

TAMARA DE BARROS VIEIRA

**ANÁLISE DAS AÇÕES E PRÁTICAS DE UM PROGRAMA DE
EDUCAÇÃO AMBIENTAL E A PERSPECTIVA DOS
SUJEITOS SOCIAIS ATENDIDOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica, para obtenção de título de *Magister Scientiae*.

VIÇOSA
MINAS GERAIS – BRASIL
2012

**Ficha catalográfica preparada pela Seção de Catalogação e
Classificação da Biblioteca Central da UFV**

T

V657a
2012

Vieira, Tamara de Barros, 1985-

Análise das ações e práticas de um programa de Educação Ambiental e a perspectiva dos sujeitos sociais atendidos / Tamara de Barros Vieira. – Viçosa, MG, 2012. xii, 138f. : il. (algumas col.) ; 29cm.

Orientador: Neuza Maria da Silva.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Viçosa.

Referências bibliográficas: f. 135-138

1. Educação ambiental. 2. Meio ambiente. 3. Qualidade de vida no trabalho. 4. Racionamento de consumo. 5. Servidores públicos - Pesquisa - Belo Horizonte (MG). I. Universidade Federal de Viçosa. II. Título.

CDD 22. ed. 372.357

TAMARA DE BARROS VIEIRA

**ANÁLISE DAS AÇÕES E PRÁTICAS DE UM PROGRAMA DE
EDUCAÇÃO AMBIENTAL E A PERSPECTIVA DOS
SUJEITOS SOCIAIS ATENDIDOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica, para obtenção de título de *Magister Scientiae*.


APROVADA: 29 de maio de 2012.



Simone Caldas Tavares Mafra



Marcelo Miná Dias



Neuza Maria da Silva
(Orientadora)

*À Deus, por se fazer sempre presente em
minha vida, me guiando e iluminando nos
momentos de dores e alegrias.*

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ter me proporcionado a chance de crescimento profissional e permitir que concretizasse mais esta etapa na minha carreira acadêmica.

À Universidade Federal de Viçosa (UFV), pela oportunidade de ampliação dos conhecimentos teóricos e práticos.

Ao Departamento de Economia Doméstica (DED), por me mostrar a importância do profissional e suas contribuições para uma sociedade mais justa e igualitária.

À OSCIP Ambiente Brasil, por me proporcionar a chance de coordenar o Programa AmbientAÇÃO em Viçosa, MG, possibilitando um crescimento profissional indiscutível, bem como um amadurecimento pessoal e permitir que esta pesquisa pudesse ser idealizada e realizada.

À professora Neuza, pela orientação, paciência, pelo carinho e pela compreensão em todos os momentos da pesquisa.

À coorientadora, Júnia Marise Matos Sodré, pelas sugestões e colaborações na construção desta pesquisa.

Às professoras Ana Lídia Galvão, Aurora Ribeiro de Goicochea, Cristiane Natalício de Souza, Simone Caldas Mafra e Tereza Angélica Bartolomeu, pelo apoio e incentivo à experiência profissional.

À minha família, que sempre confiou e acreditou no meu potencial. Que sempre esteve ao meu lado, a cada esforço, a cada queda e a cada ascensão. Sempre me incentivando, me dando força, sabendo entender e perdoar as ausências que muitas vezes foram preciso para se alcançar os objetivos desejados.

Em especial, à minha mãe, pelo amor incondicional, pela paciência e compreensão, sendo minha fonte inspiradora e que sempre caminhou de mãos dadas comigo, acreditando profundamente nos meus sonhos, fazendo dos meus os seus e muitas vezes renunciando também os seus próprios sonhos para obtenção dos meus. Acima de tudo pelo apoio certo nas horas incertas e pela oportunidade de estudo.

Ao meu irmão, João Paulo, que sem dúvida alguma, foi à pessoa que mais contribuiu para a conclusão deste trabalho, se não fosse ele, não teria conseguido. João Paulo foi meu amigo e alicerce, minha força, meu interlocutor em todas as etapas da pesquisa, principalmente depois de ter saído de Viçosa, sendo meus olhos, ouvido e minha voz. Não há palavras que bastam para expressar todo o meu sentimento de gratidão.

Ao meu pai (*in memoriam*), que, sem dúvida, esteve do meu lado.

À turma do mestrado de 2010, pelas reflexões, pela união e pelo trabalho em equipe. Em especial, à Bethânia de Assis, Mariana Carvalho, Marina Guimarães e Olga Maria, que vivenciaram cada momento do mestrado comigo, principalmente, os difíceis, me dando apoio e incentivando a continuar firme na caminhada.

As amigas, Michele Cristina, Juliana, Maria Eunice, Josieli, Patrícia e Rita pela amizade, pelo carinho que sempre estabeleceram, pelo aprendizado, pelo equilíbrio, pela diversão, alegria e harmonia, fatores que são essenciais na vida.

As colegas de curso, Luciana, Flávia e Amara, pela agradável convivência e pelas reflexões sobre a profissão.

A todos os funcionários do DED, em especial, ao Roberto, à Jamagde e à Ednéia, pela atenção e colaboração nos momentos que se fez necessário.

À Prefeitura e Câmara Municipal de Viçosa, que permitiram que o Programa AmbientAÇÃO fosse desenvolvido.

À Fundação Estadual de Meio Ambiente (FEAM) e seus funcionários, por terem contribuído com a coleta de dados e permitido que a pesquisa fosse desenvolvida.

Aos colegas do atual trabalho e amigos de Ouro Preto, MG, em especial à Elisa Rios, Shirley e Edinho, que em meios a algumas dificuldades apresentadas durante a execução da pesquisa me deram muita força.

A todos aqueles que acreditam que somente por meio de um consumo mais consciente se conseguirá ter um planeta mais sustentável, justo e igualitário e que veem na natureza e no meio ambiente uma fonte de energia possível de impulsionar o ser humano.

A todos aqueles que eu não mencionei, mas, de alguma forma, tiveram participação para alcance dos meus sonhos e objetivos, os meus sinceros agradecimentos.

BIOGRAFIA

TAMARA DE BARROS VIEIRA, filha de Maria da Penha de Barros Vieira e de José Egito Vieira, nasceu em outubro de 1985, na cidade de Pouso Alegre, MG.

Em 2005, ingressou no Curso de Economia Doméstica da Universidade Federal de Viçosa (UFV), onde se integrou ao grupo de excelência PET (Programa de Educação Tutorial), se dedicou a estágios em diversas áreas de atuação do curso e desenvolveu pesquisas em diversos campos dos saberes, tendo concluído o bacharelado do referido curso em dezembro de 2009.

Em 2009, iniciou-se como bolsista técnica da OSCIP Ambiente Brasil e, mesmo ano, passou a exercer a função de coordenadora do Programa AmbientAÇÃO (Educação Ambiental em Prédios Públicos de Minas Gerais), em Viçosa, MG.

Em março de 2010, ingressou no Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica, em nível de Mestrado, submetendo-se a defesa da dissertação em maio de 2012.

Em setembro de 2011 se mudou para Ouro Preto, MG, para trabalhar como supervisora de Hotelaria do Hospital Santa Casa de Misericórdia de Ouro Preto e em dezembro do mesmo ano foi promovida a coordenadora do setor de Hotelaria e se encontra até a presente data.

SUMÁRIO

	Página
RESUMO.....	ix
ABSTRACT.....	xi
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Problema e sua justificativa	1
2. REFERENCIA TEÓRICO	4
2.1 Políticas públicas, programas governamentais e a mensuração por meio de indicadores	4
2.2 A Educação ambiental e a interface com políticas públicas.....	6
2.3 Educação para o consumo: construção de expectativas e satisfação dos indivíduos.....	13
2.4 Educação para o consumo: a percepção dos indivíduos.....	18
2.5 Educação para o consumo: aprendizagem e nível de envolvimento dos indivíduos.....	21
2.6 As interfaces da educação do consumidor, educação ambiental, qualidade de vida.....	25
2.7 Bem-estar e satisfação dos indivíduos por meio de qualidade de vida no trabalho	32
3. METODOLOGIA	35
3.1 Local de estudo	35
3.2 O Programa AmbientAÇÃO.....	35
3.3 População, amostra e público-alvo	36
3.4 Tipo de pesquisa	38
3.5 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados.....	39
3.6 Variáveis envolvidas no estudo	40
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	43
4.1 Caracterização do Programa AmbientAÇÃO.....	43
4.2 Caraterização do perfil socioeconômico dos entrevistados	57
4.3 Percepção dos funcionários quanto ao Programa AmbientAÇÃO.....	58
4.4 Expectativa dos funcionários quanto ao serviço prestado pelo Programa AmbientAÇÃO	69
4.5 Envolvimento dos funcionários quanto ao Programa AmbientAÇÃO.....	84
4.6 Nível de satisfação dos funcionários com relação ao Programa AmbientAÇÃO	87
4.7 Contribuição do Programa AmbientAÇÃO para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	89

	Página
4.8 Comportamento dos funcionários no ambiente doméstico e no de trabalho antes e depois do Programa AmbientAÇÃO	93
4.9 Aprendizado adquirido por meio do Programa AmbientAÇÃO e o seu repasse.....	104
4.10 Resultados alcançados a partir da análise dos indicadores e metas do AmbientAÇÃO	107
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	131
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	135

RESUMO

VIEIRA, Tamara de Barros, M.Sc. Universidade Federal de Viçosa, maio de 2012. **Análise das ações e práticas de um programa de Educação Ambiental e a perspectiva dos sujeitos sociais atendidos.** Orientadora: Neuza Maria da Silva. Coorientadores: Júnia Marise Matos de Sousa e Luiz Eduardo Ferreira Fontes.

Este estudo pautou-se na necessidade de analisar as ações e práticas de um programa de educação socioambiental, de forma a investigar o nível de envolvimento dos sujeitos sociais atendidos, além de identificar se eles estão tendo atitudes ambientalmente corretas no ambiente doméstico, envolvendo aqueles com quem convivem, além de analisar se o Programa proporciona a melhoria da qualidade de vida aos funcionários. Também pretendeu-se investigar os indicadores de consumo e as metas propostas pelo Programa. Vale ressaltar, que pouco se sabe a respeito de como o Programa está influenciando a vida social (ambiente familiar) e institucional (no trabalho) das pessoas envolvidas, que, no caso, são os funcionários dos prédios públicos. Assim sendo, não existem pesquisas que comprovem seu impacto para os sujeitos sociais envolvidos, ressaltando-se, ainda, mais, a importância deste estudo. Como objetivo geral teve-se a análise de um Programa de educação socioambiental na perspectiva dos usuários, bem como se os indicadores de consumo e as metas propostas estão sendo alcançados. Com o intuito de alcançar os objetivos propostos, utilizou-se o método de pesquisa exploratória que visa envolver o levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado. Também foi adotada a pesquisa descritiva, uma vez que esta tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população. São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças dos funcionários públicos da cidade de Belo Horizonte, MG, que trabalham no Sistema Estadual de Meio Ambiente. A abordagem da pesquisa foi qualitativa e quantitativa, uma vez que a coleta e análise de dados foram realizadas a partir de interações sociais entre o pesquisador e o fenômeno de objeto de estudo. Os dados provenientes do Sistema Integrado de Gestão AmbientAÇÃO foram sistematizados e submetidos à análise estatística descritiva, por meio de gráficos e tabelas, sendo elaborados/compilados modelos estatísticos mais adequados para a análise dos indicadores de consumo na instituição. Na primeira etapa, em uma fase de caráter exploratório, foram levantados dados, documentos, registros fotográficos, além de relatos para construir a história do Programa AmbientAÇÃO. Esta

etapa consistiu na organização, descrição e análise de todas as informações obtidas, visando caracterizar a trajetória de experiências do Programa. Em seguida, aplicou-se uma entrevista estruturada para constatar as expectativas, as percepções, o envolvimento e a satisfação dos sujeitos sociais atendidos pelo Programa AmbientAÇÃO.

ABSTRACT

VIEIRA, Tamara de Barros, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, May, 2012. **Analysis of actions and practices of an environmental education program and the prospecto of social subjects served.** Adviser: Neuza Maria da Silva. Co-advisers: Júnia Marise Matos de Sousa and Luiz Eduardo Ferreira Fontes.

This study was based on the need to analyze the actions and practices of a socio-environmental education program in order to investigate the level of involvement of social subjects treated, and identify if they are taking environmentally friendly actions at home, involving those who live with them, and consider whether the program provides improved quality of life for employees. We also intend to investigate the consumption indicators and targets proposed by the program. It is noteworthy that little is known about how the program is influencing social life (family) and institutional (at work) of the people involved in it, in which case, are the employees of public buildings. Thus, there is no research to show its impact on social subjects involved, emphasizing even more the importance of this study. Main objective was to analyze a program of socio-environmental education from the perspective of users, as well as consumption indicators and proposed targets are being achieved. In order to achieve the proposed objectives, we used the method of exploratory research that aims to engage the literature and interviews with people who have had practical experience with the problem studied. Also adopt a descriptive, since this is the primary objective description of the characteristics of a given population. Are included in this group research that aims to raise their opinions, attitudes and beliefs of civil servants in the city of Belo Horizonte working in the State System Environment. The research approach was qualitative and quantitative since the data collection and analysis were carried out from social interactions between the researcher and the phenomenon under study. The data from the Integrated Management System Ambiance were systematized and subjected to statistical analysis, using graphs and tables, being prepared / compiled statistical models most suitable for the analysis of consumption indicators in the institution. In the first stage, an exploratory phase, data were collected, documents, photographs, and reports in order to build the history of the Atmosphere Program. This step consisted in the organization, description and analysis of all information obtained in order to characterize the trajectory of experience of the Program. Next, we applied a structured

interview to verify the expectations, perceptions, involvement and satisfaction of social subjects covered by the Program Atmosphere.

1. INTRODUÇÃO

1.1 Problema e sua justificativa

Durante muito tempo a degradação ambiental foi considerada resultado do processo produtivo. A partir da década de 1990, intensificou-se a percepção de que os problemas ambientais estariam relacionados aos atuais padrões de consumo, o que possibilitou a emergência de um novo discurso dentro do ambientalismo internacional. A problemática ambiental começa, então, a ser redefinida, passando a ser identificada principalmente com o estilo de vida e os padrões de consumo das sociedades afluentes (EDDINE *et. al.*, 2008, p. 2356).

Portilho (2005) entende que esta redefinição teria se dado a partir de dois deslocamentos discursivos da definição da questão ambiental: do aumento populacional (principalmente, no hemisfério sul) para o modelo de produção das sociedades afluentes (especialmente, no hemisfério norte) e, posteriormente, da preocupação com os problemas ambientais relacionados à produção para uma preocupação com os problemas ambientais relacionados ao consumo e aos estilos de vida propriamente ditos. É com a Agenda 21 que se instaura o segundo deslocamento discursivo, dos problemas ambientais causados pela produção para os problemas ambientais causados pelo consumo.

Há uma grande dificuldade em se ajustar os atuais padrões de consumo para um estilo mais consciente e responsável, mas, a grande dificuldade de se adotar uma atitude preventiva, no sentido de estabilizar o nível de consumo de recursos naturais, está em que essa neutralização pressupõe uma mudança de atitude que contraria a lógica do processo de acumulação de capital (EDDINE *et al.*, 2008, p. 2357).

Segundo Branco (2009), embora as empresas e instituições venham repetindo a palavra sustentabilidade como um “mantra”, são pouquíssimas as que fazem mudanças efetivas em seus modelos de negócio. O desperdício de matérias-primas, o estímulo ao consumismo e a obsolescência programada (bens fabricados com data certa para serem substituídos) ainda ditam as regras.

Assim, com o objetivo de proteger, conservar e melhorar a qualidade da relação da sociedade com os recursos naturais e bens culturais, a questão ambiental brasileira tem sido conduzida por meio da promoção de políticas públicas que visam à Educação Ambiental (REIS; SPAZZIANI, [s.d.]).

Os mesmos autores afirmam que a Educação Ambiental deve possibilitar não apenas a inclusão desta temática para o aumento dos níveis de conscientização e uma mudança de atitudes e comportamentos, mas, também, a atuação no âmbito da aquisição de competência para a ação e conduzir a discussão para a solução dos problemas.

Os autores discutem que a gestão e a implementação da Educação Ambiental no território nacional têm-se realizado pelo Órgão Gestor da Política Nacional. Uma das atividades do Órgão Gestor é estimular e promover parcerias entre instituições públicas e privadas, com o objetivo de desenvolvimento de práticas educativas voltadas à sensibilização da coletividade sobre questões socioambientais.

Diante desta realidade, com a presente pesquisa, buscou-se analisar um programa de educação socioambiental, o AmbientAÇÃO, que é desenvolvido em prédios públicos de Minas Gerais.

Assim sendo, o problema deste estudo pautou-se na necessidade de analisar as ações e práticas de um programa de educação socioambiental, de forma a investigar o envolvimento dos sujeitos sociais atendidos (funcionários públicos), além de identificar se estes estão tendo atitudes ambientalmente corretas no ambiente doméstico, envolvendo aqueles que convivem com os mesmos, além de analisar se o Programa proporciona melhoria da qualidade de vida dos funcionários.

Outra questão estudada foi quanto à redução do consumo nas esferas administrativas, uma vez que a redução de consumo implica redução de gastos do Governo para com as instituições que aderem o Programa. Portanto, o problema deste estudo também pautou-se na necessidade de avaliar se a instituição estudada está obtendo resultados satisfatórios quanto à redução dos gastos, pois acredita-se que para o Estado a relevância também deve estar centrada nos resultados materiais (redução dos gastos) do que somente no envolvimento dos sujeitos sociais.

O Programa de educação socioambiental a ser estudado já foi implantado em 90 prédios públicos de Minas Gerais, no período de 2003 a 2010, contemplando mais de 20 mil servidores, com o objetivo de estimular a mudança de comportamento, por meio da construção de uma nova cultura institucional na administração pública, voltada para a adoção de “critérios ambientais corretos”, práticas sustentáveis e qualidade de vida no trabalho. Porém, pouco se sabe a respeito de como o Programa está influenciando na vida social (ambiente doméstico) e institucional (no trabalho) das pessoas envolvidas. Portanto, não existem pesquisas que comprovem seu impacto para os sujeitos sociais envolvidos, ressaltando-se a importância deste estudo.

Acredita-se que a análise e avaliação de programas como este, fazem-se necessárias, a fim de conhecer se, de fato, os objetivos estão sendo efetivamente alcançados, tanto em nível do envolvimento dos funcionários quanto em nível da redução de gastos.

Desta forma, a transparência na atuação e execução de programas socioambientais, bem como a constatação dos resultados qualitativos (envolvimento dos funcionários) e quantitativos (redução dos gastos), é de extrema importância para a sociedade, pois os sujeitos envolvidos passam a perceber o quanto é importante adotar práticas que visam ao consumo consciente.

Diante disso, apontam-se o seguinte questionamento para desenvolver esta pesquisa: as linhas de ação de um Programa de educação socioambiental interferem no comportamento dos sujeitos sociais envolvidos no seu ambiente doméstico? Este tipo de Programa interfere na Qualidade de Vida dos envolvidos?

O consumo exacerbado causa um impacto muito forte ao meio ambiente, podendo afetar a Qualidade de Vida dos indivíduos, daí justificou-se desenvolver uma pesquisa que buscou analisar um programa que trabalha educação socioambiental.

1.2 Objetivo geral

Analisar um programa de educação socioambiental na perspectiva dos usuários, bem como se os indicadores de consumo e as metas propostas estão sendo alcançados.

Especificamente, pretendeu-se:

- Caracterizar e apresentar o Programa AmbientAÇÃO, identificando seus objetivos, suas metas, suas ações e seus indicadores.
- Caracterizar o perfil socioeconômico dos funcionários que participam do Programa há pelo menos cinco anos.
- Identificar percepções, expectativas, envolvimento e satisfação dos sujeitos sociais atendidos pelo Programa.
- Analisar os resultados alcançados pelo Programa a partir dos indicadores e das metas.
- Verificar se os funcionários aplicam os conhecimentos repassados por meio do Programa no ambiente doméstico e a contribuição para a melhoria da sua qualidade de vida no trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico para esta pesquisa foi estruturado em tópicos que se encontram interligados, de acordo com a temática analisada, em termos de: políticas públicas, programas governamentais e a mensuração por meio de indicadores; Educação Ambiental e interfaces com políticas públicas; educação para o consumo: construção de expectativas, satisfação, percepção, aprendizagem e envolvimento dos indivíduos; interfaces da educação do consumidor, Educação Ambiental e qualidade de vida; e o bem-estar e satisfação dos indivíduos por meio de qualidade de vida no trabalho.

2.1 Políticas públicas, programas governamentais e a mensuração por meio de indicadores

De acordo com Cunha (2006), nas últimas décadas a análise e avaliação de políticas e programas governamentais assumiram grande relevância para as funções de planejamento e gestão governamentais. Apesar da existência de experiências anteriores, o interesse pela análise e avaliação tomou grande impulso com a modernização da administração pública. Em vários países, este movimento foi seguido pela adoção dos princípios da gestão pública empreendedora e por transformações das relações entre Estado e sociedade.

A análise e avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais pode subsidiar o planejamento e a formulação das intervenções governamentais, o acompanhamento de sua implementação, suas reformulações e ajustes, assim como as decisões sobre a manutenção ou interrupção das ações. É um instrumento importante para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão e do controle sobre a efetividade da ação do Estado, bem como para a divulgação de resultados de Governo (CUNHA, 2006, p. 1).

Assim, para maior entendimento Secchi (2010) traz o conceito de políticas públicas. Para este autor, as políticas públicas tratam do conteúdo concreto e do conteúdo simbólico de decisões políticas, e do processo de construção e atuação dessas decisões. Exemplos do uso do termo “política” com esse sentido estão presentes nas frases “temos de rever a política de educação superior no Brasil”, “a política ambiental da Amazônia é influenciada por ONGs nacionais, grupos de interesse locais e a mídia

internacional”, “percebe-se um recuo nas políticas sociais de países escandinavos nos últimos anos”.

O mesmo autor ainda acrescenta:

Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. Vejam esta definição em detalhe: uma política pública é uma orientação à atividade ou à passividade de alguém; as atividades ou passividades decorrentes dessa orientação também fazem parte da política pública; uma política pública possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante (SECCHI, 2010, p. 2).

De acordo com Secchi (2010), as políticas públicas podem fazer uso de diversos instrumentos para que as orientações e diretrizes sejam transformadas em ação. Políticas públicas tomam forma de programas públicos, projetos, leis, campanhas publicitárias, esclarecimentos públicos, inovações tecnológicas e organizacionais, subsídios governamentais, rotinas administrativas, decisões judiciais, coordenação de ações de uma rede de atores, gasto público direto, contratos formais, dentre outros.

Secchi (2010) trás ainda a diferença de políticas públicas e políticas governamentais. Para o autor, as políticas governamentais é um subgrupo das políticas públicas, e são as que recebem maior atenção na literatura da área. Políticas governamentais são aquelas políticas elaboradas e estabelecidas por atores governamentais. Dentre as políticas governamentais estão as emanadas pelos diversos órgãos dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.

A frase de Heidemann (2009) ilustra bem essa delimitação: “a perspectiva de política pública vai além da perspectiva de políticas governamentais, na medida em que o governo, com sua estrutura administrativa, não é a única instituição a servir à comunidade política, isto é, a promover ‘políticas públicas’”. A essência conceitual de políticas públicas é o problema público. Exatamente por isso, o que define se uma política é ou não pública é a sua intenção de responder a um problema público, e não se o tomador de decisão tem personalidade jurídica estatal ou não estatal. São os contornos da definição de um problema público que dão à política o adjetivo “pública”.

Já Cunha (2006) trás outra discussão sobre os conceitos citados, mas há um ponto de encontro na sua fala com o autor acima-citado. Cunha (2006), *apud* Silva (2002, p. 18), acrescenta que uma política define a fase de formulação como sendo o estágio onde as propostas ganham forma e estatuto, recebendo tratamentos formais

mínimos, ao serem definidos metas, objetivos e recursos. As políticas transformam-se em programas quando é explicitada a estratégia de implementação e, por uma ação de autoridade, são criadas as condições iniciais para sua implementação.

Ainda conforme algumas definições, programa de governo é um conjunto de atividades organizadas para serem realizadas dentro de cronograma e orçamento específicos disponíveis para a implementação de políticas, ou para a criação de condições que permitam o alcance de metas políticas desejáveis (CUNHA, 2006, *apud* HARJA; HELGASON, 2000, p. 8).

Conforme salienta Cunha (2006), o Estado precisa mensurar a eficácia e eficiência dos Programas de Governo implantados. Assim, utilizam indicadores de desempenho para este fim, que são a quantificação que permite a mensuração dos resultados do programa. É um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando na mesma.

Cunha (2006), *apud* Januzzi (2003, p. 15) destaca algumas classificações de indicadores importantes para a análise e formulação de políticas:

1. Quanto à natureza do fenômeno indicado: o indicador-insumo é a medida dos recursos – humanos, financeiros, equipamentos, etc. – alocados para o programa; o indicador-produto serve para mensurar os resultados efetivos das políticas; e os indicadores-processo são indicadores intermediários de esforço operacional para a obtenção dos resultados.

2. Quanto à temporalidade: o indicador de estoque é a medida em um momento específico; já o indicador de desempenho ou fluxo procura medir mudanças ocorridas entre dois momentos distintos.

3. Quanto à avaliação de programas: indicadores de eficiência dos meios e recursos empregados; indicadores da eficácia no cumprimento das metas; e indicadores da efetividade social do programa, isto é, de seus efeitos.

2.2 A Educação ambiental e a interface com políticas públicas

Observa-se, de acordo com Brandão (1981), *apud* Baião (2008, p. 14), que a educação está em toda parte, ou seja, na escola, na rua ou na igreja. A educação já faz parte de nosso cotidiano social e não há como fugir, pois ela nos envolve de um ou de várias maneiras.

Quando se pensa em educação, em qualquer das suas instâncias, pensa-se em mudança comportamental, que é a finalidade do processo formativo. A orientação comportamental é, segundo Carvalho (2004):

Aquela que foi incorporada por uma psicologia da consciência que aposta em um sujeito racional. Isto significa, por exemplo, considerar o comportamento uma totalidade capaz de expressar as motivações dos indivíduos e acreditar que é possível submeter a vontade deles e produzir transformações, dessas motivações mediante um processo racional, o qual passa no plano do esclarecimento do acesso a informações coerentes e da tomada de decisões racionais, baseadas em uma relação de custo/benefício para o sujeito. (CARVALHO, 2004, p. 183).

Isso significa que os comportamentos, se não são estimulados com finalidades formativas, podem estimular descontinuidades entre comportamento e atitudes, o que não é desejável quando se trata de Educação Ambiental (BAIÃO, 2008).

Quando se estimula novos comportamentos no sentido de construir novos padrões sociais, ou novos pactos civilizatórios desejados por um ideário ecológico emancipador, uma pessoa pode aprender a valorizar um ambiente saudável e, ainda, desenvolver atitudes de não sujar as ruas, economizar energia e água, enfim, de educar o ser em si mesmo para a vida (CARVALHO, 2004).

Em suma, o que se percebe com o discurso acima é que a Educação Ambiental trata de uma política que utiliza o instrumento de “conscientização” para induzir mudanças de comportamento.

Nesse sentido, essa mesma autora explica que as teorias da aprendizagem, os estudos culturais, a pedagogia crítica e as abordagens construtivistas podem servir para ilustrar e entender o processo educativo em suas variantes. As suas várias convergências, no entanto, cruzam em um ponto comum: a concepção de educação como processo permanente, aberto e formativo, no qual a relação ensino/aprendizagem envolve processos cognitivos e socioculturais de atribuição de significados.

No entanto, espera-se que as teorias envolvidas no processo de ensino/aprendizagem deem conta da premissa de que educar é possibilitar a movimentação do indivíduo no universo, na compreensão de significados socioculturais capazes de influenciar na produção de novos sentidos, que possibilitem um enriquecimento no diálogo e no respeito entre os indivíduos (CARVALHO, 2004).

Carvalho (2004) explica ainda que de fato há uma diferença fundamental entre ação e comportamento, ou seja, a capacidade de agir em meio às diversidades de ideias

e posições é, segundo ela, o fundamento não só para a convivência democrática, mas também para a participação, liberdade e possibilidade de criar novos meios de convivência. Isso encaminha o pensamento para a possibilidade da prática educativa ambiental que, aliada as outras práticas sociais, venha a contribuir para o histórico-social que torna a pessoa responsável pela produção de saberes, atitudes e sensibilidades em todas as esferas da sociedade.

No campo da educação formal, Scarlato e Pontin (1993) afirmam que os conteúdos pedagógicos deveriam ter prioridade na reformulação que encampasse a introdução no currículo de característica especificamente multidisciplinar envolvendo as ciências ambientais. Para isso, segundo os autores, à comunicação de massa caberá divulgar ao grande público, noções básicas de conservação ambiental como forma de mudar o enfoque da questão, pois o conhecimento permite às pessoas intervirem de modo responsável sobre a própria realidade.

Dessa forma, a Educação Ambiental, conforme relata Baião (2008), surge com princípios cujo objetivo é responder às necessidades dos tempos modernos. Definições de Educação Ambiental se evidenciam como essa expectativa ampla, de mais que meramente informar, solidificar e transmitir conhecimentos, como postulado na carta de Belgrado, de 1975:

A juventude precisa receber uma nova educação, o que requer um novo tipo de relacionamento entre estudantes e professores, entre escola e comunidade, entre sistema educacional e a sociedade. É nesse sentido, que devem ser lançadas as fundações para um programa mundial de Educação Ambiental que torne possível o desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades, valores e atitudes, visando à melhoria da qualidade ambiental e, efetivamente, à elevação da qualidade de vida para as gerações presentes e futuras. (PÁDUA, 2004, *apud*, BAIÃO, p. 17).

Em 1970, a *Internacional Union of the Conservation of Nature* conceituou Educação Ambiental como sendo um processo de reconhecimento de valores e esclarecimento dos conceitos, voltado para o desenvolvimento de habilidades e atitudes necessárias à compreensão e apreciação das inter-relações entre o homem, sua cultura e seu entorno biofísico (DIAS, 2003).

Na busca de definir ou tentar aproximar o entendimento do que é Educação Ambiental e qual seria o seu papel, foram realizados, conforme Dias (2003), diversos eventos; entretanto, um marcaria o início do entendimento, a 1ª Conferência Intergovernamental, realizada em outubro de 1977, em Tbilisi, na Geórgia.

Recomendou-se que considerassem todos os aspectos relacionados com a Educação Ambiental do ponto de vista econômico, político, científico, tecnológico e cultural, em busca do entendimento da visão integrada do ambiente, de modo que os indivíduos e a coletividade pudessem compreender a natureza complexa do ambiente e pudessem adquirir conhecimentos, valores, comportamentos e habilidades práticas para participar da prevenção e solução dos problemas ambientais. Por esse conceito definiu-se Educação Ambiental como:

Uma dimensão dada ao conteúdo e à prática da educação, orientada para a resolução dos problemas concretos do meio ambiente, através de um enfoque interdisciplinar e de uma participação ativa e responsável de cada indivíduo da coletividade. (DIAS, 2003, p. 98).

No Brasil, o Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama) definiu, em 1996, o conceito de Educação Ambiental, segundo esse mesmo autor, como sendo:

Um processo de formação e informação, orientado para o desenvolvimento da consciência crítica sobre as questões ambientais e de atividades que levem à participação das comunidades na preservação do equilíbrio ambiental. (DIAS, 2003, p. 98).

A evolução dos conceitos da Educação Ambiental vai se aprimorando a cada evento ou fato marcante na história do mundo, com a finalidade de buscar cada vez mais a compreensão do seu papel, visando sensibilizar e estimular o homem a pensar em uma atitude mais coerente e racional em relação ao meio ambiente (BAIÃO, 2008)

Essas definições se completam, segundo Dias (2003), *apud* Baião (2008, p. 19), que explica: “acredito que a Educação Ambiental seja um processo por meio do qual as pessoas aprendam como funciona o ambiente, como dependemos dele, como o afetamos e como promovemos a sua sustentabilidade”.

De acordo com Sorrentino *et al.* (2005), a Educação Ambiental trata da transformação social que visa à superação das injustiças ambientais, da desigualdade social, da apropriação capitalista e funcionalista da natureza e da própria humanidade. Vivem-se processos de exclusão nos quais há uma ampla degradação ambiental socializada com uma maioria submetida, indissociados de uma apropriação privada dos benefícios materiais gerados. Cumpre à Educação Ambiental fomentar processos que impliquem aumento do poder das maiorias hoje submetidas, de sua capacidade de autogestão e o fortalecimento de sua resistência à dominação capitalista de sua vida (trabalho) e de seus espaços (ambiente).

Os mesmos autores ainda acrescentam que a Educação Ambiental, em específico, ao educar para a cidadania, pode construir a possibilidade da ação política, no sentido de contribuir para formar uma coletividade que é responsável pelo mundo que habita.

Esses autores ainda dizem que deve existir uma articulação de princípios de Estado e comunidade, sob a égide da comunidade, colocando o Estado como parceiro desta no processo de transformação do *status quo* situado, segundo Boaventura de Souza Santos, como um “novíssimo movimento social”.

À Educação Ambiental contribui com o processo dialético Estado-sociedade civil que possibilite uma definição das políticas públicas a partir do diálogo. Nesse sentido, a construção da Educação Ambiental como política pública, implementada pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) e pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA), implica processos de intervenção direta, regulamentação e contratualismo que fortalecem a articulação de diferentes atores sociais (nos âmbitos formal e não formal da educação) e sua capacidade de desempenhar gestão territorial sustentável e educadora, formação de educadores ambientais e outras estratégias que promovam a Educação Ambiental crítica e emancipatória. As políticas públicas em Educação Ambiental implicam crescente capacidade do Estado de responder, ainda que com mínima intervenção direta, às demandas que surgem (SORRENTINO *et al.*, 2005).

No Brasil, o meio ambiente como política pública, não pontual, surge após a Conferência de Estocolmo, em 1972, quando, em virtude das iniciativas das Nações Unidas em inserir o tema nas agendas dos governos, foi criada a SEMA (Secretaria Especial de Meio Ambiente), ligada à Presidência da República. Mas apenas após a I Conferência Intergovernamental de Educação Ambiental de Tibilise, em 1977, a Educação Ambiental foi introduzida como estratégia para conduzir a “sustentabilidade ambiental e social” do planeta. Ainda na década de 1970, começou-se a discutir um modelo de desenvolvimento que harmonizasse as relações econômicas com o bem-estar das sociedades e a gestão racional e responsável dos recursos naturais (SORRENTINO *et al.*, 2005).

A Educação Ambiental insere-se nas políticas públicas do Estado brasileiro de ambas as formas, como crescimento horizontal (quantitativo) e vertical (qualitativo), pois, enquanto no âmbito do MEC, pode ser entendida como uma estratégia de incremento da educação pública, no do MMA é uma função de Estado totalmente nova (SORRENTINO *et al.*, 2005).

Esses autores dizem que uma política pública representa a organização da ação do Estado para a solução de um problema ou atendimento de uma demanda específica da sociedade. Quanto a sua modalidade, as políticas públicas se dão por intervenção direta, por regulamentação, ou *contratualismo*.

Jacobi e Teixeira (1998) discutem que no Brasil, com raríssimas exceções, as prefeituras não têm desenvolvido políticas inovadoras, e a escala de comprometimento do setor empresarial ainda é muito restrita, o que representa a manutenção do *status quo* gerencial e operacional.

Estes autores, ainda citam, por exemplo, a situação dos resíduos sólidos e a busca da redução do desperdício, associado à potencialização de geração de renda como estratégia de combate à pobreza. Segundo estes autores, na escala urbana acima de 1,5 milhão de habitantes, Porto Alegre, Belo Horizonte e Curitiba mostram que é possível implementar políticas públicas, contemplando uma preocupação com o meio ambiente e motivando a sociedade a se posicionar e ter participação ativa.

De acordo com os mesmos autores, o que se observa é que, em diversas cidades, a expansão da reciclagem, por exemplo, tem representado avanços nas políticas de gerenciamento de resíduos sólidos e no engajamento da população. Reduzir o impacto da crise social e a deterioração da Qualidade de Vida, pela qual vêm passando as cidades brasileiras tem sido um dos principais desafios enfrentados pelo poder público e pela sociedade organizada, no âmbito local. As experiências ocorridas em cidades como Belo Horizonte, Porto Alegre e Brasília, dentre outras, as quais somadas às iniciativas com base em estímulos de grupos privados ou comunidades, vêm refletindo essa preocupação.

Chavéz e Matheus (2004) assim acrescentam que a Educação Ambiental para uma sustentabilidade equitativa é um processo de aprendizagem permanente, com base no respeito a todas as formas de vida. Assim, entende-se que a Educação Ambiental, no seu aspecto das políticas públicas, fortalece valores e ações que contribuem para a transformação humana no contexto social e para a preservação ecológica, estimulando a formação de sociedades socialmente mais justas e ecologicamente equilibradas, conservando entre si relação de interdependência e diversidade. Para isto, é necessária responsabilidade individual e coletiva em nível local, nacional e mundial.

Os mesmos autores afirmam que, na atualidade, as políticas públicas, em especial a Política Ambiental e as estratégias de desenvolvimento do mundo moderno, trazem novos cenários para o universo de atuação da Educação Ambiental. O objetivo

desses cenários é conduzir a um grau de desenvolvimento mais próximo possível daquilo que se deseja como desenvolvimento sustentável.

