



UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
CURSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**PROJETO INTEGRADO**  
**CERTIFICAÇÃO ISO 14000**  
**<ELECTROLUX DO BRASIL S.A.>**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

MAIO 2019

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
CURSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

**PROJETO INTEGRADO**  
**CERTIFICAÇÃO ISO 14000**  
**<ELECTROLUX DO BRASIL S.A>**

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

Estudantes:

Bianca Martins de Andrade, RA 17001535

Camila de Cássia Canela, RA 17001390

Tamires Stefano Risseto, RA 17001464

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

MAIO 2019

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	04
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	05
3 PROJETO INTEGRADO	06
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	08
3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA	09
3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA	11
3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL	13
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO.	13
4 CONCLUSÃO	16
REFERÊNCIAS	17

# 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo desenvolver uma pesquisa sobre o processo de certificação ISO 14000 da empresa multinacional de eletroeletrônicos Electrolux. O processo de escolha da empresa se deu pelo fato de ser uma organização muito conceituada no mercado e com grande responsabilidade social, além do fácil acesso as informações necessárias para o desenvolvimento do projeto. Aqui, mostraremos um pouco da história da empresa, seus dados técnicos e também qual o objetivo da empresa de adquirir a certificação ISO 14000 bem como os resultados desta.

Para auxílio do desenvolvimento do projeto, utilizaremos como base as disciplinas ministradas durante o semestre. A primeira delas, Comportamento Humano nas Organizações, nos mostra a distinção entre grupos e equipes, bem como técnicas e estudos para melhor desenvolver um trabalho ou estudo em grupo. Em seguida, a disciplina de Metodologia Científica, através de seus métodos de pesquisa, nos ajudou a levantar dados sobre a certificação ISO 14000 da Electrolux, bem como os benefícios obtidos pela empresa ao adquirir a certificação.

Na parte de Relações de Trabalho na Sociedade Contemporânea, falamos sobre a sociologia das organizações e a sociologia do trabalho, abordando a burocracia que as empresas enfrentam ao decidir adquirir a certificação ISO 14000, além do perigo que corre a saúde dos trabalhadores de empresas consideradas poluentes. Ao falarmos sobre Meio Ambiente, Negócios e Responsabilidade Empresarial, abordamos o conceito de Gestão Empresarial, os benefícios que as empresas obtêm ao adquirirem a certificação e também mostramos a série de normas da ISO 14000.

Por fim, em Comunicação e Expressão, vimos a importância de uma comunicação oral e escrita que sejam eficazes, pois se não forem, podem afetar a reputação e o desenvolvimento de uma organização.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Electrolux foi fundada em 1 de agosto de 1919, com sede na cidade de Estocolmo, na Suécia. No Brasil, chegou em agosto de 1994. Por aqui, a empresa conta com 4 fábricas, sendo duas plantas em Curitiba, uma em Manaus e uma em São Carlos. Abaixo, os dados técnicos da empresa no Brasil:

- Razão Social: ELECTROLUX DO BRASIL S/A;
- CNPJ: 76.487.032/0004-78;
- Endereço: Rua Cel. José Augusto de Oliveira Salles, SN - Bairro Vila Isabel, São Carlos, SP - 13.570-820;
- Atividade: fabricante de fogões, refrigeradores e máquinas de lavar e secar para uso doméstico, peças e acessórios.

A empresa atua no mercado de eletrodomésticos há quase 100 anos, tendo como principais clientes pessoas entre 35 e 59 anos, na sua maior parte mulheres casadas e de classe alta. Sua principal concorrente é a Whirlpool, maior fabricante mundial de eletrodomésticos, além de outras como Brastemp, Consul, etc. A Electrolux dispõe de diversos produtos, como máquinas de lavar e secar roupas, freezers, fogões, refrigeradores, aspiradores de pó, ferros de passar, entre outros eletrodomésticos.

