



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS**

CURSO DE GESTÃO FINANCEIRA

**PROJETO INTEGRADO
CERTIFICAÇÃO ISO 14000
APPLE INC.**

ARARAS, SP
JUNHO 2019

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

CURSO DE GESTÃO FINANCEIRA

PROJETO INTEGRADO
CERTIFICAÇÃO ISO 14000
APPLE INC.

MÓDULO DE CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS
COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES – PROF. LEONOR
CRISTINA BUENO
METODOLOGIA CIENTÍFICA – PROF. RENATA E. DE ALENCAR
MARCONDES
AS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA –
PROF. JULIANA MARQUES BORSARI
MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL –
PROF. RODRIGO SIMÃO DA COSTA
COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO – PROF. JULIANA MARQUES BORSARI

ESTUDANTE:

JEAN ANDRÉ VIEIRA LIMA, RA 17001422

ARARAS, SP

JUNHO 2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	04
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	05
3 PROJETO INTEGRADO	06
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	06
3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA	09
3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.....	11
3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL.....	12
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO.	14
4 CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	16
ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

O objetivo principal desse projeto integrado é a pesquisa sobre o processo de certificação ISO 14000 de uma empresa real, buscando demonstrar os impactos desse processo através de diversos ângulos da organização dos quais foram atingidos direta ou indiretamente por ocasião da implantação dessa norma dentro da companhia.

Escolheu-se a companhia norte americana Apple Inc. através de um extenso processo de pesquisa de empresas certificadas em consonância com relatórios transparentes o suficiente para suprir as demandas informativas que o projeto necessitou, e como a Apple além da certificação adquirida em 1996 e atualizada em 2015, possui também capital aberto, acreditou-se que a busca por essas informações ocorreria com maior facilidade em relação a outras empresas, visto o alto índice de governança corporativa que a companhia possui facilitando a obtenção de informações, pesquisa essa que utilizando o método de pesquisa qualitativos análise de conteúdo, que possibilitou abranger diversos outros fatores organizacionais diretamente ligadas ao processo de certificação atingindo o comportamento humano, as relações de trabalho naquela sociedade, as formas de comunicação e expressão dos colaboradores, buscou-se entender as mudanças relativas ao meio ambiente, negócios e responsabilidades da Apple no decorrer desse trabalho, é nítida as mudanças ocorridas por decorrência do processo e implementação da norma ISO 14000, e os impactos positivos tornam a decisão ainda mais coerente satisfazendo colaboradores, investidores, *stakeholders* e gerando valor pra sociedade como um todo.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Apple INC. É uma empresa multinacional norte-americana, fundada e situada no estado da Califórnia EUA em 1976 com sede corporativa localizada no centro do Vale do Silício, no 1-6 Infinite Loop, em Cupertino, Califórnia, com cerca de 132.000 colaboradores atualmente, 478 Apples stores espalhadas em 17 países nos melhores pontos de vendas do mundo, a companhia teve como principal nome o seu co-fundador Steve Jobs e Steve Wozniak, visionários que levaram a companhia a atingir em 2011 o posto de a empresa de tecnologia mais valiosa do planeta por diversos anos.

A Apple é uma das maiores empresas que atuam no mercado de tecnologia, com destaque para smartphones, notebooks e tablets. Entre os produtos da empresa destacam-se os famosos iPhone 6s, iPhone 5c e o iPhone 4s, MacBook, Apple TV, iPad, Apple Watch e iPod. A Apple também atua no ramo de softwares, com o navegador Safari, o iTunes, o quicktime e os sistemas operacionais e de pagamentos Mac OS, OS X e o iOS, Apple Pay Brasil, são alguns exemplos, além de acessórios como fones de ouvido e capinhas de celular.

O modelo de negócios chamado de asset-light onde a produção é terceirizada com parceiros chineses de mão de obras baratas, produtos de alta margem líquida, o que faz com que a companhia tenha mais caixa que o PIB de mais de 128 países por exemplo o que demonstra a saúde financeira do negócio.

