



UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
ADMINISTRAÇÃO

**PROJETO INTEGRADO**  
CERTIFICAÇÃO ISO 14000  
**ELECTROLUX**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

DEZEMBRO, 2019

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
ADMINISTRAÇÃO  
**PROJETO INTEGRADO**  
CERTIFICADOS ISO 14000  
**ELECTROLUX**

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:

ALINE GRASIELI S. S. GONÇALVES, RA 17001623  
FLORA REGINA GRASSI, RA 17001793  
JESSICA RIBEIRO RAMOS, RA 17001818  
MARIANE DE CASSIA DIAS, RA 17001174

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

DEZEMBRO, 2019

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA .....	6
3. PROJETO INTEGRADO .....	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES .....	7
3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA.....	8
3.3 AS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA 10	
3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL 13	
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO .....	16
4. CONCLUSÃO.....	18
REFERÊNCIAS .....	20

# 1. INTRODUÇÃO

A Electrolux, líder global em eletrodomésticos e aparelhos para uso profissional, desde sua fundação tem como filosofia desenvolver produtos, inovações e soluções baseadas nas reais necessidades de seus consumidores. A companhia está presente em 150 países e, por ano, vende mais de 60 milhões de produtos anualmente.

Fundada na Suécia, em 1919, a empresa tem hoje 55.400 funcionários em todas as suas operações pelo mundo e, em 2016, vendeu o equivalente a SEK 121 bilhões. Seu portfólio global apresenta refrigeradores, eletro portáteis, lavadoras, lava-louças, secadoras, aspiradores de pó, freezers, adegas, frigobares, micro-ondas, cooktops, fornos, fogões, coifas, depuradores, ar condicionado, climatizadores, purificadores de ar e de água, aquecedores de água, acessórios e utensílios de cozinha das marcas Electrolux, AEG-Electrolux, Eureka e Frigidaire.

Na América Latina, a marca possui sete plantas de produção distribuídas entre Brasil, Argentina e Chile, somando cerca de 11 mil empregados. O Brasil representa 60% nos resultados de vendas da América Latina e é a terceira maior operação no grupo, representando 12% da receita líquida nas vendas globais. Outros grandes mercados para a marca incluem Chile, México e Argentina. Em 2014, inaugurou um centro de atendimento em Bogotá, Colômbia.

No Brasil, a empresa chegou em 1926 e escolheu a cidade de Curitiba (PR) para sediar sua primeira fábrica após adquirir a marca local Prosdócimo. Hoje, conta com duas plantas fabris em Curitiba, uma em São Carlos (SP) e uma em Manaus (AM).

Os produtos da Electrolux vendem sob uma variedade de marcas (incluindo a sua própria), e são principalmente os principais aparelhos e aspiradores destinados ao uso do consumidor. A empresa também fabrica aparelhos para uso profissional. A Electrolux tem uma listagem primária na Bolsa de Valores de Estocolmo e é um constituinte do índice OMX Stockholm 30.

A empresa é oriunda de uma fusão de duas empresas - a Lux AB e a Svenska Elektron AB, a primeira uma fabricante consolidada e a segunda uma empresa mais jovem fundada por um ex-vendedor a vácuo que também era funcionário da antiga firma. As origens da Electrolux estão intimamente ligadas ao vácuo, mas hoje também produz grandes aparelhos.

Em 1919, uma aquisição da Svenska Elektron AB, Elektromekaniska AB, tornou-se Elektrolux a ortografia foi alterada para Electrolux em 1957). Inicialmente vendeu aspiradores de marca Lux em vários países europeus.

Em 1923, a empresa adquiriu a AB Arctic e posteriormente adicionou refrigeradores de absorção à sua linha de produtos. Outros aparelhos logo se seguiram, incluindo máquinas de lavar roupa em 1951, máquinas de lavar louça em 1959, e equipamentos de serviço de alimentação em 1962.

Embora a Electrolux tenha comprado várias empresas antes da década de 1960, essa década viu o início de uma nova onda de atividades de fusões e aquisições. A empresa comprou a Elektro Helios, a Elektra norueguesa, a Atlas dinamarquesa, a finlandesa Slev e a Flymo, et al., nos nove anos de 1960 a 1969. Esse estilo de crescimento continuou durante a década de 1990, quando a Electrolux adquiriu dezenas de empresas, incluindo, por um tempo, a Husqvarna.

