



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

CERTIFICAÇÃO ISO 14000

INTERNATIONAL PAPER

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2019

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
PROJETO INTEGRADO
CERTIFICAÇÃO ISO 14000
INTERNATIONAL PAPER

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:

MIRIAN SALES CACHOLI, RA 17001831

SUELEN RIBEIRO, RA 17001860

VANESSA SANCHES ESTEVAM, RA 17001782

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, 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	14
3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.	20
3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL.....	22
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO.	24
4 CONCLUSÃO	27
REFERÊNCIAS	29

1.INTRODUÇÃO

O objetivo do presente trabalho é apresentar os conhecimentos obtidos através de estudos relacionados as matérias especificadas a seguir, principalmente o processo de certificação ISO 14000 de uma empresa real.

A empresa escolhida foi a International Paper do Brasil Ltda., fabricante de embalagens, celulose e papéis.

Foi realizada a escolha dessa empresa por ser uma empresa referência no quesito sustentabilidade e meio ambiente, o que despertou o interesse em conhecer um pouco mais a fundo tal empresa.

O presente projeto será elaborado com o objetivo de apresentar os seguintes estudos: Comportamento Humano nas Organizações: serão contextualizados os grupos e equipes na organização, assim como descrito sobre os métodos e técnicas para estudo e trabalho com grupos.

Metodologia Científica: será apresentado o conceito dos métodos: indutivo, dedutivo e dialético, bem como dos métodos quantitativos, qualitativos e mistos. Aqui será apresentado também a pesquisa feita sobre a certificação ISO 14000 da empresa e os benefícios obtidos por meio da obtenção da certificação. A pesquisa será baseada em um método indutivo, sendo feita uma análise de informações para se chegar à conclusão que é apresentar os benefícios obtidos pela empresa International Paper pela implantação da certificação ISO.

Relações de Trabalho na Sociedade Contemporânea: serão comentados os aspectos relacionados à sociologia nas organizações e à sociologia do trabalho. A ênfase será a respeito da burocracia envolvendo o processo de certificação ambiental das empresas e sobre a saúde dos trabalhadores de empresas consideradas potencialmente poluidoras.

Comunicação e Expressão: serão apresentadas técnicas de eficácia na comunicação escrita e oral.

Ao final do presente Projeto Interdisciplinar será apresentado uma conclusão descrevendo os principais pontos abordados.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A International Paper é uma das empresas líderes mundiais na produção de celulose, papel e embalagens, com 53 mil funcionários em mais de 24 países. Ao mesmo tempo em que a International Paper continua a evoluir e se adaptar dentro de um mercado global em constante evolução, uma coisa permanece constante: nosso compromisso firme em fazer a coisa certa pelos motivos certos.

A International Paper (NYSE: IP) é líder global em papel e embalagens com operações de fabricação na América do Norte, América Latina, Europa, Norte da África, Índia e Rússia. Sediada em Memphis, Tennessee, a empresa emprega aproximadamente 53 mil pessoas e está estrategicamente localizada em mais de 24 países atendendo a seus clientes no mundo todo. As vendas líquidas da International Paper em 2018 foram de US\$ 23 bilhões.

Sobre a International Paper

Transformamos recursos renováveis em produtos recicláveis dos quais as pessoas dependem diariamente. Somos um dos líderes mundiais na produção de celulose, papel e embalagens, com 53 mil funcionários em mais de 24 países.

Criamos:

- Embalagens que conservam, protegem e promovem os produtos, permitindo o comércio mundial.
- Celulose para fraldas, disse e outros produtos de higiene pessoal que promovem a saúde e o bem-estar.
- Papéis que facilitam a educação e comunicação.

Nossa equipe global está empenhada em fortalecer nossas equipes e as

Comunidades onde vivemos e trabalhamos, usar todos os recursos de maneira responsável e eficiente, assegurar que nossos negócios sejam seguros, bem-sucedidos e sustentáveis para as futuras gerações.

Nossa Visão:

Estar entre as empresas mais bem-sucedidas, sustentáveis e responsáveis do mundo.

Nossa Missão:

Melhorar a vida das pessoas, o planeta e a performance da nossa empresa, transformando recursos renováveis em produtos dos quais as pessoas dependem diariamente.

Fazemos a coisa certa, do jeito certo, pelas razões certas, o tempo todo: esse é o jeito IP. O Novo Jeito IP é como vamos além de apenas fazer as coisas certas; é o modo como criamos valor para todos os nossos públicos de interesse por muitas gerações.

Fazemos isso:

- Sustentando florestas.
- Investindo em pessoas.
- Melhorando nosso planeta.
- Criando produtos inovadores.
- Entregando uma performance inspiradora.

O Novo Jeito IP é a nosso enquadramento estratégico para concretizar nossa visão de estar entre as empresas mais bem-sucedidas, sustentáveis e responsáveis do mundo.

A International Paper do Brasil Ltda. é uma empresa localizada na Rodovia SP 340 Km 171, Sn, Vila Champion, Mogi-Guaçu, SP, CEP 13845-901, inscrita no CNPJ:52.736.949/0001-58, telefone (19) 38618518 / (19) 38618542, e-mail: fiscalizacao@ipaper.com website: <http://www.internationalpaper.com/pt/inicio>

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O trabalho em grupo é essencial no mundo profissional, mas também pode ser importantíssimo em outras áreas da sua vida.

O ser humano é uma criatura extremamente social. A colaboração entre indivíduos tem, há muito tempo, sido considerada a responsável pela evolução de nossa espécie por muitos estudiosos da antropologia.

Hoje, o trabalho em grupo é uma parte fundamental do nosso dia a dia.