Assim, a Educação Ambiental, como parte dessa engrenagem pró-sustentabilidade, assume o desafio com que nos defrontamos nestes últimos anos, que é fazer com que diferentes setores da sociedade sejam envolvidos e comprometidos, para atuar em seus próprios espaços na criação e produção dos espaços urbano-ambientais e como corresponsáveis pela preservação da qualidade socioambiental das nossas cidades. Esses compromissos já foram assumidos por alguns setores com um “novo modelo de desenvolvimento” ao ser incorporada a dimensão ambiental nos modelos de gestão (CHAVÉZ; MATHEUS, 2004).

Deste modo, a gestão da qualidade empresarial passa pela obrigatoriedade de que sejam implantados sistemas organizacionais e de produção que valorizem os bens naturais, as fontes das matérias-primas, as potencialidades do quadro humano criativo e as comunidades locais. Portanto, deve iniciar este novo ciclo, em que a cultura do descartável e do desperdício seja banida e façam parte do passado (CHAVÉZ; MATHEUS, 2004).

Incentivo à diminuição do consumo, às atividades de reciclagem, ao controle de resíduos, à capacitação permanente dos quadros profissionais em diferentes níveis e escalas de conhecimento, ao fomento ao trabalho em equipes e às ações criativas, são desafios-chave neste novo cenário, como caminho para as mudanças almejadas (CHAVÉZ; MATHEUS, 2004).

A dimensão interdisciplinar deve fazer parte dos programas de Educação Ambiental e esta interdisciplinaridade ao abordar a temática ambiental contempla diferentes áreas de atuação, como: a construção civil, o setor imobiliário, as instituições de ensino, as ONGs, o empresariado em geral, o setor turístico, as instituições religiosas, os órgãos públicos, as empresas estatais de petróleo, a energia e o saneamento, os meios de comunicação, os tomadores de decisão, etc. devem fazer parte do dia a dia dos programas de Educação Ambiental. Desta maneira, com responsabilidade e compromisso poderão ser exemplos demonstrativos de melhores práticas em termos de gestão ambiental, evitando-se irresponsabilidades e descasos que tragam desastres socioambientais com consequências irreparáveis (CHAVÉZ; MATHEUS, 2004).

Filho *et al.* (1999), reforçam que em uma sociedade democrática, os cidadãos preocupados pelo interesse geral podem influir poderosa e positivamente no

desenvolvimento sustentável por meio de funções cívicas e de seu comportamento como consumidores e produtores. Inevitavelmente, o estilo de vida está poderosamente condicionado pela política pública. A separação do lixo, por exemplo, de pouco serve se o serviço de coleta joga tudo no mesmo local. Em nível, o trabalho individual deve ser completado e respaldado pela política pública. Sendo que os principais instrumentos da política pública são as leis e os regulamentos, a política tributária e fiscal (isto é, o uso que o governo faz das rendas públicas), e os instrumentos sociais, especialmente a educação.

Entretanto, Jacobi (1998) diz que se deve estimular a redefinição de uma postura com base, tanto na ruptura dos estereótipos a respeito do governo como principal meio de solução, quanto da concepção de desresponsabilização dos indivíduos, diante da existência, permanência e falta de resolução dos problemas ambientais.

Segundo o mesmo autor, a implementação de ações que fortaleçam a disseminação da informação e estimulem a participação e as atitudes dos indivíduos, é um complexo e demorado processo que deve envolver a comunidade.

O avanço que se observa quanto à postura da administração pública é a importância que se dá à necessidade de informar a população sobre os fatores que determinam a implantação de uma medida preventiva, porém, coercitiva (multa os infratores), em benefício da melhor Qualidade de Vida (JACOBI, 1998).

Assim, a Educação Ambiental passa a ser um dos instrumentos indutores de um modelo de desenvolvimento que tenha como parâmetros e índices de sucesso o estado dos recursos naturais e a Qualidade de Vida (CHAVÉZ; MATHEUS, 2004).

2.3 Educação para o consumo: construção de expectativas e satisfação dos indivíduos

Atualmente, observa-se uma grande rediscussão sobre o papel do Estado na economia. Muitos argumentos a esse respeito vêm da eficiência ou falta dela, que o Estado apresentaria na condução de algumas atividades que desempenha. A derrocada paulatina de processos ditatoriais e de governos impositivos aos indivíduos vem ensejando não somente a discussão do papel do Estado (o que deve produzir), mas, também, a de como ele deve desempenhar essas atividades (JUNIOR; FONSECA, 2002).

Conforme Junior e Fonseca (2002), uma exigência cada vez maior das organizações públicas se tornarem eficazes, passa por um entendimento mais amplo do significado dessa eficácia. Da mesma forma, cresce o reconhecimento de quão importante é a percepção do cidadão com relação aos serviços prestados por esse tipo de organização. Esses aspectos tomam o lugar central nas preocupações dos administradores públicos, assim, como, há muito tempo o consumidor assumiu seu papel no centro das organizações privadas.

Duque (1997) ressalta, por exemplo, que o setor de serviço tem indicado um expressivo crescimento nos últimos anos. Há indícios, entretanto, de que a produtividade e qualidade dos serviços oferecidos não aumentaram. Alguns autores acreditam que há uma verdadeira crise de qualidade no setor de serviços nos Estados Unidos.

Isto vem acrescentar o que Junior e Fonseca (2002) dizem, pois segundo estes, diversos autores, sejam no âmbito acadêmico ou no teórico, vem enfatizando as emoções e os sentimentos na resposta de satisfação dos consumidores em relação à qualidade dos serviços prestados.

Neto (1996), *apud* Duque (1997, p. 1), diz que o consumidor é o destinatário final dos bens ofertados, adquirindo e utilizando produtos e serviços e praticando relações de consumo com o mercado. É a pessoa que, com seu dinheiro, paga os impostos, os encargos bancários e o próprio lucro do fornecedor.

Neste sentido, alguns autores também trazem o conceito de usuários de serviços públicos. Isto é, tenta-se responder se o cidadão é um consumidor ou usuário de serviços. Conforme Sellmer (2001), mesmo dando alusão a uma interpretação muito parecida, esses conceitos são juridicamente distintos. Os conceitos de consumidor e usuário partem de matrizes constitucionais diversas, mas que apresentam aproximações. Quando a questão é o consumidor, tudo se torna mais fácil, na medida em que existe uma definição legal para o termo. O consumidor corresponde ao destinatário final em uma relação de consumo, caracterizada pela onerosidade real, a vulnerabilidade do consumidor e a massificação ou profissionalização da relação comercial.

Já quando se parte para a ideia de usuário, o conceito não nos parece tão simples, uma vez que não há definição legal geral para essa determinação, apesar da Lei nº 8.987/1995, em seu art. 7º, descrever seus direitos e deveres, o que corresponde, de certa maneira, a uma definição jurídica (no âmbito dos serviços delegados). O usuário não precisa necessariamente ser o destinatário final de um serviço. Tanto são

usuários o indivíduo que recebe energia ou serviço de telecomunicações em sua residência, como uma pessoa jurídica que utiliza a energia elétrica ou a telecomunicação como insumo em sua atividade comercial. Além disso, a posição do usuário não pressupõe onerosidade, ao contrário da de consumidor.

A mesma autora acrescenta que a grande confusão resulta, em parte, da inclusão no Código de Defesa do Consumido (CDC), de normas próprias do direito administrativo, em seu art. 22, por exemplo. Isso induz o intérprete a pretender condicionar sua aplicação à configuração de uma relação de consumo, com base em um contrato oneroso. O CDC define o consumidor, mas não o usuário. Referem-se várias vezes à prestação de serviço público (arts. 4º, VII, 6º, X, 22 e 59, § 1º), mas para tratar dele adota método peculiar. Não se refere ao usuário nem estende a este o regime jurídico do consumidor. Trata do serviço público sob o prisma da prestação, e não do seu uso.

A autora chega-se, então, à conclusão de que os cidadãos são usuários de serviço público, mas, que, mesmo sendo tratado pelo CDC, não se pode nele, ou somente com ele, contar na hora de exigir os direitos, melhor ainda, a defesa dos cidadãos.

Vale ressaltar aqui a definição de serviço público, que de acordo com Vital (2011), é qualquer atividade prestada sob o regime de Direito Público. Por esta acepção, não importa quem presta o serviço, mas, sim, o regime jurídico ao qual está vinculado. Assim, nas palavras de Vital (2011), *apud* Mello, [s.d]), serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material fruível diretamente pelos administrados, prestado pelo Estado ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público; portanto, consagrador das prerrogativas de supremacia e de restrições especiais, instituído pelo Estado em favor dos interesses que houver definido como próprios no sistema normativo. Em suma, os serviços públicos existem para satisfazer as necessidades vitais e básicas da sociedade.

No entender de Swagler (1975), *apud* Duque (1997, p.1), todas as pessoas são consumidoras, participantes do mercado, sentindo-se frustradas e enraivecidas quando são enganadas ou presas a bens perigosos ou inferiores às suas expectativas.

De acordo com a revisão de Johnson, Anderson e Fornell (1995), existem pelo menos duas conceituações de satisfação do consumidor: satisfação específica de uma transação e satisfação cumulativa. A primeira refere-se à avaliação de uma situação específica de compra ou consumo; a segunda é a completa avaliação feita sobre uma total experiência de compra ou consumo. Conforme Rossi e Slongo (1997), “sob o ponto de vista aplicado e gerencial, a satisfação acumulada é mais atraente porque

fornece uma indicação clara (e fundamental) do desempenho atual e de longo prazo de uma empresa ou mercado” (JUNIOR; FONSECA, 2002).

Segundo os mesmos autores, a satisfação do consumidor é afetada por três antecedentes ou determinantes: qualidade percebida, preço (valor percebido) e expectativas. A qualidade percebida é a atual avaliação do desempenho da empresa, e tende a influenciar positivamente na satisfação total do cliente em relação ao fornecedor. Dois componentes principais de experiência de consumo auxiliam na avaliação da qualidade percebida: o grau de customização da oferta da empresa de acordo com as mais diferentes necessidades e a credibilidade dessa oferta com relação à inexistência de deficiências.

O segundo determinante da satisfação do consumidor é o valor percebido. A qualidade relativa ao preço tem impacto direto na satisfação do consumidor. É importante considerar a relação existente entre a qualidade da oferta e seu preço, assim como os efeitos que confundem essa relação (JUNIOR; FONSECA, 2002).

As expectativas em relação à qualidade dos produtos ou serviços constituem o terceiro determinante ou antecedente da satisfação. As expectativas referem-se ao conhecimento acumulado sobre a qualidade das ofertas de um fornecedor. Assim como a qualidade atual tende a influenciar a satisfação do consumidor, as experiências passadas também são responsáveis por essa influência, representadas pelas expectativas. Somam-se a essas as previsões em relação à capacidade do fornecedor de manter a qualidade no futuro. A qualidade esperada também é crítica para a satisfação do consumidor, pois referem-se às relações em longo prazo (ANDERSON *et al.*, 1994, *apud* JUNIOR; FONSECA, 2002).

Hijjar (2006) diz que as mais importantes teorias sobre serviço ao cliente afirmam que o consumidor estará satisfeito se perceber no serviço prestado um desempenho melhor ou igual ao serviço que ele espera receber. A comparação entre essa percepção de desempenho e a expectativa do consumidor em relação a cada item de serviço fornecerá o *gap* de satisfação. Quanto maior esse *gap*, mais insatisfeito estará o consumidor com o serviço prestado.

Sendo assim, a mesma autora acrescenta que é fácil perceber que empresas que pretendam garantir uma política de serviço que satisfaça seus consumidores precisam monitorar o desempenho de serviço percebido pelos seus clientes, além de buscar identificar qual a expectativa dos usuários para cada um dos itens que compõem o ciclo pedido. Este conceito é aplicável a qualquer tipo de prestação de serviço.

Churchill *et al.* (1982), *apud* Junior e Fonseca (2002, p. 4) relatam que a grande maioria dos estudos referentes aos antecedentes da satisfação está relacionada ao paradigma da desconfirmação, o qual sustenta que satisfação – ou insatisfação – é o resultado de uma comparação entre as expectativas iniciais existentes antes da compra e seus resultados.

De acordo com Oliver (1980), *apud* Junior e Fonseca (2002, p. 4), os consumidores criam expectativas com relação ao desempenho de um determinado produto ou serviço antes de o adquirirem. Essas expectativas são comparadas ao desempenho real assim que o consumidor compra e, ou, usa o produto ou serviço. Dessa forma, as expectativas de um indivíduo podem ser confirmadas quando um produto tem o desempenho esperado; podem ser desconfirmadas negativamente quando um produto tem um desempenho inferior ao esperado; e podem ser desconfirmadas positivamente quando um produto apresenta um desempenho superior ao esperado.

Em um estudo, foi possível rever os determinantes da satisfação que incluem os desejos do consumidor como um determinante fundamental. Para os autores deste estudo, os resultados de satisfação – ou insatisfação – surgem quando se comparam as percepções do desempenho de um produto, tanto com as expectativas como com os desejos do indivíduo. Nesse mesmo sentido, a satisfação provém não somente das expectativas e desejos em relação ao produto ou serviço, mas, também, das informações nas quais as expectativas são baseadas. Dessa forma, a comunicação de marketing, representada por propagandas, informações em embalagens, entre outras formas, tem um papel importante nos resultados de satisfação (JUNIOR; FONSECA, 2002).

Duque (1997) também ressalta que na análise da satisfação da qualidade envolvendo um serviço, torna-se de vital importância o termo percepção da qualidade, que é uma ferramenta de comparação fundamental para determinar o desempenho dos serviços.

A mesma autora enfatiza que o comportamento do consumidor depende, em grande parte, de seu conhecimento do mundo à sua volta. O que se sabe do mundo é determinado pela percepção que, por sua vez, é influenciada por fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos. Os consumidores têm sua própria maneira de perceber os serviços utilizados por eles.

Gade (1980) entende que a percepção refere-se ao processo pelo qual o indivíduo recebe estímulos através dos seus vários sentidos e os interpreta. Os estímulos são percebidos e registrados de acordo com a frequência com que são apresentados. As

pessoas não percebem sensações aleatoriamente, mas, sim, de forma bastante organizada e seletiva. As características percebidas dos objetos, produtos e serviços e das pessoas são alteradas para enquadrarem-se nas necessidades do indivíduo. Na literatura de marketing, percepções são definidas como as crenças do consumidor a respeito do serviço recebido.

Teas *et al.* (1994), *apud* Duque (1997, p. 10), identificam qualidade percebida como atitudes ou avaliações globais, formadas pelo acúmulo de atitudes ou avaliações específicas relacionadas à superioridade de um serviço, que oferece satisfação ao consumidor quando este tem outras alternativas para avaliar. A percepção da qualidade, por parte do consumidor, muda ao longo do tempo pela aquisição de informação, pelo incremento do desempenho dos serviços e pelas mudanças nas expectativas do próprio consumidor.

Oliver *et al.* (1990), *apud* Duque (1997, p. 10), sugerem que os julgamentos de satisfação do consumidor são um conjunto de experiências compostas de elementos cognitivos, emocionais e subjetivos sobre os bens e serviços.

Estes autores ainda declaram que o consumidor sente-se satisfeito quando o desempenho do serviço é superior às suas expectativas. Ao contrário, se o desempenho falha com relação às expectativas, o consumidor fica insatisfeito.

2.4 Educação para o consumo: a percepção dos indivíduos

Como seria útil saber como as pessoas pensam? Sob quais mecanismos grupos sociais escolhem alternativas? E que tipo de conhecimento esses mesmos grupos possuem sobre algo? Por anos, a psicologia social, a sociologia, a antropologia, a economia e as ciências afins vêm tentando compreender por que as pessoas possuem determinados comportamentos ou como elas escolhem sobre alternativas. No entanto, é nos anos de 1970 que esses estudos se intensificaram no campo científico, sempre buscando determinar a relação dos problemas humanos com o centro psicológico da motivação, dos valores e das atitudes que dirigem o comportamento humano (TUAN, 1980, *apud* SILVA; EGLER, [s.d.]).

Compreender os campos da percepção não é tarefa de um único campo do conhecimento, por exemplo, não é uma tarefa dirigida apenas à psicologia social. Teorias sobre percepção encontram-se em diversas áreas e possuem enfoques diferenciados sobre o que venha a ser percepção. Para ilustrar, podem ser citadas as

obras de Unesco (1977), Tuan (1980), Chauí (1996), Kunda (1999), Del Rio (2001). Cada um desses autores enfocam aspectos específicos e diferenciados da percepção. Contudo, todos reconhecem o papel das sensações e dos sentidos na formação da percepção (SILVA; EGLER, [s.d.]).

Gade (1998), *apud* Garcia (2010, p. 11) define a percepção como o processo por meio do qual o indivíduo recebe estímulos através de seus vários órgãos dos sentidos, que são decodificados e, posteriormente, interpretados.

Solomon (2002) corrobora com esta ideia e afirma que a percepção é o processo pelo qual as sensações que estão relacionadas à reação imediata dos nossos receptores sensoriais (olhos, ouvidos, nariz, boca e dedos) a estímulos básicos (som, luz, odores e texturas), serão selecionadas, organizadas e interpretadas. Embora pareça abstrato, entende-se que a percepção reúne uma série de sentidos e estímulos que desencadeia a expressão de opiniões e atitudes dos indivíduos.

A sensação é o que nos dá as qualidades dos objetos e os efeitos internos dessas qualidades sobre nós. Para termos sensações, necessitamos dos sentidos-visão, paladar, olfato, audição e tato. E é desse conceito que retiramos o conceito de percepção que é, para Chauí (1996), as sínteses das sensações.

Silva e Egler [s.d.] dizem que a percepção permite formar ideias, imagens e compreensões do mundo que nos rodeia.

Estas mesmas autoras dizem que essa visão se aproxima do conceito da Unesco (1977), em que a percepção é a maneira pela qual o homem sente e compreende o meio ambiente (natural ou citado por ele) e avança no sentido de considerar os fatores culturais como importantes para a formação da percepção.

Já Gonçalves (2003) diz que a percepção pode chegar a ser um conceito-chave nos estudos que analisam as ações do homem com o seu ambiente. Assim, a percepção é uma representação internalizada do ambiente, pela experiência. Ela tem disso definida como um ponto de contato entre as pessoas e o seu ambiente, ou seja, relacionando-as com o comportamento.

Segundo a mesma autora, a percepção é a experiência sensitiva mais direta e imediata e, ainda que afetada pela memória e cognição, é tão independente quanto possa ser. A percepção sempre se relaciona com a ação, pelo que tem de envolvente, participa e se relaciona com a motivação e o significado.

De acordo com Silva e Egler [s.d.], três grandes concepções sobre a sensação e a percepção influenciam vários trabalhos sobre a percepção: a empirista, a intelectualista e a fenomenológica.

Para os empiristas, a sensação e a percepção dependem de estímulos externos e o indivíduo é um ser passivo. A percepção é meramente uma organização das sensações pontuais e independentes umas das outras, sendo que a repetição dessas sensações é a base para o conhecimento; sem repetições de sensações não é possível conhecer. Por exemplo, é como se nós processássemos fenômenos sem fazer correlações e conhecendo parcialmente coisas (SILVA; EGLER, [s.d.]).

Os intelectualistas acreditam que a sensação e a percepção dependem do sujeito do conhecimento e a coisa exterior é apenas a ocasião para que tenhamos sensação ou a percepção. Neste caso, o sujeito é ativo e a coisa – sentida e percebida – é passiva. “A passagem da sensação para a percepção, é neste caso, um ato realizado pelo intelecto do sujeito do conhecimento, que confere organização e sentido às sensações” (CHAUÍ, 1996, *apud* SILVA; EGLER, [s.d.]).

Por fim, os fenomenologistas pregam, ao contrário das correntes anteriores, que não existem diferenças entre percepção e sensação, pois ambas se processam ao mesmo tempo. Quando vimos um cavalo sentimos/percebemos ele ao mesmo tempo e fazemos correlações entre todos os seus significados (SILVA; EGLER, [s.d.]).

De acordo com Garcia (2010), o estudo da percepção com relação a serviços, normalmente está associado ao estudo da qualidade destes serviços. Isso porque a qualidade é uma ferramenta de comparação que tem sido utilizada pelos usuários de produtos e serviços para determinar, dentre outras coisas, sua eficiência e seu desempenho.

Quanto à percepção da qualidade em serviços públicos, Fadel e Filho (2006), *apud* Garcia (2010, p. 11), verificam a extrema importância de se conhecer a maneira pela qual os usuários e os profissionais percebem a qualidade destes serviços. Os autores acrescentam que a percepção contribui para verificar se os objetivos da proposta estão em conformidade com as expectativas dos usuários.

Visto isso, Silva e Egler [s.d.] acrescentam que a percepção é um processo ativo da mente, em que se é possível interpretar o mundo. Sendo que, há uma contribuição da inteligência no processo perceptivo, que é mediada pela motivação, pelos valores éticos, morais, interesses, julgamentos e expectativas daqueles que percebem.

Conforme Garcia (2010), a percepção da qualidade, por parte do usuário de serviços, será sempre subjetiva, embora se baseie frequentemente em indicadores como a disponibilidade do profissional que oferece o serviço, o seu interesse pelo caso individual e a sua dedicação. Para, além disso, o usuário também poderá avaliar, dentre outras coisas, a presença e a disponibilidade dos recursos técnicos que são empregados no atendimento ao usuário.

Mesmo que as percepções de um serviço dependam de certo grau de julgamento pessoal, é importante que o profissional (prestador de serviço) objetive conhecer as expectativas de seus usuários para então buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma percepção positiva. As melhores ideias para aprimorar os serviços vêm dos usuários que dependem dos produtos e serviços. Estes podem julgar a qualidade percebida dos serviços e também sugerir ideias úteis de melhoria (SLACK *et al.*, 1996, *apud* FADEL; FILHO, 2008).

2.5 Educação para o consumo: aprendizagem e nível de envolvimento dos indivíduos

Estudar o comportamento dos indivíduos, principalmente como consumidores, engloba compreender como se dá o consumo de produtos e serviços de uma forma muito ampla, incluindo desde os fatores que influenciam a aquisição (ou não) desse ou daquele produto, assim, como, todo o processo de decisão de compra, a frequência com que esse processo ocorre, entre outras variáveis importantes (AMORIM; GARRÁN, 2006).

Os fatores envolvidos no comportamento de consumo podem ser classificados de acordo com sua natureza e suas características, em duas principais categorias: fatores socioculturais e fatores pessoais e, ou, psicológicos, sendo que os processos de percepção e aprendizagem participam deste último grupo de fatores (AMORIM; GARRÁN, 2006).

De acordo com Amorim e Garrán (2006), a ideia de estudar sobre a aprendizagem dentro do contexto maior do comportamento do consumidor justifica-se, entre outras razões, pelo significativo alcance deste fator, não somente em relação às teorias que estudam o comportamento de consumo, mas, também, pelo fato de que a aprendizagem é um dos processos mais importantes do comportamento humano.

Conforme salienta Solomon (2002), a aprendizagem é uma mudança relativamente permanente no comportamento causado pela experiência. O aprendiz não precisa ter a experiência diretamente, pode-se, também, aprender pela observação de eventos que afetam os outros.

O mesmo autor ainda acrescenta que a aprendizagem é um processo contínuo. Ele ainda diz que nosso conhecimento sobre o mundo é revisado constantemente, enquanto somos expostos a novos estímulos e recebemos contínuo *feedback* que nos permite modificar o comportamento quando nos encontramos em situações semelhantes posteriormente.

O consumidor possui expectativas sobre o que a compra de determinados produtos pode lhe proporcionar e, basicamente, suas escolhas estarão relacionadas com essas expectativas. Muitas variáveis estão presentes no momento dessa escolha, incluindo-se nesse grupo os processos de aprendizagem e memória (AMORIM; GARRÁN, 2006).

Schiffman e Kanuk (2000), *apud* AMORIM e GARRÁN (2006, p. 3), confirmam a classificação do processo de aprendizagem do consumidor como fator psicológico ou determinante pessoal, uma vez que:

Características psicológicas referem-se às qualidades interiores ou intrínsecas do consumidor individual. [...] Por exemplo, os consumidores podem ser segmentados em termos de suas necessidades, motivações, percepções, aprendizagem, nível de envolvimento e atitudes. (SCHIFFMAN; KANUK, 2000, *apud* AMORIM; GARRÁN, 2006, p. 3).

A princípio, a aprendizagem pode parecer um processo muito limitador das experiências humanas. Giglio (2002), a esse respeito, afirma que “o hábito parece ser uma contradição ao ideal de abertura na vida, mas é uma das respostas de busca de segurança e ordem que motiva o ser humano”.

A respeito do papel da experiência no processo de aprendizagem, Giglio (2002) defende que existem outros fatores igualmente importantes na formação dos hábitos de consumo, antecedendo as questões relativas ao despertar do interesse do consumidor:

O aprendizado, portanto, ocorre com a experimentação; porém, é mais do que só experimentar. É necessário que a atividade seja considerada interessante e importante pelo sujeito. [...] Existe uma forma especial de aprendizagem que não depende de experiências. É aquela passada de boca em boca, na qual os conceitos são transmitidos. É o caso da imagem negativa de um produto, que vai se espalhando, para desespero do fabricante. [...] Aprendendo com a própria experiência e, ou,

com o relato de outros e recordando as experiências e relatos, o indivíduo vai formando padrões de conduta ao procurar produtos/serviços. Esses padrões de procura fazem parte do que chamamos de hábitos de consumo. (GIGLIO, 2002, p. 130)

De acordo com Piva e Cordeiro (2009), para que o processo de aprendizagem ocorra de maneira efetiva, torna-se fundamental que as pessoas alcancem um nível elevado e adequado de envolvimento e bem-estar durante as atividades.

Laevers (1994), *apud* Piva e Cordeiro (2009, p. 2) define:

O envolvimento é concebido como uma qualidade da atividade humana, que é: a) reconhecido pela concentração e persistência; b) caracterizado pela motivação, atração e entrega à situação, abertura aos estímulos e à intensidade da experiência (tanto no nível sensorial como cognitivo) e por uma profunda satisfação e energia corporal e espiritual; c) determinado pelo impulso exploratório e pelo padrão individual de necessidades desenvolvimentais, assim como pelos esquemas que traduzem o nível de desenvolvimento atual; e, d) indicador de que o desenvolvimento está acontecendo. (LAEVERS, 1994, *apud* PIVA; CORDEIRO, 2009, p. 2)

Como pode ser percebido, avaliando o nível de envolvimento está-se, conseqüentemente, aumentando a qualidade das experiências, oportunizando que as pessoas tenham uma profunda aprendizagem (PIVA; CORDEIRO, 2009).

De acordo com Laevers (1994), *apud* OLIVEIRA e ARAÚJO (2004, p. 86), o envolvimento não ocorre quando as atividades são demasiadamente fáceis ou exigentes. Para haver envolvimento, a pessoa tem de funcionar no limite das suas capacidades. Há dados que sugerem que uma pessoa envolvida está a ter uma experiência de aprendizagem profunda, motivada, intensa e duradoura.

Solomom (2002) diz que o envolvimento pode ser visto como a motivação para processar informação. Amorim e Garrán (2006) dizem que o processamento de informação é parte essencial no processo de aprendizagem, com a conseqüente formação da memória.

Solomom (2002) continua sua discussão dizendo que até onde houver uma ligação percebida entre as necessidades, as metas ou os valores de um consumidor e o conhecimento do bem ou serviço, esse consumidor será motivado a prestar atenção nas informações sobre o bem e serviço. Quando o conhecimento relevante é ativado na memória, um estado de motivação é criado e aciona o comportamento. À medida que o envolvimento com um bem e serviço aumenta, o consumidor dedica mais atenção aos

anúncios relacionados ao bem e serviço, exerce mais esforço cognitivo para entendê-los e concentra a atenção nas informações que os apresentam.

O mesmo autor ainda coloca que o nível de informação que ocorrerá depende do nível de envolvimento da pessoa. Pode variar de processamento simples, em que somente as características básicas de uma mensagem são consideradas, até a elaboração, em que a informação é ligada ao sistema de conhecimento preexistente de uma pessoa.

O grau de envolvimento de uma pessoa pode ser concebido como um *continuum*, que, como ressalta Solomom (2002), vai da absoluta falta de interesse em um estímulo até a obsessão. O consumo na extremidade inferior do envolvimento é caracterizado pela inércia, em que as decisões são tomadas pelo hábito, pois o consumidor não tem motivação para considerarem alternativas. Na extremidade superior do envolvimento, pode-se esperar encontrar o tipo de intensidade apaixonada, reservada para as pessoas e os objetos que têm grande significado para o indivíduo.

O envolvimento é um conceito impreciso, mas é consenso de todos os autores que há, na verdade, vários tipos amplos de envolvimento relacionado aos bens e serviços, à mensagem ou ao indivíduo que os percebe.

Hoje em dia, de acordo com Solomon (2002), muitas empresas de pesquisa, medem o nível de envolvimento do consumidor para fazer previsões sobre o sucesso de campanhas publicitárias.

O mesmo autor ressalta que uma abordagem de medida dessa natureza permite aos pesquisadores capitarem a diversidade da construção de envolvimento e, também, fornece o potencial para usar o envolvimento, como uma base para a segmentação de mercado. Assim, o fornecedor de bens e serviços poderá adaptar sua estratégia para dar conta da motivação de diferentes segmentos para processar informação sobre o bem e serviço.

Solomom (2002) discute a segmentação por níveis de envolvimento, de acordo com um estudo que focalizou o papel do afeto *versus* cognição e o nível de envolvimento como baixo *versus* alto na promoção de universidades canadense. Os pesquisadores deste estudo descobriram que os alunos que estavam cognitivamente muito envolvidos conduziram uma intensa busca por informações econômicas sobre universidades, enquanto os estudantes que estavam afetivamente envolvidos fizeram a escolha com base, principalmente em fatores emocionais.

Amorim e Garrán (2006) salientam que os profissionais de marketing de uma empresa comandam os estímulos e impulsos das pessoas, e a exposição a esses

estímulos pode levar o consumidor a prestar atenção nos mesmos. A atenção dispensada nessa etapa possibilita a atribuição de significado, que é a fase da compreensão da mensagem que está sendo transmitida. A aceitação é a fase mais crítica, pois é quando o consumidor deixa claro se acreditou ou não na mensagem à qual foi exposto anteriormente. Finalmente, tem-se a memória que será formada, como já mencionado, pela retenção de informação considerada relevante.

No que se refere à memorização, os autores defendem que o estado motivacional da pessoa, no momento de exposição a uma nova informação, tem uma influência considerável naquilo que é lembrado. Assim, eles terminam dizendo que se o consumidor não estiver motivado, ou seja, interessado no objeto de aprendizagem, dificilmente reterá a informação exposta a respeito do mesmo e, conseqüentemente, não se envolverá com determinado bem ou serviço.

2.6 As interfaces da educação do consumidor, educação ambiental, qualidade de vida

Conforme Baião (2008), a atual crise ambiental do mundo contemporâneo está centrada nos pilares do modelo capitalista, no qual se perpetua a ideologia do consumo como meio de felicidade e estilo de vida. O homem se perde no entendimento claro do seu papel para com a natureza. Às vezes inverte o processo e acredita que é a natureza que deveria ser governada em prol de suas necessidades. Tudo se converte em um apelo latente pelo consumo de novos produtos e serviços amparados e sustentados pelo capitalismo global.

Já Cortez (2007) acrescenta que nas últimas três décadas, em todo o mundo, com o crescimento de produtos industrializados e, mais raramente, com o surgimento das embalagens descartáveis, aliados à explosão populacional dos países menos desenvolvidos, a geração de lixo vem assumindo proporções que tornam esse assunto uma das principais preocupações de qualquer administrador e de estudos de planejamento urbano.

Segundo a mesma autora, não há dúvida de que os hábitos de consumo observados nessas últimas décadas foram decisivos para a situação que se encontra. Esse fenômeno socioeconômico traz, como conseqüências, a produção descontrolada de material do que é preciso desfazer-se ou jogar fora, uma vez que não faz parte do produto ou tem vida útil curta. A expressão “descartável” passou a ser empregada para

exprimir esse fato, e seu uso foi logo incorporado aos hábitos consumistas das populações.

Cortez (2007) ainda afirma que o consumo tem sérias implicações sociais e ambientais. O ato de satisfazer nossas necessidades pode contribuir tanto para a exploração irracional das más condições já existentes quanto para a melhoria de nosso entorno e de nossa Qualidade de Vida. A sociedade moderna incentiva o consumo desenfreado, com a aquisição de artigos supérfluos e descartáveis. O *status* da pessoa é medido pelo que ela consome e não pelo que possa ser necessário e útil na vida do cidadão.

O próprio conceito de Qualidade de Vida (QV) sugere que os indivíduos contêm, além de elementos universais do bem-estar humano (satisfação das necessidades básicas), outros componentes cuja satisfação pode tomar formas variadas, dependendo das experiências vivenciadas e dos valores culturais do grupo social, nos quais o conceito pode ser aplicado (CEBOTAREV, 1998, *apud* AZEVEDO, 2004, p. 18). E isto, sem dúvida, implica consumir tudo que lhes são de direito, de acordo com valores culturais e grupos de referências.

Inclusive, de acordo Azevedo (2004), o conceito de QV surgiu como uma reação à insatisfação de medidas puras e exclusivamente econômicas de desenvolvimento e modernização, incapazes de refletir a totalidade da existência e de ter uma visão mais humanizada.

Conforme Ayres (1998), *apud* Azevedo (2004), a expressão QV tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

No entanto, Azevedo (2004,) trás que a QV representa um conceito-chave nas ciências do ambiente, nas ciências sociais, médicas e psicológicas, bem como na vida das pessoas comuns, exercendo grande impacto na pesquisa e na prática atual.

Dias (2004) diz que se cria um impasse quando se discute a questão ambiental, pois os países ricos criticam os países pobres e em desenvolvimento pelo crescimento populacional desregrado, enquanto são criticados por exibirem padrões de produção e consumo insustentáveis.

O fato é que as alterações que a biosfera vem sofrendo são notáveis, a despeito de se conseguir provar o seu grau de correlação ou não com as atividades humanas. De qualquer forma, nos índices de perda da biodiversidade, degradação do solo e mudanças

climáticas, o ser humano também testemunha e experimenta a perda da sua diversidade cultural. Todas essas perdas terminam, de forma sinérgica, significando perda de Qualidade de Vida e, por consequência, perda da qualidade da experiência humana, aquela que pode justificar, em última instância, a nossa aventura na terra (DIAS, 2004).

De acordo com Filho *et al.* (1999), a eficácia dos programas encaminhados para suscitar o interesse pelo desenvolvimento sustentável e pela educação dirigida para esse objetivo deve ser medida, em última instância, pelo grau de modificação das atitudes e do comportamento das pessoas, tanto no que se refere ao seu papel individual, incluindo o de produtores e consumidores, quanto no que diz respeito ao cumprimento de suas obrigações e deveres coletivos, na qualidade dos cidadãos. Ambos os papéis, o privado e o público, são indispensáveis e se reforçam mutuamente. A determinação de mudar o estilo de vida ou a mobilidade de consumo próprio é essencial, porém não é o suficiente para provocar uma mudança da sociedade. Analogamente, os atos individuais de cada cidadão, por mais responsável e prospectivo que seja, são inadequados se o comportamento e o estilo de vida pessoal supõem desperdício ou são destrutivos. O desenvolvimento sustentável exige um trabalho de esclarecimento e de formação de responsabilidade individual, assim, como, programas e medidas apropriadas, a cargo das autoridades públicas e do setor privado. Em resumo, o processo que leva a um estilo de vida ecologicamente correto ou sustentável não é meramente uma questão de determinação individual, mas, também, requer atividades e responsabilidades coletivas.

Os mesmos autores ainda discutem que o consumidor responsável insiste, ao adquirir um produto que seja inofensivo para o meio ambiente. A resistência às “alternativas verdes” frequentemente não provém dos consumidores, mas dos vendedores, que devem alterar suas modalidades de operação e realizar investimentos consideráveis em novos meios de produção e distribuição. Enfim, o produtor deve fornecer o que o consumidor exige. E esse nível de exigência só vai existir quando os consumidores forem educados a lutarem por aquilo que é seu de direito e estiverem alertas e informados; deste modo, poderão influenciar no que se produz e se vende.

Filho *et al.* (1999) ainda acrescentam que o consumo sustentável não significa, necessariamente, consumir menos. Significa modificar as modalidades de consumo insustentável, permitindo aos consumidores usufruir de alto nível qualitativo de vida mediante um consumo diferente. Por exemplo, poderia fazer com que os consumidores adquirissem produtos de maior durabilidade, que pudessem ser consertados ou facilmente atualizados. É necessário que as políticas que visam influenciar as

modalidades de consumo trabalhem como agentes de mercado e detectem as necessidades e os desejos dos consumidores, para que estes possam tomar decisões informadas. Nesse sentido, mais uma vez destaca-se o importante papel da educação.

Assim sendo, estes autores reforçam que a educação serve à sociedade de diversas maneiras e sua meta é formar pessoas mais sábias, possuidoras de mais conhecimentos, bem informadas, éticas, responsáveis, críticas e capazes de continuar aprendendo. Esta também é o meio de divulgar conhecimentos de desenvolver talentos para introduzir as mudanças desejadas das condutas, dos valores e estilos de vida e para suscitar o apoio público às mudanças contínuas e fundamentais que serão imprescindíveis para que a humanidade possa modificar sua trajetória, abandonando a via mais comum que leva a dificuldades cada vez maiores e a uma possível catástrofe, para iniciar seu caminho em direção a um futuro sustentável. Em síntese, a educação é a melhor esperança e o meio mais eficaz que a humanidade tem para alcançar o desenvolvimento sustentável.

