



**UNIFEOB**

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

**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

**CERTIFICAÇÃO ISO 14000**

**3M DO BRASIL**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**JUNHO 2019**

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**PROJETO INTEGRADO**  
**CERTIFICAÇÃO ISO 14000**  
**3M DO BRASIL**

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:

Estudante: Marina F.C Bertolucci, RA 17001521

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2019

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	04
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA .....	07
3 PROJETO INTEGRADO .....	10
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES .....	10
3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA .....	12
3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB.NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA .	15
3.4 MEIO AMBIENTE, NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL.....	24
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO. ....	27
4 CONCLUSÃO .....	30
REFERÊNCIAS .....	31
ANEXOS .....	33

# 1. INTRODUÇÃO

O objetivo desse projeto integrado é trazer informações acerca de como as empresas estão fazendo para se tornar cada vez mais “verdes”. Quais os caminhos, vantagens e benefícios da ISO 14.000 para os países.

ISO é a sigla de International Organization for Standardization, ou Organização Internacional para Padronização. É uma entidade de padronização e normatização, que foi criada em Genebra, na Suíça, em 1947. A ISO tem como objetivo principal aprovar normas internacionais em todos os campos técnicos, como normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e processos, e etc. No Brasil, a ISO é representada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A ISO promove a normatização de empresas e produtos, para manter a qualidade permanente.

O foco deste PI, é a ISSO 14.000, que tem por objetivo certificar as empresas que possuem um sistema de gestão ambiental, portanto, possuem procedimentos de controle ambiental, registrados e divulgados para os órgãos de controle ambiental, para o mercado e para a sociedade. Uma de suas principais normas é garantir o equilíbrio e proteção ambiental, prevenindo a poluição e os potenciais problemas que esta poderia trazer para a sociedade e economia. No Brasil de empresas certificadas pela ISO 14000 vem crescendo exponencialmente.

Escolhi a empresa 3M do Brasil, por ser uma empresa conhecida e reconhecida mundialmente e ter grande capacidade de inovação, estimulado o progresso ao mesmo tempo em que contribui com o verdadeiro desempenho global sustentável por meio de proteção ambiental, responsabilidade empresarial e social e progresso econômico.

O Código de Conduta da 3M é composto por nossos mais importantes princípios de conduta nos negócios que definem as expectativas corporativas globais para todos os funcionários da 3M e também para terceiros que atuam em nome da 3M.

## **Por que a 3M possui um Código?**

Há muito tempo a 3M possui princípios de conduta nos negócios baseados nos principais valores da empresa. Tais valores não mudaram com o tempo. Os princípios deste Código permanecem consistentes com os antigos princípios de conduta nos negócios da 3M, seus valores e padrões éticos compartilhados para a realização de

negócios com honestidade e integridade inflexíveis. Este Código deve ser o seu guia para responder a perguntas ou resolver questões sobre ética quando não estiver seguro sobre qual é a escolha certa.

O Código da 3M resume os principais princípios de conformidade, destaca questões que podem ter consequências legais e éticas graves se tratados de forma inadequada, e fornece orientação sobre a ação apropriada a ser adotada.

O Código da 3M fornece regras e diretrizes para ajudar o Pessoal da 3M a tomar as decisões certas todos os dias, de forma a promover os negócios da 3M e manter sua tradição de conduta ética nos negócios.

### **Quem deve cumprir o Código?**

O Código de Conduta da 3M se aplica a todo o “Pessoal” da 3M. O Pessoal da 3M são os funcionários da 3M, podendo incluir até mesmo terceiros que atuam em nome da 3M. Espera-se que o Pessoal da 3M viva os Valores da 3M. Todo o Pessoal da 3M atua em parceria para o cumprimento do Código de Conduta da 3M e para apoiar os demais a cumprirem este Código. Juntos, todos na 3M garantem o sucesso contínuo da 3M Company e protegem a reputação de longa data da 3M por fazer o que é certo, sempre e em qualquer lugar.

