



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

PROJETO INTEGRADO
CERTIFICAÇÃO ISO 14000
FER ALVAREZ

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2019

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

PROJETO INTEGRADO
CERTIFICAÇÃO ISO 14000
FER ALVAREZ

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 Damasceno Fonseca, RA:17001449

Emília Fabiana dos Santos Rodrigues, RA:17001840

José Borges Camelo, RA 17001753

Márcia da paz Barros Dias, RA: 17001657

Thatiana Kellen Nobre H. Kröger, RA 17001530

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3 PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA	8
3.2.1 O MÉTODO INDUTIVO E DEDUTIVO	8
3.2.2 MÉTODO INDUTIVO	8
3.2.3 MÉTODO DEDUTIVO	9
3.2.4 MÉTODO DIALÉTICO	9
3.2.5 PESQUISAS QUALITATIVA E QUANTITATIVA	10
3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA	12
3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL	16
3.4.1 SÉRIE ISO 14000	17
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	19
3.5.1 MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA	19
3.5.2 MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO EXTERNA	20
3.5.3 EXCELÊNCIA EM COMUNICAÇÃO	20
4 CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS	22
ANEXOS	24

1 INTRODUÇÃO

A Certificação Ambiental é concedida a empresas que, nos processos de geração de seus produtos, respeitam os dispositivos legais referentes às questões ambientais e apresentam determinados procedimentos exigidos pelo órgão certificador. A Certificação Ambiental pode ser concedida tanto para empresas que geram produtos (indústrias em geral), como para prestadoras de serviços (consultorias, comércio, etc.).

A análise do processo produtivo deve envolver desde a obtenção de matéria prima, o descarte de resíduos, a qualidade ambiental do produto gerado, reciclagem, biodegradabilidade, etc.

A Certificação Ambiental surgiu pela necessidade de diferenciar os produtos que apresentavam um desempenho ambiental adequado, considerando sua utilização pelo consumidor e todos os demais aspectos citados anteriormente. Com o tempo, o processo de produção, desde a matéria-prima até a disposição de resíduos, começou a ser o principal fator para a obtenção da certificação Ambiental (Bitar e Ortega, 1998).

Portanto, atualmente o objetivo principal a ser alcançado por empresas que pretendem conseguir a Certificação Ambiental é com a qualidade ambiental de todo seu processo de produção, considerando todas as etapas de produção, transporte e comercialização.

Dentro das normas ambientais que surgiram, a mais bem-sucedida ao redor do mundo é a ISO 14001. Que foi lançada em 1996, quatro anos após a ECO-92, com a finalidade de estimular empresas a implementar controles ambientais, por meio de sistema de gestão ambiental.

A nossa empresa escolhida para análise e pesquisa é a “FER-ALVAREZ PRODUTOS SIDERÚRGICOS IND. COM. LTDA”. Com sede e matriz em São João da Boa Vista-SP e filiais em Mogi-Guaçu-SP e em Uberlândia-MG

A Fer Alvarez conseguiu a sua certificação inicial ISO 14001, em 2013.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Fer Alvarez, inscrita com a razão social “FER-ALVAREZ PRODUTOS SIDERÚRGICOS IND. COM. LTDA”, CNPJ 45.615.184/0002-13, situada na Av. Ademir Gomes de Lima, nº 735, Bairro Distrito Industrial, São João da Boa Vista/SP começou suas atividades em 1964 atuando na comercialização de sucatas em geral na cidade de São João da Boa Vista/SP e teve um notável crescimento, hoje atua em diversas áreas, produtos siderúrgicos, serviços e comércio de ferros em geral. Conta com três unidades de negócios: A Fer Alvarez divisão industrial - produtos siderúrgicos e serviços, São João da Boa Vista-SP, a Fer Alvarez divisão sucata, São João da Boa Vista-SP e Uberlândia-MG e a Comércio de Ferros São João, Mogi-Guaçu-SP e São João da Boa Vista-SP.

Em 2013 a Fer Alvarez conquistou a certificação ISO 14001, que atesta seu grau de comprometimento com o meio ambiente. Devido a qualidade e excelência operacional de seus processos a empresa conquistou diversos clientes de renome, tais como: GERDAU, ARCELORMITTAL, APERAM, TRACAN dentre outros.

A Fer Alvarez disputa hoje o mercado com outras duas concorrentes: SUCATA TALAMONY, situada em Santa Cruz das Palmeiras/SP e SUCATAS DE METAIS 2 IRMÃOS, situada em Campinas/SP, fornecendo produtos e serviços tais como: chapas finas e grossas, fina frio, fina quente, retalhos e discos de chapas, tubos com e sem costura, redondos, retangulares, quadrados, tubos mecânicos, cantoneiras, pontas de cantoneiras, ferros chatos, redondos, quadrados, tubulões, barras, vigas, tarugos, eixos, buchas, telas moeda, conexões, peças, máquinas, equipamentos, motores, redutores, inox, ferroviários, prateleiras, cabos de aço, prisioneiros, abraçadeiras, manilhas, moitões, materiais elétricos, coleta, preparação e comercialização de materiais siderúrgicos para fins de Revendas e Indústrias em geral.