Segundo Jacobi (1998), a questão ambiental e, sobretudo, na sua dimensão urbana, deve ser encarada cada vez mais com um componente essencial para a Qualidade de Vida. Considerando que quase 80% dos brasileiros vivem hoje em cidades, os problemas ambientais são o maior desafio a ser enfrentado. Entretanto, a população, de um modo geral, não sabe muito bem como agir, uma vez que o exercício da cidadania como caminho para construir uma consciência ambiental esteve sempre marcado pela omissão do poder público e, sobretudo, pelo excesso de individualismo, que contribuem para agravar o cotidiano das pessoas.

De acordo com Jacobi (1998), na medida em que se observa que é cada vez mais difícil manter a Qualidade de Vida da população, principalmente nas cidades, é preciso fortalecer a importância de garantir padrões ambientais adequados e estimular uma crescente consciência ambiental, centrada no exercício da cidadania e na reformulação de valores éticos e morais, individuais e coletivos, em uma perspectiva orientada para o desenvolvimento sustentável. Nestes tempos em que a informação assume um papel cada vez mais relevante, a educação para a cidadania representa a possibilidade de motivar e sensibilizar as pessoas para transformarem as diversas formas de participação em defesa da Qualidade de Vida.

Partindo deste viés, surge a educação do consumidor e a Educação Ambiental, que estão intrinsecamente correlatadas. Conforme Mattos (2006), a educação do consumidor significa acesso à informação, para que o consumidor possa conhecer, além

do produto ou serviço consumido, todos os mecanismos de proteção colocados à sua disposição, pois de nada ou quase nada adianta um aparato legal bem avançado, como, aliás, é o Código de Defesa do Consumidor (CDC), sem que o consumidor conheça esse instrumento e esteja previamente preparado para o acesso a ele.

Segundo o mesmo autor, boas experiências, do ponto de vista formal, têm sido implementadas em alguns Estados da federação, onde as respectivas Secretarias de Educação criaram programas próprios de educação (voltados para a questão do consumo) visando os alunos da educação básica. Assim, inseriram o tema (consumo) nas disciplinas afins, como, por exemplo, nas ciências, na educação moral e cívica, na matemática, etc., prática que também tem sido utilizada na educação relativa ao meio ambiente e à preservação. Assim, o enfoque pedagógico (educação/informação) realiza-se de modo amplo, sob a égide de uma abordagem *macro*, envolvendo vários elementos de interesse, como o econômico e o ambiental, neste incluído a questão da Qualidade de Vida, proteção à saúde e segurança, o jurídico, etc.

Para subsidiar ainda mais esta discussão, este autor traz o conceito de meio ambiente:

O meio ambiente é um patrimônio universal (macrobem) incorpóreo e imaterial, com caráter transdisciplinar, que envolve os elementos naturais, artificiais e culturais, assim como vida em todas as suas formas, revelando-se ainda como um bem jurídico autônomo de interesse público, um direito fundamental do homem. (MATTOS, 2006).

Assim, é de ter-se que a noção *macro* e transdisciplinar de meio ambiente conduz ao entendimento de que a questão do consumo traduz-se como um tema que, por estar inserto, revela grande pertinência com a grande temática ambiental. Aliás, essa fusão de interesses já foi devidamente analisada, em estudos anteriores, quando restaram identificados os recorrentes pontos de interface dos dois conteúdos afins, *ambiental e consumerista* (MATTOS, 2006).

Pois bem, segundo este autor, diante a certeza de que o tema em foco, tutela da saúde e segurança do consumidor brasileiro revela tão importantes pontos de contato com a questão ambiental e que, segundo a noção antes referida de Reigota (1996), a Educação Ambiental “deve ser entendida como educação política, no sentido de que ela reivindica e prepara os cidadãos para exigir justiça social, cidadania nacional e planetária, autogestão e ética nas relações sociais e com a natureza”. É de concluir-se que há relevante comunicação de conteúdos e, portanto, além de pertinente é

recomendável à utilização da Educação Ambiental no sentido da melhor instrução do consumidor.

A Educação Ambiental, conforme já abordado, tem no seu leque de objetivos, a missão de implementar, pelo esclarecimento e por meio de uma nova visão ética, a mudança das complexas relações entre os homens e a natureza e entre os próprios homens. Logo, é justamente nestes pontos que se integram os interesses que permitem a utilização da Educação Ambiental diante da questão consumerista. Aliás, deste pensamento comunga Reigota, (1996), que, em se referindo aos efeitos práticos da Educação Ambiental no comportamento do humano, afirma: “[...] tendo (o homem) consciência e conhecimento da problemática global e atuando na sua comunidade, haverá uma mudança no sistema, que, se não é de resultados imediatos, visíveis, também não será sem efeitos concretos” (MATTOS, 2006).

De acordo com Ferro (2011), o fato é que a educação do consumidor é a chave para o sucesso da preservação e conservação do meio ambiente. Ele acrescenta, por exemplo, que sem a coleta seletiva de resíduos dentro de casa, a logística reversa, uma das principais determinações da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), que obriga fabricantes, importadores, distribuidores e vendedores a recolher as embalagens recicláveis, depois de usadas pelo consumidor final, não pode ser plena. Por isso, é fundamental trabalhar as questões ambientais na educação do consumidor, para que o consumidor possa contribuir, efetivamente, para o sucesso da PNRS, regulamentada em dezembro de 2010, pelo ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva.

Para Lisa Gunn, coordenadora executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), a logística reversa representa uma mudança de paradigma para o consumidor. “Ela pressupõe a responsabilidade compartilhada e isso é tão claro que hoje o Idec não fala mais apenas dos direitos do consumidor, mas, também, de seus deveres e suas responsabilidades”, explica. “Por isso, enxergar que informar e educar o consumidor deve ser o primeiro passo a ser dado para o sucesso da nova lei de resíduos sólidos e de tudo que tange as questões ambientais”. E que para os responsáveis pela recolha dos resíduos façam seu trabalho, o consumidor final deve realizar a coleta seletiva dos materiais dentro de casa, separando e disponibilizando materiais recicláveis como eletroeletrônicos velhos e seus componentes, além de diversos tipos de embalagem (FERRO, 2011).

De acordo com Silvano Silvério da Costa, secretário de Recursos Hídricos e Ambiente Urbano do Ministério do Meio Ambiente (MMA), sem essa participação dos

cidadãos, pode ser que a lei não tenha seu efeito, afinal, a não geração, a redução, a reutilização dos resíduos recicláveis são etapas que antecedem a reciclagem e sua execução é de responsabilidade do consumidor. E o governo não pode abrir mão de elucidar o cidadão sobre sua participação nesse processo, por isso, a nova lei prevê o acesso a esse tipo de informação em forma de campanhas (FERRO, 2011).

Ademais, cumpre referir que o imperativo do artigo 1º da Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que dispõe sobre a Política Nacional de Educação Ambiental, não deixa dúvidas quanto à possibilidade do enfrentamento da questão do consumo pela Educação Ambiental, porquanto impõe uma visão sistêmica e integrada do meio ambiente, de acordo com as recomendações da Conferência Intergovernamental sobre a Educação Ambiental aos Países Membros (Tbilisi, CEI, 14-26/10/97) e proposições do Encontro Nacional de Políticas e Metodologias para a Educação Ambiental (DIAS, 1998).

Assim, de acordo com Mattos (2006), o artigo 1º da Lei nº 9.795:

Entende-se por Educação Ambiental os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimento, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia Qualidade da Vida e sua sustentabilidade. (MATTOS, 2006)

Assim, Mattos (2006) coloca que convém observar que a grande importância da utilização da Educação Ambiental diante da questão da proteção à saúde e segurança do consumidor brasileiro reside no fato de que permite um novo enfoque ao tema. Ou seja, retira a discussão do plano eminentemente jurídico, possibilitando uma abordagem educativa mais ampla, de acordo com todas as variações que o assunto impõe, por sua importância e abrangência.

Por fim, Oliveira (2000) acrescenta que a organização social das pessoas em família, em seus habitats, seja em casa, nas ruas, nos bairros ou nas cidades, o trabalho como fator social de produção e, ou, individual de sobrevivência; as interdependências das atividades primárias, secundárias e terciárias para a manutenção da dinâmica das organizações coletivas; as infraestruturas, os recursos e o meio que caracterizam o ambiente construído, bem como as instituições e os acervos de conhecimentos e dados; o processo histórico de fixação e ocupação território, interligado ao processo de apropriação de recursos naturais por indivíduos, grupos ou classes sociais; as ciências e tecnologias como suporte aos modelos ou estilos de desenvolvimento e os processos culturais como elementos de inserção do homem em seu meio são aspectos necessários

de relações sociedade *versus* meio ambiente, que, se tomada na sua perspectiva histórica, antropológica, econômica, social e cultural, e questionada na perspectiva de uma cidadania voltada para uma melhor Qualidade de Vida, é um acervo rico de desafios para o trabalho de educação diante da temática ambiental.

2.7 Bem-estar e satisfação dos indivíduos por meio de qualidade de vida no trabalho

É quase consenso que as empresas estejam cada vez mais apostando em modelos de gestão voltados para as pessoas, tentando tornarem-se as empresas mais humanizadas, motivo pelo qual o seu capital intelectual tem sido valorizado como um dos ativos mais importantes e as mais variadas ações implantadas têm propiciado um melhor bem-estar e satisfação dos empregados, o que, conseqüentemente, tem promovido também um aumento na Qualidade de Vida articulada com o trabalho (VALDISSER, 2005).

De acordo com Valdisser (2005), esta preocupação emergente nas últimas décadas das organizações com as pessoas tem demonstrado também uma crescente preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), marcodivisor na história da Administração, uma vez que as relações entre organização e funcionários sempre foram dicotômicas. As organizações estão despertando para um novo contexto nas relações entre capital e trabalho, influenciadas por mudanças no ambiente externo e isso tem provocado mudanças na organização do trabalho.

Conforme discute Vasconcelos (2001), estudos sobre a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho surgiram no século XX. As pesquisas voltadas para o assunto são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida do trabalhador.

Segundo BRASIL (2001), a segurança, o conforto ambiental e os espaços para convivência social, são pontos essenciais dentro das empresas. Das modificações que se colocam como necessárias para serem realizadas, devem ser levadas em consideração as opiniões e demandas dos trabalhadores, já que eles são os mais afetados pelo ambiente de trabalho inadequado à sua interação, seja para desenvolver o trabalho, quanto para as relações interpessoais.

Segundo Alvarez (1996), *apud* Fiedler *et al.* (2006), as características de um ambiente de trabalho refletem, de maneira expressiva, as qualidades do trabalhador. Um

local de trabalho deve ser sadio e agradável, que proporcione o máximo de proteção, sendo o resultado de uma boa combinação de fatores materiais ou subjetivos, e deve prevenir acidentes, doenças ocupacionais, além de proporcionar melhor relacionamento entre a empresa e o trabalhador.

Valdisser (2005), *apud* Chiavenato (2004) relata que o termo Qualidade de Vida no Trabalho foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para esse autor, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e à saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Atualmente, ainda conforme esse autor, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. Assim, a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade.

De acordo com Correia *et al.* (2006), as variáveis de conforto ambiental que dão qualidade ao ambiente de trabalho são: conforto ergonômico, lumínico, higrotérmico, acústico e ventilação (relacionado com a qualidade do ar respirado). Quando essas variáveis não são atendidas, levam a uma má condição do trabalho, podendo afetar, por consequência, a qualidade dos produtos fabricados e, ou, dos serviços prestados, por causa do estresse, do cansaço e da fadiga provocados pela inadequação do ambiente de trabalho.

Vasconcelos (2001), *apud* Limong (1995), diz que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, em consequência, novos valores e demandas de QVT. Para o autor, outras ciências têm dado sua contribuição ao estudo da QVT, como:

- Saúde: nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando maior expectativa de vida.

- Ecologia: vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e dos insumos da natureza.

- Ergonomia: estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto na operação.

- Economia: enfatiza a consciência que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade.

Vasconcelos (2001) acrescenta que em condições de trabalho são medidas as condições prevalentes no ambiente de trabalho. Envolve a jornada de trabalho, os materiais e equipamentos disponibilizados para a execução das tarefas e o ambiente saudável (preservação da saúde do trabalhador). Em suma, a QVT analisa as condições reais oferecidas ao empregado para a consecução das suas tarefas.

Valdisser (2007) acredita que o conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente dos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

3. METODOLOGIA

A metodologia que foi utilizada para o desenvolvimento da presente pesquisa, o local de estudo e sua unidade empírica de análise, a população e amostra, os procedimentos para coleta e variáveis envolvidas no estudo, são apresentados a seguir.

3.1 Local de estudo

A presente pesquisa foi desenvolvida em Belo Horizonte, MG, mais especificamente no Sistema Estadual de Meio Ambiente (SISEMA), que está instalado na Cidade Administrativa “Presidente Tancredo Neves”, que é a nova sede oficial do Governo do Estado de Minas Gerais. Esta cidade foi escolhida pelo fato de existir há oito anos, o Programa AmbientAÇÃO, com bastante ênfase na mesma, o qual já possui resultados quantitativos e qualitativos para subsidiar a pesquisa.

Belo Horizonte, localizada no estado de Minas Gerais e de, acordo com estimativas de 2009, sua população é de 2.452.617 habitantes. Sua região Metropolitana é formada por 34 municípios e possui uma população estimada em 5.397.438 habitantes, sendo a terceira maior aglomeração populacional brasileira (IBGE, 2009).

Segundo o relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), Belo Horizonte foi indicada pelo *Population Crisis Committee*, como a metrópole com melhor Qualidade de Vida na América Latina e a 45^a entre as 100 melhores cidades do mundo. A cidade tem o quarto maior PIB entre os municípios brasileiros, representando 1,38% do total das riquezas produzidas no país (IBGE, 2000).

3.2 O Programa AmbientAÇÃO

O Programa AmbientAÇÃO – Educação Ambiental em Prédios Públicos de Minas Gerais, é um programa de comunicação e educação socioambiental concebido em dezembro de 2003, pela Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM), com o objetivo de promover a sensibilização para a mudança de comportamento e a internalização de atitudes ecologicamente corretas no cotidiano dos funcionários públicos do governo estadual (AMBIENTAÇÃO, 2009).

Inicialmente, foi desenvolvido como piloto entre 2004 e 2005, para cerca de 500 funcionários do prédio da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento

Sustentável (SEMAD) e da (FEAM), visando a sua posterior implantação nas sedes dos outros órgãos da administração pública do Estado de Minas Gerais (AMBIENTAÇÃO, 2009).

Ainda em 2005, após a fase piloto, iniciou-se a expansão do AmbientAÇÃO para os demais órgãos do Sistema Estadual de Meio Ambiente (SISEMA), composto pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM), pelo Instituto Estadual de Florestas (IEF) e pela Superintendência Regional de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SUPRAM).

O Programa incentiva a apropriação do conceito dos 5 Rs – repensar, recusar, reduzir, reaproveitar e reciclar, por meio das linhas de ação “Consumo Consciente” e “Gestão de Resíduos”.

O enfoque da linha de ação “Consumo Consciente” é estimular a reflexão sobre os aspectos ambientais relacionados às atividades em prédios públicos, possibilitando mudanças de comportamento, internalização do consumo consciente e combate ao desperdício (AMBIENTAÇÃO, 2009).

A linha de ação “Gestão de Resíduos” objetiva estimular a destinação adequada dos materiais potencialmente recicláveis, proporcionando geração de trabalho e renda para pessoas que vivem da coleta e comercialização de recicláveis, além de aumento da vida útil dos aterros sanitários (AMBIENTAÇÃO, 2009).

Para o planejamento e monitoramento das ações, o Programa utiliza o Sistema Integrado de Gestão Ambientação (SIGA), que é uma ferramenta com acesso pela internet, em que é possível registrar todas as atividades realizadas e acompanhar os indicadores de desempenho das linhas de ação “Consumo Consciente” e “Gestão de Resíduos” (AMBIENTAÇÃO, 2009).

Desta forma, o Programa AmbientAÇÃO propõem os seguintes indicadores: resíduos recicláveis (percentual de material encaminhado para a reciclagem, é o indicador que monitora a coleta seletiva); consumo de papel A4; consumo de copo descartáveis; consumo de energia elétrica; e consumo de água (AMBIENTAÇÃO, 2009).

3.3. População, amostra e público-alvo

O objeto de estudo do presente trabalho foi o Programa AmbientAÇÃO, que desde 2003, vem sendo executado nas instituições públicas de Minas Gerais.

Optou-se por analisar este Programa em função de a pesquisadora ter um amplo conhecimento da sua realidade na cidade de Viçosa, MG, uma vez que o Programa AmbientAÇÃO também foi implantado na referida cidade, o que pode subsidiar o estudo, com sua vivência e experiência. De acordo com Rodrigues (1996), *apud* Sodré (2003), a familiaridade da pesquisadora com o objeto de estudo, a convivência e a vivência são fatores primordiais para que se possa dimensionar, com mais precisão, o que acontece no cotidiano de um programa, exigindo desse profissional conhecimento teórico e prática persistente, de forma que o resultado da pesquisa possa se transformar em iniciativas práticas.

Sendo assim, a população envolvida neste estudo compreende os funcionários do Sistema Estadual do Meio Ambiente (SISEMA), que é formado pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD), pelos conselhos estaduais de Política Ambiental (COPAM) e de Recursos Hídricos (CERH) e pelos seguintes órgãos: Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM), Instituto Estadual de Florestas (IEF) e Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM), totalizando, assim, 500 funcionários.

Da população envolvida foi obtida uma amostra composta pelos funcionários que trabalham na FEAM, pois este foi o primeiro órgão, juntamente com a SEMAD, a lançar e desenvolver o projeto-piloto do AmbientAÇÃO e que participam do mesmo desde 2005, ano que foi implantado o Programa no SISEMA, uma vez que acredita-se que estes funcionários terão mais experiências para relatar.

A pesquisa com esta amostra também se justificou pelo fato de a FEAM ser um órgão que trabalha a temática ambiental, ou seja, a FEAM tem por finalidade executar, no âmbito do Estado de Minas Gerais, a política de proteção, conservação e melhoria da qualidade ambiental no que concerne à prevenção, correção da poluição ou da degradação ambiental.

Assim sendo, os funcionários não só terão mais experiências a relatar pelo fato de a FEAM ter concebido e ser o que primeiro órgão a implantar o Programa AmbientAÇÃO, mas, também, pelo fato de acreditar que os mesmos terão muito a contribuir em virtude da vivência profissional com a temática abordada.

A partir dos funcionários, buscou-se verificar as percepções, as expectativas, o envolvimento e a satisfação dos mesmos, além de verificar se estes aplicam o conhecimento repassado por meio do Programa no ambiente doméstico.

Desta forma, a amostra é não probabilística, do tipo intencional, e contemplou os seguintes critérios: funcionários que trabalham desde 2005 no Sistema Estadual de Meio Ambiente (SISEMA) e funcionários que residem com pelo menos um membro da família.

Gil (2009) ressalta que a amostra intencional é aquela que os indivíduos são selecionados com base em certas características tidas relevantes pelo pesquisador, mostrando-se mais adequada para a obtenção de dados de natureza qualitativa; assim sendo, a intencionalidade torna uma pesquisa mais rica em termos qualitativos.

3.4 Tipo de pesquisa

Nesta pesquisa de caráter exploratório e descritivo, adotou-se a abordagem qualitativa e quantitativa. De acordo com Gil (2009), a pesquisa exploratória proporciona maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Esta pesquisa envolveu levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado. Adotou-se também a pesquisa descritiva, uma vez que esta tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população. Neste grupo são incluídas as pesquisas que têm o intuito de levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma determinada população.

Gil (2009) ainda ressalta que a pesquisa descritiva, juntamente com as exploratórias, são as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática.

A abordagem qualitativa foi usada porque a coleta e análise de dados foram realizadas a partir de interações sociais entre o pesquisador e o fenômeno do objeto de estudo, uma vez que a pesquisadora já possuía um certo conhecimento do objeto de estudado, e como instrumento de coleta de dados utilizou-se a entrevista estruturada, permitindo que os entrevistados discorressem, de forma à vontade, sobre o Programa AmbientAÇÃO. Segundo Neves (1996), desta abordagem faz parte da obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo. Nesta abordagem, é frequente que o pesquisador procure entender os fenômenos, seguindo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir daí, situe sua interpretação dos fenômenos estudados.

Haguette (1992) ainda acrescenta que a metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, os hábitos, as atitudes e tendências de comportamento dos atores sociais envolvidos.

A abordagem quantitativa foi utilizada porque se fez uma análise dos resultados alcançados pelo Programa, de acordo com os indicadores e as metas de consumo (água, energia elétrica, copo descartável, papel A4 e gestão de resíduos) e espera-se que esta análise seja norteadora de políticas públicas, já que se acredita que, para o Estado, a relevância está mais centrada nos resultados materiais (redução do consumo) e econômicos (redução de gastos) do que exatamente no envolvimento dos sujeitos sociais atendidos pelo Programa AmbientAÇÃO.

De acordo com Bignardi [s.d.], a metodologia quantitativa aplica-se à dimensão mensurável da realidade, origina-se na visão newtoniana dos fenômenos e transita com eficácia na horizontalidade dos extratos mais densos e materiais da realidade. Seus resultados auxiliam o planejamento de ações coletivas e produz resultados passíveis de generalização, principalmente quando as populações pesquisadas representam com fidelidade o coletivo.

3.5 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Para a coleta de dados, três etapas foram seguidas: análise documental sobre o Programa AmbientAÇÃO; entrevista estruturada com os funcionários; e por fim, foi realizada uma análise do Sistema Integrado de Gestão AmbientAÇÃO (SIGA) que monitora os indicadores do Programa, bem como os relatórios elaborados pela OSCIP Ambiente Brasil que apresenta os resultados do Programa AmbientAÇÃO.

Na primeira etapa, em uma fase de caráter exploratório, foram levantados dados, documentos, registros fotográficos, além de relatos, com a finalidade de construir a história do Programa AmbientAÇÃO. Esta etapa consistiu na organização, descrição e análise de todas as informações obtidas, visando caracterizar a trajetória de experiências do Programa.

A segunda etapa constou de uma entrevista estruturada, realizada com os funcionários que compuseram a amostra, para constatar as expectativas, as percepções, o envolvimento e a satisfação dos sujeitos sociais atendidos pelo Programa AmbientAÇÃO.

As questões abordadas se referiram ao envolvimento e à participação dos funcionários no Programa, como: aplicação dos conhecimentos repassados pelo Programa no ambiente doméstico; expectativas, percepções, envolvimento e satisfação dos envolvidos; pontos positivos e negativos do Programa; identificar se o Programa contribui para a melhoria na qualidade de vida dos funcionários; opiniões, sugestões e comentários dos sujeitos sociais envolvidos quanto ao Programa AmbientAÇÃO.

A última etapa da pesquisa consistiu na análise dos indicadores e das metas de consumo de água, energia elétrica, copo descartável, papel A4 e gestão de resíduos, que são monitorados por meio do Sistema Integrado de Gestão do AmbientAÇÃO (SIGA), bem como, os relatórios apresentados pela OSCIP Ambiente Brasil.

3.6 Variáveis envolvidas no estudo

Na apresentação do Programa AmbientAÇÃO foram consideradas as seguintes variáveis:

a) histórico, objetivos, metas, ações, número de envolvidos no Programa AmbientAÇÃO: consulta aos arquivos, material de comunicação, *site* do Programa e consulta ao setor de Recursos Humanos do SISEMA.

Para a caracterização do perfil socioeconômico dos funcionários que participam há pelo menos cinco anos no Programa AmbientAÇÃO no SISEMA, foram consideradas as seguintes variáveis:

- a) idade dos funcionários: em anos;
- b) sexo dos funcionários: masculino/feminino;
- c) renda: salários mínimos (até 1 SM; de 1 a 2 SM; de 2 a 3 SM; de 3 a 4SM; mais de 4 SM);
- d) estado civil dos funcionários: solteiro, casado/união estável, separado/divorciado e viúvo;
- e) cargo dos funcionários: cargo ocupado;
- f) escolaridade dos funcionários: não cursou escola, ensino fundamental completo, incompleto, ensino médio completo, incompleto, ensino superior completo, incompleto, pós-graduação *lato sensu* completa ou incompleta, mestrado completo, incompleto, doutorado completo, incompleto, pós-doutorado completo ou incompleto; e
- g) número de membros na família: quantidade de indivíduos na família que residem na mesma residência.

Para identificar a percepção, as expectativas, o envolvimento e a satisfação dos sujeitos sociais, foram consideradas as seguintes variáveis:

a) Percepção dos funcionários quanto ao Programa AmbientAÇÃO: o significado do Programa AmbientAÇÃO; e as dificuldades e os desafios no desempenho das ações, considerando os princípios e as propostas do AmbientAÇÃO.

b) Expectativas dos funcionários quanto à qualidade do serviço prestado pelo Programa AmbientAÇÃO: foram considerados quatro fatores para determinar a qualidade do serviço, entre os quais, a competência profissional (habilidades técnicas, as atitudes da equipe e as habilidades de comunicação); a satisfação dos usuários/funcionários (tratamento recebido, resultados concretos, custo e tempo); a eficácia (normas adequadas, tecnologia apropriada, respeito às normas pela equipe); e a eficiência (custos, recursos e riscos).

c) Envolvimento do funcionário com o Programa: nenhum envolvimento (os funcionários não acreditam que o serviço é importante, interessante, relevante, entusiasmante, atraente, fascinante e necessário); baixo envolvimento (os funcionários consideram o serviço pouco importante interessante, relevante, entusiasmante, atraente, fascinante e necessário); e alto envolvimento (os funcionários consideram o serviço muito importante interessante, relevante, entusiasmante, atraente, fascinante e necessário).

d) Nível de satisfação dos funcionários com relação ao Programa AmbientAÇÃO: medição com a utilização da escala Likert (muito insatisfeito; nem satisfeito, nem insatisfeito; satisfeito; e muito satisfeito).

Para analisar os resultados alcançados pelo Programa de acordo com os indicadores e metas foram consideradas as seguintes variáveis:

a) Indicadores e metas de desempenho de consumo: será consultado o Sistema Integrado de Gestão AmbientAÇÃO (SIGA) para analisar se os indicadores de consumo de água, energia elétrica, copo descartável, papel A4 e gestão de resíduos estão sendo alcançados de acordo com as metas propostas pelo Programa AmbientAÇÃO na instituição estudada.

Para identificar a contribuição do Programa AmbientAÇÃO para a Qualidade de Vida dos funcionários foram consideradas as seguintes variáveis:

a) Os indicadores ambientais são modelos que descrevem as formas de interação das atividades humanas com o meio ambiente, medido por: fonte de recursos minerais, energia, alimentos, matérias-primas em geral; depósito de rejeitos de lixo do ambiente de trabalho e doméstico.

b) Qualidade de Vida: foi medida de forma geral, utilizando domínios físicos, psicológicos, relações sociais e meio ambiente.

Para verificar a aplicação do que foi aprendido pelos funcionários e aplicado ao ambiente doméstico, foram consideradas as seguintes variáveis:

- a) Gestão de resíduos;
- b) Consumo de água;
- c) Consumo de energia elétrica;
- d) Consumo de papel; e
- e) Consumo de descartáveis.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo procurou-se caracterizar o Programa AmbientAÇÃO e sua trajetória, apresentando seus objetivos e suas propostas, bem como suas ações, sua abrangência e sua análise dos resultados obtidos na instituição estudada desde o início da implantação do Programa nesta instituição.

Portanto, neste estudo foram abordados os seguintes assuntos: caracterização do Programa AmbientAÇÃO; caracterização do perfil socioeconômico dos entrevistados; percepção dos funcionários entrevistados quanto ao Programa AmbientAÇÃO; expectativas dos mesmo quanto à qualidade do serviço prestado pelo Programa; envolvimento e satisfação dos funcionários com relação ao AmbientAÇÃO; e contribuições do Programa para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e no ambiente doméstico.

4.1 Caracterização do Programa AmbientAÇÃO

Os dados apresentados a seguir são oriundos dos materiais de comunicação do Programa AmbientAÇÃO, como, cartilhas, *folders*, *site* e relatórios. As fotos apresentadas, exceto as referentes à Cidade Administrativa, pertencem ao acervo fotográfico do Programa AmbientAÇÃO e foram disponibilizadas para a pesquisa.

Vale destacar que não houve nenhuma exposição indevida com os atores sociais que aparecem nas fotos, pois estas são publicadas constantemente nas apresentações do Programa AmbientAÇÃO, portanto, não houve necessidade de marcá-las com tarjas, de forma que não se veja o rosto dos envolvidos.

O “AmbientAÇÃO – Educação Ambiental em Prédios Públicos de MG” é um programa de comunicação e educação socioambiental, com o objetivo de promover a sensibilização para a mudança de comportamento e a internalização de atitudes ecologicamente corretas no cotidiano dos funcionários públicos do governo estadual (AMBIENTAÇÃO, 2009).

O Programa AmbientAÇÃO foi lançado em dezembro de 2003, pela Fundação Estadual de Meio Ambiente (FEAM), por meio da coordenação de Educação e Extensão Ambiental (CEAE). Na etapa-piloto (2004 e 2005), teve o objetivo de adequação e melhoria na concepção do Programa, visando a sua posterior implantação nas sedes dos outros organismos da administração pública do Estado de Minas Gerais. Atendendo

inicialmente cerca de 500 funcionários do prédio da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento (SEMAD) e da FEAM, o AmbientAÇÃO passou a integrar, ainda em 2004, os projetos estruturadores gerenciados pelo Sistema Estadual de Meio Ambiente (SISEMA), consolidando-se como um Programa de Governo.

O início da expansão se deu a partir de 2005, desde quando o número de edificações que desenvolve o AmbientAÇÃO veio aumentando gradativamente. Essa expansão iniciou-se com a inclusão do Programa nos demais órgãos do SISEMA, composto por: Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam), Instituto Estadual de Florestas (IEF) e Superintendência Regional de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Supram de oito municípios).

Em 2006, o Programa foi estendido para o Complexo do Palácio do Governo (Secretaria de Estado de Governo – SEGOV, Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, Serviço Voluntário de Assistência Social – SERVAS, Companhia de Guardas e Gabinete Militar), Secretaria de Estado de Cultura (SEC), Escritórios Regionais do IEF (13 municípios), Secretaria de Estado de Planejamento (SEPLAG), Vice-Governadoria, Ouvidoria-Geral do Estado, Prefeitura de Araxá, Centro Mineiro de Referência em Resíduos (CMRR), Departamento de Estradas e Rodagem (DER) e Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SECTES).

No início de 2007, a FEAM publicou a Portaria nº 345, que instituiu a criação da Comissão Gestora do AmbientAÇÃO (Coordenação Geral do Programa) e das Comissões Setoriais (Coordenação do Programa pelos próprios funcionários de cada instituição), definindo diretrizes para ambas as partes. Ainda neste mesmo ano, com a publicação da Lei Estadual nº 16.689, que instituiu a obrigatoriedade da coleta seletiva nos órgãos públicos do Estado de Minas Gerais, o AmbientAÇÃO se fortaleceu como Programa de Governo, assessorando as instituições públicas para sua implantação.

Seguindo uma política de governo, em 2008, a FEAM estabeleceu Termo de Parceria com a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) Ambiente Brasil Centro de Estudos para ampliar o poder de atuação e potencializar a iniciativa para toda a esfera pública estadual e também municipal. Uma das vantagens desse modelo, estimulado pelo governo por meio da Secretaria de Estado de Planejamento (Seplag), é a agilidade e abrangência às ações e políticas públicas.

O AmbientAÇÃO é um Programa desenvolvido pelo Governo de Minas Gerais, sendo, portanto, uma Política Ambiental do Estado. Isto pode ser mais bem

compreendido na discussão sobre políticas públicas apresentado por Secchi (2010), que salienta que uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. Ou seja, uma política pública é uma orientação à atividade ou à passividade de alguém; as atividades ou passividades decorrentes dessa orientação também fazem parte da política pública; uma política pública possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante.

Secchi (2010) ainda acrescenta que as políticas públicas podem fazer uso de diversos instrumentos para que as orientações e diretrizes sejam transformadas em ação. Políticas públicas tomam forma de programas públicos, projetos, leis, campanhas publicitárias, esclarecimentos públicos, inovações tecnológicas e organizacionais, subsídios governamentais, rotinas administrativas, decisões judiciais, coordenação de ações de uma rede de atores, gasto público direto, contratos formais, dentre outros.

Cunha (2006), *apud* Silva (2002) também salienta que uma política define a sua fase de formulação como sendo o estágio onde as propostas ganham forma e estatuto, recebendo tratamentos formais mínimos, ao serem definidos metas, objetivos e recursos. As políticas transformam-se em programas quando é explicitada a estratégia de implementação e, por uma ação de autoridade, são criadas as condições iniciais para sua implementação.

O AmbientAÇÃO é um Programa de Governo, pois conforme Cunha (2006), *apud* Silva (2002), programas governamentais são um conjunto de atividades organizadas para serem realizadas dentro de cronograma e orçamento específicos disponíveis para a implementação de políticas, ou para a criação de condições que permitam o alcance de metas e políticas desejáveis.

No caminho da sustentabilidade, o principal desafio do AmbientAÇÃO é sensibilizar as pessoas para que internalizem a necessidade de mudanças e sejam capazes de construir novos referenciais e paradigmas que, na prática, traduzir-se-ão na implementação de procedimentos ambientalmente corretos no dia a dia.

Nessa trajetória, os próprios órgãos públicos caminham, muitas vezes, na contramão da sustentabilidade. Não raro, em seu local de trabalho, muitos servidores vêm reproduzindo práticas de consumismo e do desperdício, o que implica em impactos ambientais negativos associados ao aumento de custos.

Em contraposição a esses comportamentos ambientalmente incorretos, ou seja, após detectados os problemas ambientais ocasionados pelas práticas consumistas sem preocupação com as consequências deste ato, tornou-se fundamental o desenvolvimento de um programa de educação ambiental voltado para a administração pública do Estado de Minas Gerais, com o objetivo de estimular a reflexão e a mudança de atitude de seus servidores. Assim, o AmbientAÇÃO busca definir os contornos de uma nova cultura institucional, sedimentada no uso racional de recursos naturais e na melhoria da Qualidade de Vida.

Além disso, alinhado com os objetivos estratégicos, o Governo de Minas Gerais iniciou, a partir de 2010, as operações da Cidade Administrativa (CAMG). Em 2010, a CAMG reuniu 44 órgãos públicos do Estado em um só lugar. Assim, considerando o porte do empreendimento e os impactos relacionados à sua utilização, somado ao grande poder da máquina pública de consumir bens e serviços, durante o processo de licenciamento da CAMG observou-se a importância e necessidade do AmbientAÇÃO apresentar-se como medida mitigadora, contribuindo para minimizar os impactos ambientais negativos da utilização do complexo.

Abaixo algumas fotos registradas durante a coleta de dados mostrando a presença do Programa AmbientAÇÃO na Cidade Administrativa (CAMG).



Foto 1 – Presença de coletores para a coleta seletiva na parte interna da (CAMG).



Foto 2 – Presença de coletores e mensagens do Programa AmbientAÇÃO no *hall* de entrada da CAMG.



Foto 3 – Caixas coletoras para reutilização de papel.



Foto 4 – Abrigo onde são acondicionados os resíduos na CAMG.



Foto 5 – Funcionário da limpeza pública pesando os resíduos.

A partir de sua execução e aprimoramento contínuo, o Programa AmbientalAÇÃO converteu-se em modelo replicável a todas as instituições públicas do Estado. Em 2010, o Programa já se fazia presente em 85% das sedes das instituições de governo, sendo

que 44 órgãos estão localizados na CAMG e 21 em outras localidades. Entre estes participantes, estão secretarias de Estado, autarquias, fundações e empresas públicas.

Estando presente em 2010 em 65 órgãos públicos, o Programa incentiva a apropriação do conceito dos 5 Rs – repensar, recusar, reduzir, reaproveitar e reciclar – por meio das linhas de ação “Consumo Consciente” e “Gestão de Resíduos”.

O enfoque da linha “Consumo Consciente” é conscientizar e sensibilizar os funcionários públicos para a redução do desperdício e para a importância do reaproveitamento dos materiais, levando-os a repensar sobre os seus hábitos de consumo.

Nas campanhas de Consumo Consciente, o Programa AmbientAÇÃO desenvolve duas ações consideradas prioritárias, que são: confecção e distribuição de blocos de rascunho, com a reutilização do verso do papel A4; e a substituição dos copos descartáveis por canecas ou copos duráveis.

Abaixo fotos de algumas ações do Programa AmbientAÇÃO na FEAM.



Foto 6 – Trabalho feito com copos descartáveis usados, com o intuito de chamar a atenção dos funcionários.



Foto 7 – Distribuição de canecas na FEAM.



Foto 8 – Funcionários utilizando as canecas.



Foto 9 – Distribuição de blocos de rascunho.

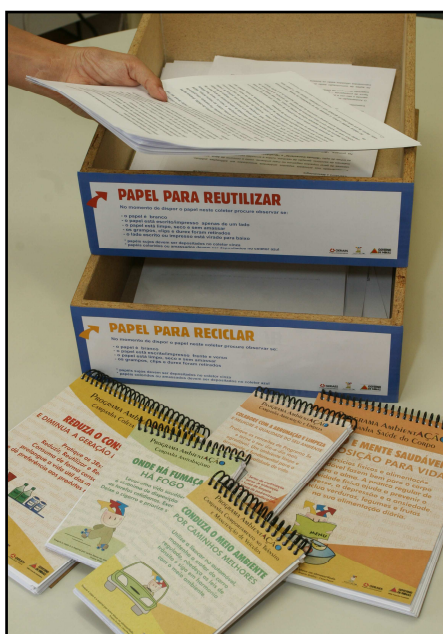


Foto 10 – Blocos de rascunhos e caixas coletoras de papel.

A linha de ação “Gestão de Resíduos” tem como objetivo fazer com que os servidores públicos assumam o papel de corresponsáveis pela gestão dos resíduos por meio da redução do consumo, do reaproveitamento dos materiais e da identificação e separação dos recicláveis no ambiente de trabalho.

