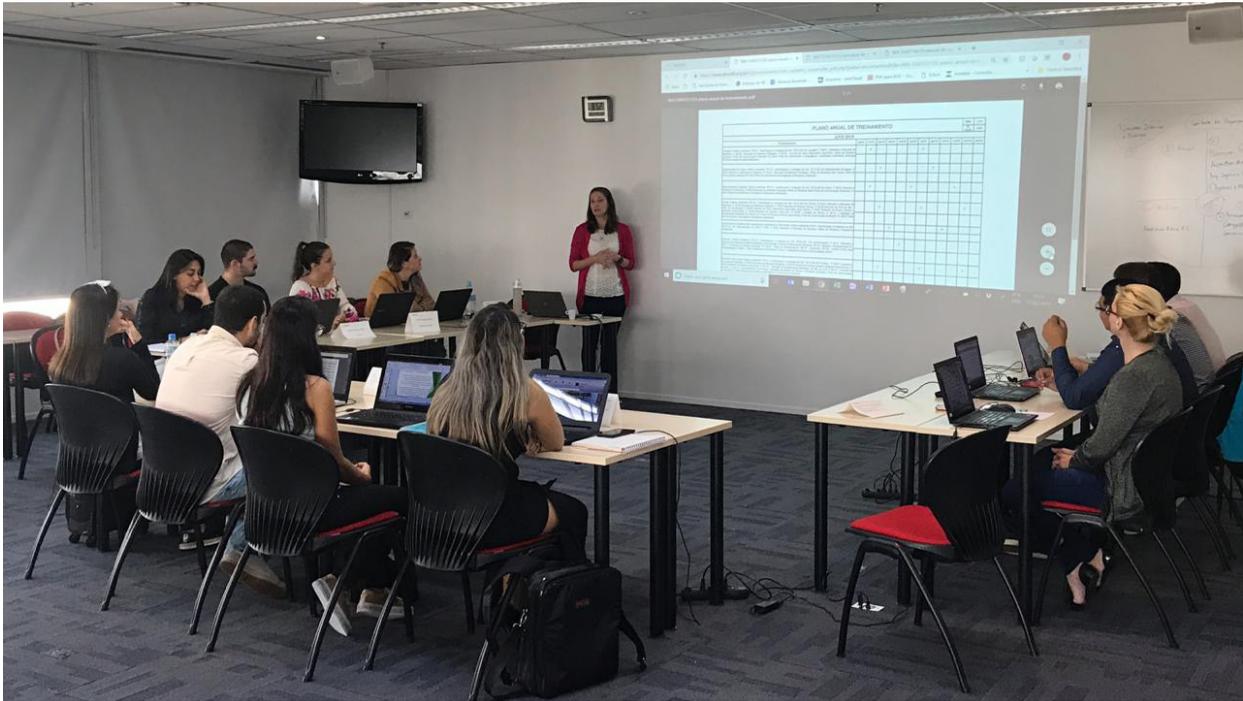
Viviane Mansi recorda que antigamente as empresas que tinham ações disciplinadas em relação ao meio ambiente eram mais bem-vistas por um grupo limitado de pessoas. Diferente do que acontece na atualidade, em que mais pessoas desejam saber qual o compromisso de cada empresa. Inclusive esse posicionamento exerce influência na escolha de compra dos consumidores. “Mais do que fazer bem para os negócios, repensar as práticas de maneira contínua é uma responsabilidade para com a comunidade, nossos filhos e futuras gerações. Na Toyota o compromisso com o meio ambiente é intenso, de longo prazo, e falaremos cada vez mais sobre isso, seja por conta do Desafio 2050, seja por conta das Metas de Desenvolvimento Sustentável (SGDs) que a companhia também contribui.” Viviane lembra que, de acordo com pesquisa realizada pela consultoria Merco - e a primeira do setor automobilístico - a Toyota é uma das marcas de melhor

reputação no Brasil. “Ocupamos o nono lugar. Essa pesquisa também nos dá um índice por dimensão (comercial, social, inovação e meio ambiente) e no quesito meio ambiente somos reconhecidos como a terceira marca de melhor reputação.”