Segundo a empresa, seu diferencial está em oferecer aos seus parceiros de negócios uma completa linha de produtos siderúrgicos de 1º e 2º linha, garantindo uma redução de custos, podendo chegar em até 50% de economia em relação a materiais novos.

3 PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Os funcionários de uma empresa, são considerados como riquezas que a organização possui e que trazem dentro de si saberes e habilidades. O poder de contribuição na produção, responsabilidades, competências e motivações de trabalho que fazem com que entrega o seu diferencial de produtos para a sociedade com sucesso.

Mas é necessário compreender que cada pessoa possui suas características, personalidade e objetivos, e que cada um traz consigo suas histórias pessoais e conhecimentos.

Quando se tem um conhecimento profundo e equilibrado, das características humana se torna possível a compreensão do comportamento humano dentro da organização.

Analisando o comportamento humano é possível notar algumas características:

- **O homem é proativo:** A cada dia os seres humanos partem em busca de suas necessidades e realizações pessoais, seja no trabalho, em casa, lazer ou onde estiver e assim podem ir contra ou favor das políticas e métodos da organização e este comportamento (suas ações), se estiver alinhado aos objetivos da empresa, que irá definir o grau de proatividade do funcionário;
- **O homem é sociável:** A participação das pessoas dentro de uma organização deve ser considerado uma riqueza, pois através deste comportamento o “ser” busca sua auto-afirmação no meio, mostrando suas convicções e absorvendo conteúdo para seu aperfeiçoamento e isto pode levar a organização a um outro patamar, além de contar com algumas vantagens como: propaganda gratuita no meio onde o ser convive, ideias inovadoras criadas por mentes criativas e devidamente incentivadas etc. este comportamento sociável cria uma “realidade social” que contribui para evolução da pessoa, do grupo e da empresa;
- **O homem é nutrido de diferentes necessidades:** Como um ser mutável a cada dia o homem é influenciado por diferentes desejos e necessidades em intensidades que podem mudar seu comportamento, seu entusiasmo, que se trabalhados da maneira correta, podem ser utilizados como uma ferramenta que agrega novas competências e qualidades para a organização;

- **O homem observa e avalia o seu ambiente:** A experiência do colaborador no seu ambiente organizacional é muito importante pois com base em vivências passadas, observando o ambiente a sua volta, ações do presente podem ser adaptadas trazendo ótimos resultados a organização;
- **O homem analisa e define:** O comportamento humano é pensado, pré-estabelecido com base em suas experiências e convicções. Dessa maneira, o comportamento pode ser analisado, para então ser confrontado ou moldado para aquilo que leva o ser a realização de seus objetivos pessoais em consonância aos objetivos organizacionais;
- **A capacidade de resposta do homem é limitada, por isso tem variações:** O homem é limitado em sua capacidade de realizar o que quer, não conseguem se comportar de muitas formas, devido às características físicas e mentais que o tornam único e esta unicidade é que cria uma infinidade de possibilidades a serem exploradas para realização de objetivos, em outras palavras; é o uso dos recursos humanos na edificação de um propósito.

Na Fer Alvarez, o comportamento dos seus colaboradores, passam pelos mesmos processos sociais de qualquer outra organização. Mas o diferencial é que a empresa se preocupa com a satisfação e o bem-estar de seus funcionários. A empresa oferece plano de saúde, podendo estender à família do colaborador, alimentação e vale transportes.

A Fer Alvarez considera os colaboradores como o patrimônio mais importante de seu capital. Para a empresa é importante o crescimento profissional de cada colaborador, por isso realiza treinamentos, formação e capacitação de toda sua equipe, gerentes e colaboradores. A empresa possui uma política de cargos e salários e acredita que o colaborador bem treinado, com os suportes e benefícios oferecidos, se sentirá desafiado a almejar por uma boa colocação em dentro da empresa. (o colaborador sempre sentirá motivado a se capacitar no desempenho de qualidade e perfeição, para que quando surgir uma oportunidade possa ser promovido a um cargo superior). A gestão de recursos humanos sempre realiza reuniões com seus colaboradores para resolver todo tipo de problemas internos, quando surge algum mal entendido na comunicação ou na distribuição dos serviços ou algo que interfira nos relacionamentos pessoais entre os colaboradores sempre são atuados logo no início, esclarecidos e resolvidos os fatos em reuniões com os envolvidos. É uma empresa que se

preocupa com o bem-estar dos funcionários e com o meio ambiente, é uma empresa em que os funcionários sentem prazer e alegria em poder trabalhar.