### **Pilares**

- Seja bom: cumpra a lei e o Código de Conduta da 3M.
- Seja honesto: aja com honestidade e integridade.
- Seja Justo: respeite sempre as regras do jogo, seja trabalhando com o governo, clientes ou fornecedores.
- Seja leal: proteja os interesses, os valores e as informações da 3M.
- Seja preciso: mantenha registros de negócios completos e precisos.
- Seja respeitoso: respeite os demais, bem como nossos ambientes físico e social em todo o mundo.

A ISO 14000 Sistema de Gestão Ambiental é o nome genérico utilizado pela série de normas da família 14000 que estabelece as diretrizes para implantação de Sistemas de Gestão Ambiental. Há um grande conjunto de normas referentes ao SGA - Sistema de Gestão Ambiental, estas normas consideram as atividades de implementação e

certificação do Sistema de gestão Ambiental SGA, além de outras de apoio como terminologia, indicadores de desempenho ambiental, auditorias internas e outras.

As mais conhecidas e usadas na implementação são: NBR ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental, especificação e diretrizes para uso (única norma aplicável à certificação) e NBR ISO 14004 - Sistema de Gestão Ambiental, diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio. Portanto a ISO 14000 é só um nome de referência o que existe mesmo é a ISO 14001.

A versão da ISO 14001 foi planejada e incorpora além de questões estratégicas, a preocupação com a cadeia de valor, ciclo de vida, entre outras mudanças. Já é sabido que a ISO 14001 na sua versão atual proporciona ganhos econômicos, pois ao reduzir o consumo de recursos, também reduz custos, mas agora esse enfoque ganha forças, o que agregará muito valor para as empresas que conquistarem essa certificação.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A 3 M, tem por razão social o nome de 3M DO BRASIL LTDA, localizada no endereço Via Anhanguera KM 110, no Bairro Nova Veneza, CEP 13181-900, na cidade de SUMARÉ - SP e inscrita no CNPJ: 45.985.371/0001-08. Sua natureza jurídica é Sociedade Empresarial Limitada e seu ramo de negócio é fabricação de produtos químicos. A 3M é uma companhia do setor de indústria química que tem como missão primordial inovar por meio da criação e da combinação de tecnologias para encontrar soluções que contribuam para o sucesso de seus clientes ou tornem suas atividades diárias mais práticas e seguras.

Exemplos dessa premissa de negócio são marcas reconhecidas por sua qualidade e diferenciais, como Scotch®, Scotch-BriteMR, Post-it®, NexcareMR, ScotchgardMR, NomadMR, Command™ e DurexMR, entre outras. A companhia, fundada nos Estados Unidos em 1902, expandiu-se para todos os continentes, contando, atualmente, com mais de 60 subsidiárias e gerando mais de 84 mil empregos diretos ao redor do mundo. Para se ter uma ideia da grandeza da 3M, a companhia faturou US\$ 30 bilhões em 2011, quase US\$ 3 bilhões a mais que em 2010.

A 3M oferece globalmente mais de 46 plataformas tecnológicas voltadas para os mais diversos setores e segmentos, como automotivo, moveleiro, home centers, indústria de alimentos e bebidas, montadoras, odontológico, saúde, construção civil, governo, entre outros.

Os produtos são concentrados em mais de 37 unidades de negócios, organizadas em seis grupos: Negócios de Consumo e Produtos para Papelaria e Escritório, Negócios de Elétricos e Comunicações, Negócios de Display e Comunicação Visual, Negócios de Cuidados com a Saúde, Negócios em Mercados Industriais e de Transporte, Negócios e Serviços para Segurança e Proteção e Market Center da Construção. O portfólio da companhia conta