As vantagens competitivas são inúmeras, dentre elas; Criação de cadeias de valor (produtos que se complementam e reforçam a relação empresa e cliente), suprimentos que significam dar acesso a componentes, tecnologias proprietárias exclusivas, proteção de patentes, em comparação com o Motorola xoom que foi lançado a US\$800 por exemplo, nos primeiros 2 meses foram vendidas 100.000 unidades, e o Apple ipad a US\$730 obteve 1.000.000 de unidades vendidas nos primeiros 28 dias, alto rentabilidade por conta do seu passivo reduzido, contrato exclusivos com fornecedores, e P&D (pesquisa e desenvolvimento) como foco, o que garante uma margem altíssima, as Apple stores espalhadas nos melhores pontos de vendas do mundo potencializa o resultado das vendas, garantindo sua vantagem competitivas exclusivas no mercado.

3. COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Steve Jobs gostava de dizer que só queria pessoas de nível A em sua equipe, e muitos funcionários pareciam apreciar a oportunidade de estar cercados por algumas das mentes mais inteligentes de sua indústria. A maioria dos comentários dos colaboradores em sites de recrutamento como glassdoor mencionam quão incrível é a cultura da empresa, colegas de trabalho e o excelente ambiente de trabalho da Apple são constantemente listados na seção "profissionais" das avaliações de funcionários da Apple.

Um funcionário atual disse especificamente que tudo na Apple é sobre trabalho em equipe, as equipes da Apple em sua maioria são colaboradores mais maduros de 30 a 40 anos, demonstrando tons de experiência apesar de ser uma empresa de tecnologia que é um segmento relativamente atual.

A maior vantagem de trabalhar na Apple segundo um dos sites mais conceituados da atualidade em pesquisas de relações humanas glassdoor, pelo menos com base no número de resenhas mencionadas, é a sensação de que seu trabalho realmente importa e tem impacto no mundo.

Vemos esse ponto em dezenas de comentários de funcionários atuais e antigos da Apple de vários departamentos da empresa. Um ex-funcionário escreveu que a criação de "produtos inovadores" e a participação no desenvolvimento de novas categorias de produtos estavam entre as coisas mais recompensadoras do cargo.

"Esta é uma ótima oportunidade para trabalhar com pessoas realmente fantásticas e dedicadas, que realmente querem usar a tecnologia para tornar o mundo um lugar melhor", escreveu outro funcionário anônimo atual.

Com um olhar atento, é possível identificar práticas de sucesso da Apple que podem ser emuladas por outras empresas. A principal delas é a formação de equipes. Apesar do mau humor de Jobs, a Apple tem sido capaz de atrair e inspirar um numeroso grupo de talentos.

As pessoas que ali trabalham são cativadas, em primeiro lugar, pela reputação da empresa de cultivar a excelência diferentemente do que ocorre em incontáveis empresas, ninguém é promovido por reduzir custos, mas, sim, por projetar e desenvolver ideias inovadoras, ainda que dispendiosas. A caixa de plástico transparente do primeiro iMac, cujo desenho estoniano tirou a

empresa do buraco em 1998, custava US\$ 65, enquanto a média de custo no restante da indústria era de US\$ 20. À época desse projeto, a Apple oferecia aos seus designers o luxo insuperável de ter a seu serviço um supercomputador Cray X para simulações.

“Nós contratamos pessoas que desejam fazer as melhores coisas do mundo”, costumava vangloriar-se Steve Jobs. Não são, porém, apenas o talento e o entusiasmo de seus engenheiros e designers que explicam a liderança da Apple no campo da inovação.

Há um método na criação, que já foi descrito como “colaboração profunda” e “engenharia concomitante”. Esses termos tentam descrever o trabalho simultâneo e interdisciplinar em que vários grupos (hardware, software, design e marketing) se reúnem o tempo todo para medir avanços e trocar sugestões. Esse processo é chamado de co-polinização e foi empregado no desenvolvimento do iPhone. Na palestra de lançamento do novo produto,

Jobs pediu aplausos para a equipe que havia criado o aparelho. Várias dezenas de jovens puseram-se de pé para ser ovacionados. Que uma equipe tão numerosa tenha mantido o mais cerrado segredo a respeito do projeto em 30 meses de trabalho é uma bela mostra de lealdade, envolvimento e espírito de equipe além, provavelmente, do temor que Jobs infunde.

O que ali se faz é diferente do que ocorre na maioria das empresas, onde a criação se dá em estágios isolados entre si: uma equipe conclui sua parte e passa o trabalho para outra, que avança. Segundo afirma Ive, a maneira tradicional de desenvolver produtos simplesmente não funciona quando se é tão ambicioso como o pessoal da Apple.