3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA

Na metodologia científica são abordadas as regras e as técnicas para o desenvolvimento da pesquisa científica, assim como os meios para elaboração do trabalho científico e os objetivos que se deseja alcançar. Neste trabalho foram utilizados os métodos indutivo, dedutivo e dialético e as abordagens das pesquisas qualitativa, quantitativa e mistas.

3.2.1 O MÉTODO INDUTIVO E DEDUTIVO

Os métodos indutivo e dedutivo são semelhantes visto que partem de premissas verdadeiras para atingirem conclusões. Ambos são utilizados com a finalidade de atingirem a verdade. A diferença, no entanto, é que no método indutivo, essa conclusão pode ser ou não verdadeira. Isso porque, ele extrapola os limites das premissas.

Por sua vez, no método dedutivo, a conclusão é extraída das próprias premissas. Por isso, o método indutivo é chamado de "ampliativo", enquanto, o dedutivo de "não ampliativo". Em suma, o método indutivo parte de observações enquanto o dedutivo parte da teoria.

3.2.2 MÉTODO INDUTIVO

Para chegar a uma conclusão, esse tipo de raciocínio parte do específico para o geral. Assim, de uma premissa particular há uma generalização até chegar no universal. Note que ele pode criar conhecimentos novos.

Exemplo:

Todo gato é mortal.

Todo cão é mortal.

Todo pássaro é mortal.

Todo peixe é mortal.

Logo, todo animal é mortal.

3.2.3 MÉTODO DEDUTIVO

Chegar numa conclusão, esse tipo de método argumentativo parte do geral para o específico. Ou seja, a partir de premissas universais ele chega no particular. Diferente do método indutivo, esse não cria conceitos novos.

Exemplo:

Todos os animais são mortais.

Peixe é um animal.

Logo, o peixe é mortal.

Tanto o método dedutivo quanto o indutivo, são dois tipos de raciocínios utilizados para analisar se uma informação é válida ou não. Assim, por meio de premissas e proposições, é analisado se existe uma conclusão válida para o que foi afirmado.

3.2.4 MÉTODO DIALÉTICO

O método dialético formula um diálogo com:

- Síntese - ideia inicial, pergunta
- Antítese – nova ideia, resposta.
- Tese – junção das ideias, respostas.

Ao analisarmos a empresa Fer Alvarez, desde o início de suas atividades e acompanharmos todos os processos de inovações e transformações ocorridos durante todo este período até os dias atuais, podemos concluir que foram 55 anos de história gerando empregos diretos e indiretos, transformando a sociedade, construindo e zelando do meio ambiente.

Começamos a estudar a MISSÃO, VISÃO E VALORES, porque trabalhamos e o que almejamos. A missão da Fer Alvarez é exceder as expectativas e as necessidades de nossos parceiros de negócios, produzindo e comercializando produtos com qualidade e inovadores. A empresa respeita as pessoas e o planeta, bem como procura gerar resultados aos acionistas e à comunidade. A visão é atuar em mercados com potencial estratégico, através de produtos com alto índice de qualidade, preço justo e entrega no prazo, bem como proporcionar um ótimo relacionamento aos nossos parceiros de negócios. Os valores que a Fer-Alvarez determinou é ser uma empresa que se desenvolve em bases sólidas, respeitando todos os princípios éticos e de valores, pois, para nós, eles são inegociáveis. Ética, Confiança, Excelência, Inovação, Trabalho em Equipe, Respeito Pelas Pessoas, Responsabilidade Socioambiental e Paixão Pelo Que Faz.

Dentro do contexto organizacional podemos dizer que uma das etapas do processo dedutivo são: a missão da organização, teoria, hipótese, operacionalizar etc. não realizamos um teste exclusivo neste sentido. Mas pela presente realidade da empresa, fazendo uma análise desde seu início, quando ainda era uma microempresa. E hoje se tornou uma grande

empresa. Com filiais em São João da Boa Vista- SP, Mogi Guaçu – SP e Uberlândia –MG, e por ter implantado um sistema de qualidade ISO 9001 e ISO 14001. Por estas e outras razões podemos dizer que a organização se revela no mercado com um potencial estratégico e verdadeiro, tanto pelo raciocínio dedutivo quanto indutivo.

3.2.5 PESQUISAS QUALITATIVA E QUANTITATIVA

A pesquisa qualitativa é o tipo de pesquisa que usa dois tipos de dados, verbais e visuais. Os instrumentos usados na pesquisa qualitativa são a observação participante, entrevista não dirigida, análise de conteúdo, estudo de caso e grupo de foco.

Nas pesquisas quantitativas os dados são expressos através de medidas numéricas. Os instrumentos de pesquisa utilizados na abordagem quantitativa são a observação sistemática, questionário estruturado ou entrevista dirigida.

