

NIPPOKAR - LO

2351135



Plante Atitude. Colha Benefícios

Campinas/SP  
Novembro/2017



## Sumário

1	APRESENTAÇÃO DO DISTRIBUIDOR.....	2
1.1	Empresa.....	2
1.2	Colaboradores do Projeto .....	3
2	APRESENTAÇÃO DO PROJETO .....	3
2.1	Objetivo .....	4
2.2	Cronograma de Aplicação Do Projeto .....	5
2.3	Recursos Utilizados.....	7
3	Detalhamento das Etapas .....	7
4	Situação Antes e Depois .....	11
5	Investimentos .....	12
6	Resultados .....	13
7	Estratégia .....	13
8	Conclusão .....	14



## **1 APRESENTAÇÃO DO DISTRIBUIDOR**

### **1.1 Empresa**

A Nippokar Ltda. é uma empresa do Grupo Pirasa, incorporada ao grupo em julho de 1990. O Grupo está no mercado a 50 anos na comercialização de veículos, peças e Mão de Obra mecânica Mercedes Benz e Toyota.

A Nippokar é reconhecida nacionalmente como referência entre os distribuidores Toyota, por sua capacidade de atendimento e fidelização de seus clientes para toda vida.

Conduzimos nossos negócios de maneira que possamos tornar o mundo melhor, focando em nossos clientes, colaboradores, no planeta e nas comunidades em que vivemos e trabalhamos. Nosso esforço para manter as práticas recomendadas de sustentabilidade reflete o compromisso global da Nippokar com a responsabilidade social corporativa, equilibrando preocupações econômicas, ambientais e sociais.

Nosso respeito por esses princípios se aplica dentro de nossa empresa e em nosso relacionamento com nossos clientes e parceiros. Ampliamos nosso compromisso ainda mais com ações que permitam aos nossos clientes a confiança de que somos uma empresa que trabalha continuamente para seu desenvolvimento sustentável.

A empresa possui em seu quadro 109 colaboradores distribuídos nas áreas de Vendas, Pós-Vendas e Administrativo. Está situada na cidade de Campinas, estado de São Paulo, à Rua Luís Otavio, 1985 no bairro de Mansões de Santo Antônio. (Figura 1)



Figura 1 – Nippokar -LO

## 1.2 Colaboradores do Projeto

Adriana Ortega Pansanato, Tecnóloga em Gestão Ambiental pela Universidade Metodista de São Paulo, trabalha no Grupo desde abril de 2012 como Coordenadora de qualidade (Líder Kaizen) e Responsável Ambiental no Sistema de Gestão Ambiental implantado na empresa desde 2011.

## 2 APRESENTAÇÃO DO PROJETO

O mundo vive uma era de grandes mudanças, onde os consumidores estão começando a avaliar novos valores ao optar por o que comprar, com quem comprar e como comprar. Tendo em vista esses novos valores, A Nippokar procura participar mais diretamente das ações por meio da responsabilidade ambiental.

A responsabilidade ambiental é um assunto de cunho pessoal e essencial a todos, visto que a soma das ações individuais é o que determina uma sociedade e se cada um cuidar de sua parcela de responsabilidade ambiental, pode-se fazer a grande diferença na preservação do meio ambiente.



Além de ter a preocupação com o meio ambiente é essencial disponibilizarmos as ações que são praticadas dentro da Nippokar para todos os nossos clientes e futuros clientes que estão à procura de marcas que trabalham com responsabilidade social e disputam a satisfação do cliente. Preocupações que não eram relevantes para a preferência dos produtos e serviços em certos segmentos, fazem atualmente o consumidor repensarem alguns conceitos em todo o processo de desenvolvimento. A Nippokar possui um volume de 1500 passagens de veículos para manutenção preventivas e reparos no setor de Serviços. Esse volume gera uma quantidade de resíduos altamente contaminantes e que precisam ser classificados e destinados corretamente.