Sobre o porquê tornar-se uma Concessionária ISO14001 e quais os ganhos para a empresa, Natanael enfatiza alguns pontos, que além de contribuir com as questões ambientais, evitam possíveis riscos e problemas para os negócios. A começar pelo aprimoramento do Sistema de Gestão Ambiental em que há o aperfeiçoamento da política ambiental interna e feitos os ajustes necessários para que haja uma competitividade sustentável da empresa, sem comprometer o meio ambiente. Outro ponto destacado diz respeito à redução dos gastos desnecessários, evitando desperdícios. “Lembramos que este é um dos requisitos que regem o sistema de gestão ISO14001, portanto, a empresa funciona com mais eficiência reduzindo perdas financeiras, consequentemente leva a um outro benefício, o aumento da rentabilidade. Com a queda nos gastos de energia e resíduos, por exemplo, há uma significativa melhora na rentabilidade como um todo”, pontua.

A adesão ao uso de um selo sustentável, como da ISO14001, é uma maneira de comunicar ao mercado que a empresa atua de modo ecologicamente correto. A partir disso, uma série de conceitos positivos é atrelada a imagem da companhia, dentre eles, transparência e responsabilidade ambiental. Oportunidades de negócios podem surgir pela presença da certificação, pois o mercado deseja manter relações comerciais com empresas confiáveis, evitando possíveis escândalos ambientais. Uma outra vantagem em obter a certificação é que ela traz conhecimento da legislação em vigor no que se refere à área de atuação da empresa e também as principais orientações que devem ser adotadas para evitar problemas, o que significa que ter o selo ambiental não representa apenas ser uma empresa ecologicamente correta, mas evita-se prejuízos e multas desnecessárias por problemas causados à natureza.

Sob a ótica do cliente, receber um produto ou serviço de qualidade, cumprindo a legislação ambiental, promove tanto a satisfação do consumidor, quanto a positividade da marca. É de interesse das pessoas tanto pela conduta moral, quanto pela consciência social, que o produto ou serviço que elas usufruem sejam produzidos de maneira ecológica. O consumidor tem buscado, por exemplo, veículos com combustível alternativo e não agressivo ao meio ambiente (versões híbridas, elétricas, hidrogênio etc) e essa demanda certamente será impulsionada com o decorrer dos anos. A Toyota sendo precursora mundial desse movimento, ao certificar suas unidades fabris, sua cadeia de fornecido-



As auditorias e os treinamentos exclusivamente presenciais, passaram a ter a versão remota, a fim de agilizar processos e reduzir custos.

res e tendo produtos considerados não agressivos ao meio ambiente, reduzindo ao máximo os impactos ambientais em toda a cadeia, certamente vem contabilizando ganhos de mercado e a fidelização dos seus clientes.

O APERFEIÇOAMENTO DO MULTISITE

Continuamente a ABRADIT investe no aperfeiçoamento do sistema Multisite, o que acaba refletindo em melhorias na gestão dos Dealers, reduzindo significativamente o tempo de operação do sistema ISO e os custos operacionais de cada Concessionário.

Algumas importantes melhorias pelas quais o Multisite foi submetido são: a disponibilização do sistema no aplicativo ABRADIT.ON neste ano de 2020, facilitando de forma considerável o tempo e a operacionalização do sistema; o estabelecimento das avaliações mensais com percentual, indicando a evolução e o score de cada Dealer; e a unificação dos Grupos, refletindo para as empresas certificadas em uma importante redução nos valores de auditoria, processos e manutenção.

Para Vanessa Karpinski, Responsável pelos treinamentos e pelas auditorias internas da Rede, embora haja inúmeras melhorias no sistema ao longo dos anos e cita a possibilidade de inserção de documentos e o gerenciamento dos Responsáveis Ambientais por meio do site da ABRADIT, a maior evolução ao longo destes oito anos de existência do sistema Multisite,

segundo a profissional, está na percepção da importância do programa por parte dos colaboradores e liderança. “Percebo que de forma efetiva há um maior engajamento para que o programa seja mantido. De 2012 para cá o tema meio ambiente ganhou bastante destaque na Rede. Há diversas Concessionárias, por exemplo, que já possuem fontes de energia alternativas, como os painéis fotovoltaicos (placas solares), produzindo energia sem impactar o meio ambiente; outras têm tratamento e reuso de água para a lavagem de veículos, apenas para citarmos dois exemplos. Com o prêmio ECODEALER também notamos um grande engajamento e comprometimento. Quando vejo a melhoria dos processos nas Concessionárias, sinto orgulho de fazer parte desse programa, que começa pequeno, com planos de ações estruturais e obtenção de documentos legais, e ao longo do tempo se transforma em uma grande corrente de sustentabilidade e cuidados com o meio ambiente, por parte dos colaboradores, clientes e comunidade.”