As pesquisas que classificamos com métodos mistos são quando o pesquisador utiliza tanto dados qualitativos quanto quantitativos. Para isso, podemos usar questionários, relatórios etc. Em nosso projeto de pesquisa com a empresa Fer Alvarez, utilizamos os instrumentos de pesquisa da abordagem qualitativa, ou seja, utilizamos entrevista não dirigida, análise de conteúdo e estudo de caso. A forma de como se tornou possível chegar aos nossos conhecimentos e a realização desta pesquisa. Onde podemos perceber o quanto é importante a consciência e a responsabilidade de uma empresa pelo meio em que vive, ou seja, produzir e comercializar produtos siderúrgicos, metálicos e ferrosos sem causar impactos à natureza.

Em nossa avaliação qualitativa, percebemos um pouco do quanto a Fer Alvarez se tornou melhor com a implantação da certificação ISO 14001, houve melhorias em todos os setores da empresa, na matéria de organização, limpeza e qualidade de vida. Melhorias na imagem da empresa, no seu público interno e externo, não conseguimos levantar os dados numéricos devido aos compromissos internos da empresa por estarem realizando fechamento de final de mês. Mas certificamos que o compromisso constante com a qualidade, segurança e preservação do meio ambiente aliado à excelência operacional de seus processos garante à FER ALVAREZ parcerias com grandes empresas nacionais e multinacionais de qualquer seguimento industrial.

Tudo é tratado com rigor, desde a separação e classificação da sucata coletada, até o treinamento dos funcionários, controle dos processos e cumprimento de todas as normas de Qualidade, Meio Ambiente e Segurança.

3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

O trabalho sempre fez parte da vida do homem, inicialmente apenas como atividade para a sobrevivência, suprimento de suas necessidades básicas. Posteriormente, diante da evolução complexa das relações sociais, o trabalho assume outros significados para o homem e a sociedade, chegando até as complexas relações de trabalho atuais. Os pensadores contemporâneos dessa época formularam diversas teorias sobre o atual valor do trabalho para o homem e a sociedade, criaram sistemas e ideias que influenciaram e apontaram soluções para os problemas do passado e até para os atuais.

A partir da Revolução Industrial, a relação de trabalho se caracteriza pela divisão específica de duas classes, os detentores do meio de produção, o Capital, e os que vendem sua força de trabalho, os trabalhadores, operários. Na época, os trabalhadores eram vistos apenas como extensão do meio produtivo, daí as degradantes condições de trabalho. Entretanto, a desigualdade econômica e social, fez com que os operários se curvassem aos desígnios do capital, que gerou a exploração desumana do trabalho do operário, seja pelos baixos salários; pelas longas jornadas de trabalho; pela insalubridade do local de trabalho, sendo que a exploração reduzia novamente o homem quase à servidão.

Por toda essa instabilidade na sociedade, fez-se necessário um ponto de equilíbrio, conforme o jurídico, tratar os iguais, igualmente e os desiguais, desigualmente, na medida de suas desigualdades. Por mais que os trabalhadores se organizassem para defenderem seus interesses, criando os sindicatos, por exemplo, sem o apoio do Estado, não tinham forças e influência suficientes para mudar a situação. Assim, coube ao Estado intervir nas relações de trabalho, criando normas para proteger o trabalho subordinado da classe operária, visando o bem comum, e o interesse coletivo. Ademais, a evolução desse sistema de proteção é o Estado do bem-estar social.

Entretanto, diante da natural evolução tecnológica, internacionalização do capital, da produção, automação da produção, fatos intensamente observados a partir do século passado, iniciou-se o fenômeno da globalização, caracterizado pela abertura dos mercados nacionais, globalização financeira, com a alocação do capital em qualquer parte do mundo obedecendo aos interesses do mercado.

Novamente, o mundo do trabalho é abalado, primeiramente pela redução de postos de trabalho em escala global, ante a automação da produção, e posteriormente pela impotência do Estado para promover o equilíbrio social. Porém ao final desse processo, o desenvolvimento alcançado beneficiaria toda a sociedade, atingindo-se o equilíbrio social, e em seu favor atestam que a globalização é a evolução natural da civilização humana e o processo mais célere para o desenvolvimento das nações.

Por estar a empresa inserida do seio da sociedade, e ser uma entidade geradora e distribuidora de riquezas teria uma função social a cumprir. Assim assumiria responsabilidade com seus empregados e funcionários, a quem devia respeito por sua dignidade, ademais, deveria respeito ao consumidor pelos produtos que coloca em circulação, ao ambiente, onde produz e tira as riquezas, a comunidade onde está inserida e buscando melhorias e transformações.