Começamos a conviver com ele desde cedo – na família, escola e, futuramente, no ambiente de trabalho.

O trabalho em grupo acontece quando várias pessoas trabalham em conjunto, buscando um único objetivo. Ao ouvir esse termo, muitas pessoas se lembram imediatamente dos tempos de escola. E as tarefas em grupo dadas pelos professores, na verdade, são um ótimo exemplo para entender esse conceito.

Em um trabalho em grupo, cada integrante possui uma tarefa para desempenhar.

Apesar de distintas, todas elas visam um objetivo em comum. Entenda o que é trabalho em grupo.

Por exemplo, nas tarefas escolares, é comum que cada um dos integrantes fique com um capítulo para resumir ou um tema para entender. No final, os trabalhos individuais são unidos, formando uma apresentação única.

Em uma empresa, também podemos encontrar diversos exemplos de trabalhos em grupo. É o caso com equipes multiprofissionais. Veja esse exemplo:

Para elaborar uma campanha de marketing para o Natal, uma loja varejista contou com a colaboração de uma equipe, formada por:

- Um publicitário, que planejou a temática, estratégia e identidade da campanha;
- Um designer, que criou a comunicação gráfica da promoção;
- Um programador, que preparou o sistema de compras online para o evento;
- Um especialista em marketing digital, que planejou a divulgação nas mídias sociais;
- Um gestor de vendas, que preparou a equipe de vendedores de acordo.

Como você pode ver, existem muitas pessoas envolvidas em cada processo dentro de uma empresa. Nem sempre, elas trabalham com a mesma tarefa ou a mesma etapa, mas o objetivo é sempre o mesmo.

Qual a diferença entre trabalho em grupo e trabalho em equipe?

O trabalho em grupo não deve ser confundido com o trabalho em equipe. Embora ambos sejam importantíssimos, eles possuem características únicas e não se referem ao mesmo conceito.

O trabalho em grupo, como vimos, trata-se de indivíduos realizando tarefas diferentes. Juntos, esses esforços atingirão um único objetivo.

Já no trabalho em equipe, todos os indivíduos estão trabalhando de maneira colaborativa na mesma tarefa ou etapa. No exemplo do tópico anterior, cada uma das etapas pode contar com uma equipe, ao oposto de um único profissional:

- Uma equipe de publicidade colaborando para criar a estratégia e identidade da campanha;
- Uma equipe de design que produz todas as comunicações visuais;
- Uma equipe de programação para preparar o sistema;
- E assim por diante.

Ou seja, o trabalho em grupo engloba o trabalho de diferentes equipes, em diferentes etapas de um procedimento. Trabalho em grupo x Trabalho em equipe: qual é a diferença?

A importância do trabalho em grupo o ser humano depende profundamente da sua convivência em sociedade para sobreviver. Uma pessoa, apenas, não pode fazer todas as coisas.

Já imaginou se você precisasse plantar tudo que consome, tecer e costurar suas roupas e fazer tudo que precisa do zero? Certamente, nossa sociedade não seria tão avançada quanto é. O trabalho em grupo foi essencial para nosso desenvolvimento como sociedade.

O trabalho em grupo é importante justamente porque cada indivíduo pode contribuir de maneira distinta para um objetivo. Com a diversidade que esse método proporciona, é possível aproveitar diferentes talentos e habilidades para tornar-se um projeto verdadeiramente incrível.

A colaboração de diferentes áreas de conhecimento possibilitou inúmeros avanços para a humanidade. Inclui-se aí o Coaching, que conta com contribuições de diferentes ciências, como a Psicologia, Sociologia e Antropologia.

O trabalho em grupo possibilita, então, que:

- Estratégias se tornem mais abrangentes;
- Conhecimentos se tornem mais complexos;

- Informações sejam interligadas e confirmadas;
- Que projetos e processos sejam otimizados e aperfeiçoados;
- Surjam novas áreas de estudo;
- Indivíduos se especializem.

E esses são apenas alguns exemplos. Além de fundamental para nossa sobrevivência, o trabalho em grupo também é o responsável pela evolução da nossa sociedade!

O que esperar de cada membro do grupo?

Em um grupo funcional, cada um tem o seu papel. Um dos principais requisitos para que o trabalho em grupo apresente um bom desempenho é que seus membros operem em harmonia, sem ultrapassar seu lugar no grupo.

Vamos voltar ao exemplo do trabalho escolar: imagine que um texto foi dividido em cinco temáticas. Cada um dos membros do grupo precisará falar sobre uma delas. No entanto, um dos membros decide abordar sua parte e uma parte à mais, para que seu discurso se torne mais completo.

Embora a intenção desse integrante fosse boa – melhorar o conteúdo apresentado

– Muito provavelmente essa ação prejudicou a apresentação final. Dois membros falaram sobre o mesmo tema, tornando-a repetitiva.

O mesmo acontece no ambiente de trabalho, quando um colaborador tenta realizar trabalhos além do seu escopo. Nesse caso, os resultados podem ser ainda mais graves, já que cada profissional é especialista em sua área.

O que o grupo espera de seu líder?

A discussão sobre o que deve ser esperado de cada membro do grupo nos leva a um papel importantíssimo: o do líder. Sem uma liderança adequada, é praticamente impossível realizar um bom trabalho em grupo. Entenda por que:

É papel do líder delegar, harmonizar e planejar a execução do trabalho como um todo. Sem alguém para planejar as etapas, determinar como cada indivíduo pode contribuir e como melhor unir as partes do trabalho, seria extremamente difícil coordenar esse tipo de tarefa.