### 3. PROJETO INTEGRADO

#### 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Toda organização tem suas próprias normas, propósitos e cultura organizacional, onde essa cultura organizacional guia o comportamento que os colaboradores devem ter dentro dessa organização. Ainda assim, existem outros fatores importantes para a geração dos resultados e a satisfação dos trabalhadores.

Os colaboradores também são vistos como recursos dentro da organização, carregam poder de produção, habilidades, responsabilidade, motivação, competências, entre outros direitos. Assim, devemos levar em consideração que tais colaboradores são pessoas e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais. Através dessas características pessoais fica mais fácil entender o comportamento humano dentro das organizações.

**O homem é proativo:** O comportamento está voltado para a satisfação de suas necessidades pessoais e para atingir seus objetivos, por isso comporta e responde ao seu ambiente tanto na organização como fora dela. Assim vai depender da estratégia de liderança avançada, para as pessoas resistir ou colaborar com as políticas e os métodos da empresa. Consequentemente o comportamento dentro da organização é refletido tanto pelas práticas organizacionais como pelo comportamento proativo dos colaboradores.

**O homem é sociável:** É importante a participação das pessoas em organizações, as envolvendo com outras pessoas e grupos. Nesses grupos as pessoas procuram manter sua identidade, segurança psicológica e procuram usar seu convívio com outras pessoas para adquirir informações sobre si mesmas e sobre o ambiente em que vivem. Assim estabelecem uma “realidade social” para as pessoas que se baseiam nela para testar e comparar suas ideias, capacidades, e convicções com o intuito de se auto conhecer.

**O homem tem diferentes necessidades:** O comportamento das pessoas é influenciado por um grande número de necessidades que apresentam competências e quantidades diferentes.

**O homem percebe e avalia:** É um processo ágil e dinâmico a prática da experiência das pessoas com seu ambiente organizacional, pois compreende os dados dos diferentes aspectos do ambiente, decorre em termos de suas próprias experiências passadas e em função do que está praticando em termos de suas necessidades e valores.

**O homem pensa e escolhe:** O comportamento humano é propositado, proativo e relativamente ativo. É analisado pelos planos comportamentais que escolhe, segue e concretiza para lidar com os estímulos com que se compara e para alcançar seus objetivos pessoais.

**O homem tem limitada capacidade de resposta:** As pessoas são incapazes de se comportar de todas as formas, pois suas características pessoais são limitadas e restritas. As diferenças individuais tornam o comportamento das pessoas variado. Assim, tanto a capacidade mental como a capacidade física estão sujeitas a limitações.

### **3.1.1 Grupos e Equipes de Trabalho na Organização**

#### **Grupo de Trabalho**

Um grupo de trabalho é uma quantidade de pessoas que possuem competências e habilidades semelhantes e dividem o mesmo espaço de trabalho. Ao estabelecerem as metas a serem atingidas, as atividades são realizadas de forma individual, pois um trabalho não depende do outro, não existindo assim colaboração entre as partes, podendo até haver competição entre os profissionais. Nos grupos de trabalho também existe a hierarquia entre os cargos, podendo assim gerar deficiências, problemas de relacionamento interpessoal e diferenças de valores.

#### **Equipe de Trabalho**

Na equipe de trabalho, as pessoas trabalham em busca de um objetivo em comum. Os colaboradores não realizam seu trabalho de forma individual e o trabalho de um complementa o que foi executado pelo outro, assim a cooperação de todos garante o resultado esperado mesmo existindo a presença de um líder na equipe de trabalho, todos os membros trabalham de forma linear.

As funções de cada um são bem definidas, mas os profissionais realizam suas atividades com sintonia para que os objetivos sejam atingidos.

O trabalho em equipe cria um ambiente criativo, com comunicação, troca de experiências e transparência. Os conflitos são resolvidos por meio de feedbacks e vistos como forma de crescimento e aprendizagem.