A consequência da função social da empresa na relação de trabalho é ver o trabalhador com a ótica social, assim o trabalhador não é mais visto como apenas um meio de produção, mas como colaborador que traz retorno à empresa, ele tem responsabilidades, mas a empresa também tem responsabilidade para com ele. Um trabalhador, feliz e bem remunerado é um trabalhador mais produtivo, eficiente que alimenta a cadeia de consumo, pois se o empregado depende economicamente da empresa, essa por sua vez depende da massa de consumidores. Dessa forma, todos ganham, a empresa, o trabalhador e a sociedade.

A função social da empresa é de suma importância, sendo uma tendência atual a Segurança e Saúde no Trabalho (SST). As organizações, de todos os tipos, estão cada vez mais preocupadas em atingir e demonstrar um desempenho de SST sólido, através do controle dos seus riscos, tendo em consideração a sua política e objetivos. Estas preocupações surgem no contexto do aparecimento de legislação cada vez mais restritiva, do desenvolvimento de políticas econômicas e de outras medidas que fomentam cada vez mais boas práticas de SST, e de um crescimento generalizado das preocupações de partes interessadas sobre questões de SST.

Muitas organizações levaram a cabo “avaliações” ou “auditorias” de SST, para avaliar o seu desempenho em matéria de SST e para que sejam eficazes, é necessário que tais procedimentos sejam realizados no contexto de um sistema de gestão estruturado e integrado na organização.

À gestão da SST destina-se a proporcionar às organizações os elementos de um sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho eficaz, que possam ser integrados com outros requisitos de gestão, a fim de ajudar essas organizações a atingir os objetivos de SST e econômicos.

A SST especifica os requisitos para um sistema de gestão da segurança e saúde do trabalho que permita à organização desenvolver e implementar uma política e objetivos, tendo em consideração requisitos legais e informação sobre riscos. Um sistema deste tipo permite a uma organização desenvolver uma política de SST, estabelecer objetivos e processos para atingir os compromissos da política, atuar conforme necessário para melhorar o seu desempenho.

Alguns benefícios da FER ALVAREZ associados à SST:

- Boas relação com o sindicato do trabalhador: Todos os funcionários possuem carteira assinada;
- Fortalece a imagem da empresa e sua participação social: Tem função social através dos impostos pagos, mas deve-se levar em conta que através dos empregos diretos e indiretos gerado, dos benefícios concedidos, da satisfação dos colaboradores realizarem sonhos é o mais importante. Além disso, faz ações voluntárias e de representatividade na CAMID, no Lar São José e Irmão São Francisco de São João da Boa Vista – SP;
- Aprimorar o controle do custo de acidentes e demonstrar atuação cuidadosa: Com um comércio atacadista de resíduo e sucatas metálicas, as máquinas mantêm-se novas e de última geração, fazendo com que sua pesagem por tonelada seja mantida correta. E são aplicadas normas pertinente a empresa.;
- Programas institucionais para a área social: SENAC que promove uma formação e permite planejar uma carreira profissional;
- Estimular o desenvolvimento de soluções de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais: Procura-se fazer reuniões para resolver possíveis problemas e treinamentos de seus funcionários.

Dessa forma a sociedade é a sua própria consciência em não ficar inerte e agir da melhor forma possível, no sentido de fazer sua parte para o crescimento da justiça social. As empresas devem agir, não com o único fim de lucro, mas pautar suas ações pelo fim social.

3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL

Diante do atual cenário global que o homem vem vivenciando em sua história evolutiva com relação aos recursos captados do meio ambiente para seu desenvolvimento e sobrevivência, as questões de sustentabilidade e responsabilidade ambiental, tem se tornado o grande foco uma vez que os recursos naturais não são mais capazes de manter a sustentabilidade dos ecossistemas e atender a demanda cada vez maior de uma sociedade consumista, expansiva e moderna. Essa situação tem gerado consideráveis crescimentos dos custos econômicos e sociais decorrentes das questões ambientais, reduzindo e muitas vezes impedindo que se realizem investimentos em outras áreas com o objetivo de trazer benefícios e melhorias na qualidade de vida da população.

Em vista disso, a Gestão Ambiental tornou-se uma prática considerável para auxiliar no desenvolvimento e produção de bens de consumo de forma sustentável. O conceito de Gestão Ambiental surgiu por meio da premissa do desenvolvimento sustentável, como forma de administrar os recursos naturais e as atividades dentro de processos de bens e serviços. As políticas de Gestão Ambiental foram criadas pela necessidade de se elaborar metas e objetivos para alcançar a sustentabilidade, além de criar um compromisso estatal e empresarial (Aquino, Gutierrez, 2012 apud HJORT; Pujarra; Moretto; 2016).