Disponibilizar as ações que são feitas com estes resíduos aos clientes através de vídeo explicativos das atividades realizadas nas TVs Corporativas da Concessionaria; divulgação nas redes sociais; elaboração de etiquetas e painéis com as ações sustentáveis já praticadas na concessão a serem colocadas nas áreas de recepção e salas de espera; inserção de folders eletrônicos no site da empresa com a chamada ao cliente para a conscientização dos mesmos sobre os impactos ambientais que um resíduo de seu veículo pode causar no planeta, caso seja simplesmente descartados em lixos comuns e publicação no site da Nippokar dos Indicadores Ambientais (Água, Energia, Resíduos ) e futuramente a taxa de CO<sub>2</sub> para ser divulgado anualmente com as quantidades geradas na operação.

Sabe-se que a responsabilidade ambiental, tem preocupações como sustentabilidade, preservação do meio ambiente e esta responsabilidade traz uma nova reflexão para Nippokar que já vê neste marketing uma maneira de conquistar novos clientes, pois os mesmos estão muito mais cuidadosos as questões ambientais.

## **2.1 Objetivo**

O projeto elaborado pela Nippokar, vem com a finalidade de conscientizar os clientes dos impactos ambientais que um filtro de óleo, ou o próprio óleo queimado esgotado dos veículos nas revisões podem causar no planeta, caso



seja descartado de forma incorreta em lixos comuns ou aterros sanitários, além de conscientizar, visa conquistar sua fidelidade junto a marca.



## 2.2 Cronograma de Aplicação Do Projeto

Quadro I – Cronograma de Implantação



## Cronograma de Implantação

Elaborado em 01/10/2017

ATIVIDADES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO ( MESES )				
	01 out	02 nov	03 dez	04 jan	05 fev
<b>1. ETAPA : VIDEO PARA DIVULGAÇÃO DO SGA</b>					
Elaboração do Roteiro para gravação do video	▼				
Contatar Empresas parceiras para liberação das imagens	▼				
Contratação de cinegrafista para captação das imagens da concessão	▼				
Edição de imagens e video	▼				
Divulgação nas redes sociais ( FaceBook, Instagran, Youtube)		▼			
Divulgação nas TVs Corporativas das lojas		▼			
<b>2. ETAPA : CRIAÇÃO DE FOLDERS ELETRÔNICOS para o site</b>					
Elaboração do Folder Eletrônico com afirmativa a favor do projeto e de forma direta e especifica - " Plante Atitude : Colha Benefícios"		▼			
Geração do Conteúdo		▼			
Desenvolvimento e Aprovação de layouts		▼			
Integração de layouts e conteúdos;		▼			
Aprovação da RA e Liderança		▼			
Publicação no site da Nippokar		▼			
<b>3.ETAPA : COMUNICAÇÃO VISUAL ( Criação de Etiquetas e Painéis )</b>					
Definir e Planejar ações de comunicação			▼		
Definir Conteúdos de comunicação			▼		
Produzir Conteúdos			▼		
Desenvolver projeto gráfico			▼		
Aprovação de Projeto gráfico pelo RA e Liderança			▼		
Contratação de empresa para confecção das peças			▼		
<b>4.ETAPA : DIVULGAÇÃO DOS INDICADORES AMBIENTAIS</b>					
Criação de Icones para divulgação dos Indicadores Ambientais				▼	
<b>5.ETAPA: AVALIAÇÃO</b>					
Avaliação de todo projeto. Revisar, refazer e atualizar com novos dados que forem sendo gerados					▼





### **2.3 Recursos Utilizados**

Será utilizado recursos humanos e técnicos dentro de suas competências para a viabilização do projeto.