Nas campanhas sobre a Gestão de Resíduos, o Programa destaca a de coleta seletiva, que visa à separação e ao recolhimento dos resíduos, conforme sua constituição em recicláveis e não recicláveis, além de preservar os recursos naturais e prolongar a vida útil dos aterros sanitários. Segundo o próprio AmbientAÇÃO, dispor

separadamente os resíduos é uma responsabilidade social, contribuindo para a geração de trabalho, renda e resgate da cidadania dos catadores de materiais recicláveis.

Abaixo fotos da coleta seletiva realizada na FEAM.



Fotos 11 e 12 – Coletores de coleta seletiva nos corredores e salas, respectivamente.



Fotos 13 e 14 – Associação de Catadores beneficiada com as doações de recicláveis.

O Programa AmbientAÇÃO ainda possui ações complementares ao trabalho de educação ambiental, em que se propõe o desenvolvimento de ações sobre os temas: arrumação e limpeza (organização do ambiente de trabalho), saúde do corpo, redução de ruído, antitabagismo e comportamento no trânsito.

Para incentivar um melhor ambiente de trabalho em termos de organização, o Programa promove ações para a manutenção da limpeza e da organização nos diversos setores dos órgãos públicos.

Em termos de saúde do corpo, o Programa promove ações que visam à Qualidade de Vida no local de trabalho, incluindo os cuidados com o corpo e a

prevenção de doenças. Assim, o mesmo busca realizar com os servidores atividades de ginástica laboral, repassar informações sobre ergonomia e alimentação saudável.

Outra preocupação do Programa é a redução de ruído no ambiente de trabalho, desta forma, busca promover a diminuição da altura das campainhas de telefones e celulares, além de alertar os funcionários da importância de se moderar o volume da fala durante as conversas.

Campanhas voltadas para o antitabagismo também são realizadas pelo AmbientAÇÃO. Mesmo com a Lei Federal nº 9.294, de 15 de julho de 1996, que proíbe o uso do fumo nos prédios da administração pública, alguns funcionários insistiam em fumar nos seus locais de trabalho; portanto, o AmbientAÇÃO também se preocupa com esta questão e desenvolve campanhas de combate ao fumo e promove palestra educativas.

Outra ação complementar diz respeito ao comportamento no trânsito. O AmbientAÇÃO procura sensibilizar os motoristas e usuários de veículos sobre os aspectos ambientais relacionados ao trânsito. O Programa alerta quanto às ações inadequadas, como jogar pontas de cigarro, latas e papéis pela janela dos veículos e, para reduzir estes atos, o mesmo confecciona e distribui “lixocar” (sacolas para disposição de lixos nos carros) para os funcionários.

Abaixo fotos do Programa AmbientAÇÃO realizando as ações complementares citadas acima na FEAM.



Fotos 15 e 16 – *Mouse pad* com dicas de Ergonomia para os funcionários.



Fotos 17 e 18 – Ginástica laboral sendo realizada com os funcionários da FEAM.



Fotos 19 e 20 – Inspeção veicular e distribuição de “lixo car” aos motoristas.



Fotos 21 e 22 – Treinamento sobre procedimentos de coleta seletiva para a equipe de serviços gerais.



Fotos 23 e 24 – Intervenções teatrais com o objetivo de mobilizar os funcionários da FEAM quanto as ações do Programa AmbientAÇÃO.

Para o planejamento e monitoramento das ações, as Comissões Setoriais (formada por funcionários das instituições) utilizam o Sistema Integrado de Gestão AmbientAÇÃO (SIGA), que é uma ferramenta com acesso pela internet, em que é possível registrar todas as atividades realizadas e acompanhar os indicadores de desempenho das linhas de ação Consumo Consciente e Gestão de Resíduos (AMBIENTAÇÃO, 2009).

Por meio do SIGA, é possível monitorar os indicadores definidos a partir da relação dos principais aspectos ambientais verificados nos prédios do Governo de Minas. O monitoramento possibilita certificar se a mudança de comportamento e o combate ao desperdício estão sendo, gradativamente, incorporados à cultura da instituição, além de permitir a identificação de ajustes nos planos de ação, visando à melhoria contínua dos procedimentos.

Desta forma, o Programa AmbientAÇÃO propõem os seguintes indicadores: resíduos recicláveis (percentual de material encaminhado para a reciclagem, é o indicador que monitora a coleta seletiva); consumo de papel A4; consumo de copo descartáveis; e consumo de energia elétrica e água (AMBIENTAÇÃO, 2009).

Para o monitoramento destes indicadores, os mesmos são avaliados da seguinte forma:

- consumo de água: consumo mensal de água *per capita* em litros;
- consumo de energia: consumo mensal de energia elétrica *per capita* em KWh;
- consumo de copos descartáveis: consumo mensal de copos descartáveis *per capita* em unidade;

- consumo de papel do tipo A4: consumo de papel do tipo A4 *per capita* em unidade;
- volume de resíduos: percentual de material encaminhado para a reciclagem em relação ao total de resíduos potencialmente recicláveis gerados; e
- reutilização de papel do tipo A4: percentual de papel do tipo A4 reutilizado em relação ao consumo total de papel A4.

O cálculo do indicador para água e energia elétrica é feito com base na leitura mensal do consumo nas contas das prestadoras desses serviços, dividido pelo número de funcionários das instituições. Para o indicador de água, considera-se 1 m³ igual a 1.000 litros.

O consumo de copos descartáveis e de papel do tipo A4 é verificado mensalmente a partir da saída desses materiais do almoxarifado, dividido pelo número de funcionários das instituições.

A porcentagem de materiais recicláveis com destinação adequada é calculada a partir do volume total de resíduos sólidos gerados diariamente.

Para o cálculo da reutilização de papel do tipo A4 considera-se o número de blocos para rascunhos confeccionados em relação ao consumo total de papel A4.

A Qualidade de Vida no trabalho é aferida periodicamente por meio de pesquisa de opinião entre o público-alvo, visando a apurar e divulgar o grau de satisfação dos funcionários. A avaliação do resultado permite o conhecimento das demandas e possibilita a melhoria contínua das campanhas e ações propostas (BAIÃO, 2008).

Cada instituição que recebe o Programa AmbientAÇÃO possui metas específicas, mas estas estão diretamente relacionadas à redução do consumo de água, energia, copo descartáveis, papel e porcentagem de material encaminhado para Associações de Catadores. O quanto se vai reduzir vai depender da realidade de cada instituição e deve ser trabalhado em consonância entre a mesma e o Programa AmbientAÇÃO.

Desta maneira, alterando padrões de consumo, evitando desperdícios no dia a dia no ambiente de trabalho e, conseqüentemente, em outros locais, o AmbientAÇÃO acredita que se torna possível e viável alcançar vários benefícios socioambientais, como: minimização dos impactos ambientais; redução do consumo; redução do desperdício; redução na geração de resíduos; redução de custos; melhoria da Qualidade de Vida e formação de cidadãos ambientalmente responsáveis.

4.2 Caracterização do perfil socioeconômico dos entrevistados

Nesta parte da pesquisa têm-se os resultados encontrados por meio de entrevistas com os funcionários da FEAM e obtiveram-se as respostas mais variadas, assim sendo, e para melhor entendimento, as respostas apresentadas nas próximas tabelas foram sistematizadas e categorizadas.

Para caracterizar o perfil socioeconômico dos entrevistados procurou-se identificar as seguintes variáveis: idade, sexo, renda, estado civil, cargo e setor ocupado e escolaridade.

A população deste estudo foi composta por funcionários que trabalham na Fundação Estadual de Meio Ambiente (FEAM), em Belo Horizonte, MG, que possui um quadro de 130 funcionários; no entanto, neste estudo foram considerados somente os funcionários que estavam na instituição há pelo menos cinco anos. Assim sendo, a amostra deste estudo foi composta por 46 funcionários, que tinham em média 19 anos de trabalho na FEAM, sendo a maioria do sexo masculino (54,4%).

A idade dos funcionários variou de 23 a 66 anos, sendo que 34,7% tinham acima de 53 a 58 anos. A maioria dos entrevistados, ou seja, 58,6%, é casadas e reside com pelo menos mais de uma pessoa.

Quanto à renda dos funcionários da FEAM, a grande maioria, 84,7%, recebe mais de cinco salários mínimos, pois, possuem importantes cargos na instituição, como Analistas Ambientais, Assessores, Diretores e Chefes de Gabinete. Todos estes possuem ensino superior completo, sendo que alguns possuem pós-graduação em nível de mestrado e doutorado. Já os funcionários que recebem de dois a três salários mínimos são secretários e possuem ensino médio completo, com exceção de um funcionário que possui ensino superior incompleto. Os dados relatados encontram-se na Tabela 1.

Durante as entrevistas percebeu-se que os mais resistentes ao Programa AmbientAÇÃO são aqueles que possuem maior renda, por conseguinte maior nível de escolaridade. Na fala dos mesmos, o que ficou é que por serem especialistas em meio ambiente, são também detentores de conhecimento do assunto, logo, não teriam o que aprender com o AmbientAÇÃO.

Tabela 1 – Perfil socioeconômico dos entrevistados. Belo Horizonte, MG, 2011

Características	Número	Porcentagem
Sexo		
Feminino	21	45,6
Masculino	25	54,4
Idade (em anos)		
De 23 a 28	2	4,3
Acima de 28 a 33	2	4,3
Acima de 33 a 38	0	0
Acima de 38 a 43	1	2,2
Acima de 43 a 48	8	17,4
Acima de 48 a 53	10	21,7
Acima de 53 a 58	16	34,8
Acima de 58 a 63	5	11,0
Acima de 63 a 68	2	4,3
Estado Civil		
Solteiro	11	24,0
Casado/união estável	27	58,7
Separado/divorciado	8	17,3
Renda		
Não informou	2	4,3
De 2 a 3 salários mínimos	1	2,2
De 3 a 4 salários mínimos	4	8,7
Mais de 5 Salários mínimos	39	84,8
Escolaridade		
Ensino médio completo	4	8,7
Ensino superior completo	3	6,5
Ensino superior incompleto	1	2,2
Pós-graduação completa	30	65,2
Pós-graduação incompleta	8	17,4
Cargo Ocupado		
Assessor	5	11,0
Analista ambiental	33	71,7
Chefe de gabinete	1	2,2
Secretária	2	4,3
Técnico ambiental	3	6,5
Diretor de gestão	2	4,3
Tempo médio de trabalho (em anos)	19,32	

Fonte: dados da pesquisa.

4.3 Percepção dos funcionários quanto ao Programa AmbientAÇÃO

O Programa AmbientAÇÃO tem como foco a educação ambiental de funcionários de instituições públicas; portanto, antes de analisar as ações e práticas do Programa é preciso estudar a percepção, ou seja, como os funcionários percebem o AmbientAÇÃO. Para isso, os funcionários foram questionados sobre o seu

conhecimento quanto ao Programa, bem como sobre o conhecimento dos objetivos e das metas deste.

Segundo Solomon (2002), a percepção reúne uma série de sentidos e estímulos que desencadeia a expressão de opiniões e atitudes dos indivíduos.

Desta forma, a primeira indagação feita aos entrevistados foi se os mesmos conhecem o Programa AmbientAÇÃO e todos declaram conhecê-lo.

Quando questionados sobre os objetivos do referido Programa, 91,4% dos 46 entrevistados relataram conhecê-los e foram capazes de citar esses objetivos, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 – Objetivos do Programa AmbientAÇÃO citados pelos entrevistados. Belo horizonte, MG, 2011

Objetivos	Número	Porcentagem
Conscientização para correta utilização dos recursos naturais	4	9,5
Educação ambiental em prédios do Governo de Minas Gerais	13	31,0
Consumo consciente e gestão de resíduos	13	31,0
O Programa é centrado na coleta seletiva/reciclagem e redução de resíduos	11	26,1
Minimização dos impactos negativos ao meio ambiente	1	2,4
Total	42	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Outra questão abordada foi se os funcionários foram informados previamente da implantação do AmbientAÇÃO na instituição e 73,9% dos 46 entrevistados disseram que foram informados; no entanto, 10,9% disseram que não, outros 10,9% que não se lembravam e 4,3% que não estavam na FEAM na época da implantação do Programa na instituição.

Dos 67,4% que afirmaram terem sido informados sobre a implantação do Programa na FEAM, 58,0% declararam que a principal fonte de informação ocorreu por meio de correio eletrônico (*e-mail*), conforme mostra a Tabela 3, e 6,5% afirmaram que embora tivessem sido informados sobre a implantação do Programa não recordavam de como haviam sido repassadas as informações.

De acordo com Sorrentino *et al.* (2005), a educação ambiental, em específico, o educar para a cidadania, pode construir a possibilidade da ação política, no sentido de contribuir para formar uma coletividade que é responsável pelo mundo que habita. Esses ainda acrescentaram que a educação ambiental contribui com o processo dialético Estado-sociedade civil, que possibilite uma definição das políticas públicas a partir do

Tabela 3 – Forma como os funcionários foram informados sobre o Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Fonte de Informação	Número	Porcentagem
<i>E-mail</i>	18	58,0
<i>Folders</i> , cartazes e equipe de teatro	6	19,4
Palestras, reuniões, visitas setoriais	7	22,6
Total	31	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

diálogo. Nesse sentido, a construção da educação ambiental como política pública, implica processos de intervenção direta, regulamentação e contratualismo que fortalecem a articulação de diferentes atores sociais.

Partindo deste pressuposto, foi perguntado aos entrevistados se eles achavam importante a implantação de um Programa como o AmbientAÇÃO, que tem como foco a educação ambiental, em instituições públicas. Dos funcionários entrevistados, a grande maioria, 95,7%, disse ser importante, porque, para 47,8% destes, Programas como este visam principalmente à conscientização sobre a importância da utilização adequada dos recursos naturais e da correta destinação dos resíduos. No entanto, algumas opiniões também chamam a atenção: 6,3% disseram que, pelo fato de o Programa ser muito caro para o Estado e não ter um retorno satisfatório para o meio ambiente, não se justifica a implantação do AmbientAÇÃO em instituições públicas (Tabela 4).

Tabela 4 – Motivo da importância de programas semelhantes ao Programa AmbientAÇÃO em instituições públicas. Belo Horizonte, MG, 2011

Motivo	Número	Porcentagem
O governo tem que dar o exemplo	9	19,6
Conscientização sobre a utilização adequada dos recursos naturais e correta destinação dos resíduos	22	47,8
Tendo atitude consciente no trabalho será multiplicador fora também	7	15,2
Atitudes conscientes advêm da educação	5	10,8
Há uma inversão de valores por parte da FEAM e do Estado, porque o Programa AmbientAÇÃO não pode ser mais valorizado do que outros instrumentos de gestão de meio ambiente	1	2,2
O Programa é caro para o Estado, há um gasto excessivo com o mesmo, sendo que o benefício não é tão visível	1	2,2
O Programa não é socialmente participativo	1	2,2
Total	46	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Ainda com relação a esta pergunta, 19,6% dos entrevistados disseram que o Governo tem que dar o exemplo, pois se o Estado se preocupa, é consciente da importância da educação ambiental para a sociedade, as pessoas podem agir diferente e também se preocuparem com a causa. Já 15,2% dos funcionários disseram que tendo atitude consciente no trabalho será multiplicador fora do ambiente de trabalho também, ou seja, se há uma preocupação com o consumo e suas consequências no ambiente de trabalho também se terá a mesma conscientização no ambiente social (doméstico).

No Brasil, o meio ambiente como política pública surgiu após a Conferência de Estocolmo, em 1972, quando, em virtude das iniciativas das Nações Unidas em inserir o tema nas agendas dos governos, foi criada a Secretaria Especial de Meio Ambiente (SEMA), ligada à Presidência da República. Mas, apenas após a I Conferência Intergovernamental de Educação Ambiental de Tbilisi, em 1977, a educação ambiental foi introduzida como estratégia para conduzir a sustentabilidade ambiental e social do planeta. Ainda na década de 1970, começou-se a discutir um modelo de desenvolvimento que harmonizasse as relações econômicas com o bem-estar das sociedades e a gestão racional e responsável dos recursos naturais (SORRENTINO *et al.*, 2005).

A eficácia do Programa AmbientAÇÃO na instituição que o recebe depende quase que exclusivamente dos funcionários, pois são estes que ficam na instituição. Pensando nisso, foi perguntado aos funcionários se eles receberam algum treinamento para participar do Programa AmbientAÇÃO. Diferentemente do que se pensava, a grande maioria, 65,2% nunca recebeu qualquer tipo de treinamento para desempenhar as ações do Programa AmbientAÇÃO. Segundo alguns relatos, isso pode ter acontecido porque as ações do Programa são simples de serem realizadas, como pode ser observada na fala a seguir:

O Programa é acabar com o uso de copo descartável, fazer coleta seletiva e reduzir consumo de papel, água e energia; portanto, não tem muito o que capacitar, é fazer tudo isso e pronto. (Funcionária 28)

Independentemente das atividades desenvolvidas pelo AmbientAÇÃO serem simples ou não, o fato é que para os funcionários se sentirem parte do processo, as informações devem chegar até eles, para que, em conjunto, possam contribuir visando resultados mais significativos. Por meio de ações mais participativas com os funcionários, o Programa deve desconstruir a ideia de que se for simples não demanda treinamento, pois a essência do AmbientAÇÃO deve ser discutida, apresentado e

abordado dentro desta simples prática, que é a educação ambiental. Acredita-se que seja simples, uma vez que os funcionários já possuem conhecimento na área ambiental.

Dentre os 15 funcionários que receberam algum tipo de treinamento, várias atividades foram citadas conforme a Tabela 5.

Tabela 5 – Atividades para treinamento realizadas com os funcionários. Belo horizonte, MG, 2011

Atividade	Número	Porcentagem
Jogos, atividades lúdicas e dinâmicas para demonstrar as ações do Programa AmbientAÇÃO	2	13,3
Palestra para demonstrar os resultados e como estes são medidos	5	33,3
Consumo consciente de água e energia	2	13,3
Gestão de resíduos, reciclagem, coleta seletiva e reutilização de papel	6	40,0
Total	15	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Ainda conforme aqueles que receberam algum tipo de treinamento, somente 6,7% não gostaram do que foi oferecido, enquanto 93,3% avaliaram-no positivamente (Tabela 6).

Tabela 6 – Opinião dos funcionários quanto às atividades de treinamento do Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Opinião	Número	Porcentagem
Foi um sucesso	1	6,7
Foi muito positiva e educativa	8	53,3
Importante para mostrar o que deveria ser feito	4	26,7
No início achava chato, pois não apresentava novidades, mas depois foi assimilando	1	6,7
O teatro era ridículo, pois, fantasiava as pessoas para fazer graça e chamar a atenção	1	6,7
Total	15	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Também foi perguntado aos funcionários se eles sabiam da existência de indicadores de desempenho na FEAM e 73,9% do total de funcionários entrevistados responderam que sim, sendo que a principal fonte de informação foi por meio de correio eletrônico (*e-mails*). No entanto, 26,0% responderam não saber, principalmente pelo fato de o Programa AmbientAÇÃO não ser participativo, não sendo divulgado na instituição. Dentre aqueles que disseram sim, as respostas variaram desde pesagem de

papel para ser encaminhado à reciclagem (8,8%) até o consumo de papel, água, energia e copo descartável (32,4%), conforme pode ser visto na Tabela 7.

Tabela 7 – Indicadores de desempenho do Programa AmbientAÇÃO, conforme opinião dos funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

Indicadores	Número	Porcentagem
Redução do consumo de papel, copo e separação do lixo	8	23,5
Consumo de papel, água, energia e copo	11	32,4
Pesagem de papel para ser encaminhado para a reciclagem	3	8,8
Separação dos materiais/coleta seletiva	3	8,8
Material reciclável e redução dos copos	1	3,0
Poluição do ar e monitoramento dos resíduos	1	3,0
Papel, copo descartável, coleta seletiva e energia e água	1	3,0
Sabe que existe, mas não sabe dizer quais são	6	17,6
Total	34	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Percebeu-se dentre aqueles que responderam afirmativamente que uma minoria soube dizer quais seriam estes indicadores, os quais segundo o Programa AmbientAÇÃO, seriam basicamente cinco: água, energia, papel, copo plástico e gestão de resíduos. Por sua vez, a gestão de resíduos é indicada pelo Programa AmbientAÇÃO como coleta seletiva e encaminhamento de resíduos recicláveis para Associações de Catadores.

Foi perguntado se os funcionários sabiam se o Programa possuía metas na FEAM e quais seriam estas. A maioria, 63,0%, disse que sim; no entanto, um número também expressivo, 37,0%, disse não saber, o que indica que está faltando comunicação do Programa com os funcionários que são atendidos pelo mesmo.

Supreendentemente, dos que declaram existir, 41,4% relataram que sabem que existem metas, porque, todo Programa de Governo deve tê-las, mas não saberiam citar quais seriam as metas do AmbientAÇÃO. Somente 17,2% conseguiram descrever corretamente quais seriam estas metas: redução do consumo de água, energia, papel, substituição de copos descartáveis por copos duráveis e a gestão de resíduos que se baseia na coleta seletiva e na quantidade de materiais recicláveis que estão sendo encaminhados para associações de catadores. Portanto, as metas estão diretamente relacionadas aos indicadores de desempenho (Tabela 8).

Tabela 8 – Metas do Programa AmbientAÇÃO, conforme opinião dos funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

Opinião	Número	Porcentagem
Sabem que existem metas, mas não sabe dizer quais são	12	41,4
As metas estão relacionadas aos indicadores (coleta seletiva, redução de energia, água, papel e copo descartável)	5	17,2
Reduzir o uso de copo descartável, aumentar o uso de papel reutilizável e destinar os resíduos recicláveis a Associações de Catadores	1	3,4
Redução de copo e papel	4	13,8
Reduzir o consumo de energia	1	3,4
Reduzir ou eliminar copos descartáveis	3	10,3
Redução do consumo de papel e sua reutilização	2	6,9
Separação do lixo e reciclagem	1	3,4
Total	29	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Ainda com relação às metas do Programa AmbientAÇÃO, foi perguntado aos funcionários se há alguma informação por parte do Programa quanto às metas que devem ser cumpridas pela instituição e mais uma vez os funcionários desconhecem a questão, uma vez que somente 34,7% disseram ser informados sobre as metas do Programa na FEAM. A maioria destes relatou que esta informação ocorre, principalmente, por meio de endereço eletrônico, como pode ser visto na Tabela 9. Em contrapartida, 32,6% do total dos entrevistados disseram não obter nenhuma informação, sendo que desta porcentagem, 19,6% ainda disseram que há algum tempo o AmbientAÇÃO não divulgava nada sobre os seus resultados e 32,6% disseram não saber se o Programa realmente repassa algum tipo de informação.

Tabela 9 – Fonte de informação dos funcionários sobre alcance das metas do Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Publicações afixadas nos murais dos corredores	5	31,2
Por meio de endereço eletrônico (<i>e-mail</i>)	8	50,0
Relatórios	2	12,5
Boletins informativos	1	6,3
Total	16	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Dentre aqueles que relataram receber alguma informação, 50,0% disseram que essas acontecem sempre, mas não souberem dizer a periodicidade, e uma minoria, 6,3%, disseram que as recebem mensalmente, e esta mesma porcentagem diz que as recebem quinzenalmente, conforme a Tabela 10.

Tabela 10 – Frequência com que o Programa AmbientAÇÃO informa sobre alcance das metas. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Uma vez por ano (no final do ano)	2	12,5
Sempre, mas não sabe a periodicidade	8	50,0
Trimestralmente	4	25,0
Mensalmente	1	6,3
Quinzenalmente	1	6,3
Total	16	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

O que se pode perceber é que as informações referentes ao Programa AmbientAÇÃO não têm chegado a todos os funcionários e que estes também não as têm procurado.

Jacobi (1998) ressalta que se deve estimular a redefinição de uma postura com base tanto na ruptura dos estereótipos a respeito do Governo como principal meio de solução, quanto da concepção de desresponsabilização dos indivíduos, diante da existência, permanência e falta de resolução dos problemas ambientais.

Segundo o mesmo autor, a implementação de ações que fortaleçam a disseminação da informação e estimulem a participação e as atitudes dos indivíduos, é um complexo e demorado processo que deve envolver a comunidade.

O AmbientAÇÃO é um programa acima de tudo de comunicação, portanto, se as informações não chegam até aqueles que devem ser parte integrante do processo de mudança, certamente não se obterá os resultados positivos quanto à mudança de comportamento referente às questões ambientais. O Programa deve buscar envolver cada vez mais os sujeitos sociais envolvidos e a base para isto é o diálogo, a comunicação entre Programa e servidores.

Como já foi dito anteriormente, para que o Programa AmbientAÇÃO aconteça de forma satisfatória em qualquer instituição os funcionários devem adotar certos comportamentos no ambiente de trabalho de forma a contribuir com as ações propostas.

Assim sendo, foi perguntado aos 46 entrevistados se os mesmos contribuem com as ações do AmbientAÇÃO na FEAM e 82,6% desses afirmaram que sim. Desses 82,6%, ou seja, dos 38 entrevistados, 29,0% disseram que contribuem reutilizando papel, separando o lixo, não usando copo descartável, economizando água e energia elétrica (principalmente desligando o monitor). no entanto, existem aqueles que

acreditam contribuir somente pelo fato de não utilizarem o copo descartável e reutilizarem o papel (Tabela 11).

Tabela 11 – Formas de contribuição dos entrevistados quanto às ações propostas pelo Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Forma de Contribuição	Número	Porcentagem
Faz a coleta seletiva e minimiza o uso de materiais de escritório (principalmente papel)	9	23,6
Usa caneca e evita o desperdício de papel	3	7,9
Separa o lixo, não usa copo descartável e reutiliza o papel	8	21,0
Usa racionalmente os recursos naturais e materiais	2	5,3
Reutiliza papel, separa o lixo, não usa copo descartável, economiza água e energia elétrica (desliga o monitor dos computadores)	11	29,0
Não usa copo descartável	2	5,3
Só usa bloco de rascunho, reutiliza papel	3	7,9
Total	38	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto a esta questão, percebeu-se que os funcionários procuram contribuir com o AmbientAÇÃO visando a qualidade ambiental. Chavéz e Matheus (2004) afirmam que a educação ambiental para uma sustentabilidade equitativa é um processo de aprendizagem permanente, com base no respeito a todas as formas de vida. Entende-se que a Educação Ambiental, no seu aspecto das políticas públicas, fortalece valores e ações que contribuem para a transformação humana no contexto social e para a preservação ecológica, estimulando a formação de sociedades socialmente mais justas e ecologicamente equilibradas, conservando entre si relação de interdependência e diversidade. Para isto, é necessária responsabilidade individual e coletiva em nível local, nacional e mundial.

Ainda buscando a percepção dos funcionários da FEAM quanto ao Programa AmbientAÇÃO, buscou-se saber se na opinião dos mesmos há alguma dificuldade, conflito ou desafio para desenvolver as ações propostas pelo AmbientAÇÃO. A maioria dos entrevistados, 26,0% disse que a maior dificuldade é a mudança de comportamento das pessoas, principalmente por se tratar de adultos.

Este dado está de acordo com Carvalho (2004), que diz que quando se pensa em educação, em qualquer das suas instâncias, pensa-se em mudança comportamental, que é a finalidade do processo formativo. A orientação comportamental é:

Aquela que foi incorporada por uma psicologia da consciência que aposta em um sujeito racional. Isto significa, por exemplo, considerar o comportamento uma totalidade capaz de expressar as motivações dos indivíduos e acreditar que é possível submeter a vontade deles e produzir transformações, dessas motivações mediante um processo racional o qual passa no plano do esclarecimento do acesso a informações coerentes e da tomada de decisões racionais, baseadas em uma relação de custo/benefício para o sujeito. (CARVALHO, 2004, p. 183)

Isso significa que os comportamentos, se não são dirigidos com finalidades formativas, podem estimular discontinuidades entre comportamento e atitudes, o que não é desejável quando se trata de educação ambiental (BAIÃO, 2008).

Quando se estimulam novos comportamentos no sentido de construir novos padrões sociais ou novos pactos civilizatórios desejados por um ideário ecológico emancipador, uma pessoa pode aprender a valorizar um ambiente saudável e, ainda, desenvolver atitudes de não sujar as ruas, economizar energia e água; enfim, de educar o ser em si mesmo para a vida (CARVALHO, 2004).

Ainda com relação às dificuldades, uma porcentagem considerável (21,7%) relatou não haver. No entanto, 4,3% também relataram não ver sentido no Programa, pois o mesmo não é transparente e nem participativo (Tabela 12).

Outra questão levantada foi quanto ao conflito no desempenho das ações, sendo que 28,3% dos funcionários disseram que foi a substituição do copo descartável, pois nem todos conseguem ou gostam de utilizar a caneca ou copo durável. A forma como esta mudança foi conduzida gerou conflito, pois trata-se de uma imposição do Programa AmbientAÇÃO, ou seja, de acordo estes funcionários, eles foram obrigados a substituir os copos descartáveis por copos duráveis sem serem consultados. Este fato não corresponde com o pensamento de Jacobi e Teixeira (1998), pois os autores afirmam que é possível implementar políticas públicas, contemplando uma preocupação com o meio ambiente; no entanto, é preciso também motivar a sociedade a se posicionar e ter participação ativa. Portanto, para reduzir o conflito gerado entre Programa de Educação Ambiental e os sujeitos sociais envolvidos deve-se envolvê-los nas ações para alcançar resultados mais satisfatórios.

Quanto aos desafios, 41,3% dos entrevistados disseram que estes são referentes à conscientização das pessoas quanto às práticas do AmbientAÇÃO, ou seja, que as elas se envolvam com o Programa. Já 15,2% esperam que o Programa AmbientAÇÃO continue sendo desenvolvido, porém, com maior divulgação interna e que avance externamente.

Tabela 12 – Dificuldades, conflitos e desafios no desempenho das ações do Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Dificuldades	Número	Porcentagem
Não vê dificuldades	10	21,7
Não ter embasamento teórico, científico para convencer os funcionários sobre alguns procedimentos	1	2,2
A mudança para a Cidade Administrativa ^{1/} (gestão é muito complexa)	8	17,4
Trabalhar com educação para adultos	3	6,5
Mudança de comportamento	12	26,0
Motivar os servidores	5	11,0
Não vê sentido no Programa, pois não é transparente e participativo	2	4,3
A separação dos resíduos não obedece às cores do CONAMA ^{2/}	1	2,2
Deixar de usar o copo descartável e a separação do lixo	1	2,2
Não soube dizer	3	6,5
Conflitos		
O uso do copo descartável, pois nem todos conseguem ou gostam de utilizar a caneca. A forma como são impostas algumas ações gera conflito	13	28,3
Não tem, o Programa está em andamento e no caminho certo	11	23,9
Que as pessoas sejam ecologicamente corretas	2	4,3
Resistência das pessoas pela forma de abordagem do Programa e principalmente pelo fato de estar na Cidade Administrativa	15	32,6
A equipe do Programa tinha que ser maior para dar conta da demanda	1	2,2
Estipular metas	1	2,2
Não sabe	2	4,3
Não vê sentido no Programa	1	2,2
Desafios		
Conscientizar as pessoas a adotarem as práticas do Programa AmbientAÇÃO, ou seja, que as mesmas se envolvam com o Programa	19	41,3
Atingir todos os órgãos do governo	3	6,5
Dar continuidade ao Programa, com mais divulgação interna e que avance externamente	7	15,2
Definir se o Programa é de educação ou de gestão	1	2,2
Renovar (porque meio ambiente não é só isso que o Programa trabalha), cumprir e criar novas metas	3	6,5
Estender o Programa para empresas privadas	1	2,2
Vencer a resistência dos funcionários	2	4,3
O Programa é mais marketing e não uma coisa efetiva	1	2,2
Evitar o desperdício de papel	1	2,2
Ser participativo e transparente	1	2,2
Não ver sentido no Programa	1	2,2
Não soube dizer	2	4,3
Não há desafios	4	8,7

Fonte: dados da pesquisa.

¹ Os órgãos públicos foram transferidos para a Cidade Administrativa, um local que foi construído com o intuito de concentrar as sedes do Governo em um só lugar, porém o local é afastado da cidade de Belo Horizonte, o que dificulta o acesso, além de ser um grande complexo com milhares de pessoas reunidas no mesmo local, gerando insatisfação em virtude do desconforto. O local também não é sustentável, pois precisa fazer uso do elevador, ar condicionado e iluminação durante todo o dia.

² Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) é o órgão consultivo e deliberativo do Sistema Nacional do Meio Ambiente (SISNAMA), instituído pela Política Nacional do Meio Ambiente.

4.4 Expectativa dos funcionários quanto ao serviço prestado pelo Programa AmbientAÇÃO

Um dos objetivos desta pesquisa foi identificar as expectativas dos funcionários da FEAM quanto ao serviço prestado pelo Programa do Governo de Minas Gerais, o AmbientAÇÃO. Para isso, os funcionários foram questionados quanto ao trabalho desenvolvido pela equipe de profissionais que faz a gestão do Programa, sobre a efetividade e eficácia do mesmo na FEAM, a metodologia utilizada para trabalhar educação ambiental e, principalmente, sobre o que eles esperam do AmbientAÇÃO.

Conforme Junior e Fonseca (2002), uma exigência cada vez maior para que as organizações públicas se tornarem eficazes, passa por um entendimento mais amplo do significado dessa eficácia. Da mesma forma, cresce o reconhecimento de quão importante é a percepção do consumidor com relação aos serviços prestados por esse tipo de organização. Esses aspectos tomam o lugar central nas preocupações dos administradores públicos, assim, como, há muito tempo o consumidor assumiu seu papel no centro das organizações privadas.

Assim sendo, quando questionados sobre o trabalho dos gestores e, ou, da comissão gestora do AmbientAÇÃO na FEAM, as respostas foram variadas. No entanto, a maioria, 34,7%, disse que os gestores fazem um bom trabalho, são esforçados e competentes; e 23,9% relataram que a comissão de gestores foi atuante quando o Programa AmbientAÇÃO foi implantado na instituição, em 2004; mas há algum tempo estes são poucos ou nada presentes na FEAM. Um grupo de funcionários, 17,3%, ainda relatou não saber que existe esta equipe de profissionais no Programa (Tabela 13).

Em 2008, a OSCIP Ambiente Brasil Centro de Estudos assinou um Termo de Parceria com FEAM, com o objetivo de potencializar o desenvolvimento do Programa AmbientAÇÃO em Viçosa e região. De acordo com este Termo de Parceria (em anexo), é responsabilidade e obrigação da OSCIP desenvolver o Programa AmbientAÇÃO por meio de monitoramento e aperfeiçoamento do mesmo nas instituições que o desenvolvem. Assim, a OSCIP possui uma equipe de profissionais contratados para disseminar as práticas do AmbientAÇÃO na esfera pública.

A Ambiente Brasil Centro de Estudos é uma ONG socioambientalista sem fins lucrativos, sediada em Viçosa, Minas Gerais, com o objetivo básico de trabalhar com Educação Ambiental e Meio Ambiente, especialmente como agentes de consolidação da cidadania.

Tabela 13 – Avaliação do trabalho do gestor e, ou, da comissão gestora na FEAM. Belo Horizonte, MG, 2011

Avaliação	Número	Porcentagem
Foram atuantes quando o Programa foi implantado na FEAM, mas há algum tempo os gestores são poucos ou nada presentes	11	23,9
Fazem um bom trabalho, são bem esforçados e competentes	16	34,7
Não sabe que existem estes profissionais	08	17,3
Embora saiba que existe um coordenador, não sabe avaliar	05	11,0
Estão se mobilizando, mostrando o Programa, mas não há um contato direto destes profissionais com os servidores	02	4,3
Tem gente contratada para fazer monitoramento das metas, no entanto, isto deveria ser feito pelo governo e não fazer parceria com OSCIP ^{3/} para desenvolver o trabalho	02	4,3
São funcionários que ficam pouco tempo no Programa AmbientAÇÃO, há uma rotatividade muito grande destes, embora isso não prejudique o trabalho, por serem atividades simples	01	2,2
Não ver sentindo no Programa	01	2,2
Total	46	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Em 2002, foi publicado no Diário Oficial da União o deferimento pelo Ministério da Justiça, de seu pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP).

A OSCIP é uma qualificação decorrente da Lei nº 9.790, de 23/3/99. Pode-se dizer que OSCIPs são ONGs que obtêm um certificado emitido pelo poder público federal ao comprovar o cumprimento de certos requisitos que a legislação estabelece, mas, principalmente, se enquadrar em alguns dos objetivos sociais, finalidades, já estabelecidos na lei.

Perante os resultados apresentados acima, quanto à avaliação do trabalho dos gestores, o que ficou evidente é que logo que o AmbientAÇÃO foi implantado na FEAM, os gestores eram mais presentes e os funcionários tinham mais acesso aos mesmos, mas como a demanda do Programa passou a ser cada vez maior, tem-se poucos profissionais para atender todas as instituições que contêm o Programa. Isso de certa forma gera desmotivação, pois no início a implantação do Programa os gestores

³ Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) é um título fornecido pelo Ministério da Justiça do Brasil, cuja finalidade é facilitar o aparecimento de parcerias e convênios com todos os níveis de Governo e órgãos públicos (federal, estadual e municipal) e permite que doações realizadas por empresas possam ser descontadas no imposto de renda. OSCIPs são ONGs criadas por iniciativa privada, que obtêm um certificado emitido pelo poder público federal ao comprovar o cumprimento de certos requisitos, especialmente aqueles derivados de normas de transparência administrativas. Em contrapartida, podem celebrar com o poder público os chamados termos de parceria, que são uma alternativa interessante aos convênios para ter maior agilidade e razoabilidade em prestar contas.

eram mais participativos e de acordo com os funcionários entrevistados não é a realidade do momento.