Segundo Tinoco (2004, p.109.) “Gestão Ambiental é o sistema que inclui atividades de planejamento, responsabilidade, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política ambiental. É o que a empresa faz para minimizar ou eliminar os efeitos negativos provocados no ambiente por suas atividades”. “A Gestão Ambiental abrange uma vasta gama de questões, inclusive aquelas com implicações estratégicas e competitivas”.

A Gestão Ambiental visa o uso de práticas e métodos administrativos para reduzir ao máximo o impacto ambiental das atividades econômicas nos recursos da natureza. Possui como ferramentas de ação a Legislação, a Política ambiental com seus instrumentos e a participação da sociedade.

A implantação da Gestão Ambiental traz vários benefícios como: conformidade legal, redução de custos, aumento da motivação dos trabalhadores, obtenção de financiamentos, prevenção de problemas e diminuição de riscos ambientais, melhoria da imagem da empresa, melhoria da competitividade por meio de vantagens de mercado, minimização de desperdícios. Esses são alguns dos benefícios que a implantação da Gestão Ambiental pode trazer.

3.4.1 SÉRIE ISO 14000

A série de normas ISO 14000, de caráter voluntário, procura estimular o desenvolvimento de alternativas para a gestão ambiental, efetivas e abrangentes, sem impor padrões de desempenho ambiental, os quais devem ser estabelecidos pela própria organização, em função de suas necessidades e possibilidades (Seiffert, 2007).

Os objetivos decorrentes da série de normas ISO 14000 possibilitam a certificação tanto das organizações quanto de seus produtos e serviços.

Segundo Rodrigues *et al*:

A série ISO 14000 é composta por várias normas:

- ISO 14001: trata do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), sendo direcionada à certificação por terceiras partes;
- ISO 14004: trata do Sistema de Gestão Ambiental, sendo destinada ao uso interno da empresa, ou seja, corresponde ao suporte da gestão ambiental;
- ISO 14010: são normas sobre as Auditorias Ambientais. São elas que asseguram credibilidade a todo processo de certificação ambiental, visando às auditorias de terceiras partes, nas quais se verificam os compromissos estabelecidos pela empresa em seu sistema de gestão ambiental;
- ISO 14031: são normas sobre Desempenho Ambiental, que estabelecem as diretrizes para medição, análise e definição do desempenho ambiental de uma organização, a fim de assegurar o SGA;
- ISO 14020: são normas sobre Rotulagem Ambiental, estabelecendo orientações para a expressão das características ambientais dos produtos das empresas, de forma que os rótulos ressaltem as características ambientais do produto;
- ISO 14040: são normas sobre a análise do ciclo de vida, estabelecendo as interações entre as atividades produtivas e o meio ambiente. Analisa o impacto causado pelos produtos, processos e serviços relacionados desde a extração dos recursos naturais até a disposição final;
- Guia ISO 64: corresponde à norma sobre aspectos ambientais no produto, destinando-se àquele que elabora normas técnicas para produtos. Seu objetivo é orientar o projeto de determinado produto, a fim de que ele seja menos agressivo ao meio ambiente. (RODRIGUES, *et al*)

A empresa de estudo, Fer Alvarez, Divisão Sucatas implantou o programa de qualidade ISO 9001 desde 2005 e a ISO 14001 em 2013, com o objetivo de reduzir a emissão de resíduos no meio ambiente e atuar em mercados com potencial estratégico, através de produtos com alto índice de qualidade, preço justo e entrega no prazo, bem como proporcionar um ótimo relacionamento aos seus parceiros de negócios.

A empresa adota como medida preventiva à ocorrência de impactos adversos ao meio ambiente, a elaboração do levantamento dos aspectos ambientais de todos os processos da Fer Alvarez, Divisão Sucatas. Também com certa periodicidade variando entre mensais e

outras anuais, realizam avaliações quantitativas e qualitativas do desempenho operacional e ambiental utilizando diversos indicadores.

O compromisso constante com a qualidade, segurança e preservação do meio ambiente aliado a excelência operacional de seus processos garante a Fer Alvarez, Divisão Sucatas, parcerias com grandes empresas nacionais e multinacionais de qualquer seguimento industrial.

Por conta deste rigor, fez por merecer a certificação ISO 9001 e 14001, através do órgão certificador.

3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação é uma das mais importantes ferramentas desenvolvidas pelo homem, com ela foi possível a evolução e supremacia sobre as demais espécies existentes na terra. Sem a comunicação e a expressão possivelmente o homem não teria chegado onde chegou em termos evolutivos (BRAGANÇA, 2009).