### **3.1.2. Como estabelecer uma equipe de trabalho unida**

No meio corporativo a existência de grupos de trabalho ainda é muito frequente, onde os profissionais acabam trabalhando de forma individual, se preocupando assim apenas com suas metas e interesses. Acaba havendo falhas na comunicação entre gestores e colaboradores, o feedback não é visto como uma ferramenta construtiva e a competitividade fica cada vez maior.

É fundamental que o gestor mude a cultura organizacional da empresa, para que esse ciclo de rivalidade seja rompido e a empresa criar um excelente ambiente de trabalho. Idealizando assim, uma equipe de trabalho comprometida, integrada, que reconheça o valor do trabalho em equipe, saiba lidar de forma positiva com os feedbacks, entenda a missão da organização, compreendendo também que todos são responsáveis pelo sucesso ou fracasso da empresa e realiza suas atividades atribuídas com motivação e excelência.

## 3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA

Os métodos científicos são métodos que ajudam a definir e diferenciar o conhecimento construído pela ciência, de outros tipos de conhecimentos. São construtores de conhecimento científico. Falaremos abaixo sobre os métodos utilizados na metodologia científica e suas abordagens:

- Método indutivo: este método de raciocínio se utiliza de casos particulares para se chegar a uma conclusão geral sobre certo assunto. Por ser assim, este método está mais passível a erros, uma vez que ao se encontrar uma exceção, toda a conclusão geral será descartada. Porém, mesmo assim este é o método mais utilizado pelas ciências experimentais. Exemplo: ao analisar um saco de arroz, se viu que 80% dos grandes são extrafinos, dessa forma, conclui-se que o saco de arroz é do tipo extrafino.

- Método dedutivo: este método é o contraste do método indutivo. Ele se utiliza da dedução para chegar a determinadas conclusões. Diferente do método indutivo, o método dedutivo apresenta conclusões que devem ser totalmente verdadeiras caso as premissas sejam verdadeiras. Pesquisadores que escolhem este método, partem de uma premissa maior, ou seja, princípios tidos como verdadeiros e inquestionáveis, para estabelecer uma relação com uma premissa menor e assim chegar a a uma conclusão a partir do raciocínio lógico. Exemplo: todo metal conduz eletricidade. O mercúrio é um metal. Logo, ele conduz eletricidade.

- Método dialético: este método faz sua análise a partir da contestados de teses, hipóteses ou teorias tidas como verdade. Ao se utilizar este método de pesquisa, o autor contrapõe as teses e hipóteses consideradas verdadeiras com outras hipóteses e teses, criando assim uma nova teoria.

Temos também os métodos qualitativo, quantitativo e misto, utilizados como instrumento de pesquisa. Veja abaixo as características de cada um deles:

- Método qualitativa: este método trabalha com informações obtidas através da observação dos participantes e de dados coletados em entrevistas, narrativas ou documentos. Os instrumentos de pesquisa deste método são: observação do participante, entrevista não dirigida, análise de conteúdo, estudo de caso e grupo de foco.

- Método quantitativo: neste método, utiliza-se dados expressos através de números e com estes conseguimos as respostas desejadas para a pesquisa. Alguns instrumentos da pesquisa quantitativa são: observação sistemática, entrevista dirigida ou questionário estruturado.

- Método misto: neste método são utilizados tanto dados qualitativos quanto quantitativos. Seu instrumento de pesquisa é questionário semiestruturado, que mistura questões abertas e fechadas.

Mostraremos agora algumas mudanças feitas na Electrolux, mais especificadamente na planta de Curitiba, após a obtenção da certificação ISO 14000. Para isto, foram utilizados métodos da pesquisa qualitativa, como observação, entrevistas e análise de documentos como relatórios e fitas de vídeo.

A empresa segue uma política ambiental extremamente rígida, e se preocupa com o meio ambiente buscando métodos de produção e processos saudáveis, além da busca constante de redução de perdas e redução de consumo de água, energia e outros materiais utilizados no processo de produção. Através da pesquisa, vimos que empresa tem ações preventivas para evitar o risco de vazamento de gás além da prevenção de acidentes durante a produção de seus produtos. Mais do que isso, a empresa possui uma linha de produtos com tecnologias as quais o principal objetivo é reduzir o impacto causado pelo consumidor durante a utilização do produto.