com cerca de 50 mil itens, que são comercializados em mais de 200 países. A 3M foi fundada em 1902 em Minnesota nos EUA, por cinco empreendedores que se uniram para explorar minérios, um negócio promissor para abastecer a incipiente indústria americana no início do século XX. Em tempos difíceis, desenvolveram a ideia de uma lixa para ser usada com água, a qual diminuía a quantidade de poeira gerada no processo de lixamento e melhorava o acabamento, logo após identificou-se a necessidade nas oficinas de reparação automotiva. Em 1925, a 3M lançava a fita crepe que, já na época,

adotaria a marca Scotch. No final dos anos 1920, a pedido de um cliente, concebem outra nova solução para fechamento de embalagens: uma fita adesiva de celofane que, no Brasil, é popularmente chamada de "Durex", até hoje uma marca da 3M no Brasil.

Em 1937, a 3M investiu na montagem do Laboratório Central de Pesquisa. Três anos depois, um departamento de Novos Produtos foi organizado para conceber novas ideias enquanto várias outras estruturas voltadas para o desenvolvimento de produtos foram criadas.

O impacto dessa estratégia se refletiu numa lista de desenvolvimento de novos produtos: materiais refletivos para sinalização de trânsito; a fita magnética, mídia usada para a gravação de sons; fitas antiderrapantes; a fita isolante; a tecnologia para duplicação e cópia de documentos "Thermo-Fax", a fita filamentosa para empacotamento pesado; resinas sintéticas; protetor de tecidos; fitas magnéticas de vídeo; esponjas para limpeza; a primeira fita hipoalergênciã micropore, entre outros.

Seu portfólio contabiliza mais de 55.000 produtos, incluindo adesivos, abrasivos, fitas adesivas, equipamentos de proteção, blocos Post-it, esponjas Scotch-Brite, produtos médicos e dentários, produtos automotivos, entre outros. São cerca de 45 plataformas tecnológicas que a tornam uma das empresas mais diversificadas do mundo. A 3M possui mais de 45.000 patentes (registradas ou em processo) em sua história. São mais de 7.000 cientistas no mundo todo, alocados em laboratórios corporativos, divisionais e em alguns países determinados, representando um investimento médio anual de 6% das vendas.

A 3M é frequentemente citada como uma das empresas mais inovadoras do mundo. A principal estratégia da 3M é inovar em produtos, processos e modelos de negócio. A capacidade de desenvolver soluções criativas para agregar valor às pessoas está no DNA da companhia: faz parte de sua cultura desde a sua fundação, sendo constantemente cultivada nos mais diversos processos, da área de Pesquisa & Desenvolvimento ao relacionamento com seus clientes, da manufatura aos projetos de sustentabilidade. Trata-se de uma das iniciativas mais importantes para o crescimento orgânico da companhia. A 3M Global oferece todas as bases para a inovação.

A companhia possui 46 plataformas tecnológicas que permitem desenvolver os mais diversos produtos e 70% delas já faz parte das competências dos laboratórios brasileiros. Os clientes são fundamentais para alavancar a inovação na 3M. Desde os seus primeiros anos, a companhia busca manter com esse público uma proximidade que



permita incentivá-los a expor suas prioridades e dificuldades de forma a detectar suas necessidades.

A partir daí a 3M pode encontrar soluções customizadas, que tornem os negócios mais práticos, produtivos e rentáveis. Nesse contexto, a 3M do Brasil mantém em sua sede, em Sumaré (SP), o CTC (Centro Técnico para Clientes), onde o visitante pode verificar in loco as diferentes tecnologias e soluções proporcionadas pela companhia e receber treinamentos em diversas linhas de produto. Inovar é a principal estratégia de crescimento da companhia, mas não a única.

A 3M está atenta, no Brasil e no mundo, a oportunidades que integrem ao seu portfólio novas tecnologias, linhas de produto ou competências complementares que permitam expandir sua atuação e atingir um posicionamento mais forte em mercados estratégicos. Exemplos disso são as aquisições da Abzil, da MTI Polyfab Inc. e da Incavas, respectivamente produtoras de materiais ortodônticos, vassouras, isolamento térmico e acústico para a indústria aeroespacial e adquiridas entre 2007 e 2010.