Os recursos financeiros necessários para a implantação do projeto serão custeados parcialmente pela Nippokar e mobilizados com outras fontes de recursos como a venda do óleo queimado e de materiais recicláveis para empresas recicladoras

### **2.4 Detalhamento das Etapas**

Na primeira etapa , o projeto se iniciara com a gravação de um vídeo com um roteiro que começa com imagens de natureza, meio ambiente...*fade in* com uma apresentadora que narra que a Nippokar é uma empresa que reconhece a importância da prevenção da poluição e se preocupa cada vez mais com o meio ambiente e com os impactos que suas atividades podem causar .Esclarece que a Nippokar está comprometida a atender todos os requisitos estabelecidos na Norma ABNT NBR ISO-14001, na qual está certificada. A Representante Ambiental esclarece o que é a Norma ABNT ISO-14001 e sobre a política ambiental da empresa que possui nos seus princípios a prevenção e controle da poluição das atividades exercidas na concessionária, o cumprimento de todos os requisitos legais pertinentes nas nossas atividades, a redução do consumo dos recursos naturais e a gestão dos resíduos gerados no processo. A narradora faz uma apresentação das ações sustentáveis já praticadas na concessão e demais processos e procedimentos da concessionária onde são realizados os serviços solicitados pelo cliente desde o agendamento desses serviços até os processos que o veículo passa dentro da oficina onde são realizados os reparos e as manutenções periódicas para substituição e trocas de vários itens que se descartados indevidamente na natureza, poderão causar um grande impacto ambiental. A apresentadora faz esclarecimentos sobre o padrão de qualidade que trabalhamos e a nossa preocupação com o descarte de forma irregular no meio ambiente. Com a permissão de divulgação de imagens, incluímos no vídeo a nossa parceira com a Lwart, empresa que faz o recolhimento do óleo usado e

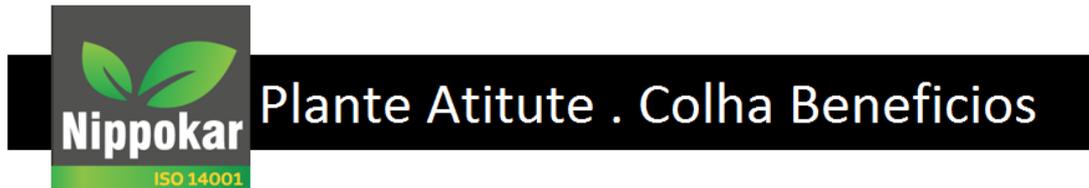


qual a destinação que ele recebe. Esclarece sobre a melhor solução para este resíduo tão perigoso ao meio ambiente e informa as quantidades que a Nippokar destina num total de 45.000 litros de óleo queimado por ano e 14.000 filtros inservíveis por ano. Com a permissão da divulgação das imagens, também foi incluído no vídeo a nossa parceira Mazola Ambiental que faz o recolhimento dos resíduos recicláveis e contaminados que passam por diversos processos para que possam ser reciclados sem riscos para o meio ambiente.

A segunda etapa do projeto será voltada para o site da Nippokar, onde serão criados folders eletrônicos para a divulgação do Programa que será implantado na concessionária. O programa “Plante Atitude. Colha Benefícios” tem a finalidade de conscientizar nossos clientes sobre o impacto ambiental que um filtro de óleo pode causar no planeta caso venha a ser descartado de qualquer maneira no meio ambiente, como por exemplo jogando no lixo comum. Em sua passagem pela concessionária o cliente receberá um folder contendo um simples explicativo do destino que será dado para os filtros e demais resíduos que serão trocados na manutenção periódica e instruções para acessar o site da empresa para obter mais informações sobre o ciclo de vida dos filtros genuínos Toyota. No programa o cliente será informado que quando ele faz suas revisões dentro da concessionária ele tem a garantia de que mais de 14.000 filtros por ano foram reciclados, evitando um acúmulo de mais de 4 toneladas de resíduos ferrosos, composto por mais de 95% de aço na superfície do planeta, o que levariam mais de 100 anos para se decomporem, além do consumo excessivo dos recursos naturais. O Programa disponibilizará as informações da logística reversa pós-consumo de filtros usados e do óleo lubrificante automotivo. O Programa “Plante Atitude. Colha Benefícios” tem a sua maior finalidade de conscientizar os clientes dos impactos ambientais que um filtro de óleo pode causar no planeta, caso seja simplesmente descartado no lixo, além de conscientizar, visa conquistar sua adesão para que efetue suas manutenções periódicas na concessionária porque terá a certeza plena da destinação correta dos resíduos retirados de seu veículo. O cliente também poderá conhecer o processo de reciclagem dos filtros, podem entrar em contato com a



concessionária e agendar uma visita, através do e-mail que será criado exclusivamente para atendimentos de informações sobre o Sistema de Gestão Ambiental da Nippokar. “ [sustentabilidade@nippokar.com.br](mailto:sustentabilidade@nippokar.com.br) “