No exemplo do trabalho escolar, sem que um dos integrantes dividisse as temáticas no texto e as delegasse para cada um, a ocorrência de informações repetidas ou faltantes na apresentação final seria muito maior.

Da mesma forma, uma empresa precisa de líderes para cuidar do planejamento estratégico de seus processos. É de responsabilidade de um líder no trabalho em grupo:

- Planejar a execução completa do projeto;
- Organizar quais setores estarão envolvidos no projeto;
- Delegar as tarefas para seus determinados setores;
- Definir cronogramas, prazos, metas e métricas de desempenho;
- Certificar-se de que todas as partes estão sendo **executadas corretamente**, garantindo a qualidade do resultado final.

Conflitos no trabalho em grupo

É claro, quando lidamos com indivíduos distintos, é inevitável que surjam conflitos. Um bom líder deve estar preparado para gerir os relacionamentos e solucionar esse tipo de situação. Para isso, é essencial contar com habilidades específicas, como assertividade, boa comunicação e empatia.

Confira os maiores desafios para líderes quando falamos de conflitos no trabalho em grupo:

- **Problemas de comunicação:** a comunicação interna das equipes já é complexa para se lidar. Quando falamos de diferentes setores, pode ser ainda mais difícil alinhar todas as tarefas, requisitos e expectativas.

- **Delegação inadequada:** infelizmente, é muito comum que líderes tenham dificuldades em delegar tarefas corretamente. Normalmente, esse problema está relacionado com a falta de conhecimento sobre as habilidades e responsabilidades de cada colaborador. Um profissional que sente que são exigidas dele tarefas fora do escopo de sua especialização pode sentir-se desmotivado e desrespeitado.

- **Clareza de requisitos:** como se está trabalhando com diferentes setores, é fundamental que um especialista defina os requisitos para que cada um deles execute sua parte do trabalho. É muito comum, por exemplo, que o briefing esteja incompleto ou que falem características ou funções vitais para a continuidade do projeto.

- **Dificuldades de relacionamento:** gerir diferentes indivíduos e personalidades pode ser um dos maiores desafios de um líder. Muitas vezes, os colaboradores entram em conflito por motivos pessoais, não relacionados com a empresa.

Possuir empatia e boas habilidades de comunicação é essencial para solucionar esses problemas.

Um bom líder deve saber solucionar os conflitos no grupo.

7 dicas para otimizar a performance do trabalho em grupo em sala ou nas empresas

Agora que você já entende melhor o que é o trabalho em grupo e sua importância para os processos, é hora de aprender como otimizar sua performance!

Essas dicas podem ser aplicadas tanto para o ambiente escolar quanto em empresas. Confira:

1: DEFININDO O TAMANHO DO GRUPO

O tamanho do grupo ou quais setores estarão envolvidos no projeto nunca deve ser uma decisão arbitrária. Pelo contrário, essa é uma das partes mais importantes do planejamento estratégico de um trabalho em grupo.

Como regra geral, o tamanho do grupo deve ser definido com o objetivo do processo em mente.

Por exemplo, se um grupo de alunos deve apresentar um seminário, montar um grupo com poucos membros pode sobrecarregar cada indivíduo. Já o oposto pode fazer com que os alunos tenham pouco a dizer e apresentem dificuldades para dividir o conteúdo. Da mesma maneira, em uma empresa, é fundamental pensar cuidadosamente quais são os setores que precisam estar envolvidos.

2: DELEGANDO COM RESPONSABILIDADE: PAPÉIS E PERFIS

Quando se tratam de diferentes setores, é simples dividir as responsabilidades: uma lida com sua especialidade. No entanto, nem sempre as coisas são tão pretas e brancas. É comum que algumas especialidades se sobreponham. Nesse caso, é papel do gerente levantar as capacidades e requisitos de cada uma das equipes. 10

Dentro das equipes, também deve existir delegação. O mesmo é verdade para grupos de alunos. O ideal é identificar os perfis de cada indivíduo e distribuir responsabilidades de acordo. Veja o exemplo de alguns papéis:

- **Mediador:** faz a gestão de relacionamentos e garante que todas as informações estão claras para os membros do grupo.

- **Relator:** tem habilidades em fazer registros e se comunicar, sendo o porta-voz do grupo.

- **Monitor de recursos:** garante que todos os membros do grupo possuam o que precisam para concluir suas tarefas.

- **Cronômetro:** controla o tempo das atividades, adequação com prazos e metas.

- **Harmonizador:** garante que todos estão em acordo e que os relacionamentos funcionem bem. É um motivador nato.

A delegação é essencial para a organização.

3: METAS REALISTAS, PORÉM DESAFIADORAS

Sem a definição de metas, é impossível medir o desempenho ou alcançar os objetivos do projeto. Elas ajudam a motivar os indivíduos do grupo e impulsionar as tarefas na direção correta.

No entanto, para que funcionem bem, as metas devem se situar em um delicado equilíbrio entre o que é plausível e o que é desafiador.

Sem desafios, as equipes se acomodam. O desempenho nunca irá aumentar se os gerentes e gestores não trabalharem para incentivar suas equipes a ir sempre além.

No entanto, estabelecer metas não realistas pode ser um golpe enorme na motivação. Quando percebem que nunca conseguirão cumprir as metas, os colaboradores acabam por desistir.

4: FACILITE A COMUNICAÇÃO

É essencial que a comunicação entre equipes e indivíduos seja muito eficiente.

Deve estar claro para todos os integrantes do grupo quais são suas responsabilidades, o que esperar e o que eles precisam dos outros.