Outro ponto importante para a empresa, é o baixo consumo de energia e água de seus produtos, ponto importante para seus clientes, que se preocupam em obter um produto que gaste o menos possível tendo assim, menos impactos ambientais. Exemplos disso são suas máquinas de lavar, que utilizam menos água e sabão durante o processo de lavagem e sua linha de aspiradores de pó ecologicamente correta que emite menos ruídos durante a utilização. Por ser certificada pela ISO14000, a empresa busca também diminuir a emissão de efluentes durante o processo de produção através de novos métodos de tratamento.

Em relação aos resíduos, a Electrolux procura sempre alternativas de reutilização, gerando assim menos desperdício. Um exemplo disso é a reutilização dos resíduos das chapas de alumínio utilizadas na produção dos refrigeradores, para fazer a base do motor. Além disso, as embalagens de papelão foram substituídas por embalagens termo retráteis, feitas de isopor e plástico, uma vez que o papelão não poderia ser feito de material reciclado, devido a sua resistência, diferente do plástico e do isopor, que, segundo dados obtidos através da pesquisa, são 100% recicláveis.

Foi possível perceber, através da pesquisa, que a Electrolux, apesar de ter grande preocupação com o meio ambiente, tem como grande objetivo na obtenção da ISO 14000 evitar a perda de mercado, que está cada vez mais sustentável além da busca de título de líder mundial no ramo de produção de linha branca.

### **3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA**

A certificação ambiental é resultado da verificação da eficácia do sistema de gestão ambiental implementado por uma empresa. Por meio de auditorias ambientais é feita a avaliação sistemática, documentada, periódica e objetiva do funcionamento da organização do sistema de gestão e dos processos de proteção do meio ambiente. Por meio do resultado da auditoria ambiental concede-se, mantém-se ou cancela-se o certificado ambiental de uma empresa.

Surge com o objetivo atender as demandas do mercado consumidor sobre os impactos ambientais de produtos ou serviços específicos, como uso de material reciclado, eficiência energética, biodegradabilidade e outros. É uma maneira que as empresas, sites e instituições têm para demonstrar que se enquadram em ações de sustentabilidade. O que as motiva a buscar um reconhecimento oficial é a legitimidade e o diferencial competitivo que isso representa.

Do ponto de vista financeiro é benéfico, pois significa uma economia a médio e longo prazo. O foco em ações que contribuem para um planeta melhor resulta em uma preocupação com o desperdício de recursos e exige uma busca constante por fontes alternativas de energia.

Outra vantagem é que algumas instituições financeiras disponibilizam linhas de crédito exclusivas para projetos de sustentabilidade. O BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento), Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e o Itaú são exemplos de bancos que oferecem esse serviço.

Olhando agora para o mercado, a certificação ambiental representa um investimento que é muito bem visto pelo consumidor, ou seja, cliente final. Não só ele, como o próprio acionista, valoriza uma companhia que se preocupa com o futuro e é capaz de enxergar as oportunidades e ameaças que o meio ambiente apresenta.

O ISO 14001 certifica projetos de sistema de Gestão Ambiental com o objetivo de criar equilíbrio entre um modelo de negócios e o meio ambiente para ter lucro e não gerar impacto negativo no ecossistema.

Além de certificar a empresa sobre a importância do meio ambiente, a certificação ambiental traz tranquilidade aos funcionários da empresa em relação ao estado de saúde. Uma empresa que se encontra poluída não pensa na saúde dos colaboradores ou prestadores de serviço. Quando há poluição, isso reflete diretamente em todos que frequentam o local ou até

aqueles que vivem perto, pode não haver um estado de saúde ruim no início, mas com o passar do tempo pode gerar graves problemas ou até o falecimento por conta disso. Desta forma, a saúde do trabalhador e a saúde ocupacional são pré-requisitos cruciais para a produtividade e são de grande importância para o desenvolvimento socioeconômico e sustentável.