Em algum ponto da história, o homem primata começou a desenvolver ferramentas e usando seus métodos rudimentares de comunicação, que provavelmente eram baseados em gestos, sons e expressões físicas. Ensinou aos demais e a partir deste instante, o processo evolutivo disparou evoluindo junto com a comunicação, chegando até a globalização, que é a integração de toda a raça humana com diferentes propósitos, usando de tecnologias de comunicação que vão além dos limites mundiais (PENA)

Em uma organização a comunicação tem um importante fator, tanto interno quanto externo. Entende-se por comunicação interna aquela exercida entre os membros da organização, usada no dia-a-dia para o desenvolvimento das atividades e o bom funcionamento da empresa, já a comunicação externa é exercida entre a empresa e seu público, ou seja, trata-se da forma como a organização relaciona-se com seus clientes e fornecedores. Deste conceito surgiu o termo Comunicação Empresarial, que veio para auxiliar a organização a alcançar seus objetivos, em questões de alinhamento, imagem pública e atração de novos negócios (TECNOLOGICA, 2017).

A Comunicação Empresarial deve estar alinhada com a visão, a missão e os valores da empresa, por isso os meios utilizados devem ser escolhidos no momento em que se desenvolve o planejamento estratégico da empresa.

3.5.1 MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna visa uma maior fluidez dos processos desenvolvidos dentro da organização, busca atingir os objetivos da empresa e por isso para cada situação deve ser escolhido um método que melhor atenda a necessidade. Por método entende-se qualquer forma em que a mensagem passada, seja plenamente entendida por aquele que a precisa receber. Podem ser utilizados como exemplo: telefone, rádios portáteis, mensagens de texto, panfletos, sistemas de intranet e até mesmo uma televisão passando uma mensagem por vídeo.

A Fer Alvarez não forneceu todos os seus métodos de comunicação interna, mas a principal delas, quando é direcionada a todo público interno, ou seja, aos funcionários é impresso e quadro de avisos, verbalização de instruções aos operários sempre e no dia a dia. Entre os membros do corpo administrativo pode ser notado o uso de sistemas de e-mails, telefone e WhatsApp.

3.5.2 MÉTODOS DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa é mais complicada de se atingir a eficácia do que a interna, pois ela deve atingir um público que muitas vezes não tem o real interesse na mensagem e deve ser cativado, algumas matérias de estudo como o marketing, buscam transformar a mensagem em algo atrativo, para então atingir o público esperado. Como na comunicação interna, a externa também não tem limites, a criatividade é quem vai ditar como ela vai se dar, podendo ser via redes sociais, blogs, propagandas em tv, rádio e outros, telemarketing, cartas, e-mails e até mesmo o velho “boca-a-boca”.

Em pesquisas pela internet sobre os meios utilizados pela Fer Alvarez foram encontrados e-mails institucionais, uma página na rede social facebook, vídeos institucionais na rede youtube, uma página na internet e canais de comunicação direta via telefone e mensagem em sistema próprio.

3.5.3 EXCELÊNCIA EM COMUNICAÇÃO

O processo de comunicação não deve findar em si mesmo, em apenas passar a informação para frente, não deve ser uma “via de mão única”. Hoje procura-se estudar as respostas das mensagens que são transmitidas, os chamados *feedback* e com isso analisar o

quão eficaz tem sido a comunicação, os anseios do público alvo da organização e o desenvolvimento das atividades internas.

4 CONCLUSÃO

Encontrar uma empresa que tenha a certificação ISO 14000 não foi uma tarefa muito fácil devido a uma série de fatores. O principal fator é que nenhum membro da equipe trabalha em uma empresa com este certificado, e nem tinha o conhecimento de qual empresa possui a certificação. Foi iniciado então um levantamento “boca-a-boca” entre conhecidos que trabalham em outras empresas maiores, mas a resposta era sempre a mesma: “não temos ISO”.

O próximo passo era então pesquisar na internet e depois tentar um contato com a empresa, dentre elas a primeira opção seria a Sabesp e enquanto eram feitos os levantamentos preliminares, surgiu a “Fer Alvarez” uma empresa da região e que possuía a certificação, e através de alguns conhecidos foi feito o contato com o Sr Moisés Ferreira, funcionário do departamento de RH da empresa, que deu todo o suporte e atenção para que este trabalho fosse desenvolvido, apresentando na prática onde e como as teorias do SGA (Sistema de Gestão Ambiental) foram aplicadas para então conquistarem a certificação.

Para desenvolver este trabalho, cada membro voltou sua atenção a um assunto, para que este fosse tratado com maior profundidade, em seguida foi feita uma revisão geral, onde cada um pode dar sua opinião sobre os demais assuntos e fechar o texto a ser apresentado.

Concluimos com este projeto quão importante é para uma organização a implantação da SGA, que além da redução dos riscos ambientais traz benefícios para a empresa como oportunidades de expandir seus negócios, ter diferencial de mercado, competitividade, redução de desperdícios expandir no mercado internacional e conquistar parceiros e respeito dos consumidores.