A terceira etapa será trabalhada a COMUNICAÇÃO VISUAL da Nippokar, voltada para as ações de sustentabilidade já praticadas na concessão e dicas de ações para os clientes.

Serão disponibilizados painéis na recepção de serviços com o fluxo que percorre os resíduos retirados dos veículos na manutenção periódica, como também adesivos vinílicos educativos com instruções de ações de economia de energia e consumos de água.

*Exemplos de Placas Educativas:*

A água que você usa sem necessidade, hoje, pode fazer falta para o seu consumo amanhã.

**Evite o desperdício! Feche a torneira!**

O consumo de energia causa vários impactos ambientais.

**Antes de sair, verifique se ar-condicionado, ventiladores, computadores e luzes estão desligados.**

**Pratique a Coleta Seletiva!**

Resíduo Reciclável

Vidro  
Papel  
Plástico  
Papeloão  
Lata  
Metal

**Pratique a Coleta Seletiva!**

Resíduos de alimentos  
Papéis engordurados  
Guardanapos de papel  
Gomas de mascar  
Lenços de papel

**Resíduo Não Reciclável**

Neste folheto, vamos fornecer algumas dicas de como utilizar a água sem desperdiçar. Seguindo-as, você vai ajudar a melhorar o nível de nossas represas e economizar na sua conta. É muito fácil, veja:

**NO BANHEIRO**

- Mantenha a torneira fechada, enquanto **escova os dentes**. Você economizará de 12 litros em casa a 80 litros de água em apartamento.
- Não tome banhos demorados.
- Descarga consome muita água. Não use à toa.
- Não utilize a **bacia sanitária** como lixeira, jogando papel higiênico, cigarro, etc. Consome-se de 6 a 10 litros de água, ao acionar a válvula de descarga por seis segundos.

**NA COZINHA**

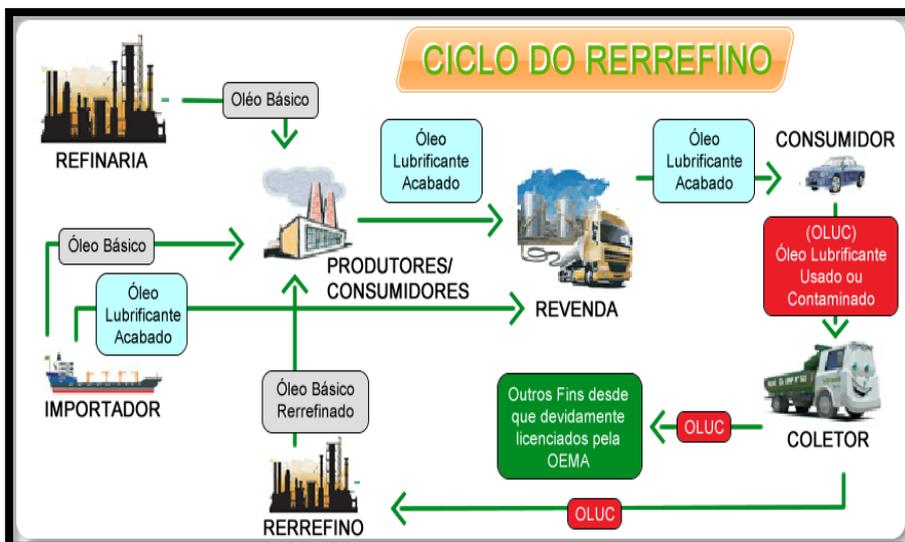
- Limpe bem os restos de comida de pratos e panelas, antes de lavá-los, jogando os restos no lixo.
- Só ligue a **máquina de lavar** louça quando estiver com capacidade total.