A gigante multinacional 3M, que há anos reinava sozinha no mercado nacional brasileiro de fitas adesivas, com 95% de participação, perdeu espaço nas papelarias para empresas pequenas e médias. Na área industrial, que ainda domina, começa a sentir o peso de empresas como a Cremer, e a italiana Sícad. A principal vantagem da concorrência é o preço, marcas como Adere e Adelbrás, que atualmente são líderes no segmento de papelaria, vendem produtos até 50% mais baratos que os equivalentes da 3M. Segundo Luis Eduardo Serafim, gerente de marketing da 3M, a marca vem tentando recuperar esse mercado.

### ✓ **Certificação**

A 3M possui certificação ISO 9001 (sistema de gestão de qualidade), ISO 14001 (sistema de gestão ambiental) e OHSAS 18001, ajudando a garantir que os produtos e processos de produção atendam aos mais elevados padrões internacionais de qualidade e responsabilidade ambiental.

O sistema de gerenciamento ambiental ajuda a minimizar o impacto ambiental das atividades comerciais. Se esforçam para atender ou exceder todas as leis e regulamentos aplicáveis, e implementam práticas ecológicas em toda a organização.

O compromisso da 3M com o meio ambiente é descrito assim no site da empresa:

“É simples. Uma empresa que preserva a vida humana também deve proteger o meio ambiente que suporta isso. Em primeiro lugar, cumprimos todas as leis e requisitos ambientais aplicáveis dos países em que operamos. Zero não conformidade é o objetivo.

Somos certificados pelo padrão de gerenciamento ambiental ISO 14001. O nosso sistema de gestão ambiental está no centro da nossa abordagem e apoia os nossos objetivos e metas para alcançar a não-conformidade zero, melhorar a eficiência energética e reduzir as emissões, resíduos e uso de água doce.

Uma iniciativa importante é minimizar nossos resíduos. Cumprimos a diretiva de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrônicos (WEEE) que visa reduzir a quantidade de resíduos elétricos e eletrônicos que chegam aos aterros sanitários.

Como tal, seguimos uma filosofia do berço ao berço reciclando não apenas nossos próprios resíduos de produção, mas também detectores de gás devolvidos e desativados de nossos clientes. Para a GMI, como produtor de baterias industriais sob os Regulamentos de Baterias e Acumuladores de Resíduos de 2009, somos obrigados a devolver gratuitamente baterias industriais descartadas fornecidas a um usuário final para tratamento e reciclagem. Se algum de nossos clientes ou, em certos casos, outros usuários finais, exigirem que levemos baterias industriais, eles devem entrar em contato conosco.  
”

### ✓ **Sustentabilidade na 3M**

Sustentar nosso planeta é uma das primícias da 3 M, a sustentabilidade significa proteger os recursos naturais e capacitar pessoas e comunidades em todo o mundo para incentivar o progresso. Significa equilibrar fatores econômicos, ambientais e sociais enquanto enfrentamos os desafios globais. E acima de tudo, significa unir-se sob um objetivo comum: melhorar cada vida.

### 3. PROJETO INTEGRADO

#### 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

As pessoas são a força que move uma empresa. O capital humano é, sem dúvida, o principal pilar de uma instituição, tendo em vista que é ele que realiza todas as ações que fazem uma organização crescer.

Trabalhar em uma empresa implica em conviver com pessoas de opiniões diferentes, objetivos distintos e com outras maneiras de enxergar o mundo. Saber aceitar essas diferenças e utilizá-las em prol da execução satisfatória é indispensável para que o trabalho em equipe seja bem-sucedido.

Uma vez que integra as habilidades dos diversos componentes do grupo, o trabalho em equipe traz resultados muito mais eficientes do que as atividades realizadas individualmente. Por conta disso, estimular a união deve ser uma estratégia de toda instituição que deseja aprimorar a efetividade do trabalho e colaboradores.