A empresa em pesquisa, Fer Alvarez, uma empresa do ramo siderúrgico, que começou pequena, comercializando sucatas e ferros em geral e se tornou uma grande empresa. Com o passar do tempo abriu filiais e ampliou sua gama de produtos. A empresa busca sempre trabalhar com ética, confiança e inovação, zelando pelo bem estar das pessoas e do meio ambiente, com a intenção de tornar-se a cada dia melhor, buscou a implantação dos programas de Qualidade e Sustentabilidade do Meio Ambiente.

A empresa é formada 3 unidades de negócios: A FER ALVAREZ divisão industrial – produtos siderúrgicos e serviços, São João da Boa Vista-SP, a FER ALVAREZ divisão sucata, São João da Boa Vista-SP e Uberlândia-MG e a COMÉRCIO DE FERROS SÃO JOÃO, Mogi-Guaçu-SP e São João da Boa Vista-SP., com divisão sucatas.

Em 2013 A divisão sucatas implantou o programa de qualidade ISO 14001, com o objetivo de atuar em mercados com potencial estratégico, através de produtos com alto índice de qualidade, preço justo e entrega no prazo, bem como proporcionar um ótimo relacionamento aos seus parceiros de negócios. A empresa adota como medida preventiva a ocorrência de impactos adversos ao meio ambiente, e a elaboração do levantamento dos aspectos ambientais. A Fer Alvarez, divisão sucatas também realiza avaliações qualitativas e quantitativas do desempenho ambiental e operacional, utilizando diversos indicadores.

REFERÊNCIAS

BRTÜV. Disponível em: <<https://www.tuv-nord.com/br/pt/areas-de-atuacao/sistema-de-gestao>>. Acesso em: 26 de maio de 2019.

CONTEÚDO JURÍDICO. Disponível em: <<http://conteudojuridico.com.br/artigo,passado-presente-e-futuro-das-relacoes-de-trabalho,31726.html>>. Acesso em: 01 de junho de 2019.

FER-ALVAREZ PRODUTOS SIDERÚRGICOS IND. COM. LTDA. Fer Alvarez, 2017. Página: **Empresa**. Disponível em: <<http://www.feralvarez.com.br/empresa>>. Acesso em: 25 mai. 2019;

RODRIGUES, Alexandre *et al.* “NORMAS ISO 14000: Sistema de Gestão Ambiental”. Disponível em: <<http://www.qualidade.esalq.usp.br/fase2/iso14000.htm>>. Acesso em: 25 mai. 2019;

BRAGANÇA, Isabel. “Tecnologias de Informação e Comunicação”. 2009 Disponível em: <<https://www.scribd.com/doc/16088693/Evolucao-da-comunicacao-humana-Podemos-explicar-a-historia-da-existencia-humana-atraves-das-etapas-do-desenvolvimento-da-comunicacao>> Acesso em: 30 mai 2019;

PENA, Rodolfo Alves. “Globalização”. Brasil Escola: Geografia. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/globalizacao.htm>> Acesso em: 30 mai 2019;

TECNOLÓGICA. “Conheça os tipos de comunicação empresarial e entenda sua importância”. Página: Comunicação Corporativa. 2017 Disponível em: <<https://blog.teclogica.com.br/tipos-de-comunicacao-empresarial>> Acesso em: 30 mai 2019;

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO – QUALIDADE, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA E SAÚDE: RECOMENDAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO EM EMPRESAS CONSTRUTORAS DE EDIFÍCIOS. Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/257830/1/Franca_NathaliePiccolotto_M.pdf>. Acesso em 27 de maio de 2019.

SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA E DA SAÚDE DO TRABALHO. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/7319/2/Anexo%20I%20OHSAS180012007_pt.pdf>. Acesso em 27 de maio de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. “Recursos Humanos: o capital humano nas organizações”. 9 ed. Rio de Janeiro; Elsevier, 2009.

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.

PRINCIPAIS FORNECEDORES DA FER ALVAREZ:



Anexamos aqui algumas imagens que conseguimos da empresa FER ALVAREZ, são imagens de fachada da empresa, caminhões de transportes e produtos produzidos e comercializados pela organização.

Fer Alvarez



Av. Ademar Gomes de
Lima, 755
Distrito Industrial
São João da Boa Vista-
SP
Fone: (19) 3634-7300

Av. Ademar Gomes de
Lima,
735 Distrito
Industrial
São João da Boa
Vista-SP
Fone: (19) 3624-9400

Rod. BR 365 Saída
Patrocínio
KM 612 Conjunto
Alvorada,
Uberlândia-MG
Fone: (34) 3293-7300

Rua Coronel Delmiro
Gouveia, 136
Dist. Ind. Getúlio Vargas I
Mogi-Guaçu-SP
Fone: (19) 3811-8000

Rua Irmãos Souza
Lima,
128 Vila Operária
São João da Boa
Vista-SP
Fone: (19) 3638-
1300

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o W