## **Sustentabilidade**

A Electrolux tem a convicção que o sucesso da nossa empresa e iniciativas sustentáveis ambientais andam de mãos dadas. Oferecer produtos que respeitem o meio ambiente também contribui para economia de materiais, energia e água em nossos centros de produção, além de aumentar a demanda por nossos eletrodomésticos.

Estamos sempre preocupados em contribuir para a preservação do meio ambiente. Exemplo disso foi a substituição do CFC (clorofluorcarbono) em nossos condicionadores de ar por HCFC (Hidroclorofluorcarbono) e HFC (Hidrofluorcarbono), que não afetam a camada de ozônio e tem pouca ação sobre o efeito estufa.

Além disso, a Electrolux tem como objetivo estar sempre um passo à frente da legislação e das preocupações ambientais, uma vez que um número crescente de consumidores baseia suas decisões de compra no baixo consumo de energia, na conservação de água, no reduzido uso de detergente e na reciclagem de materiais.

Todas as unidades da empresa no Brasil foram certificadas pelo Sistema de Gestão de Qualidade (ISO 9001), e no Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001). Em Manaus, por exemplo, temos a primeira indústria de condicionadores de ar no Brasil com certificação ISO 14001.

A Electrolux possui um canal especial para conversar com você sobre meio ambiente e principalmente para esclarecer suas dúvidas no que se refere a meio ambiente sobre as atividades, produtos e serviços da empresa no Brasil e no mundo. Envie um e-mail para [meioambiente@electrolux.com.br](mailto:meioambiente@electrolux.com.br).

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para esse trabalho foi a ELECTROLUX desde sua fundação tem como filosofia desenvolver produtos, inovações e soluções baseadas nas reais necessidades de seus consumidores. A companhia está presente em 150 países e, por ano, vende mais de 60 milhões de produtos anualmente.

Fundada na Suécia, em 1919, a empresa tem hoje 55.400 funcionários em todas as suas operações pelo mundo e, em 2016, vendeu o equivalente a SEK 121 bilhões. Seu portfólio global apresenta refrigeradores, eletroportáteis, lavadoras, lava-louças, secadoras, aspiradores de pó, freezers, adegas, frigobares, micro-ondas, cooktops, fornos, fogões, coifas, depuradores, ar condicionado, climatizadores, purificadores de ar e de água, aquecedores de água, acessórios e utensílios de cozinha das marcas Electrolux, AEG-Electrolux, Eureka e Frigidaire.

Na América Latina, a marca possui sete plantas de produção distribuídas entre Brasil, Argentina e Chile, somando cerca de 11 mil empregados. O Brasil representa 60% nos resultados de vendas da América Latina e é a terceira maior operação no grupo, representando 12% da receita líquida nas vendas globais. Outros grandes mercados para a marca incluem Chile, México e Argentina. Em 2014, inaugurou um centro de atendimento em Bogotá, Colômbia.

Razão social LOJA ELECTROLUX COMERCIO VIRTUAL DE ELETRODOMESTICOS LTDA, cadastrada no CNPJ nº 13.986.197/00001-21, situado na Avenida Maringá nº 4000, bairro Atuba na cidade de Pinhais – PR, é uma das quatro empresas no Brasil.

No Brasil, a empresa chegou em 1926 e escolheu a cidade de Curitiba (PR) para sediar sua primeira fábrica após adquirir a marca local Prosdócimo. Hoje, conta com duas plantas fabris em Curitiba, uma em São Carlos (SP) e uma em Manaus (AM).

### **3. PROJETO INTEGRADO**

#### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

Os grupos dentro das organizações podem alterar o desempenho e a produtividade e conseqüentemente o desenvolvimento da própria instituição. As equipes de trabalho ou grupos de trabalho tem aumentado nos últimos anos. O primeiro aspecto de uma equipe é que ela tem que ter os mesmos objetivos que são comuns a todos, não só fazer parte de um departamento.

O segundo se refere à responsabilidade, ou seja, em quem recai a execução das atividades para atingir a finalidade. O terceiro seria o objetivo compartilhado. Devendo haver um esforço e comprometimento. Segundo Greenberg e Baron (1995) e González e Cols (1996), as equipes e grupos de trabalho tem suas diferenças. Nos grupos, há esforço individual, responsabilidade por resultados individuais, objetivo individual e unidades de trabalho independente.