O trabalho em equipe também oferece a oportunidade de socialização com os colegas, uma vez que o grupo convive diariamente e sempre é possível aprender e crescer em com essa relação.

O desenvolvimento do grupo é composto por quatro fases:

- Formação: grupo de pessoas se juntam,
- Storming (“Partir pedras”): grandes passos para o desenvolvimento do processo de trabalho em grupo incorporam;
- Normalização: Os grupos começam a reconhecer os méritos do trabalho em conjunto;
- Desempenho: quando um grupo fixa num sistema que permite livre e franco intercâmbio de ideias e alto nível de suporte pelo grupo para cada um e as suas decisões.

Uma das novas ferramentas utilizadas neste novo contexto de gestão, trata-se das Equipes de Alto Desempenho. O trabalho individual há certo tempo vem dando espaço para a realização de tarefas em grupo. Isto ocorre porque, as empresas demandam cada vez mais de conhecimentos diferenciados para a obtenção dos resultados almejados, o que leva a formação de equipes de pessoas que se completam nos diferentes

departamentos organizacionais. Com isso, a importância da valorização do trabalho em equipe cresce, e sua importância cada vez mais evidenciada como uma alternativa para que as empresas supram suas necessidades de pessoas altamente capazes, e consequentemente atinjam os resultados desejados.

O estudo de grupos é essencialmente significativo para a compreensão dos acontecimentos, fatos e situações influentes no desenvolvimento da sociedade. É através do trabalho de grupos que, ao longo da história podemos aprender sobre o modo de pensar, viver e agir das civilizações.

A escuta é instrumento essencial para a observação. A observação capta os acontecimentos e situações vividas pelos sujeitos dos grupos.

Ao realizar a interpretação o observador conecta as informações ofertadas de maneira a compreendê-las. Da mesma forma, o relato é feito de acordo com a veracidade de forma fidedigna as ocorrências observadas.

Neste contexto sonho de toda empresa é contar com funcionários que se comportem como verdadeiros donos do negócio. Gente que salta da cama motivada, identificada com seu trabalho e entusiasmada por aprender coisas novas, colher resultados de uma boa execução e fazer diferença na vida da organização e de seus clientes.

Essas pessoas se comprometem sem limitações, obstinadas em solucionar problemas e gerar valor, colaborando com diversos grupos e inspiradas a trazer ideias e contribuições para o sucesso da empresa e da sua equipe.

Para a 3 M Esse colaborador não é assim um fenômeno tão raro. É o que chamamos de intã empreendedor. Aquele que tem a energia, o senso de propósito, a inquietude e a diretriz para a execução de um empreendedor, mas que não necessariamente deseja montar o seu próprio negócio. Realiza-se por empreender dentro da uma organização existente, motivando-se continuamente por desafios e projetos ambiciosos de transformação.

Fator determinante para que uma empresa se torne inovadora é a construção de uma cultura organizacional que transforme funcionários em intã empreendedores. A 3M aprendeu desde cedo a delegar responsabilidades, conceder autonomia e sinalizar a todo colaborador que deveria passar muito tempo próximo ao cliente, gerando conhecimento para solucionar seus problemas.

A cultura de inovação é moldada diariamente pelo que pregam as lideranças, mas, acima de tudo, como agem na prática. Coerência entre vida real e discurso é como o fermento que faz o bolo crescer. A cultura deve estabelecer um ambiente de liberdade de ideias, onde ninguém tem receio de expor opiniões.

O que está por trás desse mecanismo é alimentar o espírito empreendedor dos funcionários, deixando claro que podem e devem dedicar parte de sua atenção, tempo e energia para um projeto em que acreditem, usando recursos da empresa para criar algo de valor. O resultado é que todos ganham. O mercado se beneficia por grandes inovações, a empresa cresce aceleradamente, atraindo e retendo talentos, e o funcionário desperta animado em aprender, implementar e fazer diferença no mundo.