**NA LAVANDERIA**

- Deixe a roupa acumular e lave tudo de uma só vez.
- No tanque, feche a torneira enquanto ensaboa e esfrega a roupa.
- Utilize a **máquina de lavar** somente quando estiver na capacidade total. Uma lavadora de cinco quilos consome 135 litros de água a cada uso.

**NO JARDIM, NO QUINTAL E NA CALÇADA**

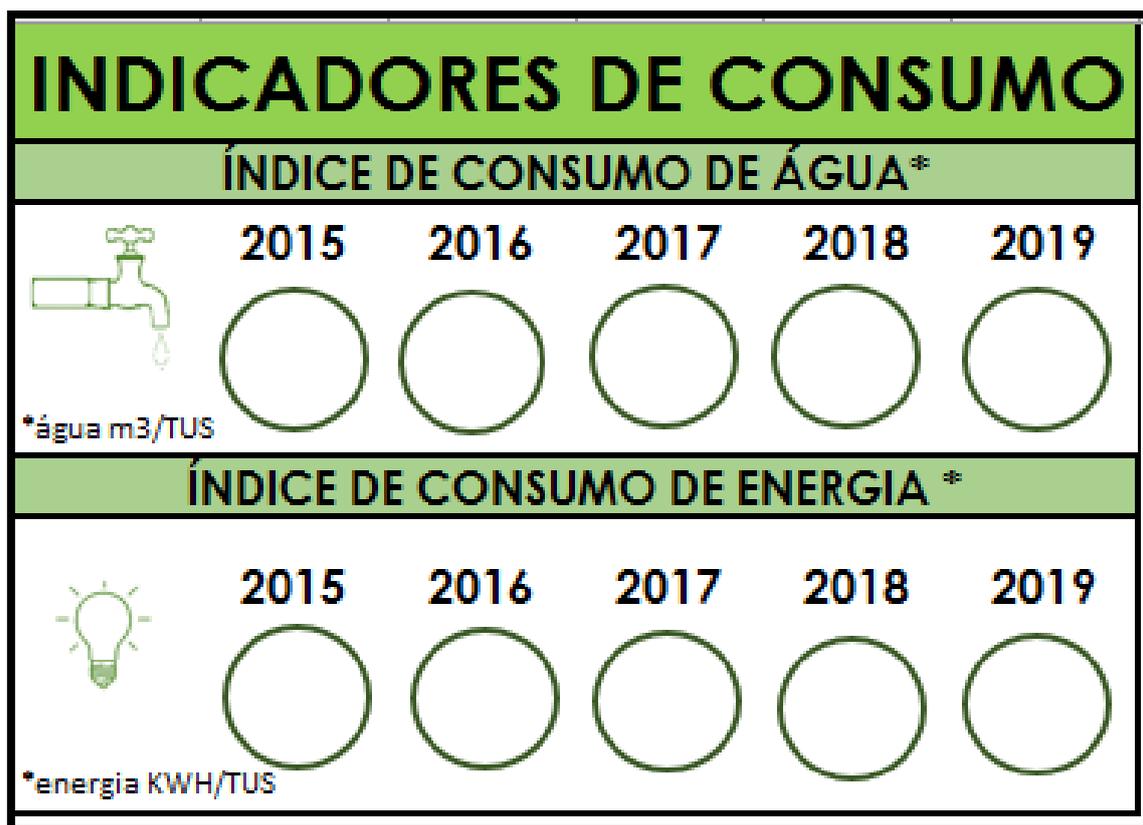
- Não lave o carro com mangueira. Use balde e um pano.
- Não use a mangueira para **limpar a calçada** e sim uma vassoura.
- Usar a mangueira como "vassoura" durante 15 minutos pode desperdiçar cerca de 280 litros de água.
- Regue as plantas pela manhã ou à noite, para evitar o desperdício causado pela evaporação.