A saúde do trabalhador e um ambiente de trabalho saudável são valiosos bens individuais, comunitários e dos países. A saúde ocupacional é uma importante estratégia não somente para garantir a saúde dos trabalhadores, mas também para contribuir positivamente para a produtividade, qualidade dos produtos, motivação e satisfação do trabalho e, portanto, para a melhoria geral na qualidade de vida dos indivíduos e da sociedade como um todo.

A Electrolux tem uma política do local de trabalho que define padrões mínimos aceitáveis para saúde e segurança, meio ambiente, trabalho e direitos humanos. Tem uma longa tradição de fornecer condições de trabalho seguras e saudáveis, cuidando do meio ambiente e dos próprios funcionários e pessoas ao redor.

### **3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL**

A Gestão Ambiental tem se tornado cada vez mais importante no mundo dos negócios, tendo passado por um grande processo de desenvolvimento ao longo dos últimos anos. Pode-se dizer que a Gestão Ambiental é a junção de conceitos que buscam o desenvolvimento sustentável, buscando adotar práticas que diminuam os impactos de seus produtos sobre o meio ambiente, causando assim menos poluição nos rios e no ar, menos problemas de saúde e doenças.

À implantação da Gestão Ambiental traz inúmeros benefícios para as empresas e também para seus clientes. No caso das empresas, essas passam a ter maior competitividade no mercado, uma vez que com a implantação de um sistema de Gestão Ambiental ocorre uma maior economia de energia, além de passar a ter uma força de trabalho mais motivada e capacitada.

Outros benefícios são: possibilidade de acesso a novos mercados, redução de desperdícios, uma imagem melhor perante ao mercado, menor risco de acidentes ambientais e com isso diminuem também os gastos com reparação de danos. Com isso, os clientes passam a ter mais confiança na sustentabilidade do produto, se sentindo mais motivados reduzir seus progrido desperdícios e a reciclar, reduzindo assim a poluição global e consumindo produtos mais “limpos”. (JUNIOR, A; ROVAI, R)

Veremos abaixo a série de normas da ISO 14000, que surgiram para auxiliar as empresas no processo de gerenciamento de seu sistema de gestão ambiental. Elas estão divididas da seguinte maneira:

### **Organização e Processo**

- ✓ 14000 - Gestão Ambiental - Diretrizes para seleção e uso;
- ✓ 14001 - Sistema de Gestão Ambiental - Especificação e diretrizes para uso;
- ✓ 14004 - Sistema de Gestão Ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio;
- ✓ 14010 - Diretrizes para Auditoria Ambiental - Princípios gerais;
- ✓ 14011 - Diretrizes para Auditoria Ambiental - Procedimento de auditoria - Auditoria de Sistema de Gestão Ambiental;
- ✓ 14012 - Diretrizes para Auditoria Ambiental - Critérios de qualificação para auditores ambientais;
- ✓ 14031 - Gestão Ambiental - Avaliação de performance ambiental;
- ✓ 14050 - Gestão Ambiental - Vocabulário.

### **Produto**

- ✓ 14020 - Rótulos e Declarações Ambientais - Princípios básicos; - 14021 - Rótulos e Declarações Ambientais - Autodeclaração ambientais - Termos e definições;
- ✓ 14022 - Rótulos e Declarações Ambientais - Autodeclaração ambientais - Símbolos;
- ✓ 14023 - Rótulos e Declarações Ambientais - Autodeclarações ambientais - Metodologia de testes e verificação;
- ✓ 14024 - Rótulos e Declarações Ambientais - Rotulagem ambiental tipo I - Diretrizes para princípios e procedimentos;
- ✓ 14025 - Rótulos e Declarações Ambientais - Rotulagem ambiental tipo III - Diretrizes para princípios e procedimentos;
- ✓ 14040 - Análise do Ciclo de Vida - Princípios e diretrizes
- ✓ 14041 - Análise do Ciclo de Vida - Análise do inventário;
- ✓ 14042 - Análise do Ciclo de Vida - Avaliação do impacto
- ✓ 14043 - Análise do Ciclo de Vida - Interpretação do ciclo de vida;