### 3.2 METODOLOGIA CIENTÍFICA

Metodologia científica é o estudo dos métodos ou dos instrumentos necessários para a elaboração de um trabalho científico. É o conjunto de técnicas e processos empregados para a pesquisa e a formulação de uma produção científica. Aborda as principais regras para uma produção científica, fornecendo as técnicas, os instrumentos e os objetivos para um melhor desempenho e qualidade de um trabalho científico.

- Método que se refere ao meio utilizado para chegar a um fim, o método científico é o conjunto de passos seguidos por uma ciência para alcançar conhecimentos válidos podendo ser verificados por instrumentos fiáveis.
- Método indutivo ocorre quando o pesquisador parte de estudos específicos, individuais, parciais a fim de chegar a uma conclusão, o pesquisador coleta dados, esses dados serão analisados e verificado se há relação entre as variáveis apresentadas. Caso haja, será possível construir generalizações e até teorias, mas é necessário tomar cuidado para não fazer inferências ou tirar conclusões precipitadas sobre as interpretações, uma vez que a pesquisa científica exige neutralidade acadêmica e comprovação de fenômenos. O método indutivo parte de situações peculiares para que seja possível fazer generalizações.

OBSERVAÇÃO → HIPÓTESE → TEORIA

- Método Dedutivo é o oposto do indutivo, parte da generalização para verificar um caso, um aspecto ou um problema. A dedução começa com a visão geral da

situação e retorna ao princípio nos aspectos particulares, obtendo hipóteses que podem ser comparadas à resposta provisórias. Nesse método as hipóteses são importantes pois elas são as deduções dos pesquisadores. Essas hipóteses são classificadas por: principal, básica ou secundária. A principal é a verdadeira resposta, as secundárias são respostas complementares as principais. No processo dedutivo o pesquisador analisa as hipóteses afim de confirma-las, refutá-las ou modifica-las.

TEORIA → HIPÓTESE → OBSERVAÇÃO

Os dois métodos podem ser combinados em uma pesquisa,

- Método Dialético tem como característica a crítica da realidade e sua intenção é a construção de novos conhecimentos. No método dialético os estudos estão sempre em mudança e são ponto de partida para novos estudos. Os pesquisadores analisam as teorias para construir as próprias. O fim de um processo é o início de outro, as teorias estão relacionadas e não podem ser analisadas separadamente.

Existe ainda as formas de abordagem em uma pesquisa, que podem ser definidas em quantitativas, qualitativas e mistas.

A pesquisa qualitativa está mais relacionada ao levantamento de dados sobre as motivações de um grupo, em compreender e interpretar determinados comportamentos, a opinião e as expectativas dos indivíduos de uma população. É exploratória, não tem o intuito de obter números como resultados, que possam indicar o caminho para tomada de decisão correta sobre uma questão-problema. São as entrevistas semiestruturadas em profundidade, observação em campo (observar o comportamento do consumidor), entrevistas por telefone, etc.

A pesquisa qualitativa é ótima para aprofundar conhecimentos já quantificados ou quando deseja-se criar uma base de conhecimentos para só depois quantificá-los, uma vez que os dados são expressos através de medidas numéricas. A escolha da pesquisa qualitativa como metodologia de investigação é feita quando o objetivo do estudo é entender o porquê de certas coisas, como a escolha dos eleitores, a percepção dos consumidores, e etc. Nela a opinião do pesquisador pode estar integrada à pesquisa.

A pesquisa quantitativa é indicada quando o objetivo é ter como resultado índices numéricos que apontam preferências, comportamentos e outras ações dos indivíduos que pertencem a determinado grupo ou sociedade.

O método quantitativo é objetivo, pois segue modelos padronizados de investigação, como os questionários com resposta de múltipla escolha, os dados coletados podem e devem ser quantificados.

Esse tipo de pesquisa é utilizado quando há a necessidade, de entender a percepção do cliente quanto a um novo produto, compreender a escolha de voto dos eleitores, analisar o modo de trabalho da concorrência, indicar as melhores ações para uma campanha de marketing, etc. Nesse tipo de pesquisa a opinião do pesquisador deve ser excluída.