AUDITORIAS REMOTAS

Há 3 anos teve início a flexibilização do processo das auditorias para o modelo remoto. As Concessionárias que atendiam aos critérios estabelecidos, como por exemplo, notas de acompanhamentos mensais e auditorias anteriores acima de 90%, começaram em 2018 a serem submetidas a auditorias remotas, utilizando como ferramentas o Skype e WhatsApp para

entrevistas e verificação das áreas e estruturas. “Tudo isso foi possível, pois o armazenamento dos documentos do Sistema de Gestão Ambiental das Concessionárias conta com um banco de dados 100% on-line, em que é possível consultar de qualquer computador as informações das Concessionárias participantes do Multisite. Quando a pandemia surgiu, aplicamos essa regra para todas as Concessionárias e, em 2020, todas as auditorias seguirão este modelo”, explica Vanessa.

Além da agilidade nos processos ao adotar este formato de auditoria há uma importante redução

de custos, especialmente com o deslocamento e as hospedagens, que representam as maiores despesas. “Remotamente é possível realizar todo o processo de auditoria e verificação de atendimento ao programa. Para os treinamentos estamos testando as melhores ferramentas, pois queremos ter certeza de que todos irão absorver ao máximo o conteúdo apresentado. No mês de maio realizamos o primeiro treinamento neste formato e os resultados foram ótimos, mas é sempre possível aperfeiçoar”, afirma Vanessa.

A EXPERIÊNCIA DO GRUPO CANOPUS

Das 14 Concessionárias Toyota do Grupo Canopus, seis delas há mais de cinco anos são certificadas ISO14001, via Multisite. O Gerente Corporativo Pós-Venda do Grupo, Rodrigo Fleury Teixeira de Lima, aponta as razões que levaram a empresa a buscar a certificação. “Foi a oportunidade de organizarmos e documentarmos os padrões ambientais, formalizarmos a nossa responsabilidade socioambiental e cumpri-la de maneira mais abrangente, com acesso a informações que desconhecíamos e atendermos as legislações aplicadas ao nosso negócio, evitando o risco iminente de notificações e multas, evitando criar uma imagem corporativa negativa. E temos o novo consumidor que deseja adquirir produtos e serviços de empresas que respeitam o meio ambiente.”

Sobre a experiência em obter a certificação via o sistema Multisite, Rodrigo afirma que o principal benefício está na redução do investimento e as facilidades nas negociações dos valores com os fornecedores, nas auditorias etc. Outro ponto positivo destacado diz respeito à padronização e organização dos processos nas lojas do Grupo. “Particularmente, fiquei muito satisfeito com essa opção de trabalho. São inúmeras as fa-



Melhorias na coleta seletiva, destinação adequada dos resíduos sólidos e tratamento dos efluentes chegaram no Grupo Canopus com a certificação ISO14001.

cilidades. Além do custo reduzido, como mencionei, são disponibilizadas ferramentas digitais, facilitando os processos e otimizando o tempo das operações. Com o Multisite também temos um excelente suporte de consultoria e acesso às informações que são imprescindíveis para cumprimos a legislação.”

Em relação às melhorias que a certificação trouxe para o Grupo, o Gerente mencionou adequação da coleta seletiva e a destinação correta dos resíduos sólidos, bem como, o tratamento dos efluentes. “Ficou evidente nas lojas a eficiência da coleta seletiva, bem como o tratamento dos efluentes. Hoje tudo é controlado, dimensionado e tratado. Sem contar que existe um importante benefício finan-

ceiro, já que as multas ambientais podem variar de 50 a 50 milhões de reais.”

Para Rodrigo, a decisão em buscar a certificação ISO14001 foi a mais acertada e recomenda aos colegas da Rede que ainda não possuem que repensem sobre essa possibilidade, utilizando o sistema Multisite. “Quando falamos na certificação ISO14001 é mais comum encontrá-la na indústria do que no comércio. Por essa razão, termos a certificação é um importante diferencial competitivo. Trata-se de um investimento, que como apontei, traz importantes benefícios, além de uma gestão ambiental adequada e uma Rede cada vez mais diferenciada e forte”, ressalta. 🚗