Também foi perguntado aos funcionários se eles acreditavam que existisse vantagem para a FEAM em ter profissionais que se dediquem exclusivamente no auxílio das ações e no cumprimento das metas do Programa AmbientAÇÃO na instituição e 82,6% disseram que sim; no entanto, 13,1% disseram não existir vantagem e 4,3% não souberam responder.

Dentre aqueles que responderam existir vantagens, 55,3% justificaram sua resposta afirmando que é preciso ter uma equipe capacitada que fique exclusivamente voltada para as ações, de forma a orientar e facilitar o trabalho (Tabela 14).

Tabela 14 – Vantagens de ter um gestor ambiental nas instituições que possuem o Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Vantagens	Número	Porcentagem
Permite a discussão de ideias	1	2,6
Precisa reforçar, porque se não as pessoas esquecem e não fazem	7	18,4
Precisa de uma equipe que fique exclusivamente voltada para as ações do Programa AmbientAÇÃO e que faça a interlocução entre os servidores	21	55,3
Diminuir a resistência das pessoas e incentivar um maior envolvimento dos funcionários	5	13,2
É importante para conscientizar e divulgar propostas mais saudáveis para o meio ambiente	2	5,3
Somente quando o Programa AmbientAÇÃO é implantado na instituição	1	2,6
O propósito do AmbientAÇÃO é baixar custo, se for aplicado em sua inteireza, pode dar lucro e otimizar o consumo	1	2,6
Total	38	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Além do mais, de acordo com os entrevistados que afirmaram existir vantagem, 18,4% declararam que até mesmo os funcionários da FEAM sendo profissionais da área ambiental é preciso ter pessoas de fora da instituição para reforçar a ideia, porque, caso contrário, o Programa cai no esquecimento e as atividades não são cumpridas.

Vale ressaltar que a FEAM é um órgão do Estado que desenvolve projetos relacionados ao meio ambiente; portanto, seu quadro de funcionários realiza atividades para solucionar e, ou, minimizar problemas ambientais no estado de Minas Gerais.

Assim sendo, a próxima questão abordada partiu do pressuposto que os funcionários, por trabalharem com questões relacionadas ao meio ambiente, poderiam, sozinhos, conduzir o AmbientAÇÃO e trabalhar a sua proposta na instituição. No

entanto, como se observa nos resultados, mesmo sendo analistas ambientais, a grande maioria, 71,8% (33 entrevistados) acreditam que sozinhos, de forma autônoma, não conseguiriam realizar as atividades. Como confirmação, 27,3% dos entrevistados disseram que mesmo sendo profissionais da área ambiental precisam do esforço de pessoas de fora da instituição, porque os funcionários relaxam, o Programa cai no esquecimento e as atividades não são cumpridas.

Com relação aos funcionários que acreditam não conseguir desenvolver as atividades sem auxílio do Programa AmbientAÇÃO, 15,2% alegaram que isto se deve às multitarefas que os mesmos já têm na instituição, ficando o Programa em um segundo plano (Tabela 15).

Tabela 15 – Justificativa dos entrevistados para não desenvolverem de forma independente as ações propostas pelo Programa AmbientAÇÃO na FEAM. Belo Horizonte, MG, 2011

Justificativa	Número	Porcentagem
É preciso acompanhamento, porque conscientizar e reeducar é muito difícil, principalmente na FEAM, pois as pessoas acreditam que já sabem tudo sobre as questões ambientais.	5	15,2
É preciso ter um gestor para ter planejamento, estratégia, orientar e monitorar	13	39,4
A tendência é o relaxamento, é preciso cobrar se não se esquece	9	27,3
É preciso conscientizar primeiro as pessoas no primeiro estágio	1	3,0
A multiplicidade de tarefas dos funcionários da FEAM faz com que o AmbientAÇÃO fique em segundo plano	5	15,2
Total	33	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

No entanto, 23,9% (11 entrevistados) dos entrevistados disseram que conseguiriam realizar as atividades do AmbientAÇÃO. Destes 11 entrevistados, 72,7% afirmaram que justamente por serem técnicos em meio ambiente conseguiriam desenvolver as ações do Programa. A outra parcela afirmou que sabem o que dever ser feito ou acham a parceria com a OSCIP Ambiente Brasil (que é a empresa que contrata os gestores ambientais) desnecessária, pois o trabalho de educação ambiental, a minimização dos impactos e a solução dos problemas ambientais é dever do Estado (Tabela 16).

Tabela 16 – Justificativa dos entrevistados para desenvolverem, independentemente do Programa, as ações propostas pelo Programa AmbientAÇÃO na FEAM. Belo Horizonte, MG, 2011

Justificativa	Número	Porcentagem
A parceria com OSCIP é desnecessária, passou-se a gastar mais com coisas que o Estado pode fazer	2	18,2
Os funcionários já aprenderam, portanto, sabem o que têm que fazer	1	9,1
Os funcionários da FEAM são técnicos em meio ambiente	8	72,7
Total	11	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Alguns entrevistados citaram a OSCIP Ambiente Brasil, pois conforme já foi mencionado, esta assinou com a FEAM um Termo de Adesão que permite que as atividades do Programa sejam difundidas pelos gestores contratados pela OSCIP. O fato da Ambiente Brasil ser reconhecida como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público admite a celebração com o poder público por meio dos chamados Termos de Parceria, que são uma alternativa interessante aos convênios para ter maior agilidade e razoabilidade em prestar contas.

Já uma pequena parcela, 4,3% não souberam responder esta pergunta, por não conhecerem bem o Programa AmbientAÇÃO.

Ainda com relação aos serviços prestados por um Programa de Governo que visa à educação ambiental de seus servidores, procurou-se identificar por meio da fala dos entrevistados se a comissão gestora que atende a FEAM possui habilidades técnicas para fazer a gestão do Programa e, aproximadamente, 74,0% dos funcionários acreditam que sim. Desses 34 entrevistados, 34,8% declaram que a comissão gestora é dedicada e possui experiência na área ambiental; 21,7% afirmaram acreditar em virtude dos resultados obtidos pelo Programa; e 17,4% disseram que para atuar em um Programa de educação ambiental é preciso ser capacitado e ter sensibilidade. Já 13,0% relataram que o AmbientAÇÃO não é um Programa simples, portanto, as ações precisam de técnica para serem desenvolvidas. No entanto, 13,0% também acreditam que a comissão gestora possui habilidade técnica, mas ressaltaram que estes precisam melhorar para reduzir a resistência dos colegas de trabalho (Tabela 17).

Tabela 17 – Justificativa dos entrevistados para as habilidades técnicas dos gestores do Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Os funcionários são dedicados, têm experiência na área ambiental	8	34,8
Os resultados obtidos pelo Programa AmbientAÇÃO demonstram essas habilidades	5	21,7
O Programa não é simples, portanto, as ações precisam de técnicas para serem desenvolvidas	3	13,0
Para trabalhar com Educação Ambiental a equipe precisa ser capacitada e sensibilizada	4	17,4
Os gestores possuem habilidades, mas precisam se qualificar mais para reduzir a resistência dos funcionários	3	13,0
Total	23	100

Fonte: dados da pesquisa.

Apenas dois do total de 46 entrevistados discordou que a comissão gestora possui habilidades técnicas para fazer a gestão do Programa na FEAM. Segundo um deles, o Programa AmbientAÇÃO só contrata “palhaços” para abordar os funcionários. Vale ressaltar que quando o entrevistado disse que o programa só contrata “palhaços”, o mesmo se referiu ao grupo teatral que é contratado pelo Programa AmbientAÇÃO, que na maioria das vezes se caracteriza com roupas de palhaços para interagir com os funcionários. O outro entrevistado disse que o programa deveria ser mais técnico e profissionalizado. Na opinião deste o AmbientAÇÃO só contrata pessoas de confiança dos coordenadores, não levando em consideração se os contratados são educadores ambientais, uma vez que não há uma seleção transparente para contratação destes profissionais. Isto pode ser observado na fala de um dos entrevistados:

O Programa é um cabide de empregos, só faz propaganda política e só entra profissionais de confiança dos coordenadores e da OSCIP. Portanto, acredito que o Programa, por ser público, deve ser transparente em suas contratações e lógico, buscar ser mais técnico e profissionalizado. (Funcionário 07).

Este fato abordado é condizente com o que enfatiza Duque (1997) sobre a percepção dos indivíduos quanto a um serviço, pois, segundo a autora, o comportamento do indivíduo que é atendido por um serviço depende, em grande parte, de seu conhecimento do mundo à sua volta. O que se sabe do mundo é determinado pela percepção que, por sua vez, é influenciada por fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos. Esses indivíduos têm sua própria maneira de perceber os serviços utilizados por eles.

Já 21,7% dos entrevistados não souberam responder a pergunta quanto às habilidades técnicas da comissão gestora por não conhecerem a equipe do Programa AmbientAÇÃO, portanto, não tinham condições de avaliá-la.

Para que um Programa como o AmbientAÇÃO dê certo em qualquer instituição, deve contar com a participação do sujeitos sociais atendidos, uma vez que estão recebendo o serviço e serão multiplicadores das ações, portanto, devem expor suas opiniões, fazer críticas e até mesmo contribuir com sugestões.

Pensando nisso, foi perguntado aos funcionários se os eles se sentem à vontade para expor opiniões junto aos gestores e 82,6%, ou seja, 38 entrevistados disseram que sim. Conforme 31,6% dos 38 entrevistados, a comissão gestora do Programa está sempre aberta para os funcionários se manifestarem; no entanto, 57,9% relataram que a questão não é a equipe e sim a facilidade que têm para expor, fazer críticas e dar sugestões (Tabela 18).

Tabela 18 – Justificativa dos funcionários para exporem suas opiniões aos gestores do Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Justificativa	Número	Porcentagem
Os gestores sempre estiveram abertos para os funcionários se manifestarem	12	31,6
Tem facilidade de expor opiniões, fazer crítica e dar sugestões, independente de quem seja	22	57,9
Embora não conheça a equipe, se precisar, expõe	04	10,5
Total	38	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

No entanto, 17,3% dos 46 entrevistados declaram não se sentirem à vontade com a comissão gestora. Alguns acham que a equipe não é de fácil acesso e outros disseram não se importarem com nada que é relacionado ao Programa AmbientAÇÃO, uma vez que ele não é transparente, nem socialmente participativo.

De acordo com o material didático do Programa, o AmbientAÇÃO busca definir os contornos de uma nova cultura institucional, sedimentada no uso racional de recursos naturais e na melhoria da qualidade de vida dos servidores públicos.

O Programa tem duas linhas de ação: Atitude Consciente e Qualidade de Vida no Trabalho. Nesse sentido, desenvolve campanhas relacionadas ao consumo consciente, coleta seletiva, comportamento no trânsito, arrumação e limpeza, saúde do corpo, redução da poluição sonora e antitabagismo.

Por meio destas campanhas, segundo os coordenadores do AmbientAÇÃO, este já soma importantes vitórias na Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD) e na Fundação Estadual do Meio Ambiente (FEAM), locais onde está presente desde dezembro de 2003 como projeto-piloto.

Portanto, a ideia foi verificar se os funcionários têm conhecimento disso, principalmente com relação a outras ações, além daquelas voltadas para educação ambiental que o Programa AmbientAÇÃO propõe desenvolver.

Com o intuito de verificar o serviço prestado, foi perguntado aos funcionários se eles sabiam se o Programa AmbientAÇÃO desenvolvia outro tipo de trabalho na FEAM voltado para a Qualidade de Vida dos mesmos.

Ao contrário do que se esperava, 28,3% dos 46 entrevistados disseram que não, uma vez que para eles, o Programa AmbientAÇÃO só trabalha com educação ambiental. Porém, relataram que no início da implantação do Programa na instituição os gestores tentaram realizar algumas atividades voltadas para a Qualidade de Vida dos funcionários, mas, foi só nos dois primeiros anos de Programa na FEAM. Já 30,4% disseram não saber, pois o Programa não é presente ou participativo e não divulga o que é feito.

Todavia, 41,3% do total de entrevistados afirmaram que o Programa AmbientAÇÃO além do trabalho ambiental, também desenvolve outras ações voltadas para a Qualidade de Vida dos funcionários. Quando perguntados quais seriam estas atividades, 33,3% destes responderam que o Programa proporciona dicas de saúde que levam em consideração o antitabagismo e ginástica laboral no ambiente de trabalho, além de fornecerem dicas de alimentação saudável (Tabela 19). O que chamou a atenção foi que destes 19 entrevistados que disseram que o Programa desenvolve ações que visam a Qualidade de Vida dos servidores, a maioria, 68,4% citou que o antitabagismo no ambiente de trabalho sempre foi um assunto abordado e trabalhado pelo Programa.

Esta iniciativa contra o tabaco no ambiente de trabalho é justificada pelo próprio Programa AmbientAÇÃO, pelo fato de o cigarro ser um produto que contém mais de 4.720 substâncias tóxicas e, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), é a principal causa de morte evitável no mundo. Diminuir a exposição de não fumantes aos males causados pelo tabaco e sensibilizar os fumantes a abandonar o vício são essenciais para a melhoria da Qualidade de Vida. Além disso, a Lei Federal nº 9.294, de 15 de julho de 1996, proíbe o uso do fumo nos prédios da administração pública.

Tabela 19 – Atividades desenvolvidas pelo Programa AmbientAÇÃO visando a qualidade de vida dos funcionários na FEAM, segundo os entrevistados. Belo Horizonte, MG, 2011

Atividades Desenvolvidas		
Resposta	Número	Porcentagem
Relaxamento no ambiente de trabalho	1	5,3
Campanha antitabagismo	3	15,8
Ginástica laboral	4	21,0
Dicas de saúde: antitabagismo, ginástica laboral e alimentação saudável	7	36,8
Comportamento no trânsito e trabalho social	1	5,3
Antitabagismo, campanha do agasalho, campanhas no natal e feiras de troca	3	15,8
Total	19	100,0

Opinião dos Entrevistados Quanto às Atividades Voltadas para a Qualidade de Vida		
Resposta	Número	Porcentagem
Acha interessante e importante	8	42,1
Não é adepto, mas tem um grupo que se interessa, portanto, classifica como interessante	4	21,0
Sempre gostaram, desperta atenção para um novo pensar	4	21,0
Consequência do trabalho ambiental	1	5,3
É bom saber que eles estão pensando no bem-estar dos funcionários	1	5,3
Forma de distração para o funcionário	1	5,3
Total	19	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto às ações que visam à Qualidade de Vida dos funcionários, 42,1% disseram achá-las interessantes e importantes e que, de certa forma, é bom saber que o AmbientAÇÃO também pensa no bem-estar dos funcionários.

De acordo com Botelho e Baião (2005), no caminho da sustentabilidade, o principal desafio é sensibilizar as pessoas para que internalizem a necessidade de mudanças e sejam capazes de construir novos referenciais e paradigmas que, na prática, serão traduzidas na implementação de procedimentos ambientalmente corretos no dia a dia.

Nessa trajetória, conforme os mesmos autores, os próprios órgãos públicos caminham, muitas vezes, na contramão da sustentabilidade. Não raro, em seu local de trabalho, muitos servidores vêm reproduzindo práticas de consumismo e do desperdício, o que implica em impactos ambientais negativos associados ao aumento de custos.

Portanto, além das questões ambientais, o AmbientAÇÃO também trabalha na perspectiva de redução de custo para a instituição, pois a partir da internalização de atitudes ecologicamente corretas, o Estado deixará de gastar com aquilo que está sendo consumido conscientemente.

Partindo deste viés e buscando verificar a eficiência do Programa AmbientAÇÃO, perguntou-se aos funcionários se eles acreditavam e tinham informação de que houve redução de consumo e, conseqüentemente, de gastos na FEAM, em virtude do trabalho realizado pelo Programa na instituição.

A grande maioria do total dos entrevistados, 93,5%, disseram que houve redução de consumo, pois, de acordo com 74,4%, o trabalho é voltado para o reaproveitamento de papel, a reciclagem e o consumo consciente, principalmente quanto à substituição de copos plásticos por copos duráveis (Tabela 20).

Tabela 20 – Justificativa dos entrevistados para a redução de consumo na FEAM. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Trabalha-se muito a questão do reaproveitamento, reciclagem, consumo consciente (principalmente copo e papel)	32	74,4
Redução não por causa do Programa, mas pelos funcionários que já tem esta prática	1	2,3
Os indicadores do Programa AmbientAÇÃO mostram redução	2	4,6
Redução de consumo não pela conscientização e sim pela imposição	3	7,0
Redução de papel	2	4,6
Redução de copo descartável	3	7,0
Total	43	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

O trabalho desenvolvido pelo AmbientAÇÃO pode ser incluído nas estatísticas de Jacobi e Teixeira (1998), uma vez que citam a situação dos resíduos sólidos e a busca da redução do desperdício, associado à potencialização de geração de renda como estratégia de combate à pobreza. Segundo os autores, na escala urbana acima de 1,5 habitantes, Porto Alegre, Belo Horizonte e Curitiba mostram que é possível implementar políticas públicas, contemplando uma preocupação com o meio ambiente e motivando a sociedade a se posicionar e ter participação ativa.

De acordo com os mesmos autores, o que se observa é que, em diversas cidades, a expansão da reciclagem, por exemplo, tem representado avanços nas políticas de gerenciamento de resíduos sólidos e no engajamento da população. Reduzir o impacto da crise social e a deterioração da Qualidade de Vida pela qual vêm passando as cidades brasileiras, tem sido um dos principais desafios enfrentados pelo poder público e pela sociedade organizada, no âmbito local. As experiências ocorridas em cidades com Belo Horizonte, Porto Alegre, Brasília, dentre outras, as quais somadas às iniciativas com

base em estímulos de grupos privados ou comunidades, vêm refletindo essa preocupação.

Apenas 4,3% dos 46 entrevistados acreditam que não houve redução de consumo e se justificaram dizendo que o Programa AmbientAÇÃO está mais preocupado em promoção política do que realmente com as ações que tangem as questões ambientais. Já 2,2% do total dos entrevistados não souberam responder, pelo fato de não conhecerem bem o Programa AmbientAÇÃO, a ponto de opinar sobre o assunto.

A redução de gasto na FEAM foi menos expressiva que a questão da redução de consumo, mas, mesmo assim, a maioria, 78,3% do total de entrevistados, disseram que houve redução de gasto. Destes, 77,8% relataram que se houve redução de consumo, conseqüentemente redução de gastos, mas, também, acrescentaram que a resposta era uma dedução, pois esta informação não chega até os funcionários. Já 5,5% justificaram a resposta, declarando que a redução de gasto é uma meta dos órgãos públicos, portanto, tem que haver ganho econômico, já que para os entrevistados, o que interessa para o Estado é a questão financeira (Tabela 21).

Tabela 21 – Justificativa dos entrevistados para a redução de gasto na FEAM. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Reduziu-se consumo, conseqüentemente reduziram-se os gastos, mas não tem esta informação	28	77,8
Às vezes economiza de um lado, mas se gasta de outro	1	2,8
Reduziu gastos, por que é meta esta redução nos órgãos públicos. O que interessa para o Estado é a questão financeira	2	5,5
Se foi significativo não se sabe, mas houve um impacto no consumo dos materiais de escritório	4	11,1
Teoricamente, deveria ter reduzido, mas não sabe dizer	1	2,8
Total	36	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Em contrapartida, dos 46 entrevistados, 4,3% disseram que não houve redução de gasto, porque poupam-se algumas coisas, mas gasta-se com outras desnecessárias e, ainda, 17,4% do total não souberam responder, em virtude do fato de não haver uma divulgação do Programa quanto à redução de gastos e aos ganhos econômicos para a instituição.

Segundo Baião (2008), as atividades exercidas por instituições públicas demonstram que estas são grandes usuárias de bens de consumo que, muitas vezes, geram impactos negativos ao ambiente. Não há como pensar em eficiência

administrativa e econômica separadamente dos aspectos ambientais. Os hábitos de seus funcionários e a forma indiscriminada de utilização dos recursos disponíveis podem e vão determinar o nível de preocupação de uma instituição em relação ao meio ambiente.

Conforme menciona Dias (2003), a educação ambiental é um processo de formação e informação, orientado para o desenvolvimento da consciência crítica sobre as questões ambientais e de atividades que levem à participação das comunidades na preservação do equilíbrio ambiental.

Pode-se dizer que para trabalhar a educação ambiental, deve-se despertar no indivíduo o interesse pelo assunto, de forma que ele consiga se sensibilizar e desenvolver uma consciência crítica até mesmo dos seus atos. O Programa AmbientAÇÃO tem como dever estimular a reflexão dos sujeitos sociais atendidos quanto às questões ambientais e isso só acontece se a comissão gestora estiver empenhada e decidida a mobilizar os funcionários.

Sendo assim, foi perguntado aos entrevistados, se eles acreditam que o tempo dispendido pelos gestores seja suficiente para sensibilizá-los e, 56,5% do total de entrevistados disseram que sim, pois, de acordo com 34,6% a informação deve ser repassada e o trabalho deve realizado de forma que não fique muito cansativo para os funcionários, ou seja, não se pode ficar repetindo as mesmas coisas, uma vez que pode gerar resistência em vez de sensibilizar. Outros entrevistados já disseram acreditar que o tempo dispendido seja suficiente pelo fato de o Programa ter mostrado resultados positivos (26,9%), ou seja, se as pessoas estão mais conscientes em seu ambiente de trabalho quer dizer que estão mais sensíveis as questões ambientais (Tabela 22).

Tabela 22 – Opinião dos entrevistados sobre o tempo dispendido pelos gestores para sensibilizar os funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Devido aos resultados	7	26,9
Não pode ficar martelando a mesma coisa muitas vezes se não fica cansativo	9	34,6
Outras formas de comunicação (<i>e-mail</i> , cartazes) utilizada supriram a ausência da equipe e se torna adequada	4	15,4
Pode melhorar	2	7,7
Fazem muitas campanhas e atividades interessantes	2	7,7
Se o Programa existe até hoje é porque está desenvolvendo um bom trabalho	1	3,8
O educador deve fazer ações objetivas	1	3,8
Total	26	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Em contrapartida, 39,1% dos 46 entrevistados acreditam que o tempo dispendido não seja suficiente, principalmente pelo fato de o AmbientAÇÃO não estar conseguindo atender a demanda. Segundo 55,6% destes entrevistados, o Programa cresceu muito nos últimos anos, pois são muitas instituições que são atendidas. No entanto, a equipe de profissionais não seguiu na mesma proporção, fato este que os impede de serem mais presentes e trabalhar com mais efetividade e eficácia na FEAM. Destes entrevistados que acreditam que o tempo não seja suficiente, 27,8% justificaram dizendo que o Programa se perde em qualidade por não ser participativo e intensivo nas suas ações voltadas para sensibilização dos servidores (Tabela 23).

Tabela 23 – Justificativa dos entrevistados sobre o tempo dispendido pelos gestores não ser suficiente para sensibilizar os funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
O Programa está saturado	1	5,6
Não é participativo e deveria ser mais intensivo	5	27,8
O AmbientAÇÃO cresceu e a equipe não conseguiu atender a demanda	10	55,6
Se fosse suficiente às pessoas já teriam sido sensibilizadas e não é o caso da FEAM	1	5,6
Contratar palhaços para tentar mobilizar é chato e isso não conscientiza	1	5,6
Total	18	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Vale destacar que dos 46 entrevistados dois não souberam responder à pergunta, já que para um funcionário o Programa AmbientAÇÃO não desperta interesse e o outro justificou dizendo não saber qual é o tempo dispendido pelos gestores do Programa, portanto, não saberia opinar.

Outra questão abordada foi quanto à metodologia utilizada pelo AmbientAÇÃO para sensibilizar os servidores públicos, que permite desenvolver campanhas, palestras, dinâmicas, atividades lúdicas, principalmente por meio de peça teatrais para chegar até o funcionário, de forma a divulgar as ações propostas, sensibilizar e conscientizar os funcionários da importância de se consumir conscientemente para preservar os recursos naturais.

Conforme os dados obtidos, 58,6% do total de entrevistados disseram que a metodologia utilizada pelo AmbientAÇÃO é suficiente e adequada, pois, segundo 33,3% destes, o Programa é muito interessante e a forma como é conduzido chama a atenção dos funcionários, por serem, principalmente, bastante criativos. Já 18,5%

acrescentaram que a proposta de trabalho desenvolvida por metodologia mais participativa, como é o caso do Programa, é muito boa (Tabela 24).

Tabela 24 – Opinião dos entrevistados quanto à adequação da metodologia do Programa AmbientAÇÃO para sensibilizar os funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
O trabalho que é desenvolvido permitiu obter resultados positivos	5	18,5
O Programa é muito interessante, a forma como é conduzido chama atenção. É criativo	9	33,3
Utiliza todo tipo de comunicação visual para sensibilizar o funcionário	3	11,1
A metodologia é bacana, mas deve-se aprimorar a informação e comunicação	5	18,5
A Proposta de trabalho desenvolvida é muito boa	5	18,5
Total	27	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Entretanto, 17,3% dos 46 entrevistados disseram que a metodologia não é suficiente e nem adequada, pois de acordo com 50,0% destes, o Programa é muito impessoal e falta o contato direto (corpo a corpo) com o funcionário. Já 37,5% disseram que a única preocupação do AmbientAÇÃO é reduzir copos descartáveis, com palestras de mau gosto e atividades irritantes (Tabela 25).

Quando um dos funcionários declarou que as atividades são irritantes, ele se referiu as intervenções teatrais que o Programa promove para sensibilizá-los, isto pode ser percebido na sua fala:

O Programa contrata um grupo de teatro para fazer as intervenções, eles se vestem de palhaços e fazem os funcionários passarem por algumas situações constrangedoras, se tornando ridícula a forma de abordagem. Eu não gosto, me sinto extremamente constrangido e quando eles veem no meu setor, eu saio, vou para qualquer lugar, mas não fico no lugar que eles estão. (Funcionário 13).

Ainda de acordo com os dados obtidos quanto a este assunto, 23,9% do total dos entrevistados disseram desconhecer a metodologia utilizada pelo Programa AmbientAÇÃO, uma vez que destes, dez funcionários disseram que nunca foi repassada nenhuma metodologia referente ao Programa na instituição em que eles trabalham e um funcionário disse não se interessar por nada que se refere ao Programa AmbientAÇÃO.

Para finalizar o estudo a respeito das expectativas dos funcionários com relação ao Programa AmbientAÇÃO, foi perguntado para os mesmos quais seriam estas e

Tabela 25 – Opinião dos entrevistados quanto à inadequação da metodologia do Programa AmbientAÇÃO para sensibilizar os funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
É muito impessoal, falta o contato com o funcionário	4	50,0
A metodologia está voltada para gestão e não para a educação	1	12,5
A preocupação é só reduzir copo e as palestras são de mau gosto	1	12,5
Atividades são irritantes	1	12,5
O Programa tem muitas falhas	1	12,5
Total	8	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

23,9% dos 46 entrevistados disseram que esperam que o Programa continue sensibilizando as pessoas; 13,0% disseram que têm como expectativa a expansão do Programa para as iniciativas privadas e prefeituras; já 8,7% do total esperam uma renovação do AmbientAÇÃO; e 13,0% esperam que o Programa volte a ser mais ativo e aberto para debates. No entanto, 13,0% dos 46 entrevistados não possuem nenhuma expectativa com relação ao Programa AmbientAÇÃO e, destes, dois justificaram esta resposta dizendo que para eles o Programa não representa absolutamente nada e também não faz sentindo (Tabela 26).

Tabela 26 – Expectativas dos funcionários com relação à AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Não possui expectativas	6	13,0
Expandir para mais instituições (iniciativas privadas e prefeituras)	6	13,0
Nunca pensou sobre o assunto	1	2,2
Divulgar para os funcionários os resultados obtidos e melhorar comunicação	5	10,9
Que o Programa seja mais técnico e profissional do que político	2	4,3
Continuar sensibilizando as pessoas	11	23,9
Voltar a realizar atividades que vise a qualidade de vida no trabalho	1	2,2
Que o Programa AmbientAÇÃO se renove e que dê certo	4	8,7
Voltar a ser mais ativo e aberto para debates	6	13,0
Que seja adequado a cada instituição	1	2,2
Que não seja só Educação Ambiental, mas também social	2	4,3
Supere as dificuldades encontradas	1	2,2
Total	46	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Estudos sobre expectativas podem desvendar os resultados obtidos acima, pois de acordo com Oliver (1980), *apud* Junior e Fonseca (2002), os indivíduos criam expectativas com relação ao desempenho de um determinado produto

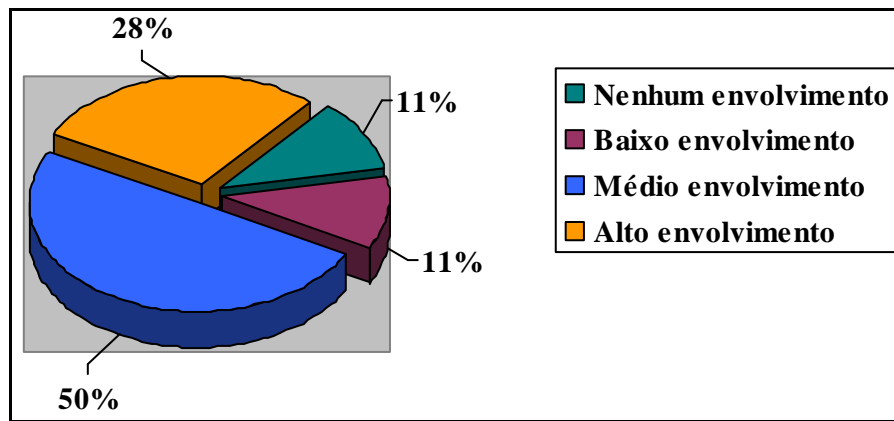
ou serviço antes de adquirirem. Essas expectativas são comparadas ao desempenho real assim que o consumidor compra e, ou, usa o produto ou serviço. Dessa forma, as expectativas de um indivíduo podem ser confirmadas quando um produto tem o desempenho esperado; podem ser desconfirmadas negativamente quando um produto tem um desempenho inferior ao esperado; e podem ser desconfirmadas positivamente quando um produto apresenta um desempenho superior ao esperado.

Pode-se dizer, quanto aos resultados apresentados, que alguns funcionários tiveram suas expectativas confirmadas, já outros tiveram suas expectativas desconfirmadas negativamente, pois, neste caso, o serviço prestado pelo AmbientAÇÃO teve um desempenho inferior ao esperado, uma vez que estes funcionários não se sentem parte do Programa pelo fato deste não envolvê-los no planejamento de suas ações e não repassar informações que os funcionários julguem importantes. Isso pode ser observado na fala de um dos entrevistados: “*O Programa AmbientAÇÃO não é socialmente participativo*” (Funcionário 04). Este funcionário repetiu esta fala várias vezes durante a entrevista, como forma de enfatizar que o AmbientAÇÃO deixa a desejar quando não consegue envolver os funcionários da FEAM em suas atividades e ações.

O que se pode acrescentar, conforme Oliver (1980), *apud* Junior e Fonseca (2002), é que as expectativas em relação à qualidade dos produtos ou serviços constituem um determinante ou antecedente da satisfação. Assim, como a qualidade atual tende a influenciar a satisfação do consumidor, as experiências passadas também são responsáveis por essa influência, representadas pelas expectativas.

4.5 Envolvimento dos funcionários quanto ao Programa AmbientAÇÃO

Outro objetivo desta pesquisa foi identificar o nível de envolvimento dos funcionários no Programa AmbientAÇÃO, pois acreditava-se que se os eles foram sensibilizados com relação as questões ambientais, certamente serão mais envolvidos com Programas que visam à educação ambiental. Sendo assim, foi perguntado aos entrevistados o seu nível de envolvimento nas atividades propostas pelo Programa AmbientAÇÃO. De acordo com os resultados obtidos, a maioria dos entrevistados disse que possui médio e alto envolvimento com o Programa AmbientAÇÃO (Figura 1).



Fonte: dados da pesquisa.

Figura 1 – Envolvimento dos funcionários quanto ao Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2001.

De acordo com alguns autores, os fatores envolvidos no comportamento dos indivíduos podem ser classificados em fatores socioculturais e fatores pessoais e, ou, psicológicos, sendo que os processos de percepção e aprendizagem participam deste último grupo de fatores. Pode-se acrescentar que a aprendizagem é um dos processos mais importantes do comportamento humano.

De acordo com Piva e Cordeiro (2009), para que o processo de aprendizagem ocorra de maneira efetiva, torna-se fundamental que as pessoas alcancem certo nível de envolvimento e bem-estar durante as atividades. Conforme estudos sobre envolvimento realizados por Solomom (2002) e Amorim e Garrán (2006), pode-se concluir que os funcionários tiveram algum tipo de aprendizagem com o Programa AmbientAÇÃO, ou seja, o nível de envolvimento aumenta a qualidade das experiências e possibilita que as pessoas tenham uma profunda aprendizagem.

O grau de envolvimento de uma pessoa, conforme ressalta Solomom (2002), vai da absoluta falta de interesse em um estímulo até a obsessão. O consumo na extremidade inferior do envolvimento é caracterizado pela inércia, em que as decisões são tomadas pelo hábito, pois o consumidor não tem motivação para considerar alternativas. Na extremidade superior do envolvimento, pode-se esperar encontrar o tipo de intensidade apaixonada reservada para as pessoas e os objetos que têm grande significado para o indivíduo.

O que foi discutido acima por Solomon (2002) pode ser confirmado pelos resultados obtidos na presente pesquisa, pois aqueles que disseram não ter nenhum ou ter um baixo envolvimento com o Programa AmbientAÇÃO, justificaram este

comportamento por não gostarem do Programa (40%), por ser algo imposto (20%), ou também porque o Programa não dá nenhum retorno aos funcionários (40%). Portanto, neste caso, pode-se dizer que os funcionários não se sentem motivados para se envolverem com o Programa AmbientAÇÃO (Tabela 27).

Tabela 27 – Nível de envolvimento dos funcionários. Belo horizonte, MG, 2011

Nenhum Envolvimento	Número	Porcentagem
Não gosta do Programa AmbientAÇÃO	2	40,0
Quando faz alguma ação é porque foi imposto e não que seja envolvido	1	20,0
Não se envolve, porque o Programa não dar nenhum retorno ao funcionário	2	40,0
Total	5	100,0
Baixo Envolvimento	Número	Porcentagem
Sempre teve preocupações ambientais independente do AmbientAÇÃO	2	40,0
Quando o Programa pede alo faz, caso contrário não	2	40,0
É contra o Programa, mas faz o mínimo que é imposto	1	20,0
Total	5	100,0
Médio Envolvimento	Número	Porcentagem
Procura seguir as orientações do Programa AmbientAÇÃO	10	43,5
Preocupa em fazer a reciclagem	1	4,3
Há pouca divulgação e comunicação com os funcionários	3	13,0
Não tem uma relação direta com o Programa	1	4,3
Não participa da Comissão Setorial	1	4,3
Só colabora com as ações, mas não é participativo quanto ao planejamento das mesmas	3	13,0
Às vezes excluir até <i>e-mails</i> do Programa	1	4,3
Considera-se resistente, mas já aderiu algumas atitudes conscientes	1	4,3
Acredita que poderia contribuir muito mais	2	8,7
Total	23	100,0
Alto Envolvimento	Número	Porcentagem
Procura seguir as orientações do Programa AmbientAÇÃO	2	15,4
Procura ficar informada do que estar acontecendo	2	15,4
Adota práticas de redução de consumo, eliminou o descartável, incentivava colegas e dar sugestões ao Programa AmbientAÇÃO	9	69,2
Total	13	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com Amorim e Garrán (2006), o estado motivacional da pessoa no momento de exposição a uma nova informação tem uma influência considerável naquilo que é lembrado. Assim, se o indivíduo não estiver motivado, ou seja, interessado no objeto de aprendizagem, dificilmente reterá a informação exposta e, conseqüentemente, não se envolverá com o que é proposto.

Aqueles que possuem médio ou alto envolvimento estão conforme o exposto por Solomon (2002), na extremidade superior do envolvimento, pois são funcionários que desenvolvem as atividades propostas por saberem as consequências que suas atitudes podem ter. Dos 23 funcionários que consideram ter um médio envolvimento, a sua grande maioria 43,5%, disse seguir as orientações sugeridas pelo Programa, por acreditarem na importância dos seus atos. Não obstante, todos os funcionários que disseram ter médio envolvimento, também disseram não participar de nenhuma atividade extra, ou seja, eles não participam de comissões setoriais, reuniões, treinamentos e palestras oferecidas pelo Programa, somente acreditam fazer sua parte em prol do meio ambiente (Quadro 27).

Já aqueles que disseram ter alto envolvimento, 69,2%, justificaram sua resposta pelo fato de adotarem práticas de redução de consumo, como a eliminação do descartável, além de incentivarem colegas e darem sugestões ao Programa AmbientAÇÃO. Eles disseram gostar e acreditar na proposta e filosofia do Programa, o que reforça o estudo de Solomon (2002), que diz que na extremidade superior do grau de envolvimento as pessoas são intensas e apaixonadas por aquilo que tem grande significado para elas (Quadro 27).