Na quarta etapa será disponibilizado em painéis e/ou adesivos vinílicos em pontos de maior concentração de clientes, como a recepção de serviços, os indicadores ambientais da concessão. Os indicadores serão atualizados mensalmente seguindo os dados inseridos mensalmente no ECODEALER do site da ABRADIT. Essas informações também serão disponibilizadas no site da Nippokar para acesso de todos, como também as atividades que estarão sendo desenvolvidas na concessionária para cumprimento das metas estabelecidas em seu Sistema de Gestão Ambiental.

*Exemplo de Painel:*



### 3 SITUAÇÃO DO PROJETO

Já gravamos o vídeo da primeira e etapa e publicamos no Face Book da Nippokar onde tivemos mais de 2.390 visualizações e recebemos muitos elogios



pelo trabalho. Atualmente o mesmo sendo preparado para ser adicionado nas TVs corporativas das lojas do grupo.

O projeto seguirá as etapas do cronograma de implantação.



*Publicação do Vídeo no Face Book*

#### **4 INVESTIMENTOS**

No decorrer das Etapas irão surgir os gastos e investimentos para cada atividade a ser implantada. Os orçamentos serão apresentados através da Planilha Orçamentária (QUADRO II) para facilitar a visualização dos custos.

Quadro II – Planilha Orçamentaria



PLANILHA ORÇAMENTÁRIA				
Elaborado em : 03/11/2017				
Item	Unidade	Qtd.	Valor Unitario ( R\$ )	Valor Total( R\$ )
<b>ETAPA 1 : VIDEO PARA DIVULGAÇÃO DO SGA</b>				
Cinegrafista	diaria	1	R\$ 800,00	R\$ 800,00
<b>ETAPA 2 : CRIAÇÃO DE FOLDERS ELETRÔNICOS</b>				
Folders Eletronicos			sem custo, desenvolvido pela equipe de marketing do grupo	
<b>ETAPA 3 : COMUNICAÇÃO VISUAL</b>				
Placas de Orientações				
Adesivos Vinilicos Personalizados				
Placas com Icones				
<b>ETAPA 4 : DIVULGAÇÃO DOS INDICADORES AMBIENTAIS</b>				

## 5 RESULTADOS

Esperara-se com o presente projeto promover a divulgação das ações voltadas a política ambiental da empresa, estabelecendo com isso uma sistemática de ação, que possa servir por referência para uma gestão integrada da Concessionária com seus clientes e futuros clientes.

## 6 ESTRATÉGIAS

Atualmente, o projeto vem seguindo suas etapas de implantação. A sua primeira já foi iniciada e esperamos informar nossos clientes sobre a preocupação com o meio ambiente, mas também educar nossos clientes sobre ações de responsabilidade ambiental. Este tipo de comunicação é importante para o processo de introdução dos serviços ambientalmente corretos no mercado e na formação de novos hábitos e comportamentos dos clientes na hora da compra, podendo influenciar no reconhecimento da marca.



A junção dessas estratégias tornará possível conquistarmos um posicionamento frente aos clientes e permitem elaborarmos planos mais consistentes para atingirmos a preferência de nossos clientes. A divulgação em nosso site para toda a comunidade dos resultados das ações executadas dentro da concessionária refletira no comprometimento da concessionária com a melhoria de suas ações.

## **7 CONCLUSÃO**

Com o grande crescimento mundial e com a escassez de recursos naturais em certas partes do mundo, a humanidade tem se tornado mais consciente em relação aos impactos gerados no meio ambiente.

No entanto, devido a estes acontecimentos, a demanda por por empresas que se mostram preocupadas em diminuir estes impactos se sobressaem aos seus concorrentes. Acreditamos que fazer com que essas informações cheguem até o cliente se torne um diferencial para nossa empresa no mercado, aumentando ainda mais a credibilidade de nossos clientes.

Sendo assim, não só pensando na parte econômica, esse marketing verde colabora de forma muito considerável com a vida do planeta, o que contribui para a sobrevivência de gerações futuras.