É papel do líder agir como facilitador dessa comunicação. Como em um grupo, o trabalho é composto de diferentes partes individuais, é fundamental que elas estejam em harmonia.

5: RECONHEÇA O VALOR DE CADA EQUIPE

Nenhum grupo de mantém motivado – e, portanto, produtivo – se seu valor não é reconhecido. Um bom líder deve celebrar vitórias, confiar na capacidade de seus liderados e incentivá-los a tomar iniciativas e fazer sugestões. Sua equipe deve sentir-se reconhecida e valorizada.

6: DEFINA LIMITES

Parte de uma delegação eficiente é garantir que os termos sejam cumpridos.

Mesmo quando um líder distribui as tarefas adequadamente, é muito comum que alguns indivíduos ultrapassem os limites estabelecidos – para mais, ou para menos.

É papel do líder reforçar os limites e garantir que todos estão cumprindo com suas responsabilidades e respeitando o espaço dos outros membros.

7: ESTEJA DISPONÍVEL

A eficiência do trabalho em grupo depende diretamente da comunicação aberta, harmonia entre os integrantes e clareza da comunicação, como já estabelecemos. Uma das responsabilidades mais importantes do líder é, portanto, fazer-se disponível para solucionar eventuais dúvidas e problemas.

Para garantir que todos os seus liderados sempre se sintam à vontade para esclarecer esses pontos com você, siga essas dicas:

- **Não puna sugestões e iniciativa.** Mesmo que algo não seja viável ou tenha dado errado, prefira elogiar a para a atividade e buscar uma solução em conjunto.

- **Dê feedback, tanto positivo quanto negativo.** Faça isso de maneira empática e sensível, de preferência de maneira particular.

- **Reforce que os membros do grupo podem te procurar a qualquer momento** caso tenham dúvidas ou problemas.

- **Não puna problemas.** Às vezes, os erros são inevitáveis. Ajude seus liderados a entendê-los como uma oportunidade de aprendizado.

- **Seja explicativo e claro.** Explicar a mesma coisa diversas vezes pode ser frustrante, mas é essencial que você esteja sempre disposto a fazer esclarecimentos.

- **Acompanhe o desempenho.** É impossível alcançar bons resultados sem monitoramento, métricas e muita atenção.

- **Não apareça apenas para solucionar problemas ou dar feedback.** Sua presença deve ser uma constante para o grupo, que deve sentir que vocês estão resolvendo os problemas juntos.

O trabalho em grupo é um aspecto fundamental do nosso dia a dia. Foi através dele que nossa sociedade chegou onde se encontra. Trabalhar em grupo é uma atividade necessária em todos os aspectos da nossa vida. A necessidade de trabalhar em grupo está sempre presente na nossa vida.

Desde o início da infância, somos incentivados a desenvolver habilidades colaborativas. Apesar disso, é comum encontrar pessoas que possuem dificuldades em trabalhar em grupo. Alguns dos principais desafios dizem respeito à delegação de tarefas, comunicação clara e habilidades sociais.

3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA

Podemos considerar como método científico o conjunto de passos que possibilita alcançar um determinado objetivo. Esse conjunto de passos determina um caminho ao qual o pesquisador terá segurança na investigação, característica importante para que se tenha bons resultados. Esse conjunto de passos é importante também para que o pesquisador consiga repetir e chegar nos mesmos resultados.

Método Indutivo

É composto por um processo de observação, onde se junta informações particulares para chegar a uma conclusão geral, ou seja, a indução parte da coleta de informações, coleta de ideias e coletas de diferentes indicadores que vai servir para fazer a conclusão.

A lógica do pensamento indutivo é que a partir de casos particulares registrados e enumerados, podemos concluir algo.

Exemplo de Método Indutivo

Todos os cães que foram observados tinham coração.

Logo, todos os cães têm um coração.

Para que se chegue nessa indução três passos são de fundamental importância.

- **Observações:** os fenômenos são observados para que se identifique as causas de sua manifestação.
- **Descoberta da relação:** são feitas comparações para aproximar os fatos ou fenômenos, assim descobriremos a relação existente entre eles.
- **Generalização:** diz respeito a generalização da relação encontrada no passo anterior. Quanto maior o número de observações maior será a força dos seus resultados.

Método Dedutivo

É a modalidade de raciocínio lógico que parte de informações gerais obtidas, para se chegar a uma conclusão particular sobre alguma coisa.

O método dedutivo faz o caminho oposto ao método indutivo.

Partindo de princípios reconhecidos como verdadeiros (premissa maior), o pesquisador estabelece relações com uma segunda proposição (premissa menor) para, a partir do raciocínio lógico, chegar à verdade daquilo que propõe (conclusão).

Exemplo de método Dedutivo

- Todo mamífero tem um coração. (**Verdade geral**)
- Ora, todo cão é um mamífero. (**Verdade específica/particular**)
- Logo, todos os cães têm um coração. (**Conclusão**)

Método Dialético

Primeiro definimos uma tese considerada como sendo uma provável verdade, depois temos a antítese que vai negar a tese apresentada anteriormente. No embate resultante entre a tese e antítese surge a síntese. Essa síntese pode dar origem a outra tese e dar-se início a um novo ciclo. Esse ciclo acontecerá até que a tese não seja contestada.

Exemplo do Método dialético

- O pesquisador A atribui a mortalidade dos peixes à vegetação encontrada no lago. (**Tese**)
- O pesquisador B afirma que a mortalidade dos peixes é causada pela alta concentração de cromo na água. (**Antítese**)

No final de muitas discussões, os dois acreditam que existe uma combinação de fatores que influenciam na mortalidade e que parte dela é causada pela vegetação e pelo Cromo presente na água. (**Síntese**).