Já as equipes o esforço é coletivo, a responsabilidade é compartilhada por resultados globais, objetivo de trabalho compartilhado e unidades de trabalho semiautônomas ou autônomas. Quando identificamos essas diferenças dentro da organização fica possível partir de um ponto para favorecer o desenvolvimento e a interação deles.

Existem estágios de desenvolvimento das equipes, que não necessariamente segue um padrão ou passos definidos, podendo passar por uns e depois voltar antes de ir para outro. Podemos citar cinco etapas:

- 1) Formação;
- 2) conflito;
- 3) Normatização;
- 4) Desempenho;
- 5) Desintegração.

Na formação se inicia os contatos entre os membros, identificação, forma de contribuir com os objetivos da equipe. O conflito se dá através do processo de ajuste ou negociação. O que depende das características de personalidade e cada um.

No mundo corporativo, o trabalho em grupo possui um papel essencial na criação e inovação dentro da companhia, bem como na solução de questões e problemas. Porém, para que seja, de fato, efetivo e construtivo, o trabalho em grupo não pode ser realizado de qualquer forma. Existem métodos e processos já instituídos no mundo empresarial que, quando bem aplicados, elevam de maneira significativa os resultados desse tipo de trabalho.

A RODA DE CONVERSA é considerada o método mais “básico”, mas é muito eficiente. Através da organização do grupo em uma roda, de maneira que todos os participantes possam se enxergar, um mediador responsável propõe o assunto ou questionamento a ser discutido.

O ato de conversar, de modo geral, promove uma ampla troca de experiências, desabafos e opiniões. Assim, a Roda de Conversa estimula essa troca e é capaz de gerar uma rica produção de dados significativos. Os atos de concordar, discordar e complementar as falas anteriores promovem o aprofundamento e maior reflexão das questões propostas

O Open Space é bastante utilizado quando se precisa mediar e discutir questões com grupos grandes e diversos. Através da criação de um “espaço aberto” (open space), os próprios participantes propõem e se responsabilizam pelos temas a serem abordados, criando a agenda da reunião/evento.

Esse método é uma maneira de transformar cada membro do grupo em protagonista do processo, fazendo uso da capacidade de auto-organização do grupo como um todo. Geralmente, o open space é utilizado para planejamento de ações, resolução de conflitos e para a geração de novas ideias.

## **3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA**

Método dedutivo: método racionalista, que pressupõe a razão com a única forma de chegar ao conhecimento verdadeiro; utiliza uma cadeia de raciocínio descendente, da

análise geral para a particular, até a conclusão; utiliza o silogismo: de duas premissas retira-se uma terceira logicamente decorrente

Método indutivo: método empirista, o qual considera o conhecimento como baseado na experiência; a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta e são elaboradas a partir de constatações particulares.

Método dialético (Hegel, G.): empregado em pesquisa qualitativa, considera que os fatos não podem ser considerados fora de um contexto social; as contradições se transcendem dando origem a novas contradições que requerem soluções.

Pesquisa quantitativa: considera que tudo é quantificável, o que significa traduzir opiniões e números em informações as quais serão classificadas e analisadas.

Pesquisa qualitativa: considera que existe uma relação entre o mundo e o sujeito que não pode ser traduzida em números; a pesquisa é descritiva, o pesquisador tende a analisar seus dados indutivamente.

A Electrolux acredita que assuntos empresariais e ambientais andam de mãos dadas. Fornecer produtos seguros é um bom negócio, pois ajuda a criar demanda para nossos produtos, economiza material, energia e água em nossos centros de produção. A Electrolux objetiva estar sempre um passo à frente da legislação e das preocupações ambientais dos clientes, pois um número crescente de clientes baseia suas decisões de compra no baixo consumo de energia, na conservação de água, no reduzido consumo de detergente e na reciclabilidade.

Todas as unidades no Brasil foram certificadas pelo Sistema de Gestão de Qualidade (ISO 9000), e no Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) podemos citar Manaus como a primeira indústria de condicionadores de ar certificada ISO 14001 no Brasil e Curitiba como a primeira indústria de linha branca certificada ISO 14001 no Brasil.