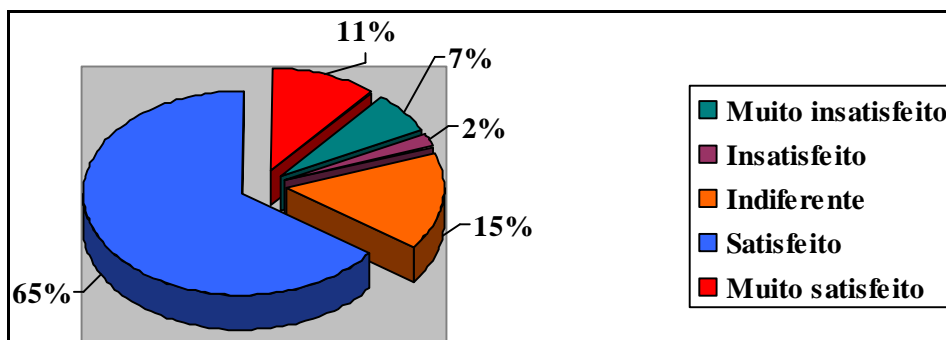
4.6 Nível de satisfação dos funcionários com relação ao Programa AmbientAÇÃO

Identificar o nível de satisfação dos funcionários atendidos pelo Programa AmbientAÇÃO também foi um dos objetivos desta pesquisa.

Com o intuito de obter esta informação foi perguntado aos funcionários, de forma geral, qual seria o nível de satisfação deles com relação ao Programa, e a maioria dos 46 entrevistados, 65%, disse estar satisfeita e somente 7,0% declararam estar muito insatisfeito com o serviço prestado pelo Programa AmbientAÇÃO (Figura 2).

Diversos autores vêm enfatizando as emoções e os sentimentos dos indivíduos na resposta de sua satisfação em relação à qualidade dos serviços prestados.

Duque (1997) ressalta que na análise da satisfação com a qualidade de um serviço, é de vital importância o termo percepção da qualidade, que é uma ferramenta de comparação fundamental para determinar o desempenho dos serviços. Neste estudo, os funcionários da FEAM foram tratados como consumidores de bens e serviços, pois neste caso o Governo de Minas Gerais oferece um serviço de educação ambiental por meio do Programa AmbientAÇÃO.



Fonte: dados da pesquisa.

Figura 2 – Satisfação dos funcionários com relação ao Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011.

Partindo deste pressuposto, pode-se basear no estudo de Teas *et al.* (1994) *apud* Duque (1997), que identificaram qualidade percebida como atitudes ou avaliações globais, formadas pelo acúmulo de atitudes ou avaliações específicas relacionadas à superioridade de um serviço, que oferece satisfação ao consumidor quando este tem outras alternativas. Por parte do consumidor, a percepção da qualidade muda ao longo do tempo pela aquisição de informação, pelo incremento do desempenho dos serviços e pelas mudanças nas expectativas do próprio consumidor.

Depois da discussão destes autores consegue-se entender porque alguns indivíduos estão satisfeitos com o Programa e porque outros não estão. Daqueles que estão satisfeito, 26,7% justificaram sua resposta dizendo que os procedimentos utilizados pelo Programa são condizentes com as questões ambientais; portanto, conseguem sensibilizá-los. Já 16,7% ressaltaram a preocupação com o meio ambiente, mas, também, acrescentaram a importância da mudança de comportamento trabalhada pelo AmbientAÇÃO. Outros disseram estar satisfeitos porque a preocupação com o meio ambiente deve partir do Estado; portanto, os órgãos públicos devem dar o exemplo e serem os maiores incentivadores da prática. Dos que disseram estar muito satisfeitos, 20% declararam que admiram muito a proposta do Programa e 20% sentem-se orgulhosos de saber que o AmbientAÇÃO foi concebido pela FEAM. Observa-se que estes funcionários estão no grupo daqueles que disseram estar muito envolvidos com o Programa AmbientAÇÃO, pois percebe-se neles certo entusiasmo ao serem abordados sobre este assunto.

No entanto, existem funcionários que se consideram insatisfeitos. Segundo um dos entrevistados, o AmbientAÇÃO é um Programa de marketing, conforme pode ser observado na fala que segue:

Eu sou insatisfeito com o Programa, porque eu não sei se este é marketing ou se é uma coisa que tem um fim maior somente para as pessoas envolvidas. (Funcionário 13).

Outro entrevistado demonstrou sua insatisfação acrescentando que o Programa é somente um instrumento para fazer política e promover pessoas. Já outros dois funcionários que também declararam estar insatisfeitos, justificaram-se dizendo que o Programa deveria ser participativo, pois trabalhar educação requer mobilização.

Destaca-se, aqui, um funcionário que declarou estar insatisfeito não por deixar de acreditar no Programa ou por não ser simpatizante com o mesmo, mas pelo foco que o mesmo tem dado, isto é, para ele, o AmbientAÇÃO está mais direcionado para gestão. Neste sentido, fala-se mais na gestão dos resíduos sólidos do que na educação em si. O que se percebe é que para este funcionário o Programa sempre se apresentou como um instrumento de educação ambiental, mas este trabalho não tem sido realizado, uma vez que tem sido mais enfatizada a gestão dos resíduos em termos de coleta seletiva e encaminhamento dos materiais recicláveis às Associações de Catadores.

Observou-se também a indiferença por parte de um grupo de funcionários, sendo que dois deles comentaram que o Programa não consegue atender à demanda, uma vez que só na Cidade Administrativa Tancredo Neves o número de funcionários passa de 16 mil, além das instituições localizadas fora da Cidade Administrativa. Desta forma, o Programa AmbientAÇÃO atende em sua totalidade aproximadamente 20 mil servidores públicos (Tabela 28).

4.7 Contribuição do Programa AmbientAÇÃO para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Como mencionado anteriormente, o Programa AmbientAÇÃO busca promover ações voltadas também para a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários das instituições atendidas; portanto, buscou-se analisar estas contribuições do AmbientAÇÃO.

De acordo com o próprio Programa, a linha de ação voltada para a Qualidade de Vida no Trabalho busca a satisfação e o bem-estar dos funcionários no ambiente de trabalho. Portanto, quatro campanhas são desenvolvidas contemplando não só aspectos ambientais, mas, também, os relacionados à saúde e à segurança, implicando melhoria contínua da Qualidade de Vida no Trabalho.

Tabela 28 – Nível de satisfação dos funcionários com relação ao Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Muito insatisfeito	Número	Porcentagem
É um programa de <i>marketing</i>	1	25,0
Deveria ser participativo	2	50,0
É instrumento para fazer política, promoção de pessoas	1	25,0
Total	4	100,0

Insatisfeito	Número	Porcentagem
O Programa não trabalha mais educação, somente gestão	1	100,0
Total	1	100,0

Indiferente	Número	Porcentagem
O Programa não atende as demandas	2	33,3
Nem deveria existir, é ridículo	1	16,7
Deveria ser mais intensivo em suas ações	1	16,7
O Programa não consegue sensibilizar, portanto, não tem como se envolver	1	16,7
Pouca informação sobre resultados e metas. Não convenceu a ser multiplicador	1	16,7
Total	6	100,0

Satisfeito	Número	Porcentagem
É bacana, pois o Programa preocupa-se com meio ambiente e mudança de comportamento	5	16,7
O órgão público tem que dar o exemplo	2	6,7
Tem visto resultados significativos	2	6,7
É muito importante e um avanço para a melhoria ambiental	2	6,7
Atende aos objetivos importantes, como a redução do consumo	4	13,3
Procura melhorar o ambiente de trabalho	2	6,7
A equipe é muito empenhada	1	3,3
O que é proposto não incomoda	1	3,3
Satisfeito, porque não tem parâmetros para julgar	1	3,3
Pode melhorar	1	3,3
Os procedimentos utilizados são condizentes com as questões ambientais	8	26,7
O Programa é bem divulgado e tenho acesso às informações	1	3,3
Total	30	100,0

Muito satisfeito	Número	Porcentagem
Orgulho em saber que o Programa foi criado pela FEAM	1	20,0
Admira muito o Programa AmbientAÇÃO	1	20,0
Atende as demandas da instituição	1	20,0
Pela transformação que o Programa proporciona e pela sua dimensão	1	20,0
É uma proposta de mudança de comportamento e a maior dificuldade do ser humano é mudar	1	20,0
Total	5	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Desta forma, os funcionários utilizando uma escala que vai de muito ruim/nada/muito insatisfeito até muito boa/extremamente/muito satisfeito, avaliaram alguns aspectos propostos pelo AmbientAÇÃO relacionados ao ambiente de trabalho.

Conforme discutido pelo AmbientAÇÃO (2005), o dia a dia de trabalho, associado ao ritmo de vida das pessoas, pode gerar o acúmulo de papéis e outros materiais nas mesas, gavetas e armários, além de desperdício e todo tipo de comportamento que gera estresse, interferindo negativamente na Qualidade de Vida. Para melhorar o ambiente, é preciso promover a manutenção da limpeza e da organização dos diversos setores da instituição.

Pensando nisto, os funcionários avaliaram o seu ambiente de trabalho em termos de organização. Assim sendo, 45,7% do total dos entrevistados avaliaram este como bom, pois a FEAM está em um novo ambiente, com mesas e cadeiras novas, com bom aspecto visual. Todavia, segundo todos os 46 entrevistados, o Programa AmbientAÇÃO não tem participação neste fato, pois foram realizadas campanhas sobre arrumação e limpeza no ambiente de trabalho somente no primeiro ano de AmbientAÇÃO na instituição.

O Programa AmbientAÇÃO (2005) também propõe campanhas voltadas para a redução da poluição sonora, uma vez que um ambiente de trabalho saudável está diretamente ligado à redução do nível de barulho e ruído. As conversas e discussões, o alto volume de telefones e celulares podem gerar incômodo e atrapalhar a concentração, prejudicando o desenvolvimento das atividades. Dessa maneira, é importante reduzir o desconforto dos funcionários gerado pelos ruídos excessivos em suas áreas de trabalho.

Desta forma, foi perguntado aos funcionários quão saudável é o ambiente de trabalho em termos de poluição sonora e 28,3% avaliaram como muito ruim e 26,0% como ruim. De acordo com os entrevistados, este alto índice de insatisfação se deve à mudança da FEAM para a Cidade Administrativa, pois cada andar do prédio possui 600 servidores que são separados apenas por suas mesas, não havendo divisórias entre os setores. Portanto, tudo que se passa em cada andar pode ser observado por todos que estão presentes; assim, uma conversa com tom mais alto pode atrapalhar a concentração do colega de trabalho, bem como celulares e telefones tocando neste mesmo ambiente.

Vale ressaltar que todos os 46 funcionários entrevistados disseram que o Programa AmbientAÇÃO não tem feito nenhuma campanha para minimizar este impacto negativo gerado pela mudança para a Cidade Administrativa. No entanto, eles

também afirmaram que este tipo de campanha aconteceu somente no primeiro ano de Programa na FEAM.

O Programa AmbientAÇÃO também se preocupa com a saúde do funcionários, logo visa desenvolver campanhas relacionadas à saúde com o objetivo de melhorar o desempenho e a disposição das pessoas para as tarefas diárias, lembrando-lhes da importância dos cuidados com o corpo, o que inclui, também, cuidados com a alimentação. As ações destacam a importância das atividades físicas, da ergonomia e da nutrição para que o ambiente mais importante, o corpo/mente, mereça a devida atenção, possibilitando a prevenção de doenças.

Por conseguinte, os funcionários foram questionados sobre a disponibilidade das informações sobre saúde do corpo (alimentação saudável e ergonomia) e a grande maioria disse que as informações não são nada disponíveis (28,2%) ou muito pouco disponíveis (23,9). Conforme estes entrevistados, o AmbientAÇÃO não se preocupa com a Qualidade de Vida dos funcionários ou pode-se dizer que isso já não acontece há pelo menos dois anos. Eles ainda ressaltaram que, quando o Programa atendia somente a FEAM, as campanhas eram mais frequentes, mas pelo fato de o Programa atender no momento diversas instituições, a demanda é muito grande, portanto, estas questões deixaram de serem abordadas.

Contudo, 8,7% disseram que possuem bastante informação sobre o assunto, como pode ser visto no relato seguinte:

Devido às campanhas do AmbientAÇÃO voltadas para a alimentação saudável eu consegui até perder peso, para mim, foram muito válidas, me considero satisfeito, pela melhoria da minha Qualidade de Vida, mas infelizmente o Programa já não as promove como antigamente, mas ainda recebo algumas informações interessantes. (Funcionário 17).

Outra atividade promovida segundo o AmbientAÇÃO é a ginástica laboral; portanto, foi perguntado aos funcionários em que medida os mesmos têm oportunidade de realizar atividades para relaxarem no ambiente de trabalho. Um total de 43,4% disseram que não é realizado este tipo de atividade na FEAM, comentando que há algum tempo o AmbientAÇÃO deixou de promover esse tipo de atividade. No entanto, ainda houve funcionários (32,4%) que disseram que recentemente uma equipe foi contratada pela intendência da Cidade Administrativa para realizar a ginástica laboral, mas que esta ação não foi promovida pelo AmbientAÇÃO. Porém, ressaltaram que,

quando o Programa tinha uma demanda menor, atividades como esta aconteciam com maior frequência na FEAM.

O AmbientAÇÃO busca promover campanhas relacionadas ao tabagismo, pois segundo o Programa, é importante diminuir a exposição de não fumantes aos males causados pelo tabaco e sensibilizar os fumantes para abandonar o vício, pois são essas condições essenciais para a melhoria da Qualidade de Vida. Além do mais, a Lei Federal nº 9.294, de 15 de julho de 1996, proíbe o uso do fumo nos prédios da administração pública.

Conseqüentemente, foi perguntado aos funcionários quão satisfeito eles estão com o controle do tabagismo na instituição e 32,6% disseram estar satisfeito e 56,5% disseram estar muito satisfeito. Eles relataram que o Programa desenvolveu muitas campanhas sobre o assunto, principalmente quando o AmbientAÇÃO atendia somente a FEAM, mas acreditam que o fato de não haver nenhum funcionário fumando no ambiente de trabalho se deve à Lei Federal que proíbe esta atitude. Vale ressaltar que durante a coleta de dados, pode-se observar que na Cidade Administrativa não há áreas para fumantes, mas na parte externa há recipientes para restos de cigarro feitos pelo Programa AmbientAÇÃO.

Também foi perguntado aos entrevistados se o Programa AmbientAÇÃO contribui para a Qualidade de Vida no Trabalho e mesmo a maioria das respostas anteriores terem sido negativas, 32,6% responderam que o Programa contribui mais ou menos. Alguns justificaram sua resposta dizendo que no passado houve uma preocupação quanto ao assunto, mas, em virtude da demanda, o AmbientAÇÃO está preocupado com o consumo consciente e com a gestão de resíduos, já aqueles que responderam estar muito insatisfeito; 19,6%, disseram que o Programa AmbientAÇÃO nunca se preocupou com a Qualidade de Vida no ambiente de trabalho (Tabela 29).

4.8 Comportamento dos funcionários no ambiente doméstico e no de trabalho antes e depois do Programa AmbientAÇÃO

O AmbientAÇÃO trabalha com duas linhas de ação (consumo consciente e gestão de resíduos), visando a sensibilização dos servidores públicos para as questões ambientais e estas foram delimitadas por cinco indicadores de interesse prioritário, que são consumo consciente de água, energia, papel, copo descartável e a realização da coleta seletiva.

Tabela 29 – Contribuições do Programa AmbientAÇÃO para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários. Belo Horizonte, MG, 2011

	Muito Ruim/ Nada/Muito Insatisfeito	Ruim/Muito Pouco/Insatisfeito	Nem Ruim nem Boa/mais ou Menos/Nem Satisfeito nem Insatisfeito	Boa/Bastante/ Satisfeito	Muito boa/Extrema- mente/Muito satisfeito
	----- % -----				
Avaliação do ambiente de trabalho quanto à organização	15,2	15,2	10,9	45,7	13,0
Salubridade do ambiente de trabalho	28,3	26,0	37,0	6,5	2,2
Disponibilidade das informações sobre saúde do corpo	39,1	23,9	28,3	8,7	0,0
Frequência de atividades como ginástica laboral	43,4	23,9	21,7	8,7	2,2
Satisfação do controle do tabagismo no ambiente de trabalho	4,3	4,3	2,2	32,6	56,5
O AmbientAÇÃO contribui para a QVT	19,6	21,7	32,6	23,9	2,2

Fonte: dados da pesquisa.

Desta forma, os entrevistados foram questionados como se comportavam antes e depois do Programa AmbientAÇÃO, no ambiente doméstico e no ambiente de trabalho. O intuito foi verificar a aplicação dos conhecimentos adquiridos nestes ambientes. A comparação referente ao ambiente doméstico antes e depois do Programa pode ser observada na Tabela 30.

Foi perguntado se os funcionários realizavam a coleta seletiva em casa antes de conhecer o AmbientAÇÃO e 47,8% do total de entrevistados disseram que não a faziam, sendo que alguns motivos relatados foram: o bairro não disponibilizava a coleta seletiva, mas eram preocupados (21,7%); não tinha conhecimento de como fazer (15,2%) e não tinha preocupação (4,3%). Em contrapartida, 52,2% relataram que já tinha o hábito e costume de fazer a coleta seletiva, pois sempre foram conscientes dos benefícios da separação dos materiais.

No entanto, depois que o Programa AmbientAÇÃO foi implantado na instituição onde os entrevistados trabalhavam, o índice de coleta seletiva nos ambientes domésticos aumentou. Segundo os dados obtidos, dos 46 entrevistados, 30,4% disseram separar os resíduos, sendo que 21,7% disseram fazer por causa das informações repassadas pelo AmbientAÇÃO; 8,7% relataram que fazem porque o bairro passou a realizar a coleta seletiva, mas estes ressaltaram não saber se o Programa tem alguma contribuição para a mudança de comportamento. Vale ressaltar, que 21,7% dos 46 entrevistados declaram que sempre fizeram independentemente do Programa; entretanto, 23,9% dos 46 entrevistados relataram que já faziam, mas o AmbientAÇÃO ajudou a reforçar o hábito.

Daqueles que responderam que continuaram não realizando a coleta seletiva mesmo depois do AmbientAÇÃO, justificaram o fato por acharem difícil de fazer (6,5%); por não ter coleta seletiva no bairro (15,2%) e por não se preocuparem, uma vez que o AmbientAÇÃO não faz diferença nas atitudes do seu dia a dia (2,2%).

O que se percebe é que o Estado de Minas Gerais tem buscado alternativas para os problemas ambientais. Isto pode ser confirmado nas palavras de Jacobi e Teixeira (1998), que salientam que não basta os indivíduos serem sensibilizados quanto ao meio ambiente se o próprio Estado não oferece condições para isso.

De acordo com esses autores, o que se observa é que, em diversas cidades, a expansão da reciclagem, por exemplo, tem representado avanços nas políticas de gerenciamento de resíduos sólidos e no engajamento da população. Reduzir o impacto da crise social e a deterioração da Qualidade de Vida tem sido um dos principais desafios enfrentados pelo poder público. As experiências ocorridas em cidades como

Tabela 30 – Aplicação dos conhecimentos no ambiente doméstico. Belo Horizonte, MG, 2011

Comportamento	Motivos			
	Antes do AmbientAÇÃO	%	Depois do AmbientAÇÃO	%
Coleta seletiva	Sempre fizeram a coleta seletiva (hábito)	52,2	Sempre fizeram independente o AmbientAÇÃO	21,7
	Não tinham conhecimento de como separar	15,2	Disponibilidade de coleta seletiva no bairro	8,7
	Achavam que o individual era desprezível	4,3	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	23,9
	Não tinha coleta seletiva no bairro	21,7	O AmbientAÇÃO despertou o interesse e esclareceu dúvidas	21,7
	Não tinham preocupação	4,3	Acham difícil fazer	6,5
	Não faziam por uma questão de hábito e disciplina	2,2	Não há coleta seletiva no bairro	15,2
Preocupação com o consumo de água			Não se preocupa e o AmbientAÇÃO não faz diferença	2,2
	Preocupavam-se devido à questão econômica	32,6	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	52,2
	Sempre foram conscientes	52,2	Mudaram, mas não por causa do AmbientAÇÃO	2,2
	Nunca se preocuparam	15,2	Sempre foram consciente, independente do AmbientAÇÃO	32,6
			O AmbientAÇÃO mostrou os benefícios	10,8
Preocupação com o consumo de energia elétrica			Não se preocupa e o AmbientAÇÃO não faz diferença	2,2
	Preocupavam-se por causa da questão econômica	32,6	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	45,6
	Sempre foram conscientes	52,2	Mudou, mas não por causa do AmbientAÇÃO	2,2
	Não consegue reduzir o consumo de energia	2,2	Sempre foi consciente, independente do AmbientAÇÃO	39,1
	Nunca se preocuparam	13,0	O AmbientAÇÃO mostrou os benefícios	8,7
			Não consegue reduzir o consumo de energia	2,2
		Não se preocupa e o AmbientAÇÃO não faz diferença	2,2	

Continua...

Tabela 30, Cont.

Comportamento	Motivos			
	Antes do AmbientAÇÃO	%	Depois do AmbientAÇÃO	%
Preocupação com o consumo de papel	Sempre foram conscientes	45,7	Sempre foram preocupados, independente do AmbientAÇÃO	23,9
	Não usam papel no ambiente doméstico	4,3	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	28,2
	Não tinham informação	4,3	O AmbientAÇÃO despertou o interesse	41,3
	Nunca se preocuparam	45,7	Não gosta de reutilizar papel	2,2
			Não se preocupam e o AmbientAÇÃO não faz diferença	4,3
Preocupação com o consumo de descartável	Sabiam dos malefícios de descartável no meio ambiente	58,6	Sempre foram preocupados, independente do AmbientAÇÃO	34,7
	Nunca tinham esta preocupação	26,0	O AmbientAÇÃO que contribui para esta percepção	34,7
	Não tinha informação	10,9	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	23,9
	Usa por uma questão de saúde e higiene	2,2	O AmbientAÇÃO mostrou o prejuízo que causa ao meio ambiente, mas usa por uma questão de saúde e higiene	2,2
	Não tinha muita alternativa	2,2	O AmbientAÇÃO não consegue sensibilizar	4,3

Fonte: dados da pesquisa.

Belo Horizonte, Porto Alegre, Brasília, dentre outras, as quais somadas às iniciativas com base em estímulos de grupos privados ou comunidades, vêm refletindo essa preocupação.

Já com relação à preocupação dos entrevistados com o consumo consciente de água no ambiente doméstico, todos os funcionários entrevistados contaram que sempre se preocuparam com a questão mesmo antes do AmbientAÇÃO, pois sempre foram conscientes (52,2%) e 32,6% disseram que a preocupação sempre foi por uma questão econômica, pois se consumirem muito, isso irá interferir diretamente no bolso. Já 15,2% expuseram que não se preocupavam com o assunto. No entanto, depois que o AmbientAÇÃO foi implantado, 10,9% dos 46 entrevistados disseram que começaram a pensar nos benefícios de consumir água conscientemente em virtude das informações repassadas pelo Programa e 52,2% do total relataram que sempre foram preocupados, mas, em virtude das campanhas realizadas pelo AmbientAÇÃO as atitudes foram reforçadas.

O resultado obtido a respeito do consumo de energia elétrica antes da implantação do Programa se assemelhou ao consumo de água, pois grande parte dos entrevistados disse que se preocupavam em consumir conscientemente por questão econômica ou por saberem da importância de preservar os recursos naturais.

O resultado também foi semelhante depois da implantação, pois 8,7% do total de entrevistados expuseram que adquiriram atitude de consumo consciente de energia elétrica somente depois que a instituição recebeu o Programa AmbientAÇÃO, pois começou-se a divulgar que os recursos naturais não são ilimitados e como cada um pode contribuir com ações simples no dia a dia.

Mesmo com o trabalho de conscientização desenvolvido pelo AmbientAÇÃO, um funcionário relatou que não consegue reduzir o consumo de energia no seu ambiente doméstico.

Quanto ao consumo consciente de papel, 50% dos funcionários entrevistados expuseram que antes do AmbientAÇÃO não tinham preocupação (45,7%) ou informação suficiente para saber os malefícios do desperdício de papel ao meio ambiente (4,3%). No entanto, depois de serem atendidos pelo Programa, 41,3% do total de entrevistados disseram que passaram a se preocupar com o consumo exacerbado de matérias de escritório, principalmente o de papel; já 28,2% dos 46 entrevistados relataram que sempre foram conscientes, mas o Programa AmbientAÇÃO ajudou a reforçar seus atos.

Dos 46 funcionários entrevistados, aqueles que disseram não mudar suas atitudes depois do Programa AmbientAÇÃO, justificaram-se dizendo não gostar do Programa (4,3%), por isso, não conseguem aprender nada e 2,2% relataram não gostar de reutilizar papel, sendo portanto, uma questão de hábito.

Por fim, foi questionado o consumo de descartável no ambiente doméstico. Este foi um dos indicadores que mais chamou a atenção, uma vez que 41,4% dos funcionários entrevistados disseram que antes do AmbientAÇÃO não o consumiam de forma consciente, sendo que 26,0% do total não se preocupavam e 10,9% não tinham informação sobre quão prejudicial um descartável pode ser ao meio ambiente, portanto, não sabiam o que fazer.

Todavia, dos 46 entrevistados, 34,7% disseram que mudaram seus hábitos de consumo depois que o Programa AmbientAÇÃO foi implantado na FEAM, pois foram debatidos os malefícios do descartável ao meio ambiente. Já outros 34,7% do total de entrevistados ressaltaram que continuaram sendo preocupados, independentemente do Programa AmbientAÇÃO, ou seja, que este não mudou em nada e tão pouco acrescentou informação ao que já sabiam.

O que foi discorrido sobre o consumo de descartável pode ser resumido por Cortez (2007), que ressalta que nas últimas três décadas, com o crescimento de produtos industrializados e com o surgimento das embalagens descartáveis, aliados à explosão populacional dos países menos desenvolvidos, a geração de lixo vem assumindo proporções que tornam esse assunto uma das principais preocupações de qualquer administrador e de estudos de planejamento urbano.

Segundo a mesma autora, não há dúvida de que os hábitos de consumo observados nessas últimas décadas foram decisivos para a situação em que o mundo se encontra. Esse fenômeno socioeconômico traz, como consequências, a produção em excesso de material, bem como o seu descarte. A expressão “descartável” passou a ser empregada para exprimir esse fato e seu uso foi logo incorporado aos hábitos consumistas das populações.

A mesma análise dos indicadores descritos também foi feita no ambiente de trabalho, como pode ser conferido na Tabela 31. Diferentemente do ambiente doméstico, de forma geral, pode-se dizer que os funcionários são mais preocupados com o consumo consciente em suas residências do que no local de trabalho.

As pessoas se preocupam com o consumo, na maioria das vezes mais pensando no retorno financeiro, isto é, se consomem mais energia elétrica, certamente irão pagar

Tabela 31 – Aplicação dos conhecimentos no ambiente de trabalho. Belo Horizonte, MG, 2011

Comportamento	Motivos			
	Antes do AmbientAÇÃO	%	Depois do AmbientAÇÃO	%
Coleta seletiva	Sempre fizeram a coleta seletiva (hábito)	10,9	Sempre fizeram independente o AmbientAÇÃO	2,2
	Quando entrou na FEAM o AmbientAÇÃO já existia	2,2	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	2,2
	Não tinham preocupação	39,1	O AmbientAÇÃO incentivou a fazer	54,3
	Na FEAM não existia coletores para fazer a separação	47,8	O AmbientAÇÃO implantou os coletores na instituição	34,9
			Faz porque é imposto pelo AmbientAÇÃO	2,2
			Não fazem porque os recipientes são inadequados	4,3
Preocupação com o consumo de água	Sempre foram conscientes	58,6	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	32,6
	Quando entrou na FEAM o AmbientAÇÃO já existia	2,2	Sempre foram consciente, independente do AmbientAÇÃO	26,0
	Nunca se preocuparam	39,2	O AmbientAÇÃO incentivou a fazer	36,9
			Alguns colegas chamam a atenção, por isso fica atento	2,2
			O AmbientAÇÃO não orienta e nem sensibiliza	2,2
Preocupação com o consumo de energia elétrica	Sempre foram conscientes	60,8	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	34,7
	Quando entrou na FEAM o AmbientAÇÃO já existia	2,2	Mudou, mas não por causa do AmbientAÇÃO	2,2
	Nunca se preocuparam	36,9	Sempre foi consciente, independente do AmbientAÇÃO	26,0
			O AmbientAÇÃO incentivou a fazer	34,7
			Alguns colegas chamam a atenção, por isso fica atento	2,2
			O AmbientAÇÃO não orienta e nem sensibiliza	2,2

Continua...

Tabela 31, Cont.

Comportamento	Motivos			
	Antes do AmbientAÇÃO	%	Depois do AmbientAÇÃO	%
Preocupação com o consumo de papel	Sempre foram conscientes	43,4	Sempre foram preocupados, independente do AmbientAÇÃO	17,3
	Quando entrou na FEAM o AmbientAÇÃO já existia	2,2	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	26,0
	Nunca se preocuparam	54,3	O AmbientAÇÃO incentivou a fazer	54,3
Preocupação com o consumo de copo descartável			O AmbientAÇÃO não orienta e nem sensibiliza	2,2
	Sabiam dos malefícios de descartável no meio ambiente	15,2	Sempre foram preocupados, independente do AmbientAÇÃO	10,9
	Utilizava várias vezes o mesmo copo descartável	4,3	O AmbientAÇÃO que contribui para esta percepção	71,7
	Nunca tinham esta preocupação	56,5	Reforço dado pelo o Programa ao hábito que já existia	4,3
	Usava por uma questão de saúde e higiene	2,2	Utilizava várias vezes o mesmo copo descartável	2,2
	Não tinham muita alternativa	6,5	O Programa cortou os copos descartáveis e dou as canecas	4,3
	Gostavam de usar o copo descartável	4,3	O AmbientAÇÃO mostrou o prejuízo que causa ao meio ambiente, mas usa por uma questão de saúde e higiene	2,2
	O copo descartável era mais fácil	6,5	Continua gostando de usar o copo descartável	
Acredita que o gasto com a água para lavar o copo seja mais prejudicial ao meio ambiente do que a utilização do copo descartável	2,2	Acredita que o gasto com a água para lavar o copo seja mais prejudicial ao meio ambiente do que a utilização do copo descartável	2,2	

Fonte: dados da pesquisa.

mais por ela; portanto, o que ficou evidente é que no ambiente doméstico mais do que uma questão ambiental envolvida está também o ganho econômico ao se consumir moderadamente. O mesmo não acontece no trabalho, é uma questão até mesmo cultural, pois diretamente não se paga pelo que se consome no trabalho, o que implica em consumo desordenado. Assim, se o Estado apresentasse para os funcionários a economia de suas atitudes conscientes, talvez fosse mais fácil de internalizar as ações do Programa AmbientAÇÃO e contribuir para o sucesso destas. Falta o Estado, por meio do Programa, apresentar o que está sendo feito com o dinheiro que é economizado no consumo de energia elétrica, água, copo descartável e papel. Acredita-se que a transparência nos resultados motiva e incentiva aqueles que estão inseridos no processo.

Com relação à coleta seletiva, 86,9% dos 46 funcionários entrevistados expuseram que antes do AmbientAÇÃO não se fazia a separação dos materiais no ambiente de trabalho, sendo que 39,1% não tinham esta preocupação e 47,8% se justificaram dizendo que na FEAM não existiam coletores para realizar a coleta seletiva. Porém, depois do AmbientAÇÃO este índice subiu consideravelmente, uma vez que 91,4% dos entrevistados disseram que passaram a fazê-la, e as justificativas para a mudança de comportamento foi: 54,3% dos 46 entrevistados disseram que o Programa foi o maior incentivador; 34,9% do total relataram que a mudança se deu em virtude da implantação dos coletores na instituição; e 2,2% afirmaram que separam os resíduos para a coleta seletiva porque é algo imposto pelo Programa dentro da FEAM. Somente 2,2% dos entrevistados disseram que sempre fizeram a coleta independentemente do AmbientAÇÃO ou que o mesmo reforçou o hábito que já existia e 2,2% dos entrevistados disseram que não fazem porque os recipientes para a coleta seletiva são inadequados.

Os resultados obtidos com relação à atitude dos funcionários quanto ao consumo de água e energia foi basicamente o mesmo, pois a maioria relatou que sempre teve a preocupação de consumir conscientemente tanto água quanto energia elétrica antes mesmo do AmbientAÇÃO ser implantado na instituição e a grande maioria também expôs que o AmbientAÇÃO reforçou ou incentivou o consumo consciente de água e energia.

Diferentemente do ambiente doméstico, o consumo de papel no ambiente de trabalho era muito maior antes do AmbientAÇÃO, uma vez que 54,4% dos 46 entrevistados relataram que não tinham preocupação com o consumo deste insumo no local de trabalho; no entanto, 52,2% do total mudaram de comportamento depois das

campanhas realizadas pelo Programa AmbientAÇÃO. Além disso, 26,0% dos entrevistados afirmaram que o AmbientAÇÃO reforçou o que já faziam, mas 17,3% do total relataram que sempre foram conscientes, independentemente do AmbientAÇÃO, ou seja, o Programa não acrescentou nada ao que já faziam.

Outro resultado que chamou a atenção foi o consumo de descartável. No caso do ambiente de trabalho foi verificado o consumo de copos descartáveis. O que se destaca é que 82,5% dos 46 entrevistados são profissionais da área ambiental e os demais são funcionários que não possuem formação na área, mas trabalham em uma instituição que trabalha com Programa de Proteção ao Meio Ambiente. Mesmo assim, a maioria dos 46 entrevistados, ou seja, 78,3% disseram que não consumiam de forma consciente o copo descartável no local de trabalho, sendo que 56,5% dos entrevistados justificaram-se dizendo que antes do Programa AmbientAÇÃO não existia a preocupação com copos descartáveis, 4,3% disseram usar o copo descartável por gostarem. Já 2,2% disseram que usam por uma questão de saúde e higiene, sendo que 2,2%, inclusive, fizeram uma crítica ao AmbientAÇÃO dizendo que as questões abordadas pelo Programa não são fundamentadas em estudos, principalmente no caso do copo descartável. Para um dos entrevistados o Programa não fez um estudo que comprove que o gasto com a água para lavar o copo durável seja menos prejudicial ao meio ambiente do que a utilização do copo descartável.

Já depois que o Programa AmbientAÇÃO foi implantado na FEAM, uma grande parcela do total de entrevistados, isto é, 71,7% disse que o Programa contribuiu para a percepção do consumo consciente em relação ao copo descartável e à mudança de comportamento quanto a utilização dos copos duráveis. Dos entrevistados, 4,3% relataram que houve um reforço em cima do que já faziam; já 2,2% disseram utilizar o mesmo copo descartável várias vezes no mesmo dia, portanto, acreditam que o consumo seja consciente e 4,3% dos funcionários entrevistados expuseram que o AmbientAÇÃO cortou os copos descartáveis da instituição e doou canecas, desta forma, os funcionários são obrigados a usá-la.

De acordo com Filho *et al.* (1999), a eficácia dos programas para suscitar o interesse pelo desenvolvimento sustentável e pela educação dirigida para esse objetivo deve ser medida pelo grau de modificação das atitudes e do comportamento das pessoas, tanto no que se refere ao seu papel individual, incluindo o de produtores e consumidores, quanto no que diz respeito ao cumprimento de suas obrigações e deveres coletivos, na qualidade dos cidadãos.

Conforme os mesmos autores, ambos os papéis, o privado e o público, são indispensáveis e se reforçam mutuamente. A determinação de mudar o estilo de vida ou a mobilidade de consumo próprio é essencial, porém não é o suficiente para provocar uma mudança da sociedade. Os atos individuais de cada cidadão, por mais responsável e prospectivo que seja, são inadequados se o comportamento e o estilo de vida pessoal supõem desperdício ou são destrutivos. O desenvolvimento sustentável exige um trabalho de esclarecimento e de formação de responsabilidade individual, assim, como, programas e medidas apropriadas a cargo das autoridades públicas e do setor privado.

Em suma, pode-se dizer que o processo que leva a um estilo de vida ecologicamente correto ou sustentável não é meramente uma questão de determinação individual, mas, também, requer atividades e responsabilidades coletivas.

Isto foi confirmado durante algumas entrevistas, em que os funcionários da FEAM afirmaram que devem existir profissionais que monitoram, vistoriam e cobram o desenvolvimento de ações sustentáveis. A seguir, a fala de um funcionário quando questionado se a FEAM conseguiria desenvolver as ações do AmbientAÇÃO sem a equipe gestora.

A tendência é o relaxamento, o número de pessoas que não absorveram a proposta do AmbientAÇÃO é grande e acaba contaminando o ambiente, o ideal é está sempre reciclando as ideias, monitorando e cobrando individualmente os funcionários quanto as atitudes corretas, para que o movimento não se perca. (Funcionário número 05)

De acordo com Jacobi (1998), na medida em que se observa que é cada vez mais difícil manter a Qualidade de Vida da população, principalmente nas cidades, é preciso fortalecer a importância de garantir padrões ambientais adequados e estimular uma crescente consciência ambiental, centrada no exercício da cidadania e na reformulação de valores éticos e morais, individuais e coletivos, em uma perspectiva orientada para o desenvolvimento sustentável. Nestes tempos em que a informação assume um papel cada vez mais relevante, a educação para a cidadania representa a possibilidade de motivar e sensibilizar as pessoas em defesa da Qualidade de Vida.

4.9 Aprendizado adquirido por meio do Programa AmbientAÇÃO e o seu repasse

Conforme salienta Solomon (2002), a aprendizagem é uma mudança relativamente permanente no comportamento, causada pela experiência. O aprendiz não

precisa ter a experiência diretamente, pode-se também aprender pela observação de eventos que afetam outros.

O mesmo autor ainda acrescenta que a aprendizagem é um processo contínuo. Ele ainda diz que o conhecimento sobre o mundo é revisado constantemente, enquanto são expostos a novos estímulos e recebem contínuo *feedback* que permite modificar o comportamento quando se encontra em situações semelhantes posteriormente.

Nesse sentido, procurou-se verificar se os sujeitos sociais atendidos pelo Programa AmbientAÇÃO repassam para as pessoas com quem convivem aquilo que aprenderam com o trabalho de educação ambiental desenvolvido pelo AmbientAÇÃO.