## **3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

Saber se comunicar, tanto escrita quanto oralmente é extremamente importante, especialmente para uma empresa. Uma comunicação errada ou mal-entendida, pode afetar a reputação da empresa e seu desenvolvimento. Mostraremos a seguir algumas técnicas de eficácia na comunicação oral e escrita que podem ser de grande uso para as empresas:

**Comunicação Escrita:** A comunicação escrita é quando nos utilizamos de estruturas gramaticais de uma língua com o objetivo de expressar uma mensagem específica. Por meio dela, podemos informar, explicar, argumentar ou instruir alguma coisa. Para garantir que uma

mensagem cumpra com seu papel, é preciso que esta seja escrita com clareza e objetividade. Além disso, é preciso prestar atenção em quem será o público alvo da mensagem, para assim, construir o texto de acordo. Deve-se levar em consideração a idade do interlocutor, sua atividade profissional e de que região/origem ele. Isto é importante pois a maneira que se comunica em determinadas regiões ou profissões diferem.

O autor da mensagem precisa também organizar muito bem seu texto e saber qual o objetivo do mesmo, para adequar a maneira de escrevê-lo, ou seja, é preciso saber se está se solicitando uma informação, descrevendo processos ou informando resultados. (NOBLE, Comunicação Oral: Aqui, nos utilizamos da palavra falada para nos comunicar e assim como a comunicação escrita, é importante estarmos atentos a alguns pontos para termos uma comunicação oral eficaz e que entregue a mensagem desejada. Normalmente, nos utilizamos da comunicação oral em uma empresa durante reuniões e para que estas sejam eficazes, é preciso que tenhamos bem claro o objetivo do encontro.

Precisamos também, assim como na comunicação escrita, estar adequados ao contexto: com quem vamos falar, onde vamos falar, etc. Isso é importante para que a comunicação oral ocorra de maneira eficaz. Além disso, é necessário que identifiquemos se a situação em que nos encontramos pede uma comunicação formal ou informal. No caso de uma comunicação formal, como uma palestra importante ou um seminário, devemos nos certificar que temos profundo conhecimento do assunto que será abordado, sabendo assim responder qualquer dúvida do público.

Estar atento ao tempo de fala também é importante, não correndo o risco de falar demais ou ter material insuficiente. Devemos praticar muito antes de tal apresentação e por fim, precisamos saber envolver o público ao qual estamos nos apresentando, ou seja, falar de maneira adequada a faixa etária da plateia, região ou profissão a que pertencem. Isso é extremamente importante para uma comunicação oral eficaz.

No caso da comunicação informal, ou seja, quando estamos entre amigos e família, a fala é mais confortável e despreocupada. Porém, algumas situações, por mais informais que sejam, ainda demandam certa seriedade, como uma sessão de *feedback* ou *brainstorming*. Sendo assim, alguns aspectos devem ser analisados nestas situações:

**Voz:** o tom de voz deve ser controlado de acordo com a situação, mesmo que esta seja informal. Não podemos nos dirigir ao nosso chefe da mesma maneira que nos dirigimos aos nossos amigos e familiares.

**Adaptação:** Apesar de estarmos em uma situação informal, ainda assim é preciso que adaptemos o que vamos falar de acordo com quem estamos falando.

Estas técnicas fazem com que a comunicação ocorra de maneira eficaz e que a mensagem desejada seja entregue, sem mal-entendidos ou desentendimentos.

## 4. CONCLUSÃO

O trabalho sobre a empresa Electrolux teve como intenção inicial pesquisar sobre o processo de certificação ISO 14000. Analisamos a história e a fundação da empresa e utilizamos dados reais, ela já atua há 100 anos no mercado de eletrodomésticos e é reconhecida no mundo todo pela excelência e qualidade de seus produtos.