No Brasil, a Sustentabilidade baseia-se em três pontos principais - Respeito ao Meio Ambiente - Relacionamento com os Funcionários: - Preocupação com a comunidade.

Para estruturarmos e direcionarmos nossas ações, alinhando-as com a orientação de nossa matriz na Suécia, formamos um Comitê de Sustentabilidade, com o apoio de todas as diretorias. Assim podemos agir estrategicamente, envolvendo toda a Electrolux

e desenvolvendo atitudes concretas de Sustentabilidade, também comparadas com as melhores práticas do mercado brasileiro.

A Electrolux desde de 2008 vem reutilizando água de reuso nos vasos sanitários, sistema de irrigação dos jardins da Unidade e no processo da ETE que não requer água diretamente do poço tubular profundo nos processos de preparação de cal, tanque de floculante e na lavagem do piso na área da ETE. Toda água de reuso disponibilizada no reservatório de 5m<sup>3</sup> que não é utilizada nos testes de lavadoras, é monitorada através de dois hidrômetros independentes, que monitoram as águas de reuso dos vasos sanitários dos vestiários e os dos 45 pontos de distribuição de água de reuso nos jardins

### **3.3 AS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA**

Atualmente, vivenciamos novas formas de desenvolvimentos em organizações que ocorrem mudanças mundiais. Uma das consequências desse ocorrido é a valorização do trabalho em equipe e também inovações tecnológicas, e conseqüentemente com essas transformações, o trabalhador se vê em grandes e constantes desafios.

O desafio de acompanhar as mudanças do dia-a-dia, da competição do mercado global, o desafio de aliar-se às novas tecnologias e o desafio de saber agir diante de um ambiente em permanente transformação.

A revolução industrial foi um conjunto de mudanças que tem como principal característica a substituição do trabalho artesanal pelo assalariado com o uso das máquinas, como muitos empresários desejavam lucrar mais, o trabalhador era explorado sendo obrigado a trabalhar várias horas por dia por um salário baixo.

Além disso, mulheres e crianças também eram obrigadas a trabalhar para sustentar sua família, também aconteceu de alguns trabalhadores se revoltaram com as péssimas condições de trabalho, e começaram a sabotar as máquinas, porém também surgiram nessa época alguns movimentos com a intenção de defender os trabalhadores.

O padrão Fordismo que se tornou referência mundial tinha por finalidade atender a uma divisão social e técnica do trabalho entre as ações intelectuais e instrumentais, em

relações de classes bem definidas que determinavam as funções a serem exercidas por dirigentes e trabalhadores no mundo da produção, o que resultou em processos educativos que separavam a teoria da prática.

Os sistemas de produção, ou modalidades produtivas, são estratégias tomadas no âmbito da administração de empresas para organizar a produção ou prestação de serviços. A aplicação de um modelo ou outro em massa pela sociedade resulta em efeitos diretamente sentidos na economia, na sociedade e também no espaço geográfico.

Os principais tipos de produção, que se aplicaram completamente nas cadeias produtivas industriais, mas que podem ser vistos em outras esferas da economia (e até fora dela), são: taylorismo, fordismo e toyotismo.

Taylorismo: também conhecido como Administração Científica, o Taylorismo é um sistema de administração de empresas muito aplicado à indústria e que foi elaborado por Frederick W. Taylor (1856-1915). As premissas desse sistema são: a máxima produtividade através de padrões repetitivos dos trabalhadores e das máquinas, uma ampla divisão de tarefas, funções repetitivas e otimização do trabalho para a aplicação de um sistema de produção em massa.



Fordismo: elaborado por Henry Ford (1863-1947), é frequentemente entendido como uma aplicação do Taylorismo ao sistema de produção fabril das empresas Ford. Apesar de manter as premissas de Taylor para a produção em massa — esforço repetitivo, distribuição de tarefas e alienação do trabalho —, o Fordismo apresentava as suas especificidades.

A principal delas foi a inserção da esteira na cadeia produtiva, permitindo com que o produto em fase de confecção chegasse mais rapidamente ao trabalhador, possibilitando o aumento da produtividade. As chamadas “linhas de montagem” são a principal herança do fordismo nos dias atuais.