Vale ressaltar que a pesquisa qualitativa não serve como substituição ao modelo quantitativo, mas sim como um importante complemento. A junção entre as duas abordagens, resulta em uma pesquisa considerada mista, que mistura dados tanto qualitativos quanto quantitativos no momento da interpretação.

Pelos resultados da minha pesquisa, podemos dizer que para conseguir a certificação ISSO 14000 as empresas realizam pesquisas mistas na busca de todos os registros e comprovações para obter a ISO. A implementação da Norma ISO 14001 deve ser buscada por empresas que desejam estabelecer ou aprimorar um Sistema de Gestão Ambiental, estar seguras sobre políticas ambientais praticadas ou demonstrar estar de acordo com práticas sustentáveis a clientes e a organizações externas.

O que vai realmente definir o tempo para esta implantação, será o comprometimento dos todos os responsáveis pelos processos, nível de envolvimento da alta direção e o cumprimento da cada etapa deste projeto. Como dito, o tempo para que uma empresa obtenha a certificação ISO 14001 dependem do comprometimento de todos em cada etapa do processo de implantação.

As empresas hoje sofrem pressão por parte dos governos e da sociedade para que invistam em mecanismos de produção menos impactantes ao meio ambiente. Foram criadas normas e leis que regulamentam a gestão ambiental no ambiente empresarial, como a Política Nacional de Resíduos Sólidos, lei nº 12.305/10 que determina diretrizes para o gerenciamento de resíduos.

A duração das atividades de auditoria e emissão de certificação é variável e difícil de quantificar. Para executar auditorias de certificação ISO 14001, o Sistema de Gestão Ambiental deve ter estado em operação na empresa por pelo menos três meses. O tempo que decorre entre envio da documentação até a emissão da certificação (se as auditorias das etapas 1 e 2 forem bem-sucedidas) geralmente varia de algumas semanas a seis meses.

Então, podemos dizer que o prazo médio para a implantação de um sistema de gestão ambiental é de aproximadamente um ano, variando em função dos recursos mobilizados, da complexidade e porte da empresa.

Após a implantação, a auditoria de certificação é realizada e, se o sistema estiver funcionando de acordo com todas as exigências das normas internacionais selecionadas, a recomendação é imediata e o certificado, emitido em 30 dias.

A norma ISO 14001 orienta o processo de implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Desde que sejam cumpridos os requisitos da norma, a organização pode requerer sua certificação. A implantação do sistema traz vários benefícios, entre eles: a economia resultante de uma maior eficiência nos processos produtivos; a conquista de novos mercados e os benefícios para o meio ambiente.

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

A Sociologia das Organizações é um ramo aplicado da sociologia que se ocupa de analisar os aspectos sociológicos de organizações, isto é, de empresas, fundações, órgãos públicos e congêneres. É a forma de conhecer e de pensar a natureza e a sociedade segundo o enfoque organizacional.

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.



Investigar padrões que influenciam na implantação, na expansão e no desenvolvimento das organizações e o de promover o claro entendimento dos fenômenos em torno das inter-relações sociais dentro da organização. Cada organização dessas, que são objetos sociais, tem características e modos de funcionamento diferentes das outras, podendo ser classificadas das formas mais variadas, a depender dos seus objetivos, das tecnologias utilizadas e dos mecanismos de autoridade e coordenação postos em prática.

-Para o Sociólogo: A Sociologia das Organizações, no que diz respeito a essas organizações e a sociedade, vem tentando estabelecer uma teoria sistemática das alterações comportamentais da sociedade que interfiram direta ou indiretamente no desempenho, no sucesso, no fracasso ou na sobrevivência das organizações.

- Para o Administrador: Facilitar o entendimento do comportamento das organizações e dos grupos sociais internos e externos, permitindo o desenvolvimento de projetos interferentes que resultem numa melhoria de seu desempenho e na garantia de seu sucesso.