Montes e montes e montes de protótipos são feitos até que as ideias ganhem forma definitiva. Há também detalhes chatos, mas não menos importantes, como desenhar exaustivamente parafusos que não aparecem. Depois, resta o velho problema dos materiais.

Para fazer o primeiro iMac, os projetistas da Apple fizeram estágio em uma fábrica de gelatina, tentando entender cor e transparência. Quando se trata de desenhar em metal, o time é capaz de ir até ao norte do Japão para aprender com os especialistas mundiais dessa especialidade. A ousadia do design da Apple é informada pelo robusto conhecimento industrial dos seus desenhistas, não apenas pelo desejo de assombrar.

“A gente passa muito tempo nas fábricas”, explicou. Claro, esse grau de dedicação funciona somente em uma cultura corporativa na qual a perfeição é o foco. E na qual os profissionais podem atirar-se de corpo e alma a poucos projetos de cada vez.

O toque final do processo Apple é arrancar o couro dos fornecedores, para que o custo da inovação não seja repassado aos consumidores, inviabilizando a venda das novidades.

A empresa é conhecida como a melhor negociadora do mercado de tecnologia.

4. METODOLOGIA CIENTÍFICA

Métodos de pesquisa:

- Indutivos: Método que o pesquisador usa para chegar a generalizações, planejando a coleta de dados, e analisando, criando teorias de acordo com as variáveis.
- Dedutivo: É praticamente o oposto do método indutivo, ele parte da generalização para solucionar uma hipótese, caso específico.
- Dialético: Os conhecimentos nunca estão acabados, não é possível respostas exatas, pois as hipóteses são inseridas em diversos contextos produzindo diversas variáveis de conhecimento científico, “O fim do processo é o início de outro”.
- Quantitativos: Os dados são expressos a partir de respostas numéricas, cabe aos números a solução de hipóteses.
- Qualitativos: Pesquisa que trabalha com dois tipos de dados, visuais e verbais, através de observação, e entrevista, narrativas ou documentos respectivamente.
- Mistos: Desde questionários até relatórios, entrevista semiestruturada, utilizando todas as ferramentas tanto quantitativos e qualitativos.

A pesquisa aplicada nessa parte do projeto integrado, corresponde ao método qualitativo com ênfase em análise de conteúdo. Foram materiais utilizados para a pesquisa principalmente o site da companhia, integrados relatórios operacionais da Apple, *releases*, notícias, matérias que proporcionaram informações relevantes (pag.16). Em seu site oficial, há a informação de que a Apple possui dois títulos de certificação das normas

ISO 14000, o primeiro obtido em 1996 na gestão Jobs, e o segundo em 2015 com o atual CEO Tim Cook, com processos de implantação de normas diferentes, e gradativos, é interessante notar que em diversas companhias que buscam solução sustentáveis e ecologicamente corretas adquirem a certificação e assim integram em seus sistemas organizacionais uma mudança nas operações, entretanto a companhia selecionada apesar do segmento vem tratando as questões ambientais com grande responsabilidade há décadas. Obviamente que houve evoluções nos índices de satisfação, sustentabilidade, emissão de carbono, além do uso ideal dos recursos no meio, evidenciando um processo de sucesso de implementação das normas ISO 14000.

Não houve a possibilidade de realizar uma pesquisa qualitativa com informações retiradas de modo mais direto, então usou-se fontes já inseridas no ambiente online, que proporcionou um caminho para a pesquisa.

O artigo do blog *enviromentalleader.com*, descreve o processo de certificação como “pleno e rigoroso”, no decorrer da implementação das normas, “conciliar uma produção com critérios rigorosos de qualidade, detalhes operacionais, e ainda ter que incluir questões ambientais não parecia uma boa ideia” como todas as operações da Apple, procuram realizar os processos de forma eficiente, a visão da empresa mudou completamente desde a certificação, que ao ver da administração, aumentou significativamente o número de acionistas, são diversas operações adotadas pela Apple que começaram a beneficiar tanto a companhia como o meio por exemplo: O relatório de impacto ambiental para cada linha de produto produzido publicado pela equipe de responsabilidade ambiental cita:

“Um plano de verificação e amostragem conforme exigido pela ISO 14046-3 foi estabelecido para a revisão e verificação abrangentes da pegada de carbono, definindo o nível de garantia, objetivos, critérios, escopo e materialidade da verificação”. Como também análise de emissões de gases, classifica suas informações ambientais com base na guia para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da GRI (Global Reporting Initiative), além de anunciar publicamente em 2017 que pretende até 2020 utilizar para a produção dos produtos somente produtos de fontes renováveis.

5. AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

A relação de trabalho na sociedade contemporânea sofreu diversas mudanças, a sociologia como ciência que estuda como a sociedade lida com uma vertente tão importante para nossas vidas que é o trabalho, o qual mostra diversos aspectos atuais de muita preocupação e de difícil adaptação em relação a comunidade.

Os idosos por exemplo estão cada vez mais sendo excluídos do mercado de trabalho por conta do modelo burocrático clássico de contratação, de formação, diplomas, ao invés de buscarem profissionais que apesar da idade criam valor para a companhia, diversos jovens inseridos em trabalho informais, muitos em situações precária e de baixa estabilidade.

A maioria dos trabalhadores possuem salários baixos, rotinização do trabalho, adoecimentos referentes as condições de trabalho, e a intensa exigência de metas.

Em correlação aos fatores da sociologia do trabalho os processos enfrentados pelas companhia para a aquisição da certificação ambiental, demonstra as mudanças que são necessárias em nossa sociedade como um todo, são exigidas diversas auditorias ambientais para averiguar qual é o método de produção da empresa, que produtos ou insumo naturais usa, logo após a empresa passa pela avaliação de desempenho e impacto ambiental para verificar a adoção de medidas de conformidade às exigências das regras para a certificação.

É um processo burocrático e trabalhoso, porém oferece diversas vantagens competitivas como por exemplo, associação da marca da empresa com questões ambientais, agregando valor aos produtos.

6. MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL

Em junho de 2013, Tim Cook, CEO da Apple, nomeou Lisa P. Jackson como VP de Environmental Initiatives, departamento de iniciativas ambientais que trabalha com várias equipes da Apple para definir estratégias, envolver as partes interessadas e anunciar os avanços do comprometimento da Apple em lidar com as mudanças climáticas, desenvolver materiais ecologicamente responsáveis para produtos mais seguros e em usar matérias-primas da forma mais eficiente possível.

Os membros da equipe executiva analisam regularmente cada novo produto durante o desenvolvimento, com foco nas escolhas de materiais e design, cadeia de fornecedores, embalagens e consumo de energia.

Em 2018, eles anunciaram que alcançaram a meta de abastecer todas as instalações corporativas (emissões de nível 2) com energia renovável. Isso significa que geraram ou obtiveram 100% de energia renovável para toda eletricidade usada nos data centers, lojas e escritórios em 43 países.

Tiveram também a meta de reduzir as emissões na cadeia de fornecedores, dando suporte para que eles mudem para a energia limpa. Até 2020, a Apple pretende gerar e obter quatro gigawatts de energia renovável para reduzir as emissões da fabricação dos produtos. Isso equivale a um terço da emissão atual de sua fabricação.

Eles utilizam a verificação de terceiros para validar suas emissões de gases do efeito estufa de nível 1, 2 e 3 e avaliar os impactos do consumo de energia, descarte de resíduos e uso da água em seus data centers, escritórios e lojas ao redor do mundo.

A Bureau Veritas (BV) ofereceu “garantias razoáveis”, uma das mais altas do setor de verificação, para esses dados de impacto ambiental. A emissão de gases do efeito estufa de nível 3 relacionadas aos produtos são calculadas com base na avaliação do ciclo de vida e têm qualidade e precisão verificadas pelo Fraunhofer Institute da Alemanha, de acordo com os padrões.

ISO 14000 de gestão ambiental reconhecidos internacionalmente: ISO 14040 e 14044.

No conjunto ISO 14000, destacam-se as normas:

- ISO 14001: Que objetiva contribuir, para que as empresas identifiquem e priorizem os riscos ambientais através da prevenção da poluição e da melhoria contínua, 11 aumentos

da relevância dos processos de planejamento estratégico da empresa, contribuição por parte da liderança e um compromisso intenso em relação a iniciativas proativas que impulsionem o desempenho ambiental.