Conforme os resultados obtidos e presentes na Tabela 32, 78,3% dos entrevistados contaram que o que foi aprendido é repassado, seja para amigos, familiares, alunos e até mesmo colegas de trabalho. Este repasse é feito de várias maneiras, sendo que destes, 5,6% disseram repassar as informações e os materiais que recebem do AmbientAÇÃO para família e amigos; 16,7% falaram sobre consumo consciente de papel, água, energia, copo e embalagens descartáveis, 27,8% repassam aquelas informações que mais chamam sua atenção; e 11,1% replicam as ações do Programa no ambiente doméstico e tenta sensibilizar os amigos.

Tabela 32 – Formas de repassar as informações adquiridas pelo Programa AmbientAÇÃO. Belo Horizonte, MG, 2011

Resposta	Número	Porcentagem
Sempre repassam as informações e materiais que recebe do AmbientAÇÃO para a família e amigos.	2	5,6
Fala da importância de não usar copo descartável e dos benefícios de desligar o monitor.	1	2,8
Repassam as informações que mais chamam a atenção para amigos e familiares.	10	27,8
Falam sobre consumo consciente de papel, água, energia, copo e embalagens descartáveis.	6	16,7
Socializa as informações que o AmbientAÇÃO dispõem nas redes sociais.	1	2,8
Quando precisa, chamam atenção de colegas, amigos e familiares.	4	11,1
Replicam as ações do Programa em casa e tenta sensibilizar amigos.	5	13,9
Ensinam as pessoas a separarem corretamente os resíduos.	4	11,1
Repassa a importância do reaproveitamento de papel e como fazer bloco de rascunho.	1	2,8
Repassa para os familiares os malefícios que as sacolas plásticas causam ao meio ambiente.	1	2,8
Replica as ações do Programa AmbientAÇÃO com seus alunos.	1	2,8
Total	36	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Apenas 21,8% dos 46 entrevistados disseram não repassar as informações que recebem do Programa AmbientAÇÃO, e destes 46 entrevistados, três funcionários justificaram-se dizendo que não são simpatizantes do Programa, ressaltando ainda que este não os convencem e nem os sensibilizam.

A princípio, a aprendizagem pode parecer um processo muito limitador das experiências humanas. A esse respeito, Giglio (2002) afirma que “o hábito parece ser uma contradição ao ideal de abertura na vida, mas é uma das respostas de busca de segurança e ordem que motiva o ser humano”.

A respeito do papel da experiência no processo de aprendizagem, Giglio (2002) defende que existem outros fatores igualmente importantes na formação dos hábitos de consumo, antecedendo as questões relativas ao despertar do interesse do consumidor:

O aprendizado, portanto, ocorre com a experimentação; porém, é mais do que só experimentar. É necessário que a atividade seja considerada interessante e importante pelo sujeito. [...] Existe uma forma especial de aprendizagem que não depende de experiências. É aquela passada de boca em boca, na qual os conceitos são transmitidos. É o caso da imagem negativa de um produto, que vai se espalhando [...] Aprendendo com a própria experiência e/ou com o relato de outros e recordando as experiências e relatos, o indivíduo vai formando padrões de conduta ao procurar produtos/serviços. Esses padrões de procura fazem parte do que chamamos de hábitos de consumo. (GIGLIO 2002, p. 130).

De forma geral, o que se verificou é que o Programa alcançou seu objetivo quanto a mostrar a importância da mudança do hábito de consumo, pois mesmo existindo resistência por parte de alguns funcionários, a maioria aderiu à proposta e a repassou para outras pessoas.

Como foi discutido por Giglio (2002), o aprendizado não depende da experiência, fato comprovado no estudo, pois os funcionários da FEAM são profissionais da área ambiental, mas muitas vezes ficam mais preocupados com sua área específica e esquecem conceitos simples, por conseguinte, é preciso que certos assuntos sejam abordados com frequência.

Outra questão também levantada pelo autor quanto à aprendizagem é que muitas vezes as informações são passadas de boca em boca e desta forma os conceitos são transmitidos. O Programa AmbientAÇÃO é um Programa de comunicação que visa disseminar os conceitos da educação ambiental, logo, este fato pode ser reforçado pelo que foi dito pelo autor, ou seja, para que os funcionários possam aprender e repassar as informações, é preciso que o Programa continue comunicando e aquilo que for positivo

certamente será transmitido, seja para os próprios colegas de trabalho quanto para familiares e amigos.

4.10 Resultados alcançados a partir da análise dos indicadores e metas do AmbientAÇÃO

Em 2007, os indicadores do Programa AmbientAÇÃO começaram a ser monitorados via SIGA; portanto, o primeiro relatório gerencial de avaliação do Programa AmbientAÇÃO foi divulgado em 2008. Assim sendo, esta parte da pesquisa abrangeu os resultados divulgados de 2007 a 2009. Este último ano, mais especificamente até o mês de setembro, pois este foi o último mês que houve inserção dos dados no sistema, já que a FEAM e os demais órgãos do Governo foram transferidos para a Cidade Administrativa, e por um período de tempo, em virtude das mudanças, os dados não foram monitorados e alimentados no SIGA.

Assim sendo, nesta etapa da pesquisa, a coleta de dados baseou-se no *site* do Programa AmbientAÇÃO que possui em sua página o Sistema Integrado de Gestão do AmbientAÇÃO (SIGA), bem como os relatórios trimestrais produzidos pela OSCIP Ambiente Brasil Centro de Estudos. Estes relatórios são um mecanismo de acompanhamento e avaliação do Termo de Parceria firmado entre a FEAM e a OSCIP Ambiente Brasil, que visa demonstrar o desempenho do Programa AmbientAÇÃO, a fim de permitir verificar se os resultados previstos foram alcançados.

A análise dos indicadores e das metas por meio do SIGA e dos relatórios da OSCIP abrangeu o SISEMA, pois o Programa apresenta o resultado deste sistema como um todo e não os resultados individuais de cada órgão que o compõem. Desta forma, o que ficou em evidência nesta parte da pesquisa foram os dados divulgados pelo SISEMA.

Os indicadores mensurados e monitorados pelo SIGA são os seguintes: quantidade de resíduos sólidos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos sólidos gerados pelo SISEMA, consumo de energia elétrica, consumo de água, consumo de copos descartáveis e consumo de papel A4.

Vale destacar que cada instituição estipula a meta a ser alcançada de acordo com sua realidade, ou seja, a meta das instituições monitorada pelo AmbientAÇÃO nunca será a mesma, pois cada uma apresenta suas particularidades que devem ser respeitadas.

Primeiramente, nas Tabelas 33 a 37 são apresentados os resultados divulgados pelo SIGA, em termos econômicos, referentes aos meses dos anos de 2007 a 2009, para posterior análise apresentada pelo relatório trimestral da OSCIP.

Vale destacar aqui que aqueles meses que não tiveram nenhum resultado apresentado, significa que não houve inserção do mesmo no SIGA e no *site* do AmbientAÇÃO não há nenhuma justificativa quanto a não inserção destes dados.

A quantidade gasta (ver coluna 1), apresentada nas Tabelas 33 a 37, refere-se ao valor efetivamente gasto pela instituição no mês que se está analisando. O Valor de referência (ver coluna 2) diz respeito ao mês anterior ao mês analisado. O ganho econômico (ver coluna 3) é a diferença entre a quantidade de referência e a quantidade efetivamente gasta ($3 = 2 - 1$).

O indicador mostra a redução ou o aumento do consumo na instituição no mês analisado. Quantidades positivas expressam redução de consumo, ou seja, quanto a instituição economizou. As quantidades negativas mostram o aumento da quantidade consumida em relação ao período de referência (ver coluna 3 das tabelas citadas).

Como apresentado na Tabela 33, o consumo de água foi aumentando gradativamente nos meses de fevereiro a setembro de 2007, em vez de reduzir. Portanto, houve dificuldade por parte do Programa AmbientAÇÃO de trabalhar este indicador no SISEMA. Contudo, nos casos que não se conseguiu alcançar a redução de consumo, o Programa deve identificar o problema e investir fortemente em campanhas de conscientização para reverter o quadro desfavorável, o que permite pensar que isso aconteceu, uma vez que nos meses seguintes o consumo caiu.

O ano de 2007 foi o primeiro ano de monitoramento dos indicadores no SIGA, e as metas ainda não haviam sido estipuladas, mas já se trabalhava a redução de consumo por parte da instituição. O que se percebeu neste ano é que o Programa AmbientAÇÃO teve dificuldades de reduzir o consumo de água no SISEMA, pois praticamente não se teve nenhum ganho econômico de água.

A análise do ganho econômico revela o valor, em reais, que a instituição deixou de ganhar ou o valor, em reais, que ela economizou ao reduzir o consumo. Conforme apresentado acima, pode-se verificar que em fevereiro, a instituição deixou de ganhar R\$ 2.275,84, pois este valor foi pago a mais se comparado ao mês de referência do mesmo ano. Ou seja, se no mês de janeiro de 2007 pagou-se para a companhia de água o valor de R\$ 2.069,76, no mês de fevereiro pagou-se de R\$4.345,60, implicando, portanto, um aumento significativo no consumo de água.

Tabela 33 – Ganho econômico referente ao consumo de água de 2007 a 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Instituição	Mês/Ano	Valor Gasto (1) (R\$)	Valor de Referência para Comparação (R\$) (2)	Ganho Econômico (R\$) (3 = 2 - 1)
Sistema Estadual do Meio Ambiente	Jan./2007	2.069,76	-	-
	Jan./2008	5.429,76	5.214,72	-215,04
	Jan./2009	-	-	-
	Fev./2007	4.345,60	2.069,76	-2.275,84
	Fev./2008	4.748,80	5.429,76	680,00
	Fev./2009	-	-	-
	Mar./2007	5.268,48	4.345,6	-922,88
	Mar./2008	6.531,84	4.748,8	-1.783,04
	Mar./2009	-	-	-
	Abr./2007	5.698,56	5.268,48	-430,08
	Abr./2008	6.048,00	6.531,84	483,84
	Abr./2009	5.295,36	4.148,48	-1.114,88
	Mai./2007	5.761,28	5.698,56	-62,72
	Mai./2008	5.223,68	6.084,0	824,32
	Mai./2009	5.304,32	5.295,36	8,96
	Jun./2007	4.802,56	5.761,28	958,72
	Jun./2008	6.074,88	5.223,68	-851,2
	Jun./2009	5.716,48	5.304,32	-422,16
	Jul./2007	5.017,60	4.802,56	-215,04
	Jul./2008	6.209,28	6.074,88	-134,40
	Jul./2009	5.304,32	5.716,48	412,16
	Ago./2007	5.465,50	5.017,60	-448,00
	Ago./2008	6.549,76	6.209,28	349,48
	Ago./2009	6.119,68	5.304,32	-815,36
	Set./2007	7.230,72	5.465,60	- 1.765,12
	Set./2008	6.307,84	6.549,76	242,92
	Set./2009	6.155,52	6.119,68	-35,84
	Out./2007	5.465,60	7.230,72	1.765,12
	Out./2008	6.209,28	6.307,84	98,56
	Out./2009	-	-	-
	Nov./2007	5.134,08	5.465,60	331,53
	Nov./2008	6.594,56	6.209,28	-385,28
	Nov./2009	-	-	-
	Dez./2007	5.214,72	5.134,08	-80,64
	Dez./2008	6.245,12	6.594,56	349,44
	Dez./2009	-	-	-

Fonte: *site* do Programa AmbientAÇÃO/SIGA.

Se a instituição deixou de economizar isso implica em gasto para o Estado, ou seja, um dinheiro que pudesse ser investido para outros fins, foi gasto sem retorno para o SISEMA. O Programa AmbientAÇÃO, por ser um programa de Governo, tem por objetivo demonstrar que o que é investido para o seu desenvolvimento pode ser compensado quando se economiza no consumo de bens e serviços das instituições públicas.

Em 2008, o Programa conseguiu monitorar e alimentar o SIGA durante todos os meses, diferentemente de 2007, em que o Sistema começou a ser alimentado no mês de fevereiro. Em 2009, os indicadores foram lançados até o mês de setembro, já que as sedes do Governo estaria na Cidade Administrativa no início de 2010. Entretanto, em 2010 não houve inserção dos resultados no sistema nos meses de fevereiro, março e abril. Os gestores do Programa AmbientalAÇÃO alegaram que o ano de 2009 foi muito conturbado em virtude das mudanças, tornando-se difícil monitorar os indicadores, conseqüentemente não havia resultados suficientes para serem lançados no SIGA.

Quanto ao consumo de água, em 2008 a instituição continuou deixando de ganhar em termos econômicos, pois o consumo se manteve oscilando, ou seja, em um mês consumia-se mais e em outro menos. Isto permitiu concluir que se o consumo foi muito alto em determinado mês, no mês posterior alguma ação foi realizada pelo Programa para haver redução no consumo. Assim, os funcionários aderiam às campanhas no momento que estavam sendo desenvolvidas, mas se no mês seguinte nada fosse feito em relação o consumo de água, os funcionários voltavam a consumir em maior quantidade.

Surpreendentemente, em 2009 o consumo de água permaneceu praticamente negativo, obtendo um resultado positivo somente no mês de julho. Portanto, a instituição não conseguiu alcançar sua meta quanto ao consumo consciente. O que se esperava é que com o passar dos anos os servidores públicos do SISEMA estivessem mais consciente em virtude das campanhas e ações do Programa AmbientalAÇÃO e, o que se obteve foram alguns valores superiores referentes aos mesmos meses nos anos anteriores. Como exemplo, pode-se mencionar o mês de agosto: em 2007 foram consumidos 560 m³ de água; em 2008 foram 693 m³; e em 2009, 683 m³.

A mesma análise foi feita para os demais indicadores – consumo de energia elétrica, papel A4, copo descartável e resíduos e estes serão apresentados nas Tabelas 34, 35, 36 e 37.

Como pode ser percebido na Tabela 34, houve ganho econômico mais expressivo no consumo de energia elétrica do que no consumo de água. A variação no consumo de energia elétrica foi menor, pois somente nos meses de março, maio, julho e dezembro de 2007 o saldo foi negativo. Assim, nestes meses houve perda econômica, isto é, um valor significativo foi quanto ao consumo no mês de dezembro, que se comparado com o mês de referência, houve aumento de 153% no consumo de energia

Tabela 34 – Ganho econômico referente ao consumo de energia elétrica de 2007 a 2009.
Belo Horizonte, MG, 2011

Instituição	Mês/Ano	Valor Gasto (1) (R\$)	Valor de Referência para Comparação (R\$) (2)	Ganho Econômico (R\$) (3 = 2 - 1)
Sistema Estadual do Meio Ambiente	Jan./2007	-	-	-
	Jan./2008	41.024,49	35.215,83	-5.808,66
	Jan./2009	-	-	-
	Fev./2007	43.749,42	48.365,85	4.616,43
	Fev./2008	46.670,13	41.024,49	-5.645,64
	Fev./2009	-	-	-
	Mar./2007	47.990,25	43.749,42	-4.249,83
	Mar./2008	38.748,84	46.670,13	7.921,29
	Mar./2009	-	-	-
	Abr./2007	41.734,68	47.999,25	6.264,57
	Abr./2008	40.541,28	38.748,84	-1.792,44
	Abr./2009	-	-	-
	Mai./2007	42.033,03	41.734,68	-298,35
	Mai./2008	67.622,49	40.541,28	-2.708,12
	Mai./2009	-	-	-
	Jun./2007	34.717,02	42.033,03	7.316,01
	Jun./2008	62.277,93	67.622,49	5.344,56
	Jun./2009	-	-	-
	Jul./2007	45.711,9	34.717,02	-10.994,88
	Jul./2008	46.819,11	62.277,93	15.458,82
	Jul./2009	-	-	-
	Ago./2007	42.660,93	45.711,90	3.050,97
	Ago./2008	45.299,28	46.819,11	1.519,83
	Ago./2009	-	-	-
	Set./2007	40.586,91	42.660,93	2.074,02
	Set./2008	42.130,53	45.299,28	3.168,75
	Set./2009	-	-	-
	Out./2007	26.586,91	40.586,91	14.482,26
	Out./2008	45.078,93	42.130,53	-2.948,40
	Out./2009	-	-	-
	Nov./2007	22.916,79	26.104,65	3.187,86
	Nov./2008	48.299,16	45.078,93	-3.220,23
	Nov./2009	-	-	-
	Dez./2007	35.215,83	22.916,79	-12.299,04
	Dez./2008	38.326,86	48.299,16	9.972,3
	Dez./2009	-	-	-

Fonte: *site* do Programa AmbientAÇÃO/SIGA.

elétrica; assim, no mês de novembro pagou-se R\$22.916,79 para a companhia de luz e no mês de dezembro pagou-se R\$35.215,83, tendo um saldo negativo R\$12.299,04.

Os anos subsequentes, o consumo de água também continuou sofrendo variações.

Pode-se dizer que o consumo de energia é maior em termos financeiros, uma vez que a instituição em 2008 chegou a pagar para a companhia de energia elétrica R\$ 67.622,49. Talvez este seja um dos maiores gargalos das instituições públicas e uma das despesas mais difíceis de reduzir. Entretanto, quando houve queda de consumo,

observa-se que esta foi bem significativa, como mostram os resultados do mês de julho e agosto de 2008. No mês de julho foram pagos R\$ 62.277,93, já no mês de agosto o valor passou para R\$ 46.819,11, portanto, houve um ganho econômico de R\$15.458,82. Segundo os gestores do Programa AmbientAÇÃO, quando há ganho econômico o Estado incentiva as instituições públicas a investirem o dinheiro economizado em outros fins em prol de melhores condições para seus funcionários.

O indicador de consumo de energia elétrica obteve um resultado melhor do que o indicador de consumo de água. Ainda assim, oscilou e surpreendeu negativamente em alguns meses, uma vez que houve mais resultados negativos do que positivos. Como exemplo, no mês de abril de 2007, a despesa paga de energia elétrica foi de R\$ 41.734,68, havendo uma perda econômica de R\$ 6.264,54. Já no ano de 2008 houve uma queda, pois pagou-se R\$ 40.541,78. No mês de abril de 2009 gastou-se R\$ 49.980,06 em virtude de um maior consumo se comparado com os anos anteriores, gerando uma perda econômica de R\$ 7.775, 82.

Na Tabela 35 estão os dados referentes ao consumo de copos descartáveis de 2007, 2008 e 2009 do SISEMA.

O uso de copo descartável é um grande problema das instituições, pois o consumo é grande e não são todas as Associações de Reciclagens que os consideram como materiais recicláveis; portanto, muitas vezes eles acabam tendo como destino os lixões ou aterros sanitários, tornando-se, desta forma, um grande vilão para o meio ambiente.

Visando a redução dos copos descartáveis, as instituições que adotaram o Programa AmbientAÇÃO passaram a fornecer copos duráveis e, ou, canecas aos funcionários; todavia, como apresentado na Tabela 35, mesmo havendo doação de copos e, ou, canecas, o SISEMA teve dificuldades de redução no primeiro ano de monitoramento dos indicadores.

Como se percebe, no primeiro mês de monitoramento houve consumo de 108 pacotes de 100 unidades de copos descartáveis. No mês seguinte houve menor consumo, ou seja, a instituição consumiu 86 pacotes. No entanto, no mês de julho houve aumento expressivo no consumo: foram utilizados 4.310 copos descartáveis por 1.118 funcionários. Portanto, houve, neste mês, uma perda econômica de R\$470,25.

Tabela 35 – Ganho econômico referente ao consumo de copo descartável de 2007 a 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Instituição	Mês/Ano	Valor Gasto (1) (R\$)	Valor de Referência para Comparação (R\$) (2)	Ganho Econômico (R\$) (3 = 2 - 1)
Sistema Estadual do Meio Ambiente	Jan./2007	-	-	-
	Jan./2008	929,50	624,25	-305,25
	Jan./2009	115,50	200,75	85,25
	Fev./2007	297,00	558,25	261,25
	Fev./2008	874,50	929,50	55,00
	Fev./2009	-	-	-
	Mar./2007	236,50	297,00	60,50
	Mar./2008	679,25	874,50	195,25
	Mar./2009	-	-	-
	Abr./2007	302,50	236,50	-66,00
	Abr./2008	805,75	679,25	-126,50
	Abr./2009	420,75	220,00	-200,75
	Mai./2007	258,50	302,50	44,00
	Mai./2008	547,25	805,75	258,50
	Mai./2009	165,00	420,75	255,75
	Jun./2007	728,75	258,50	-470,25
	Jun./2008	602,25	547,25	-55,00
	Jun./2009	288,75	165,00	-123,75
	Jul./2007	1.185,25	728,75	-456,50
	Jul./2008	264,00	602,25	338,25
	Jul./2009	93,50	288,75	195,25
	Ago./2007	629,75	1.185,25	555,50
	Ago./2008	536,25	264,00	-272,25
	Ago./2009	247,50	93,50	-154,0
	Set./2007	613,25	629,75	16,50
	Set./2008	651,75	536,25	-115,50
	Set./2009	-	-	-
	Out./2007	706,75	613,25	93,50
	Out./2008	594,00	651,75	55,75
	Out./2009	-	-	-
	Nov./2007	841,50	706,75	-134,75
	Nov./2008	522,50	594,00	71,50
	Nov./2009	-	-	-
	Dez./2007	624,25	841,50	217,25
	Dez./2008	200,75	522,50	321,75
	Dez./2009	-	-	-

Fonte: *site* do Programa AmbientAÇÃO/SIGA.

Não se pode dizer que o Programa estava ausente neste período, pois este ainda estava no início das suas atividades no SISEMA, mas, sem dúvida, houve descuido por parte dos funcionários, pois o consumo de copo descartável oscilou significativamente em 2007.

Em 2008, evidenciou-se que este indicador foi o mais expressivo em termos de resultados positivos, pois, conseguiu-se obter ganho econômico de até 123 pacotes de copos descartáveis; ou seja, 12.300 copos descartáveis foram substituídos por copos duráveis. Isto significa que a instituição teve um ganho econômico de R\$ 338,25. Acredita-se que o resultado positivo encontrado para o indicador neste ano se deve ao fornecimento de canecas duráveis para os funcionários, o que levou a uma mudança no padrão de consumo dos funcionários.

Em relação à mudança no padrão de consumo, Ribemboim (1997) afirma que elas implicam aumento do nível de informação e de conscientização, o que leva à eliminação de desperdícios, responsabilidade compartilhada, reciclagem, mas, acima de tudo, a mudanças de um padrão comportamental. Isto vem de encontro ao discurso do Programa AmbientAÇÃO, que é estimular a reflexão, a participação e a mudança de comportamento dos funcionários públicos.

Em suma, pode-se dizer que o consumo de copo descartável foi o que apresentou melhor desempenho. Apesar de algumas oscilações, foram obtidos valores positivos significativos. Para exemplificar o resultado deste indicador, observa-se que a média de consumo de copo descartável em 2007 foi de 212,3 pacotes; em 2008, foi de 218,8 pacotes; e em 2009, essa média caiu para 80,6 pacotes de copo descartável consumido no SISEMA.

A Tabela 36 mostra a realidade do SISEMA, em termos de ganho econômico quanto ao consumo de papel A4.

O consumo de papel A4, assim como o de copo descartável, é verificado pelo Programa AmbientAÇÃO a partir da saída desses materiais do almoxarifado.

O consumo de papel A4 foi analisado em termos de números de pacotes consumidos. Em 2007, o mês mais expressivo em termos de consumo foi agosto, em que houve um consumo de 637 pacotes com 500 folhas. O que chama a atenção neste mês é que, embora o Programa tenha promovido campanhas de educação ambiental, houve aumento no consumo muito acentuado. Esperava-se que a cultura do reaproveitamento já estivesse mais presente na rotina dos funcionários do SISEMA.

O Programa AmbientAÇÃO trabalha o consumo consciente de papel por considerar que este consumo em instituições administrativas muitas vezes é realizado de forma incorreta, ou seja, sem preocupação com os impactos negativos que o consumo desenfreado deste pode causar ao meio ambiente.

Tabela 36 – Ganho econômico referente ao consumo de papel A4 de 2007 a 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Instituição	Mês/Ano	Valor Gasto (1) (R\$)	Valor de Referência para Comparação (R\$) (2)	Ganho Econômico (R\$) (3 = 2 - 1)
Sistema Estadual do Meio Ambiente	Jan./2007	-	-	-
	Jan./2008	6.580,00	4.324,00	-2.256,00
	Jan./2009	8.095,75	4.488,50	-3.607,25
	Fev./2007	4.030,25	3.924,5	-105,75
	Fev./2008	3.865,75	6.580,0	2.714,25
	Fev./2009	-	-	-
	Mar./2007	5.522,50	4.030,25	-1.492,26
	Mar./2008	5.181,75	3.865,75	-1.316,00
	Mar./2009	-	-	-
	Abr./2007	5.311,00	5.522,50	211,50
	Abr./2008	6.791,50	5.181,75	-1.609,75
	Abr./2009	6.568,25	8.013,50	1.445,25
	Mai./2007	4.218,50	5.311,00	1.092,75
	Mai./2008	3.431,00	6.791,50	3.360,50
	Mai./2009	7.567,00	6.568,25	-998,75
	Jun./2007	6.450,75	4.218,25	-2.232,5
	Jun./2008	5.969,00	3.431,00	2.538,00
	Jun./2009	4.711,75	7.567,00	2.855,25
	Jul./2007	6.909,00	6.450,75	-458,25
	Jul./2008	6.486,00	5.969,00	-517,00
	Jul./2009	3.419,25	4.711,75	1.292,50
	Ago./2007	7.484,75	6.909,00	-575,75
	Ago./2008	5.905,32	6.486,00	580,69
	Ago./2009	3.607,25	3.419,25	-188,00
	Set./2007	5.675,25	7.487,75	1.809,50
	Set./2008	8.236,75	5.905,32	-2.331,44
	Set./2009	-	-	-
	Out./2007	2.643,75	5.675,25	3.031,50
	Out./2008	7.355,50	8.236,75	881,25
	Out./2009	-	-	-
	Nov./2007	5.040,75	2.643,75	-2.397,00
	Nov./2008	6.556,50	7.355,50	799,00
	Nov./2009	-	-	-
	Dez./2007	-	-	-
	Dez./2008	4.488,50	6.556,50	2.068,00
	Dez./2009	-	-	-

Fonte: *site* do Programa AmbientAÇÃO/SIGA.

Para a fabricação de papel é necessária a utilização de água, energia e centenas de árvores, comprometendo, portanto, os recursos naturais que são limitados. Como acrescenta Ribemboim (1997), tem-se a percepção de um mundo finito, ou seja, em que os níveis de produção e consumo levaram as sociedades a uma nova percepção do mundo que se vive, um mundo finito em recursos naturais e com um meio ambiente iminentemente frágil e passível de destruição.

Em 2008, o consumo de papel A4 no SISEMA chegou-se a 701 pacotes. Entretanto, em virtude das ações de conscientização junto aos funcionários, bem como a distribuição de blocos de rascunho com a reutilização do verso do papel, esse consumo foi reduzido para 382 pacotes, obtendo-se ganho econômico.

O consumo de papel A4 seguiu o mesmo caminho do consumo de copo descartável; entretanto, com valores menos expressivos, pois em um determinado mês de 2007 chegou-se a 588 pacotes e em 2009 foi reduzido para 291 pacotes.

A Tabela 37 apresenta a quantidade de resíduos recicláveis gerados pelo SISEMA, bem com a quantidade, em porcentagem, que é destinada às Associações de Catadores de Belo Horizonte.

O indicador que monitora o trabalho da coleta seletiva é o de resíduos recicláveis encaminhados para Associações de Catadores. Este indicador representa o percentual de material encaminhado para a reciclagem em relação ao total de resíduos potencialmente recicláveis.

A partir dos materiais descartados nos coletores, foi possível verificar a qualidade da separação dos resíduos gerados e a quantidade de materiais recicláveis que deixa de ir para lixões e aterros sanitários. A porcentagem de materiais recicláveis com destinação adequada foi calculada a partir do peso total de resíduos gerados diariamente na instituição.

Como se observa na Tabela 37 houve aumento crescente da porcentagem de materiais recicláveis encaminhados à Associação de Catadores em 2007. Este resultado leva a acreditar que a coleta seletiva dos resíduos gerados pelo SISEMA foi incorporada no dia a dia dos funcionários da instituição.

Como já discutido, o Programa AmbientAÇÃO foi implantado no SISEMA em 2004, e os indicadores já existiam, mas não havia um Sistema de Monitoramento e este passou a ser realizado efetivamente em 2007; portanto, os anos seguintes continuaram a ser observados, monitorados e alimentados no Sistema Integrado de Gestão AmbientAÇÃO (SIGA).

De acordo com o Programa AmbientAÇÃO, este Sistema permite uma gestão eficiente, eficaz e efetiva na apuração e consolidação de resultados, no controle dos indicadores de consumo e resíduos, na disseminação de informações ambientais e na emissão de relatórios e disponibilização para consulta pública.

Tabela 37 – Quantidade de resíduos recicláveis gerados e encaminhados para a reciclagem de 2007 a 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Instituição	Mês/Ano	Quantidade Total de Resíduos Gerados (kg)	Quantidade de Resíduos Recicláveis (kg)	Porcentagem Encaminhada
Sistema Estadual do Meio Ambiente	Jan./2007	-	-	-
	Jan./2008	2.330,60	1.885,50	81,96
	Jan./2009	2.268,69	1.782,90	78,50
	Fev./2007	-	-	-
	Fev./2008	1.747,70	1.483,10	84,86
	Fev./2009	-	-	-
	Mar./2007	-	-	-
	Mar./2008	1.839,10	1.463,10	79,56
	Mar./2009	2.139,40	1.443,80	67,49
	Abr./2007	-	-	-
	Abr./2008	2.329,00	1.731,10	74,33
	Abr./2009	1.566,00	1.110,10	70,89
	Mai./2007	-	-	-
	Mai./2008	2.166,40	1.753,10	80,93
	Mai./2009	2.001,90	1.238,90	61,89
	Jun./2007	3.083,90	1.563,90	50,71
	Jun./2008	2.181,70	1.719,80	78,83
	Jun./2009	1.848,94	1.216,90	65,89
	Jul./2007	2.252,80	1.580,00	70,13
	Jul./2008	2.097,00	1.549,10	73,87
	Jul./2009	2.009,80	1.348,20	67,08
	Ago./2007	1.743,90	1.275,70	73,53
	Ago./2008	2.319,70	1.310,60	56,5
	Ago./2009	1.850,10	1.163,10	62,87
	Set./2007	1.311,10	995,80	75,95
	Set./2008	2.832,80	1.551,50	54,77
	Set./2009	1.890,10	1.031,10	54,55
	Out./2007	1.868,70	1.377,7	73,73
	Out./2008	2.822,70	1.534,5	54,36
	Out./2009	-	-	-
	Nov./2007	1.970,20	1.300,40	66,00
	Nov./2008	2.529,00	1.661,10	65,68
	Nov./2009	-	-	-
	Dez./2007	1.873,80	1.397,20	74,57
	Dez./2008	2.101,61	1.542,81	73,41
	Dez./2009	-	-	-

Fonte: *site* do Programa AmbientAÇÃO/SIGA.

No período de 2008 e 2009, também foram observados, com o intuito de demonstrar se com o passar dos anos os funcionários do SISEMA conseguiram reduzir o consumo e realizar adequadamente a coleta seletiva.

A gestão de resíduos é realizada no Programa AmbientAÇÃO por meio da coleta seletiva e, este em 2008, obteve valores significativos quanto à destinação correta

dos resíduos, uma vez que só no mês de janeiro a instituição encaminhou para Associação de Catadores de Belo Horizonte 81,96% do total gerado. Isto é, dos 2.300,6 kg resíduos gerados, 1.885,5 kg foram separados e destinados corretamente para a reciclagem.

A linha de ação do Programa AmbientAÇÃO, voltada para a Gestão de Resíduos, tem como objetivo fazer com que os servidores públicos assumam o papel de corresponsáveis pela gestão dos resíduos por meio da redução do consumo, do reaproveitamento dos materiais e da identificação e separação dos recicláveis no ambiente de trabalho.

De acordo com Rodrigues (1998), o conhecimento da problemática ambiental, relacionada à ausência de espaços para o depósito de lixo e a durabilidade dos materiais da sociedade do descartável, acabou incorporando-se às preocupações cotidianas. Sente-se necessidade de encontrar soluções para o seu acúmulo, ou seja, uma necessidade de pensar em formas de acabar com o mesmo mediante o reaproveitamento e, ou, a reciclagem.

Pelo que se percebe na Tabela 37, o trabalho de coleta seletiva continuou sendo realizado pelo AmbientAÇÃO no SISEMA em 2009, mas ficou evidenciado que a porcentagem de materiais recicláveis encaminhado para a Associação de Catadores foi inferior se comparado com o ano de 2008.

Assim sendo, todos os resultados negativos apresentados nas tabelas indicam que a instituição deixou de economizar recursos, o que leva a crer que o Programa AmbientAÇÃO teve dificuldades para alcançar sua meta quanto ao consumo consciente dos indicadores propostos para o SISEMA.

Confrontando os dados obtidos pelo monitoramento dos indicadores no SIGA, serão apresentadas as informações divulgadas pela OSCIP Ambiente Brasil, por meio de relatórios trimestrais do Programa AmbientAÇÃO. As metas e os indicadores do SISEMA, de acordo com o relatório de junho a setembro de 2008, estão apresentados na Tabela 38.

Como mostra a Tabela 38, o primeiro relatório gerencial elaborado pela OSCIP Ambiente Brasil, que teve como período avaliatório o mês de junho a setembro de 2008, apresentou que a meta estipulada para o consumo de água no SISEMA seria uma redução de 0,5%; no entanto, houve aumento no consumo, portanto, o valor encontrado foi de 4,81%. Assim, o indicador de água apresentou resultado negativo no trimestre se comparado à meta.

Tabela 38 – Comparativo entre as metas previstas e alcançadas e apresentadas no Primeiro Relatório Trimestral de 2008. Belo Horizonte, MG, 2011

Resultado	Indicador	Meta (%)	Realizado (%)
SISEMA (Semad, FEAM, IEF, Igam, PMMG/Dir. Meio Ambiente e Trânsito)	% de resíduos sólidos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos sólidos gerados	53	71,7
	% de redução do consumo de energia elétrica <i>per capita</i>	0,5	3,45
	% de redução do consumo de água <i>per capita</i>	0,5	4,81
	% de redução do consumo de copos descartáveis <i>per capita</i>	1	24,9

Fonte: Relatório Gerencial Trimestral apresentado pela OSCIP em 2008.

De acordo com este relatório, o indicador foi influenciado negativamente pela forma de cálculo que não estava contemplando todos os funcionários que utilizam esse recurso nas instituições. A OSCIP identificou, ainda, que a rede hidráulica do prédio do SISEMA era a mesma da instituição Bradesco, que ocupava parte do andar térreo do prédio, o que acarretava aumento no consumo.

Nessa perspectiva, no período da avaliação do relatório trimestral, o AmbientAÇÃO destacou como pontos dificultadores para o indicador, a necessidade de se desenvolver ações de sensibilização para a redução do consumo de água também com os funcionários do Bradesco, o que demandou acima de tudo adesão do Banco às propostas do Programa AmbientAÇÃO. O indicador consumo de água deve também considerar o número de funcionários do Bradesco para calcular o consumo *per capita*.

Todas as metas quando não alcançadas requerem ações corretivas, assim, segundo o relatório apresentado, quando se detectou o resultado negativo quanto ao consumo de água, o Programa AmbientAÇÃO propôs desenvolver ações de redução de consumo, sendo que a ação mencionada foi quanto à vistoria realizada por bombeiro hidráulico em todas as instalações do prédio para verificar a existência de vazamentos e corrigi-los.

A seguir o detalhamento da realização das metas discutidas no primeiro relatório trimestral desenvolvido pela OSCIP Ambiente Brasil:

- Resíduos sólidos encaminhados para a reciclagem

Na análise do trimestre, este indicador apresentou variação positiva, tendo superado a meta prevista. Embora o trabalho da OSCIP tenha iniciado efetivamente em

agosto, esta acreditou que esse resultado ao trabalho desenvolvido pela equipe AmbientAÇÃO foi reforçado posteriormente pela Ambiente Brasil, a partir do aprimoramento de procedimentos operacionais.

Ressalta-se como aspecto facilitador para o cumprimento da meta a infraestrutura de coleta seletiva existente em todas as dependências das instituições e a cultura já iniciada pelo Programa entre os servidores desde 2004.

Para subsidiar o desempenho positivo do indicador em relação à meta, a OSCIP realizou capacitação com a equipe de conservação e limpeza, considerada segmento de público estratégico para a qualidade da coleta seletiva, por serem os responsáveis pelo recolhimento dos resíduos nas instituições, onde atualizou os procedimentos necessários para a melhoria contínua do processo.

- Redução do consumo de energia elétrica

O indicador apresentou resultado abaixo da meta prevista no trimestre, sendo constatado aumento no consumo *per capita* de 3,45%. A partir de agosto, com o início dos trabalhos da OSCIP, observou-se que a metodologia de cálculo do indicador feita pela Comissão Setorial do SISEMA estava equivocada por não incluir a totalidade dos funcionários que efetivamente fazem uso do recurso energia elétrica nas instituições. Nessa perspectiva, o balanço do trimestre, apresentado nesse relatório, possui apenas o mês de agosto calculado da forma correta. Entretanto, se o trabalho da OSCIP fosse atualizado para os meses de junho e julho, o resultado que ora é negativo passaria a ser positivo em 6,88%.

A OSCIP Ambiente Brasil destacou como fator dificultador para o indicador, as instalações físicas do antigo prédio do SISEMA, que não possuíam sistema de iluminação independente por ambiente de trabalho.