Para que a empresa alavanque é necessário que tenha colaboradores satisfeitos e participativos em todos os setores, desde a fase inicial do produto até o resultado final. Mostramos todos os tipos de comportamentos humanos, como: o homem proativo, o sociável, o que pensa e escolhe, o que percebe e avalia, o que tem diferentes necessidades e o que tem limitada capacidade de resposta. Todos os tipos de personalidades são recursos da organização, por isso é necessário identificá-los e entendê-los.

Dentre todos os métodos mostrados anteriormente a empresa Electrolux utilizou o método de pesquisa qualitativa para a planta de Curitiba, foram utilizadas entrevistas, fitas de vídeos e análise de documentos. Outro ponto que foi citado anteriormente foi sobre a certificação ambiental, que é essencial para toda a empresa, pois ela é o resultado de que a empresa foi verificada e que o sistema de gestão ambiental está correto. A gestão ambiental traz inúmeros benefícios para as empresas e também para seus clientes.

Por fim, mas não menos importante falamos sobre comunicação e expressão da empresa, que pode ser de várias como: comunicação escrita, oral e informal. Todas elas são de total relevância quando falamos de meios de comunicação ou divulgação.

A empresa Electrolux se encaixa em todos os requisitos necessários de todas as áreas, já é uma empresa de sucesso absoluto pela qualidade dos seus produtos e com essa base, o tempo que ela permanecerá no mercado vai ser indefinido.

## REFERÊNCIAS

BLOG ANTONIO GARCIA NETO. **Raciocínio indutivo - método indutivo e dedutivo.** Disponível em: <https://antoniogarcianeto.wordpress.com/2012/10/29/raciocinio-indutivo-metodo-indutivo-e-dedutivo/>. Acesso em 27 de Maio de 2019;

BLOG ECOMMERCE DE SUCESSO. **O perfil dos consumidores de eletrônicos e eletrodomésticos no Brasil.** Disponível em: <https://ecommercedesucesso.com.br/perfil-consumidores-eletronicos-eletrodomesticos/>. Acesso em: 20 de Maio de 2019;

BLOG EMPRESAS DO BRASIL. **Electrolux do Brasil S/A.** Disponível em: <https://empresasdobrasil.com/empresa/electrolux-do-brasil-s-a-76487032000478>. Acesso em 20 de Maio de 2019;

JUNIOR, A; ROVAI, R. **Pesquisa e Estudo de Caso: Implantação de sistema de Gestão Ambiental em uma empresa fabricante de produtos eletro-eletrônicos.** Disponível em: <https://docplayer.com.br/15957944-Pesquisa-e-estudo-de-caso-implantacao-de-sistema-de-gestao-ambiental-em-uma-empresa-fabricante-de-produtos-eletronicos.html>. Acesso em: 22 de Maio de 2019;

MARCONI, M; LAKATOS, E; **Fundamentos da Metodologia Científica..** - 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

ROHRICH, Sandra. **A adoção de inovações tecnológicas para redução dos impactos ambientais gerados por meio de produtos e processos industriais: um estudo de caso na empresa ELECTROLUX do Brasil S.A.** Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2001-act-460.pdf>. Acesso em: 27 de Maio de 2019;

STOCKLER, Ingrid. **O que é a ISO 14001? Encontre aqui o que você precisa saber.** Disponível em: <https://iusnatura.com.br/tudo-sobre-iso-14001/>. Acesso em: 22 de Maio de 2019;

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações.** 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes>

PORTAL IBC : Postado em 23 de maio 2017 por José Roberto Marque. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/entenda-qual-diferenca-entre-grupo-e-equipe-de-trabalho/>

[http://www.rc.unesp.br/igce/aplicada/ead/estudos\\_ambientais/ea27.html](http://www.rc.unesp.br/igce/aplicada/ead/estudos_ambientais/ea27.html)

<https://www.bio3consultoria.com.br/certificacao-ambiental/>