Com a difusão dos sistemas de produção em massa, sobretudo no início do século XX, a sociedade industrial passou a acumular uma grande quantidade de produtos em seus estoques, com a intenção de que as mercadorias ficassem mais baratas e, assim, mais acessíveis. Por outro lado, essa produção fordista/taylorista foi um dos fatores que desencadearam a crise econômica que culminou na quebra da Bolsa de Nova York em 1929, que foi notadamente uma crise de superprodução.

Toyotismo: também chamado de sistema de produção flexível, o toyotismo foi criado na década de 1970 por Taiichi Ohno (1912) e Eiji Toyoda (1913-2013) e diretamente aplicado nas linhas de produção da Toyota. Diante do panorama da crise do petróleo de 1970, das peculiaridades da economia japonesa e das limitações do fordismo, o toyotismo foi elaborado com base nas seguintes premissas: a) produção flexível e não

mais em massa, mas variando de acordo com a procura; b) maior rapidez no processo produtivo (just in time); c) o mesmo trabalhador realiza múltiplas funções; d) não necessidade de estocagem; e) produtos não necessariamente padronizados



Com o avanço do toyotismo pelo mundo ao final do século XX e o fortalecimento do sistema neoliberal, houve diretas consequências, como a desregulamentação progressiva do trabalho, o enfraquecimento dos sindicatos, a tecnologização da produção e o conseqüente deslocamento dos trabalhadores para o setor terciário.

Como podemos notar, as diferentes estratégias de produção reverberam em transformações fortemente sentidas pelas sociedades, sobretudo no que diz respeito aos padrões de consumo e de trabalho. Com isso, nota-se que compreender esses sistemas de produção é também conhecer melhor alguns dos aspectos que produzem e transformam as relações sociais e a dinâmica do espaço geográfico econômico.

### **3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL**

O termo Meio Ambiente é muito discutido em muitas empresas.

Pois procuram melhorar seus processos e de forma sustentável uma nova atitude de inovação.

Para que uma empresa garanta o seu Certificado ISO **14000**, ela deve se comprometer com as leis previstas na legislação ambiental de seu país. Este certificado simboliza que determinada empresa tem preocupação com a natureza e possui responsabilidades com o meio ambiente.

Será abordado em conjuntos muitos aspectos ao Meio Ambiente para que haja uma ênfase em sua utilização.

Com que essas inovações lei da ABNT NBR ISO 14000, sofre adaptações onde também entrara a ISO 9000 e a ISO 14001

Suas formas de conceitos são bem relacionadas, pois juntas complementam uma a outra, para que as empresas que entram neste ramo de sustentabilidade possam cumprir seu dever de responsabilidade integralmente, tanto quanto seu desempenho econômico, social.

Utilizar práticas sustentáveis, dentro ou fora da empresa, auxilia no aumento da resiliência da empresa em possíveis novas crises. Isso porque é de interesse global que atitudes sustentáveis mantenham a economia estabilizada e funcional.

## **ELECTROLUX**

A Electrolux é uma empresa multinacional fundada na Suécia em 1919 e instalada em mais de 150 países, mais antes que ela se espalhasse pelo mundo todo, a Electrolux teve que se adaptar as normas do país.

A Suécia teve o princípio da lei em 1970, mais somente em 1972 ela veio a vigorar, na então chamada lei de Estocolmo, onde proclamaria as diversidades entre Homem e Meio Ambiente.

Foi abordado o tema sobre os impactos internacionais pelo processo capitalista durante a segunda revolução industrial, pois os gases atmosféricos estavam acima do permitido em cada país.

Com isso a Electrolux, adaptou com as normas da lei de Estocolmo, com a nova forma de produção mais sustentável, respeitando sua versatilidade.

Os pontos positivos e negativos giram em torno de qualquer empresa, não seria diferente com a Electrolux.

### **PONTOS POSITIVOS.**

- Houve uma melhoria no processo industrial da Electrolux, com isso começou a se ver com outros olhos sua forma de inovar;
- Reduziu o consumo de água de sua produção em 70% e sua reutilização;
- Consumo de energia na área administrativa com computadores;
- Captação das águas da chuva;
- Reaproveitamento dos plásticos;
- Reciclagem de seus produtos;

### **PONTOS NEGATIVOS.**

- A principal matéria prima da Electrolux, é o minério de ferro, para transformar em produtos.
- Esse minério de ferro vem extraído de uma rocha, passando por diversos processos. E a Electrolux compra de outra empresa para agilizar o processo de fabricação.