Método Quantitativo

O método quantitativo é conclusivo, e tem como objetivo quantificar um problema e entender a dimensão dele. Em suma, esse tipo de pesquisa fornece informações numéricas sobre o comportamento do consumidor.

O método quantitativo é usado para medir o tamanho de um mercado, de um segmento de mercado, share de marca, frequência de compra ou comportamento, lembrança de marca, níveis de distribuição, etc.

Os dados coletados por meio deste método impactam diretamente na tomada de decisão, bem como aqueles fornecidos pela pesquisa qualitativa. Entretanto, na prática, podem expressar melhor as informações a serem apresentadas, principalmente quando o objetivo é se convencer sobre algum direcionamento.

Por conta da sua natureza estatística, o tamanho da amostra é muito importante para a pesquisa quantitativa e deve ser definido com bastante cuidado. Isso porque a pesquisa quantitativa gera métricas precisas que se baseiam em uma amostra determinada

— Podem, inclusive, ser replicadas para o universo estudado como um todo.

Método Qualitativo

Pesquisa qualitativa é um tipo de método de investigação de base linguístico- semiótica usada principalmente em ciências sociais. Costumam-se considerar técnicas qualitativas todas aquelas diferentes à pesquisa estatística e ao experimento científico.

Isto é, entrevistas abertas, grupos de discussão ou técnicas de observação de participantes.

A investigação quantitativa atribui valores numéricos às declarações ou observações, com o propósito de estudar com métodos estatísticos possíveis relações entre as variáveis, enquanto, a investigação qualitativa recolhe os discursos completos dos sujeitos, para proceder então com a sua interpretação, analisando as relações de significado que se produzem em determinada cultura ou ideologia.

Além disso, a investigação quantitativa costuma generalizar os resultados para determinada população através de técnicas estatísticas de amostragem. A investigação qualitativa, por outro lado, não faz uso da representação estatística. Os problemas de validade são minimizados através de diversas técnicas, entre elas a permanência prolongada no campo (em antropologia), a "triangulação" dos resultados com os dados quantitativos ou a adoção do critério de representatividade estrutural: incluir na amostra membros dos principais elementos da estrutura social em torno do tema de estudo.

Métodos Mistos

A investigação por métodos mistos é uma integração sistemática de métodos qualitativos e quantitativos num único estudo, com o objetivo de obter uma visão mais abrangente e uma compreensão mais profunda do fenómeno em estudo.

Os métodos mistos podem ser integrados de forma a que os métodos qualitativos e quantitativos retenham as suas estruturas e procedimentos originais (métodos mistos puros) ou podem ser adaptados, alterados ou sintetizados para se enquadrarem na investigação (métodos mistos modificados).

PESQUISA SOBRE A CERTIFICAÇÃO ISO 14000 DA EMPRESA ESCOLHIDA NO PRESENTE PROJETO

OS BENEFÍCIOS OBTIDOS POR MEIO DA SUA OBTENÇÃO

A ISO 14000 é uma certificação focada na gestão ambiental mais completa e conhecida para quem atua no meio. Seu objetivo é fornecer critérios para que empresas, privadas ou públicas, possam promover ações de proteção e conservação do meio ambiente visando o desenvolvimento sustentável.

O presente projeto de pesquisa é baseado na exploração de artigos, documentos e notícias, de modo a embasar a argumentação a ser apresentada sobre a implantação da certificação ISO 14000 da empresa International Paper.

A pesquisa foi baseada em um método indutivo, onde houve uma análise de informações para se chegar à conclusão que é apresentar os benefícios obtidos pela empresa International Paper por meio da obtenção da certificação ISO 14000.

A International Paper tem como princípios buscar a sustentabilidade, protegendo os ecossistemas naturais e a biodiversidade; assegurar o manejo sustentável das florestas por ela plantadas; buscar a otimização do uso de recursos para promover uma melhoria contínua de seus processos; despertar o interesse das futuras gerações no que diz respeito à necessidade e à importância da conservação do meio ambiente.

Os produtos da International Paper possuem um processo de controle de gestão ambiental (ISO 14001), gestão da qualidade dos produtos (ISO 9001) e do Sistema de

Gestão de Saúde e Segurança da empresa (OHSAS 18001):

- ISO 9001 - norma internacional relacionada à gestão da qualidade, aplicável a qualquer organização, de todos os tipos de atividades e setores. É baseada em princípios de gestão da qualidade, fundamentais para as boas práticas de negócios. Ter essa certificação significa compromisso com a qualidade e satisfação do cliente, garantia de que produtos e serviços atendam efetivamente seus clientes, além da mensuração do progresso contínuo em direção à melhoria do desempenho do negócio.

- ISO 14001 - norma internacional aplicável a qualquer organização, relacionada à gestão ambiental. A ISO 14001 especifica os requisitos mais importantes para identificar, controlar e monitorar os aspectos ambientais bem como gerenciar e melhorar a gestão ambiental. Com o selo

da ISO 14001, a International Paper afirma a responsabilidade ambiental de suas operações e o compromisso com uma gestão ambiental cada vez mais eficaz.

- OHSAS 18001 - norma de requisitos relacionados ao Sistema de Gestão de

Saúde e Segurança. Permite que uma organização tenha controle e conhecimento de todos os perigos relevantes resultantes de operações normais e anormais, e melhore seu desempenho. Com essa certificação, a IP demonstra o compromisso com a proteção e o valor pela segurança de seus profissionais.

O principal objetivo da **ISO 14000** e de suas normas é garantir o equilíbrio e proteção ambiental, prevenindo a poluição e os potenciais problemas que está poderia trazer para a sociedade e economia.