- ISO 14004: Oferece orientações desde a incorporação, implementação e manutenção até a melhoria do sistema de gestão ambiental, bem como a adaptação deste a outros sistemas de gestão.
- ISO 14005: É um guia para implementação por etapas, para pequenas e médias empresas.
- ISO 14015: Fornece orientações técnicas para uma avaliação ambiental de locais e organizações, através de um processo de identificação de aspectos e questões ambientais.
- ISO 14031: Define diretrizes para avaliação de desempenho ambiental. Os indicadores de desempenho ambiental são escolhidos pela empresa de acordo com cada particularidade.

7. COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Existem diversas técnicas de comunicação e expressão que aumenta a eficiência empresarial, como também as relações interpessoais dos colaboradores.

Essas técnicas usadas corretamente trazem resultados extraordinários para o receptor da mensagem, e principalmente para quem expressa, pois, uma boa condução da mensagem é o fator principal da negociação com fornecedores por exemplo, demissão ou admissão de funcionários, entrevista de emprego, cargos de gerências entre outros.

Em um processo de comunicação existem diversos fatores nos quais devemos tomar atenção, qualidade da voz, estilo da voz, que está relacionado ao tom, velocidade e volume, podemos evidenciar também as escolhas das palavras como peça fundamental para um boa comunicação e expressão, além da adaptação da mensagem para públicos específicos.

Uma comunicação eficaz, não depende é claro apenas do emissor da mensagem, mais da maneira como o receptor recebe a informação, detectar, avaliar e responder são os passos básicos para uma escuta ativa, a escuta ativa demonstra que você demonstra o interesse pela mensagem, tem empatia, o que proporciona ao emissor uma segurança maior em uma comunicação didática interpessoal.

Ao preparar uma apresentação em grupo por exemplo, é imprescindível que fique atento a alguns aspectos decisivos para a emissão da mensagem.

É por aí que surge a linguagem não verbal, a postura por exemplo é o aspecto que mais fica óbvio para a plateia em uma apresentação, a postura inclui a maneira de se expressar, forma de vestir e andar, além da expressão facial.

8. CONCLUSÃO

A pesquisa foi elaborada somente com fontes retiradas da web, de sites confiáveis, inclusive de artigos da própria empresa. A busca por materiais foi intensa, no início houve uma dificuldade de contatar a companhia e retirar informações diretas dos colaboradores, como não houve a possibilidade por questões externas, preferiu-se direcionar a pesquisa através da análise dos materiais já disponíveis.

Pode se notar, que com o processo de implementação da norma NBR ISO 14000, impactando indiretamente desde a receita da empresa de 2004 a 2014 de \$80B para \$180B, como os benefícios para o meio ambiente, com operações voltadas para a sustentabilidade.

O processo foi um sucesso para a Apple, acrescentou governança corporativa, transformou o olhar dos colaboradores com a questão ambiental e de sustentabilidade, os investidores que foram incentivados a olhar para companhias que possuem potencial financeiro e de mercado, mas que possuem responsabilidade ambiental, além é claro dos benefícios que o planeta sofre, com uma das maiores empresas do mundo com o foco nele em suas operações.

O decorrer do projeto integrado, foram utilizadas as unidades de aprendizagem (UA) como base para a pesquisa, os materiais são bem informativos e trouxeram todo o embasamento teórico para as disciplinas cujo tema não foi o processo de certificação, como comunicação e expressão, relações de trabalho na sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS

. APPLE_ENVIRONMENTAL_RESPONSIBILITY_REPORT_, 2019, DISPONÍVEL EM:
APPLE.COM/BR/ENVIRONMENT/PDF

APPLE-US-BENEFITS, 2016 DISPONÍVEL EM: GLASSDOOR.COM/BENEFITS/
EMPLOYEE-REVIEW-APPLE 2016, DISPONÍVEL EM: GLASSDOOR.COM/REVIEWS
POR DENTRO DA APPLE 2017,

DISPONÍVEL: EPOCANEGOCIOS.GLOBO.COM/EMPRESA/NOTICIA/03

SITE OFICIAL APPLE, DISPONÍVEL EM:

APPLE.COM.BR/ENVIRONMENTALRESPONSABILITY
UNIDADES DE APRENDIZAGEM, 2019, UNIFEOB.EDU.BR

ANEXOS