Toda empresa quando preocupada com sua gestão empresarial, foca na diversidade, comprometimento econômico, social, e ambiental, trazendo valores de sustentabilidade para o meio ambiente, tão antes castigado pela ação antrópica, que nos traz uma falta de olhar mais humano, para deixarmos um mundo mais sustentável para nossos filhos.

**ABNT** é a sigla de Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT NBR ISO 14001 garante a redução da carga de poluição gerada por essas organizações porque envolve a revisão de um processo produtivo visando à melhoria contínua do desempenho ambiental, controlando insumos e matérias-primas que representem desperdícios de recursos naturais.

Certificar um Sistema de Gestão Ambiental significa comprovar junto ao mercado e a sociedade que a organização adota um conjunto de práticas destinadas a minimizar impactos que imponham riscos à preservação da biodiversidade.

Podendo aplicar a lei P.C.A (Plano de Controle Ambiental) onde consiste em um objetivo de identificar, a propor medidas mitigadoras geradas por empreendimentos de médio porte. Este plano deverá expor de forma clara, SUA INCERSÃO no Meio Ambiente.

Colocando também a lei R.D.P.A (Relatório de Detalhamento de Programa Ambiental) documento que traça todas as ações e os programas de gerenciamento das questões ambientais de uma obra, sendo condicionada pela emissão de licença de instalação de um empreendimento.

### **3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

Uma empresa de porte internacional como a ELECTROLUX precisa ter a comunicação como uma ferramenta essencial para seu desenvolvimento, somente na América Latina a empresa possui cerca de 11 mil funcionários, para chegar nesse estágio e se manter nele é preciso muita clareza e foco. É imprescindível ter Planejamento, Estratégia e Execução.

É preciso ter uma equipe bem estruturada que vise o bem em comum, todos são importantes nesse processo de comunicação, desde os vendedores das lojas que lida diretamente com o consumidor final como os diretores que tomarão as grandes decisões.

Outro ponto importante é o Feedback, um dos lemas da empresa é entender as necessidades e desejos de seu consumidor, para isso ter uma gestão das informações é de extrema importância para a empresa, pois não basta desenvolver um lindo produto que não seja pratico na sua utilização, a comunicação entre as equipes de relacionamento e de designers é fundamental.

Empresas desse porte que tem uma marca tão consolidada tem um departamento específico para a gestão de crises de imagem, esse é um assunto que não pode ser tratado de maneira superficial, é preciso preservar a imagem da empresa a todo custo, pois o valor que a marca agrega ao produto é imensurável em muitas empresas, principalmente empresas com sedes em diversos países, visto que não tem diferenciação da ELECTROLUX do Brasil e do Chile, todas são apenas uma a ELCTROLUX.

O processo de construção de uma marca leva tempo e as organizações devem tratar o assunto com muita atenção, é preciso estar atento a todos os tipos de comunicação,

desde a comunicação entre os funcionários da empresa na comunicação do cotidiano para saber as críticas e sugestões de seus funcionários, a criatividade precisa ser estimulada, pois isso trará resultados para a empresa, até a comunicação com os meios de imprensa.

A comunicação externa é considerada um dos principais focos de uma empresa, durante muito tempo a publicidade era feita somente me revistas, rádio, jornais e TV, atualmente com o mundo digital em alta, as empresas precisam estar ativas nas redes sociais, os consumidores passam muito tempo nesse meio, mas como em todos os setores é preciso ter uma comunicação eficiente, é preciso definir o público alvo, definir a mensagem a ser passada para determinado público, selecionar os canais de rel. as equipes conseguem monitorar se os consumidores têm reclamações e se elas estão sendo atendidas ou se tem sugestões que podem ajustar nos pacionamento. A ELECTROLUX está presente em todas as redes sócias, lárocessos de desenvolvimentos de novos produtos.

A definição para a empresa ter uma boa comunicação tanto interna quanto interna é ter bem desenvolvido o Planejamento, a Estratégia e a Execução.

## 4. CONCLUSÃO

A humanidade está chegando a conclusão, quase matemática e comprovada cientificamente, que as formas de utilização das fontes de energia estão ultrapassadas, mas sim que o modelo de exploração conhecido está levando o planeta à exaustão, diante da escassez dos recursos disponíveis.