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. Atualmente, este tipo de perfil empresarial colabora para a valorização dos produtos ou serviços da companhia e da marca.

Além de se comprometer em cumprir a legislação ambiental do país que pertence, a empresa deverá treinar seus funcionários para seguirem todas essas normas, identificando e procurando soluções para todos os prováveis problemas que a empresa possa estar causando para o meio ambiente, diminuindo assim o seu impacto ambiental.

Os certificados de gestão ambiental da série ISO 14000 atestam a responsabilidade ambiental no desenvolvimento das atividades de uma organização.

Para a obtenção e manutenção do certificado ISO 14000, a organização tem que se submeter a auditorias periódicas, realizadas por uma empresa certificadora, credenciada e reconhecida pelos organismos nacionais e internacionais.

Os benefícios gerados pela empresa foram os seguintes:

Redução de riscos de acidentes, de sanções legais;

Aumento da qualidade dos produtos, serviços e processos;

Economia do consumo de matérias-primas, água e energia;

Captação de novos clientes;

Melhora da imagem;

Melhora dos processos;

Aumento das possibilidades de permanência da empresa no mercado;

Aumento das possibilidades de financiamentos, devido ao bom histórico ambiental.

3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

O objetivo da Sociologia das Organizações é tanto o estudo dos aspectos de uma sociedade que influem na organização e no desenvolvimento das organizações quanto prover uma melhor compreensão dos fenômenos que ocorrem dentro de uma organização sob um ponto de vista sociológico. A Sociologia do trabalho é um ramo da Sociologia voltado ao estudo das relações sociais no mundo do trabalho - a princípio, incluindo basicamente empresas e sindicatos - e às implicações sociais da relação entre trabalho e técnica. Na International Paper (IP), a segurança é um valor. Todos os 53.000 profissionais compartilham o mesmo objetivo: garantir que eles e todos ao seu redor cheguem em casa em segurança ao final de cada dia. Nada do que fazemos vale a pena o risco de uma lesão sofrida por um profissional, terceiro ou visitante. Nosso mantra de segurança é claro: seguir todas as regras, sempre. Todos os profissionais devem garantir condições de trabalho seguras e que eles e todos ao seu redor adotem comportamentos seguros.

Na IP vivemos em uma época caracterizada pela rápida inovação, enfrentando novas pressões e realidades diariamente. Para guiar nossa conduta ética contamos com valores essenciais sólidos, permanentes e comprovados. Acreditamos que o caminho pelo qual alcançamos nossos objetivos é tão importante quanto o sucesso ao qual eles nos conduzem.

Queremos que nossas comunidades ao redor do mundo nos reconheçam como vizinhos, empregadores e orientados para assuntos ambientais. A International Paper apoia, melhora e respeita as comunidades que serve sendo cidadã ativa em uma variedade de iniciativas filantrópicas realizadas por meio de fundações e negócios.

Empresa líder mundial no setor de papel e embalagens, a International Paper emprega aproximadamente 53.000 pessoas em mais de 24 países na América do Norte,

Europa, América Latina, Ásia e África do Norte. Estamos fortemente empenhados em expandir ainda mais a diversidade e a inclusão por meio de iniciativas com foco em criar equipes diversificadas, aproveitar a nossa diversidade, engajar e desenvolver todos os talentos e educar sobre comportamentos inclusivos.

Na IP a força motriz por trás desta evolução é a percepção de que valorizar a ideias diferentes gera um ambiente de trabalho melhor, no qual a diversidade é apreciada e incentivada.

Isso promove e intensifica os níveis de colaboração e inovação, o que resulta em um desempenho empresarial melhor.

Os profissionais para nós da IP são nossos bens mais valiosos e nossos maiores defensores. Sua saúde, segurança e bem-estar estão no topo da lista de nossas prioridades.

Criamos e mantemos uma cultura que acolhe a diversidade e permite que os profissionais aproveitem suas habilidades únicas.

A Política de Certificação Global define os critérios e princípios globais que a International Paper segue para a certificação de nossas terras, e os sistemas de compra de madeira ou fibra para nossas instalações, para gestão florestal, aquisição de fibras e/ou normas da cadeia de custódia.

A International Paper reconhece os valores intrínsecos ambientais, sociais e econômicos das paisagens florestais e está empenhada em fornecer os produtos que os clientes desejam, garantindo ao mesmo tempo a gestão responsável dos recursos naturais do mundo. Compramos fibra de madeira, fibra recuperada e papel vergé para serem usados na fabricação de nossos produtos.

Como resultado, temos a responsabilidade perante nossos profissionais, clientes e outros públicos de interesse de garantir que esses produtos contenham a fibra de madeira que foi gerenciada e extraída de forma responsável.

3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL

A crescente conscientização ambiental da sociedade aumentou a pressão sobre a comunidade empresarial de que os padrões de produção e consumo correntes são insustentáveis. Assim, as empresas entenderam que, para continuarem funcionando, terão que integrar, cada vez mais, componentes ambientais a suas estratégias comerciais e seu planejamento estratégico.

Atualmente, as empresas que oferecem mais informações sobre o seu desempenho ambiental melhoram as relações com acionistas, fornecedores e consumidores, e isso representa uma vantagem de mercado.

Normalmente, a implementação de um sistema de gestão ambiental é um processo voluntário. O grande motivo para a implantação desse sistema é que o meio ambiente representa

ao mesmo tempo riscos e oportunidades, para que uma empresa seja bem-sucedida ela deve controlar os riscos e desenvolver as oportunidades.