- Redução do consumo de copos descartáveis

Embora o indicador consumo de copos descartáveis também sofresse impacto com a metodologia de cálculo *per capita*, que não considerava a totalidade dos usuários, ainda, assim, obteve-se resultado positivo, reduzindo-se 24,90% do consumo deste insumo no trimestre avaliado. De acordo com o relatório da OSCIP, este indicador apresentou desempenho positivo por se tratar de um aspecto amplamente trabalhado

pela Comissão Setorial do SISEMA, já tendo, por exemplo, distribuído canecas duráveis aos funcionários como alternativa à utilização dos descartáveis.

Além disso, segundo a própria OSCIP, esta realizou trabalho específico com a equipe do almoxarifado, responsável pelo fornecimento dos copos descartáveis, para definir alternativas de redução no consumo. Ficou acertado como procedimento que os almoxarifados das instituições, a partir de agosto de 2008, passaram a atender em parte as requisições feitas pelos setores, que muitas vezes solicitavam quantitativos de copos descartáveis que não se justificavam.

O segundo relatório trimestral compreende o período setembro a dezembro de 2008, e após a Tabela 39, tem-se as discussões trazidas no mesmo quanto aos indicadores.

Tabela 39 – Comparativo entre as metas previstas e alcançadas e apresentadas no Segundo Relatório Trimestral de 2008. Belo Horizonte, MG, 2011

Resultado	Indicador	Peso	Meta (%)	Realizado (%)
SISEMA (Semad, FEAM, IEF, Igam, PMMG/Dir. Meio Ambiente e Trânsito)	% de resíduos sólidos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos sólidos gerados	3	58	58,2
	% de redução do consumo de energia elétrica <i>per capita</i>	3	1	13,4
	% de redução do consumo de água <i>per capita</i>	3	1	0,54
	% de redução do consumo de copos descartáveis <i>per capita</i>	3	3	8,38

Fonte: Relatório gerencial trimestral apresentado pela OSCIP em 2008.

- Resíduos sólidos encaminhados para a reciclagem

A crescente demanda por consumo tem causado grande pressão sobre o meio ambiente e constantes aumentos na geração de resíduos, muitos desses ainda sem destinação correta. O pressuposto é que em todos os órgãos/edificações em que o programa AmbientAÇÃO é implantado haja uma mudança de comportamento visando a adequada destinação dos resíduos sólidos.

Constam dos Termos de Adesão, assinados pelos órgãos/edificações participantes do Programa, que deverão ser encaminhados para a reciclagem os resíduos sólidos recicláveis, conforme Lei Estadual nº 16.689/2007.

Dentro dessa lógica, os resíduos potencialmente recicláveis (excluídos, portanto, os resíduos de banheiro) gerados em cada edificação são pesados, conforme a sua composição, diariamente pelo órgão participante e mensalmente registrados no Sistema de Gestão do Ambiente (SIGA).

Embora o resultado do 2º trimestre tenha sido positivo em relação à meta, pois 58,27% dos resíduos foram destinados de forma correta, o desempenho foi inferior ao constatado no 1º trimestre, que foi de 71,70%.

Na análise entre os trimestres, a equipe Ambiente Brasil constatou não conformidade no processo de monitoramento dos resíduos recicláveis (pesagem e registro de dados), que justificou a redução e propôs ações corretivas, devendo alcançar desempenho semelhante ou superior ao trimestre anterior nos meses seguintes.

Ressalta-se como aspectos facilitadores para o cumprimento da meta a infraestrutura de coleta seletiva existente em todas as dependências das instituições e a cultura já iniciada pelo Programa entre os servidores desde 2004.

Para subsidiar o desempenho positivo do indicador em relação à meta, a OSCIP realizou atividade de capacitação junto à equipe de conservação e limpeza, considerada segmento estratégico para a qualidade da coleta seletiva, por serem os responsáveis pelo recolhimento dos resíduos nas instituições.

- Redução do consumo de energia elétrica

Mensalmente, o consumo de energia elétrica, em kWh, foi registrado e monitorado pela Comissão Setorial de cada órgão, por meio dos dados obtidos na conta fornecida pela prestadora do serviço em questão. Para a eficácia do indicador, a Comissão Setorial de cada instituição deve verificar mensalmente o número exato de funcionários (servidores, terceirizados, estagiários, etc.) presentes no órgão.

A OSCIP buscou os dados com os órgãos/edificações participantes, no mínimo mensalmente, junto às Comissões Setoriais do Ambiente.

Esse indicador apresentou variação positiva em relação à meta de 1%, e em relação ao trimestre anterior (6,88%), registrando 13,40% de redução. Esse resultado ocorreu em virtude do trabalho desenvolvido em parceria com a Comissão Setorial do SISEMA, que abrangeu ações tanto de sensibilização quanto de infraestrutura, como: identificação dos quadros de acionamento de energia; sinalização educativa sobre consumo consciente de energia elétrica; aplicação de norma técnica referente à

utilização dos aquecedores de marmita no refeitório; e levantamento do quantitativo de equipamentos domésticos existentes nos setores para otimização da rede elétrica.

A OSCIP Ambiente Brasil identificou como fator dificultador a realização de grandes investimentos, como a migração de fornecimento de energia de baixa para média tensão, na iminência da mudança da instituição para o Centro Administrativo do Governo, previsto para dezembro de 2009.

- Redução do consumo de água

O indicador apresentou resultado de 0,54% de redução quando a meta era de 1%. Embora a OSCIP, juntamente com a Comissão Setorial SISEMA, tenha realizado tanto ações educativas quanto estruturais, como instalação de adesivos educativos em todos os banheiros; inspeção mensal de vazamentos na rede hidráulica; e retirada de duchas dos banheiros, ainda, assim, não foi possível cumprir a meta.

Como fatores dificultadores para o não cumprimento da meta, destacam-se a identificação de vazamentos na agência do Banco Bradesco, cuja solução não depende do SISEMA e a substituição dos copos descartáveis no prédio, tornando necessária a lavagem de canecas por cerca de 1.300 usuários diariamente.

- Redução do consumo de copos descartáveis

No serviço público, de maneira geral, um relevante foco de desperdício está no consumo de copos descartáveis. O uso excessivo desse recurso estimula o mercado a produzir mais, o que significa o maior uso de petróleo. Ações ligadas aos 5 Rs, reduzir, reutilizar, reciclar, repensar e recusar, são fundamentais para o desenvolvimento sustentável no âmbito serviço público.

Portanto, segundo o Termo de Adesão assinado pelos órgãos/edificações participantes, um dos objetivos é o uso racional dos recursos naturais. Dessa maneira, mensalmente o consumo de copos descartáveis de plástico de 200 ml em unidade deve ser registrado no Sistema de Gestão AmbientalAÇÃO e monitorado pela Comissão Setorial de cada órgão/edificação.

Este indicador apresentou desempenho positivo no trimestre, de 8,38% de redução, embora o valor esteja abaixo do constatado no primeiro trimestre, 24,90%.

A equipe da OSCIP, juntamente com a Comissão Setorial do SISEMA, verificou que houve no trimestre anterior a racionalização de copos descartáveis no momento da requisição por parte do coordenador do almoxarifado, o que acarretou a melhoria no consumo. Entretanto, com a saída do coordenador do almoxarifado citado, o fornecimento dos copos descartáveis voltou a ser atendido em sua totalidade. Esperava-se para os próximos meses melhoria no indicador, já que houve a disponibilização de canecas para todos os funcionários e a instituição de procedimento interno normatizando o uso de copos descartáveis.

O terceiro relatório trimestral compreende os meses de dezembro de 2008 a março de 2009, que estão representados nas Tabelas 40, 41 e 42.

Tabela 40 – Comparativo entre as metas previstas e alcançadas e apresentadas no Terceiro Relatório Trimestral de 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Resultado	Indicador	Peso	Meta (%)	Realizado (%)
SISEMA (Semad, FEAM, IEF, Igam, PMMG/Dir. Meio Ambiente e Trânsito)	% de resíduos sólidos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos sólidos gerados	3	63	73,51
	% de redução do consumo de energia elétrica <i>per capita</i>	3	1,5	17,12
	% de redução do consumo de água <i>per capita</i>	3	2	3,09
	% de redução do consumo de copos descartáveis <i>per capita</i>	3	4	74,21

Fonte: Relatório gerencial trimestral apresentado pela OSCIP em 2009.

- Redução do consumo de energia elétrica

Esse indicador apresentou variação positiva em relação à meta de 1,5% e em relação aos trimestres anteriores (6,88% e 13,40%), registrando redução de 17,12%. Esse resultado se deve ao trabalho desenvolvido em parceria com a Comissão Setorial do SISEMA, que abrangeu ações tanto de sensibilização quanto de infraestrutura, como: identificação dos quadros de acionamento de energia; sinalização educativa sobre consumo consciente de energia elétrica; aplicação de norma técnica referente à utilização dos aquecedores de marmita no refeitório; e levantamento do quantitativo de equipamentos domésticos existentes nos setores para otimização da rede elétrica.

- Redução do consumo de água

O indicador apresentou resultado positivo de 3,09%, superando a meta de 2% e os resultados anteriores, demonstrando melhoria gradativa do indicador. No 1º trimestre

houve aumento do consumo de 4,81%; e no 2º trimestre redução de 0,54%, porém insuficiente em relação à meta de 1%. Esse resultado refere-se ao trabalho contínuo desenvolvido pela equipe Ambiente Brasil em parceria com a Comissão Setorial SISEMA, como a instalação de adesivos educativos em todos os banheiros; inspeção de vazamentos na rede hidráulica; retirada de duchas dos banheiros; e atendimento imediato às não conformidades.

Como aspecto positivo, destaca-se o apoio direto do Secretário de Meio Ambiente ao Programa Ambientação e a parceria com a Superintendência de Recursos Logísticos e Manutenção do SISEMA, no plano de ação “Eficientização Ambiental do prédio SISEMA”.

- Redução do consumo de copos descartáveis

Este indicador apresentou desempenho positivo no trimestre de 74,21% de redução, superando a meta prevista de 4% e os trimestres anteriores, onde se constatou 24,90% e 8,38%. Esse resultado se deve ao esforço para a minimização da cultura dos descartáveis pelas instituições, com a distribuição de canecas para todos os funcionários da edificação e a implementação de procedimento para disciplinar o uso dos copos descartáveis, deixando-os disponíveis apenas para visitantes ou eventualidades.

O quarto relatório trimestral compreende os meses de março a junho de 2009 (Tabela 41).

Tabela 41 – Comparativo entre as metas previstas e alcançadas e apresentadas no Quarto Relatório Trimestral de 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Resultado	Indicador	Peso	Meta (%)	Realizado (%)
SISEMA (Semad, FEAM, IEF, Igam, PMMG/Dir. Meio Ambiente e Trânsito).	% de resíduos sólidos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos sólidos gerados	3	68	68,07
	% de redução do consumo de energia elétrica <i>per capita</i>	3	2	8,91
	% de redução do consumo de água <i>per capita</i>	3	3	20,56
	% de redução do consumo de copos descartáveis <i>per capita</i>	3	5	55,34

Fonte: Relatório gerencial trimestral apresentado pela OSCIP em 2009.

- Resíduos sólidos encaminhados para a reciclagem

No que diz respeito ao primeiro semestre de 2009, o resultado alcançado foi de 68,07% de resíduos sólidos encaminhados para a reciclagem; portanto, conforme trouxe o quarto relatório elaborado pela OSCIP Ambiente Brasil a meta estabelecida de 68% foi cumprida no SISEMA.

Entretanto, o relatório também reforçou que o resultado obtido foi inferior aos dois últimos trimestres, demonstrando que, por se tratar de um processo de mudança de comportamento e que depende da participação de cada funcionário, é compreensível perceber oscilações no desempenho.

Segundo este relatório, a OSCIP Ambiente Brasil, em parceria com a Comissão Setorial do SISEMA, desenvolveu uma ação denominada de “placar da coleta seletiva”, ou seja, uma atividade que promoveu a mobilização dos servidores, a partir de uma competição entre os andares da edificação. Dessa maneira, esperou-se que o desempenho da coleta se consolidasse cada vez mais em patamares superiores aos já estabelecidos.

- Redução do consumo de energia elétrica

A meta de 2% prevista para o trimestre foi superada, tendo apresentado resultado de 8,91% de redução.

Segundo o relatório da OSCIP, destacou-se o cumprimento das ações estabelecidas no Plano de Ação “Eficientização Ambiental do Prédio do SISEMA”, que entre outras, possibilitou a definição de horário de expediente e, conseqüentemente, o procedimento de ligar e desligar a iluminação do prédio, bem como dos elevadores após as 18h30, mantendo apenas uma em funcionamento.

- Redução do consumo de água

O indicador apresentou variação positiva de 20,56% no trimestre, superando a meta de 3%. A OSCIP Ambiente Brasil, em parceria com a Comissão Setorial SISEMA, acrescentou que realizou ações de inspeção de vazamentos na rede hidráulica e atendimento imediato às não conformidades. Além disso, em comemoração ao Dia da Água, 22 de março de 2009, o Programa AmbientAÇÃO desenvolveu ações educativas,

como exposições itinerantes demonstrando o desperdício de água, que procuraram sensibilizar os usuários para o consumo consciente.

- Redução do consumo de copos descartáveis

Este indicador apresentou desempenho positivo no trimestre de 55,34% de redução, superando a meta prevista de 4%. De acordo com o quarto relatório, acredita-se que o resultado positivo se deve à distribuição de canecas para cada funcionário e os procedimentos implantados pelo Programa AmbientAÇÃO.

O último relatório trimestral, que corresponde ao período de análise desta pesquisa, compreendeu os meses de junho a setembro de 2009 (Tabela 42), quando foram apresentados os indicadores de resíduos sólidos, consumo de energia *per capita*, consumo de água *per capita* e consumo de copos descartáveis *per capita*. Assim, têm-se as discussões trazidas no relatório da OSCIP quanto aos indicadores de resíduos sólidos, energia elétrica e redução do consumo de papel. Os indicadores de água e copo descartável não foram mencionados no relatório e também não se expôs a justificativa de não apresentá-los.

Tabela 42 – Comparativo entre as metas previstas e alcançadas e apresentadas no Quinto Relatório Trimestral de 2009. Belo Horizonte, MG, 2011

Resultado	Indicador	Peso	Meta (%)	Realizado (%)
SISEMA (Semad, FEAM, IEF, Igam, PMMG/Dir. Meio Ambiente e Trânsito).	% de resíduos sólidos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos sólidos gerados	3	70	65,28
	% de redução do consumo de energia elétrica <i>per capita</i>	3	84,37	82,06
	% de redução do consumo de água <i>per capita</i>	3	-	-
	% de redução do consumo de copos descartáveis <i>per capita</i>	3	-	-
	Consumo de papel A4 em folhas	3	216,32	129,79

Fonte: Relatório gerencial trimestral apresentado pela OSCIP em 2009.

- Resíduos sólidos encaminhados para a reciclagem

Embora o resultado do trimestre seja positivo comparado ao valor de referência, em relação à meta, o indicador apresentou variação negativa, tendo alcançado 65,28%, não cumprindo o proposto de 70% de envio de resíduos para reciclagem.

Apesar das capacitações com a equipe de conservação e limpeza, considerada segmento de público estratégico para a qualidade da coleta seletiva, por serem os responsáveis pelo recolhimento dos resíduos nas instituições e das campanhas de orientação aos funcionários para o descarte correto dos materiais, a meta não foi alcançada.

Entretanto, conforme relata a OSCIP Ambiente Brasil, ações corretivas foram propostas, a exemplo do Placar da Coleta, que visou monitorar toda a infraestrutura de coleta seletiva e estabelece o *ranking* entre os pavimentos, premiando os melhores desempenhos. Também, de acordo com o que foi apresentado pelo relatório, foram criados cursos de Coleta Seletiva em casa, com o intuito de incentivar e possibilitar a implantação de coleta nas casas dos funcionários, sensibilizando-os a também para participar no ambiente de trabalho, bem como a exposição fotográfica dos bons e maus exemplos da coleta e as instalações educativas sobre os tipos de resíduos e seus respectivos coletores.

- Redução do consumo de energia elétrica

Em 2009, de acordo com o último relatório elaborado pela OSCIP Ambiente Brasil, a meta prevista para o trimestre foi alcançada. O consumo *per capita* de energia elétrica no SISEMA foi de 82,06 Kwh. Associou-se ao cumprimento da meta estabelecida a continuidade do Plano de Ação “Eficientização Ambiental do Prédio do SISEMA”, que, entre outras, possibilitou a definição de horário de expediente e, conseqüentemente, o procedimento de ligar e desligar a iluminação do prédio, bem como dos elevadores após as 18h30, mantendo apenas uma em funcionamento. Além disso, foram destacadas ações educativas, como as *blitz* dos monitores, que sinalizam os desperdícios de energia e permitem a interação entre a coordenação do Programa e os servidores.

Todas as fontes de comprovação apresentadas pelo Programa AmbientAÇÃO e OSCIP Ambiente Brasil sobre os indicadores mensurados foram demonstrados nesta pesquisa, com o intuito de analisar se de fato houve redução do consumo e quando não, de que forma o AmbientAÇÃO trabalhou para rever o resultado negativo obtido.

O AmbientAÇÃO é um programa de governo, portanto, os dados alcançados devem se tornar públicos, a fim de que a sociedade possa ter a ciência das ações que

vem realizando em prol de um meio ambiente mais equilibrado, por meio de um consumo mais consciente.

O carro-chefe do AmbientAÇÃO é a educação ambiental e se propõe a atingir todos os servidores públicos, por meio de um processo participativo permanente, que procura incutir uma consciência crítica sobre a problemática ambiental, compreendendo-se como crítica a capacidade de captar a origem e a evolução de problemas ambientais. O relacionamento da humanidade com a natureza, que teve início com um mínimo de interferência nos ecossistemas, tem hoje culminado em uma forte pressão exercida sobre os recursos naturais.

Dentro do contexto das agressões ao meio ambiente, é clara a necessidade de mudar o comportamento do homem em relação à natureza, no sentido de promover sob um modelo de desenvolvimento sustentável (processo que assegura uma gestão responsável dos recursos do planeta de forma a preservar os interesses das gerações futuras e, ao mesmo tempo atender as necessidades das gerações atuais), a compatibilização de práticas econômicas e conservacionistas, com reflexos positivos evidentes junto à qualidade de vida de todos. A empresa possui compromisso com o Meio Ambiente, pois entende-se que a viabilidade de seu negócio está relacionada diretamente à ela e preocupa-se com a conscientização ambiental de seus colaboradores.

Sendo assim, entende-se que o Programa visa sensibilizar e informar para a importância da utilização racional dos recursos naturais, tanto por questões de preservação ambiental quanto econômicas.

Portanto, acredita-se que o mais difícil para o desenvolvimento do Programa AmbientAÇÃO não é a criação de atividades que chamem a atenção dos servidores, mas mostrar para eles que eles são partes da mudança, que é preciso estarem conscientes que as atitudes do dia a dia podem contribuir para a Qualidade de Vida, bem como um meio ambiente mais sustentável.

Conforme as análises deste capítulo, o SISEMA, de forma geral, teve dificuldades para alcançar os resultados proposto, pelo Programa. Houve muitas oscilações, resultados negativos comparados ao mês de referência, mesmo os relatórios da OSCIP apresentando resultados satisfatórios trimestralmente.

O que mais chamou a atenção foi a dificuldade de redução de papel A4 e de copos descartáveis, pois acreditou-se que o consumo deste último item deveria reduzir para quase zero, uma vez que canecas foram distribuídas aos funcionários. Isto mostra a

dificuldade de internalização de um consumo mais consciente e preocupado com o meio ambiente.

Outra questão que permite análise e discussão é o fato de o SISEMA ser um órgão que trabalha questões ambientais, portanto, seus profissionais são da área ambiental e mesmo assim encontram-se dificuldades para desenvolver as ações propostas pela Programa AmbientAÇÃO.

- Redução do consumo de papel A4

Este indicador foi cumprido, tendo apresentado consumo *per capita* de 129,79 folhas de papel A4, uma vez que a meta estabelecida era de 216,32 folhas. O desempenho positivo deste indicador foi possível em virtude da continuidade e do aprimoramento dos procedimentos definidos entre OSCIP e SISEMA para a redução desse consumo, como: confecção de blocos de papel reutilizado; instituição de impressoras departamentais; cotas de impressão por funcionário; e cópias frente e verso. De acordo com a OSCIP Ambiente Brasil, também foram desenvolvidas ações de sensibilizações com os funcionários visando evitar possíveis desperdícios, como sinalizações educativas próximas às impressoras.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar um programa de educação ambiental para indivíduos adultos, de formações diversificadas e que desenvolve trabalhos em órgãos da administração pública estadual de Minas Gerais.

Os resultados apresentados e discutidos mostram que a implantação do Programa foi uma iniciativa do próprio Sistema Estadual de Meio Ambiente (SISEMA), mas sem o consentimento dos funcionários da instituição. Isto quer dizer que os funcionários não participaram das discussões de implantação do Programa na instituição onde trabalhavam, ou seja, a implantação não foi participativa, pois os sujeitos sociais que seriam envolvidos posteriormente no Programa não foram consultados quanto às suas ações.

A Fundação Estadual de Meio Ambiente, órgão que faz parte do SISEMA, criou o Programa AmbientAÇÃO visando um trabalho educativo; no entanto, percebeu-se que a tarefa de conscientização ambiental é árdua mesmo em um local onde já estão internalizadas algumas práticas ambientalmente corretas.

Alguns autores discutem na literatura que o processo de educação ambiental deve ser iniciado ainda na infância, para que o perfil socioambiental dos indivíduos seja moldado paralelamente à sua educação formal. Pode-se dizer que o indivíduo adulto tem mais dificuldade para internalizar atitudes ecologicamente corretas em seu dia a dia, uma vez que já possui hábitos e costumes difíceis de serem modificados.

De forma geral, embora o Programa AmbientAÇÃO tenha sido concebido por um órgão ambiental, pode-se perceber resistência quanto ao seu desenvolvimento. Alguns desconhecem os objetivos, os indicadores e as metas do Programa, outros insistem em fazer uso dos copos descartáveis e não reaproveitam os papéis, que são detalhes fundamentais para iniciar um trabalho de sensibilização, pois se há dificuldades de internalizar os princípios básicos, acredita-se que haverá dificuldades para colocar em prática as ações do AmbientAÇÃO.

De certa forma, não há como não associar os resultados apresentados acima com o processo educativo abordado pelo AmbientAÇÃO. A não internalização dos princípios básicos deste Programa possibilita pensar que há falhas no processo educativo desenvolvido pelo mesmo. Quando se dissemina a educação ambiental, espera-se que este seja um processo pelo qual as pessoas aprendam como funciona e se depende do ambiente, bem como se afeta e se promove a sustentabilidade.

O processo educativo, voltado para o meio ambiente, deve ser de formação e informação, orientado para o desenvolvimento da consciência crítica sobre as questões ambientais e atividades que levem à participação na preservação do equilíbrio ambiental.

O AmbientAÇÃO é um Programa que depende da boa comunicação entre servidores e gestores, assim, para ter credibilidade e bons resultados é preciso que as informações sejam mais do que repassadas, necessitam ser aprendidas, apropriadas aos valores individuais e coletivos. De acordo com a pesquisa, esta comunicação é falha, o que gera insatisfação por parte daqueles que estão inseridos no sistema.

Acredita-se que não trata de uma questão de mera comunicação, mas de mostrar os benefícios e ganhos ambientais que se tem quando as atitudes conscientes passam a ser internalizadas pelos indivíduos. Educação ambiental não se pode fazer por meio de imposições, deve ser construída juntamente com os sujeitos sociais envolvidos no processo, em que as discussões sobre o assunto possam partir de ambos os lados, ou seja, daqueles que estão recebendo as informações, bem como daqueles que estão repassando-as.

Um dos fatores que mais chamou a atenção, de acordo com os resultados obtidos, é que por serem analistas ambientais, a maioria dos funcionários da FEAM teve dificuldades de aceitar e colocar em prática o que o Programa AmbientAÇÃO propõe. Durante as entrevistas, percebeu-se nas falas dos entrevistados certa resistência e dúvida quanto ao trabalho que é desenvolvido, o que permite pensar que a resistência às mudanças de comportamento possa se expandir aos outros servidores dos demais órgãos públicos que são atendidos pelo AmbientAÇÃO. Em outras palavras, a FEAM foi o órgão público que criou o Programa e possui profissionais habilitados para trabalhar as questões ambientais; portanto, esperava-se maior envolvimento destes, como isso não foi evidenciado na pesquisa, leva-se a pensar que os outros 89 prédios públicos que possuem o AmbientAÇÃO também estão tendo dificuldades para desenvolvê-lo.

No entanto, sabe-se também que o processo de educação socioambiental é de longo prazo e gradativo, o que justifica essa atitude por parte dos servidores.

Mesmo existindo algumas opiniões contrárias ao Programa, verificou-se, com o desenvolvimento do AmbientAÇÃO, uma mudança nos padrões de consumo na instituição avaliada, principalmente em virtude do balanço final dos indicadores apresentados pelos relatórios trimestrais da OSCIP Ambiente Brasil, que pode ser reflexo das ações educativas, informativas, de sensibilização e mobilização realizadas.

Entretanto, não se pode deixar de mencionar que as análises no SIGA permite dizer que o AmbientAÇÃO teve dificuldades de controlar o consumo dos itens, como papel A4, copo descartável, energia elétrica, água e gestão de resíduos, que são indicadores de desempenho do Programa. Ao se comparar determinado mês com o mês de referência, foram identificados mais resultados negativos do que positivos.

Todavia, de forma geral, também ficou evidente que, apesar de todas as dificuldades encontradas, as atividades executadas no Programa AmbientAÇÃO vem buscando desempenhar um papel importante na construção de uma sociedade sustentável e na melhoria da qualidade ambiental de Minas Gerais, minimizando impactos ambientais negativos; possibilitando o aumento da vida útil dos aterros sanitários; a diminuição de resíduos em sistemas inadequados de disposição de resíduos; a geração de trabalho e renda para catadores de materiais recicláveis; a diminuição da extração de recursos naturais; e a diminuição de geração de resíduos por meio do reaproveitamento. Estes não são facilmente mensuráveis quantitativamente, mas podem ser qualitativamente considerados fundamentais para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

No aspecto socioambiental, o AmbientAÇÃO apresenta-se como um instrumento que vem buscando a consolidação na administração pública, tendo reconhecimento estadual, nacional e internacional, por participar de melhorias ambientais, mas, principalmente, por promover a reflexão dos indivíduos e consequente internalização de práticas ambientais em seu cotidiano dentro e fora do ambiente do trabalho, sendo referência para toda a sociedade.

A principal limitação para a realização da presente pesquisa se resume na mudança dos órgãos públicos, em específico, a FEAM, para a Cidade Administrativa. Os funcionários ressaltaram que a mudança só trouxe desvantagens e durante todo o tempo da entrevista comparavam a situação atual com a estrutura passada do SISEMA. De fato, a atual estrutura física dificulta o dimensionamento do Programa AmbientAÇÃO, bem como a mensuração dos indicadores. A localização geográfica da Cidade Administrativa também foi um fator que deve ser abordado como uma limitação para o desenvolvimento da pesquisa, pois esta se encontra em um bairro mais afastado de Belo Horizonte, o que demandou um maior dispêndio de tempo e recurso financeiro por parte da pesquisadora para chegar até os entrevistados.

A pesar das limitações citadas, pode-se dizer que os instrumentos e os procedimentos utilizados na coleta de dados permitiram que todos os objetivos propostos fossem alcançados.

Como sugestão, recomenda-se aos gestores do Programa AmbientAÇÃO a verificação pormenorizada dos ganhos ambientais e financeiros de todas as instituições participantes, demonstrando o potencial de redução de impactos ambientais da administração pública estadual, bem como o desenvolvimento de estratégias para a expansão das ações em escolas estaduais, objetivando a formação de indivíduos ambiental e socialmente conscientes e responsáveis.

Sugere-se ainda a revisão da metodologia aplicada no processo de educação ambiental, bem como revisão do processo de definição de metas e ações do Programa AmbientAÇÃO. O intuito disso é para que haja maior participação dos diferentes sujeitos sociais envolvidos, uma vez que, conforme os resultados obtidos, de forma geral não houve adesão por parte dos pesquisados.

Também sugerem-se para pesquisas futuras que os demais órgãos que são atendidos pelo Programa sejam estudados e analisados quanto aos ganhos econômicos, ambientais e suas internalizações de práticas ecologicamente corretas, pois somente uma parcela da população que possui o Programa foi analisado; portanto, é importante verificar as percepções dos outros servidores públicos. Recomenda-se um público diferenciado da FEAM, ou seja, que desconhece práticas ambientais, como forma de verificar como estes percebem o AmbientAÇÃO.

Por fim, recomenda-se que o Programa AmbientAÇÃO repasse para a sociedade o que está sendo feito com o dinheiro que se economizou com a redução de consumo de água, energia, copo descartável e papel, bem como quanto em renda o Programa conseguiu gerar para as famílias que estão recebendo os resíduos potencialmente recicláveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMBIENTAÇÃO. *AmbientAÇÃO. Educação ambiental em prédios públicos de MG*. Disponível em: <<http://www.ambientacao.mg.gov.br/>>. Acesso em: 01/09/2009.

AMORIM, Maria Cristina Sanches; GARRÁN, Vanessa Gabas. Aprendizagem do Consumidor: O desafio de despertar a atenção e conquistar o domínio emocional do Cliente. *Revista de Negócios*, Blumenau, v. 11, n. 1, p. 18-30, 2006. Disponível em: <<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/viewFile/235/210>>. Acesso em: 25 jan. 2011.

AZEVEDO, Wania Machado. *Análise da integração entre Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade de Vida Total: o caso das empregadas domésticas com e sem qualificação*. Governador Valadares, MG. 2004. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2004.

BIGNARDI, Fernando Antônio Cardoso. *Reflexões sobre a pesquisa qualitativa e quantitativa: maneiras complementares de apreender a realidade*. Disponível em: <<http://www.comitepaz.org.br/download/PESQUISA%20QUALITATIVA.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2011.

BRANCO, Paulo Durval. *Velocidade da expansão da economia e capacidade de regeneração dos recursos naturais*. Disponível em: <<http://www.nossasaopaulo.org.br/portal/node/3377>>. Acesso em: 1^o set. 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Ambientes saudáveis – a qualidade da empresa passa pela saúde do trabalhador*. Programa Viva legal/TV Futura. Universidade Federal de Minas Gerais (convênio), 2001.

CHAVÉZ, José Carlos Mendieta; MATHUES, Carlos Eduardo. Educação ambiental e políticas públicas. *Revista Biociência*, Taubaté, v. 10, n. 1-2, p. 25-30, jan./jun. 2004.

CORREIA, Dinorá Rocio Santos; GONÇALVES, Aldo Carlos M.; e BASTOS, Leopoldo Eurico Gonçalves. Estudo de iluminação artificial em uma marcenaria. In: *Anais ABERGO*. Curitiba, PR, 2006.

CORTEZ, Ana Tereza Caceres. “A produção de descartáveis na sociedade de consumo atual”: In: CORTEZ, Ana Tereza Caceres (Org.). *Consumo sustentável: conflitos entre necessidades e desperdício*. São Paulo: UNESP, 2007.

CUNHA, Carla Giane Soares da. *Avaliação de políticas públicas e programas governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil*, 2006.

DIAS, Genebaldo Freire. *Educação ambiental: princípios e práticas*. 8. ed. São Paulo: Gaia, 2003.

_____. *Educação ambiental: princípios e práticas*. 9. ed. São Paulo: Gaia, 2004.

DUQUE, Magda Muñoz. *Análise do serviço prestado pelo PROCON-Viçosa na visão do usuário*. 1997. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 1997.

EDDINE, Siomara Cador; VETTORAZZI Karlo Messa; FREITAS Vladimir Passos de. Consumo e sustentabilidade: desafios para uma nova atitude ecológica. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO, Brasília, DF, 2008. Anais... Brasília, DF, 2008.

FILHO, José Sarney; MARTINS, Eduardo; GOLDENSTEIN, Stela; WERTHEIN, Jorge. *Educação para um futuro sustentável: uma visão transdisciplinar para uma ação compartilhada*. UNESCO – Brasília: Ed. IBAMA, 1999.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; FILHO Gilsée Ivan Regis. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, p. 7-22, 2009.

FERRO, Rogério. *Educação do consumidor é a chave para o sucesso da nova lei do lixo*. Instituto Akatu, 4/2/2011. Disponível em: <<http://www.akatu.org.br/central/noticias/2011/educacao-do-consumidor-e-a-chave-para-o-sucesso-da-nova-lei-do-lixo>>. Acesso em: 13 mar. 2011.

OLIVEIRA, Júlia Formosinho; ARAÚJO, Sara Barros. O envolvimento da criança na aprendizagem: Construindo o direito de participação. *Análise Psicológica*, v. 22, p. 81-93, 2004.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4^a ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIGLIO, Ernesto Michelangelo. *O comportamento do consumidor*. 3^a ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

GARCIA, Andreza de Fátima Coelho. *Efetividade do programa saúde da família: percepções do público envolvido, Viçosa/MG*. 2010. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2010.

HAGUETTE, Tereza Maria Frota. *Metodologias qualitativas na sociologia*. 3^a ed., Petrópolis: Vozes, 1992.

HEIDEMANN, F. G. *Políticas públicas e desenvolvimento*. Brasília: Editora da UnB, 2009.

HERCULANO, Selene. “A qualidade de vida e seus indicadores”: In: *Qualidade de vida e riscos ambientais*. Niterói: Eduff, 2000.

HIJJAR, Maria Fernanda. *Oportunidade no setor supermercadista virtual: uma análise sobre a perspectiva do consumidor*. Centro de Estudos de Logística – COOPEAD-UFRJ, p. 1-9, 2006. Disponível: <http://www.kuehne.com.br/artigos/supermercado_virtual.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *IBGE Relatório ONU*. 2000. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 1^o set. 2009.

JACOBI, Pedro; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho. “Resíduos sólidos e Educação Ambiental: quando a vontade influi nas políticas públicas”: In: CASCINO, Fábio; JACOBI, Pedro; OLIVEIRA, José Flávio de. (Org.). *Educação ambiental e cidadania: reflexos e experiências*. São Paulo: Secretaria de Estado de Meio Ambiente (SMA)/Coordenadoria de Educação Ambiental (CEAM), 1998.

JACOBI, Pedro. Educação ambiental, cidadania e sustentabilidade. *Cadernos de Pesquisa*, n. 118, p. 185-205, 2003.

JUNIOR, Adilson Adão Borges; FONSECA, Marcelo Jacques. O uso da pesquisa de satisfação do consumidor como instrumento de política pública: o potencial de uso no caso do transporte coletivo de Porto Alegre. *Revista Interdisciplinar de Marketing*, v. 1, n. 3, p. 38-50, 2002.

MATTOS, Francisco José Soller de. “Algumas reflexões sobre a Educação Ambiental e consumo”: In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, 2006. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1416>. Acesso em: 14 mar. 2011.

NEVES, José Luís. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisa em Administração*, São Paulo, v. 1, n. 3, p.1-5, 1996.

PIVA, Vivian Martins; CORDEIRO, Maria Helena. Um estudo utilizando a escala Lis – Yc (Escala Leuven de Envolvimento para Crianças Pequenas). In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – EDUCERE, 9., ENCONTRO SUL BRASILEIRO DE PSICOPEDAGOGIA – PUCPR, 3., 2009. *Anais...* Disponível: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/2502_2013.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2011.

PORTILHO, Fátima. *Sustentabilidade ambiental, consumo e cidadania*. São Paulo: Cortez, 2005.

SILVA, Luciene de Jesus Maciel da; EGLER, Ione. *O estudo da percepção em espaços urbanos preservados*. Disponível: <http://www.anppas.org.br/encontro_anual/encontro1/gt/sustentabilidade_cidades/Luciene%20de%20Jesus%20Maciel%20da%20Silva.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2010.

SECCHI, Leonardo. *Políticas públicas: conceitos, esquemas de análises, casos práticos*. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SODRÉ, Júnia Marise Matos. *Descontinuidade nas políticas públicas: o caso do programa criança cidadã e curumim*. 2003. (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2003.

SORRENTINO, Marcos; TRAJBER, Rachel; MENDONÇA, Patrícia; JUNIOR, Luiz Antonio Ferraro. Educação ambiental como política pública. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 285-299, maio/ago. 2005.

REIS, Marília Freitas de Campos Tozoni; SPAZZIANI, Maria de Lourdes. *Políticas públicas de preservação do meio ambiente*. [s/d]. Disponível em: <http://www.ibb.une.sp.br/Museu_Escola/1_interacao/Museu1_problemas_politicas.htm>. Acesso em: 1º set. 2009.

RIBEMBOIM, Jacques. *Mudando os padrões de produção e consumo*. Brasília: IBAMA MMA, 1997.

RODRIGUES, Arlete Moysés. *Produção e consumo do e no espaço: problemática ambiental e urbana*. São Paulo: Hucitec, 1998.

SOLOMON, Michael. *O comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

VALDISSER, Cássio Raimundo. *Qualidade de vida no trabalho: como utilizá-la na superação dos problemas e dificuldades encontradas no ambiente de trabalho*. FUCAMP, 2005.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. *Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas*. Caderno de pesquisa em administração. São Paulo, v. 8, n. 1, 2001.

VITAL, Rafael Pontes. *Responsabilidade do estado enquanto fornecedor de serviços públicos destinados ao consumo*. Disponível em: <<http://www.juristas.com.br/informacao/artigos/responsabilidade-do-estadoenquanto-fornecedor-de-servicos-publicos-destinados-ao-consumo/41/>>. Acesso em: 12 out. 2011.