A falta de comprometimento com o futuro, gera problemas e situações desastrosas, um pensamento que tudo é único, e pode ser usado no limite. Esquecendo que o meio ambiente, continua a ser nosso maior patrimônio, e o desrespeito a natureza gera o fim das águas potáveis, as florestas desmatadas, as nascentes dos rios secas, animais extintos.

Devemos ter consciência que a natureza nos ensina, e que tudo o que necessitamos está disponível, restando apenas a nós a sabedoria de encontrar as formas equilibradas para prover as nossas necessidades sem provocar o esgotamento da fonte, pois são suficientes para a solução das necessidades não só da espécie humana, mas também de todos os seres vivos. Isso requer uma mudança radical na forma de enxergar os elementos naturais.

Como somos tripulantes de uma mesma nave temos que conviver com os mais diversos posicionamentos de como utilizar as nossas fontes de energia, bem como a forma de encarar as dádivas que ela nos proporciona.

A empresa Electrolux, pensando um pouco a frente, começou o movimento para poder salvar o planeta, foi a primeira empresa a se preocupar, e colocar em prática. Devido aos diversos países que ela tem suas filiais.

Concordamos que mudar os conceitos do ser humano, é muito complexo, tende a ter tempo, disposição, conscientização, determinação, e um processo contínuo. Ainda estamos longe do ideal, porém já se avançou muito na preservação do meio ambiente. Continuemos a pensar no futuro, e assim viver um presente, com mais qualidade para todos.

DNV·GL

# MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No: 2000-SKM-AQ-437 / 2000-SKM-AE-343 Initial certification date: 27, September, 1991 (9001)  
23, June, 1997 (14001) Valid: 30, June, 2015 - 30, June, 2018

This is to certify that the management system of

**Electrolux Laundry Systems Sweden AB**  
Ringvägen 14, 341 80, LJUNGBY, Sweden

has been found to conform to the Management System standards:

**ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004**

This certificate is valid for the following scope:

**Design and manufacturing of professional laundry equipment including software development**

Place and date:  
**Solna, 02, June, 2015**



1053  
ISO/IEC 17021

For the issuing office:  
**DNV GL - Business Assurance**  
Box 6046/Memvärsngatan 9, 171 06,  
Solna, Sweden

*Ann-Louise Pätt*  
**Ann-Louise Pätt**  
Management Representative

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.  
ACCREDITED UNIT: DNV GL Business Assurance Sweden AB, Box 6045, 171 06 Solna, Sweden. TEL: +46 8 587 940 00. <http://assurance.dnvgl.com>

## REFERÊNCIAS

<https://www.busindokaryaprima.com/2018/01/08/electrolux-introduction/>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Electrolux>

"Electrolux Group Headquarter". Electrolux. Retrieved 8 May 2014.

<http://www.ihu.unisinos.br/186-noticias/noticias-2017/570888-debate-teorico-sobre-o-lugar-do-trabalho-na-sociedade-contemporanea-em-edicao22-Agosto-2017>

<https://prezi.com/hajq1qylfqzh/relacoes-de-trabalho-e-trabalho-na-sociedade-contemporanea/Andressa-Klein>

Updated 28 May 2015

<https://loja.electrolux.com.br/institucional/quem-somos>

Newtron Jhon, W. Comportamento Organizacional

<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2001-act-460.pdf>

<https://www.significados.com.br/iso-14000/>

<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/estocolmo-72.htm>

<http://www.electrolux.com.br/global-pages/footer-menu/superior/about-us/ambiente-e-sustentabilidade/>

<http://www.madeira.ufpr.br/disciplinasghislaine/iso-14001-2004.pdf>

<https://www.conversasustentavel.com.br/blog/2010/03/15/electrolux-reduz-consumo-de-agua-e-energia-com-a-inovacao-de-processos-industriais/>

<file:///C:/Users/cachu/Downloads/electrolux-projeto.pdf>

<http://patriciaguarnieri.blogspot.com/2011/10/electrolux-e-premiada-pela-onu-e-ipra.html>

<http://www.abnt.org.br/certificacao/tipos/sistemas#faqnoanchor>

Auxilio da Técnica de Meio Ambiente Julia Mara Guimarães (Etec Vargem Grande do Sul)

# **ANEXOS**