Ao optar pela implantação de um SGA, as companhias não recebem apenas benefícios financeiros, como economia de matéria-prima, menores gastos com resíduos, aumento na eficiência na produção e vantagens de mercado, mas sim, estão também diminuindo os riscos de não gerenciar adequadamente seus aspectos ambientais, como acidentes, multas por descumprimento da legislação ambiental, incapacidade de obter crédito bancário e outros investimentos de capitais, e perda de mercados por incapacidade competitiva.

Benefícios da adoção de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA):

1. Conformidade legal, evita: Penalidades; Indenizações civis e processo criminal; menor tolerância das autoridades; Paralisação das atividades; Mudança de local.

2. Melhoria da imagem da companhia (reputação), pois:

Os consumidores preferem produtos ecologicamente corretos, e o mercado reconhece e valoriza organizações ambientalmente corretas cada vez mais;

Instituições financeiras e seguradoras avaliam o desempenho ambiental das empresas;

Transparência e empresas “limpas” são bem vistas;

3. Melhoria da competitividade (vantagem de mercado), pois:

Compromissos ambiental é prática básica no comércio internacional;

Consumidores mais influentes começam a exigir critérios ambientais;

Padrões internacionais mais rigorosos para acesso a mercados;

Com a globalização da economia mundial e a criação de grandes blocos internacionais, como a União Europeia, o cuidado com o meio ambiente passa a ser um fator estratégico.

4. Redução de custos, devido à:

Minimização dos desperdícios de matéria-prima e insumos;

Eliminação de risco de passivo ambiental e despesas dele decorrentes;

5. Conformidade junto à matriz e/ou clientes;

Prevenir problemas X Corrigir problemas (minimiza despesas com remediação e multas);

Melhoria contínua (estar sempre um passo adiante dos concorrentes).

Concluindo, cuidado com meio ambiente não é apenas sinônimo de despesa, pois o gerenciamento ambiental também pode significar economia de insumos, maior valor agregado ao produto, novas oportunidades de negócios e boa reputação para as empresas identificadas como ecologicamente corretas.

3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Técnicas de eficácia na comunicação escrita e oral.

Comunicação Escrita

Conforme conceito de Flatley (2015, p. 1 e 2):

A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização do léxico e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação. Para Irandé Antunes (2003), a atividade de escrita é uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém. Além disso, Antunes (2003) afirma que a escrita é um meio pelo qual podemos exercer uma função comunicativa, seja a de informar, anunciar, descrever, recordar, explicar, argumentar, instruir, resumir, documentar ou registrar algo. Com isso em vista, precisamos saber qual o objetivo da comunicação escrita: comunicar resultados ou decisões? Essas informações são positivas ou negativas? A partir da definição desses objetivos, respondendo a perguntas como essas, podemos iniciar o planejamento de uma comunicação eficaz. Ainda, sobre as etapas para construção de uma mensagem eficaz, Flatley (2015, p. 4) dispõe que:

Uma mensagem eficaz, como vimos, depende da capacidade de quem escreve em atentar para os objetivos do que se pretende comunicar. A partir disso, é possível fazer escolhas lexicais coerentes, passando clareza e concisão para o texto. No entanto, a construção de uma mensagem

eficaz também depende de uma boa organização textual. Com base em Stella (2015), podemos estabelecer algumas etapas essenciais na construção de uma mensagem escrita eficaz. São elas:

- definir o objetivo do texto;
- selecionar a abordagem do tema tratado;
- hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão;
- recorrer a elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa, consequência;
- escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação.

Comunicação Oral

Uma Comunicação Eficaz tem o poder de influenciar, conquistar e desenvolver competências. É a chave que proporcionou ao homem desde o início dos tempos todo conhecimento e, através de sua evolução é que vivemos hoje todo progresso econômico de nossa sociedade.

Comunicação eficaz no contexto empresarial acontece quando existe uma perfeita troca de informações, utilizando-se para isso, um conjunto de procedimentos e técnicas, estabelecendo um canal de interação para o alcance dos objetivos tanto entre os clientes internos quanto os clientes externos da organização.

Componentes que formam a comunicação

- Emissor: quem envia a mensagem.
- Receptor: aquele que recebe a mensagem.
- Linguagem: são códigos utilizados para a transmissão das informações.
- Mensagem: o conjunto de informações repassadas, utilizando-se de um canal transmissor seja através da fala, telefone, e-mail, rede sociais, rádio, televisão, jornais, etc.

Sabemos que no dia a dia de trabalho utilizamos vários outros tipos de comunicação, como por exemplo, expressões corporais, por meio de gestos, olhares, sorrisos, respiração, que denominados de linguagem não verbal.

Atualmente a comunicação empresarial configura um elemento tão importante, que faz parte da estratégia empresarial.

Dicas para uma Comunicação Eficaz

1 – Boa Dicção: o uso correto das palavras e sua pronuncia, faz com que o conteúdo da mensagem seja bem entendido pelo receptor.

2 – Saber evidenciar conhecimentos: é a projeção de uma personalidade forte e segura, com capacidade de se colocar no lugar do outro, e moldar sua comunicação para convencer e vender suas ideias.

3 – Ser bom ouvinte: para constituir uma comunicação eficaz, precisa haver perfeita troca de informações, por isso, saber ouvir é tão importante quanto saber falar.

4 – Cooperação: se o canal transmissor das informações for bem utilizado e seus receptores tiverem completo entendimento da mensagem, conseqüentemente, acaba surgindo um espírito de ajuda, ou seja, acabam comprando a ideia.

5 – Geração de bons relacionamentos: se o conteúdo de uma mensagem, for bem transmitido, certamente vai gerar menos conflitos pessoais, cultivando bons relacionamentos no dia a dia de trabalho.

Com tanta tecnologia e novas formas de nos comunicarmos, precisamos cada vez mais buscar maneiras para termos uma Comunicação Eficaz no meio empresarial.

4 CONCLUSÃO

Atualmente as empresas além de buscarem estabilidade, crescimento e rentabilidade também tem uma preocupação muito grande com a sustentabilidade, produzir sem prejudicar o meio ambiente. A empresa International Paper é referência no quesito sustentabilidade e meio ambiente.

Contando com um quadro de funcionários bem extenso, possui líderes qualificados e competentes para trabalhar com o conjunto da equipe, em que cada um tem uma determinada função, em busca do mesmo objetivo.

O trabalho em grupo possibilita, então, que:

- Estratégias se tornem mais abrangentes;
- Conhecimentos se tornem mais complexos;
- Informações sejam interligadas e confirmadas;
- Que projetos e processos sejam otimizados e aperfeiçoados;
- Surjam novas áreas de estudo;
- Indivíduos se especializem.

Para o presente trabalho científico foi-se utilizado o **método indutivo**, onde foram colhidas informações particulares para chegarmos à presente conclusão.

A empresa International Paper recebeu a certificação ISO 14000, que é focada na gestão ambiental. Apresentaremos a seguir os benefícios gerados pela empresa devido à obtenção de tal certificado.

- Redução de riscos de acidentes, de sanções legais;
- Aumento da qualidade dos produtos, serviços e processos;
- Economia do consumo de matérias-primas, água e energia;
- Captação de novos clientes;
- Melhora da imagem;
- Melhora dos processos;
- Aumento das possibilidades de permanência da empresa no mercado;
- Aumento das possibilidades de financiamentos, devido ao bom histórico ambiental.

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. Atualmente, este tipo de perfil empresarial colabora para a valorização dos produtos ou serviços da companhia e da marca.

A questão de segurança no trabalho para a International Paper é uma regra. Para eles, os funcionários são seu bem mais valioso.

Reconhecendo os valores ambientais, sociais e econômicos das paisagens florestais, também estão dispostos a fornecer os melhores produtos. Apresentando informações sobre o seu desempenho ambiental, a International Paper melhora as relações com acionistas, fornecedores e consumidores, e isso representa uma vantagem de mercado. Ao optar pela implantação de um Sistema de Gestão Ambiental, as companhias não recebem apenas benefícios financeiros, como economia de matéria-prima, menores gastos com resíduos, aumento na eficiência na produção e vantagens de mercado, mas sim, estão também diminuindo os riscos de não gerenciar adequadamente seus aspectos ambientais, como acidentes, multas por descumprimento da legislação ambiental, incapacidade de obter crédito bancário e outros investimentos de capitais, e perda de mercados por incapacidade competitiva.

No quesito comunicação, uma Comunicação eficaz no contexto empresarial acontece quando existe uma perfeita troca de informações, utilizando-se para isso, um conjunto de procedimentos e técnicas, estabelecendo um canal de interação para o alcance dos objetivos tanto entre os clientes internos quanto os clientes externos da organização.

Atualmente a comunicação empresarial configura um elemento tão importante, que faz parte da estratégia empresarial.

REFERÊNCIAS

ATITUDE E NEGÓCIO. Dicas para uma comunicação eficaz no trabalho. Disponível em:

<<https://atitudeenegocios.com/5-dicas-para-uma-comunicacao-eficaz-no-trabalho/>>.

Acesso em: 29 mai. 2019

FERREIRA, Luana Cunha. QUALITATIVAS. Disponível

em:<<http://qualitativas.blogspot.com/2012/04/o-que-sao-metodos-mistos-mixed-methods.html>>. Acesso em: 29 mai. 2019

FLATLEY, Marie; RENTZ, Kathryn; LENTZ, Paula. Comunicação empresarial. 2. ed. Porto Alegre: McGraw-Hill, 2015.

INTERNATIONAL PAPER. Disponível em: <<http://www.internationalpaper.com/pt>>.

Acesso em 02 jun. 2019

LICENCIAMENTO AMBIENTAL. Benefícios da implementação de sistemas de gestão ambiental. Disponível em:<<http://www.licenciamentoambiental.eng.br/beneficios-da-implementacao-de-sistemas-de-gestao-ambiental/>>. Acesso em: 27 mai. 2019

MERCADO EM FOCO. Quatro pontos para entender a certificação ISO 14000.

Disponível em:<<https://mercadoemfoco.unisul.br/quatro-pontos-para-entender-a-certificacao-iso-14000/>>. Acesso em: 29 mai. 2019

MINDMINERS. Pesquisa quantitativa e qualitativa: qual é a melhor opção. Disponível

em:<<https://mindminers.com/blog/pesquisa-qualitativa-quantitativa/>>. Acesso em: 29 mai. 2019

MUNDO VERDE. Iso 14000. Disponível em:

<[Http://mverdesustentavel.blogspot.com/2011/09/iso-14000-para-que-serve-quais-suas.html](http://mverdesustentavel.blogspot.com/2011/09/iso-14000-para-que-serve-quais-suas.html)>.

Acesso em: 29 mai. 2019

PESQUISA. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikipédia Foundation,

2019. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Pesquisa_qualitativa>. Acesso em: 29 mai. 2019

SBCOACHING. Trabalho em grupo: o que é, Importância e estratégias. Disponível em:

<<https://www.sbcoaching.com.br/blog/carreira/trabalho-grupo/>>. Acesso em: 29 mai.

2019