Hoje a questão principal é o de sua sobrevivência como conjuntos organizados. Muito diferente de um "dato natural" as diferenças devem ser encaradas como "problemas" a serem analisados.

Os "atores" estão dentro das organizações. As organizações dependem da cooperação desses atores. Eles mantêm um certo grau de autonomia e perseguem interesses que nem sempre são convergentes.

A convergência desses interesses pode definir o sucesso de uma organização tradicional, mas, ao mesmo tempo, pode estagnar a criatividade necessária a uma organização moderna, condenando-a a uma morte lenta, mas irreversível, por não conseguir superar as atuais formas de concorrência. A divergência de interesses pode ser o elemento pernicioso que trará o fracasso da organização ou, se bem trabalhado, pode vir a ser o impulso criativo que trará para essa organização o sucesso total.

Alguns exemplos de ferramentas de estudos da Sociologia das Organizações:

1. Técnicas de observação da performance das organizações em resposta às mudanças comportamentais da sociedade e, principalmente, observação das mudanças comportamentais da sociedade provocadas pela performance das organizações

2. Técnicas de entrevista de amostragem social externa à organização, assim como de amostragem social interna à organização
3. Técnicas de experimentação e sociométricas, onde se pretende realizar observações analíticas mais precisas da relação organização - sociedade
4. Comportamento da empresa - análise - previsibilidade - criação de métodos
5. Comportamento do público interno individualmente e em grupo - análise - previsibilidade - influência no comportamento da empresa etc.

Sociologia do Trabalho está no fato de esta voltar-se mais particularmente para a busca da compreensão da organização e evolução do mundo do trabalho na sociedade, as relações de trabalho e as implicações sociais dos mesmos.

As transformações no mundo do trabalho foram responsáveis por atrair o olhar desses estudiosos, além disso, a visão que se tem do próprio trabalho foi construída ao longo do tempo. Os modos de produção nos quais as sociedades já se inseriram vem se modificando, e junto com isso vem se transformando o conceito do trabalho bem como as relações sociais suscitadas pelo mesmo e as preocupações referentes a isso.

As transformações pelas quais o mundo do trabalho vem passando desde então são importantíssimas para que se compreenda a organização atual dessas relações, bem como as preocupações dos sociólogos dessa área.

Desde o escravismo antigo, passando pelo artesanato, servidão, e tantas outras formas de trabalho até chegarmos aos moldes do trabalho industrial no mundo moderno acarretaram transformações que dizem respeito à própria vida em sociedade, organização desses sujeitos e relações de poder entre os proprietários dos meios de produção e aqueles que vendem sua força de trabalho.

O impacto de novas tecnologias no mundo do trabalho, novas formas de organização, obsolescência de diversas profissões, o aumento do mecanismo de exclusão, a exigência de cada vez mais qualificação da mão de obras são fatores ainda presentes e que nos mostram o quanto o mundo do trabalho ainda se encontra em contínuo processo de transformação. Contudo, o advento do capitalismo e as bruscas transformações

acarretadas pela revolução industrial são ainda o grande ponto de transformação da lógica do trabalho.

Essa transformação da forma de viver, destruição de costumes e instituições, a automação, a formação do proletariado, etc. tudo isso fez com que se despertasse a atenção daqueles que observam cientificamente a sociedade. O estudo científico dessa sociedade resultou de fato no advento da Sociologia, e assim sendo vemos que a Sociologia do Trabalho é um campo de estudos e observações inerente ao próprio pensamento social, já que ambos foram originados a partir das mesmas preocupações. Enfim, a Sociologia no Trabalho, tem papel fundamental quando objetivamos entender o ambiente de trabalho atual e projetar ele no futuro.

Este interessante ramo da Sociologia foi inaugurado por Max Weber, um dos teóricos clássicos que previu a necessidade de se conceituar a Burocracia. A burocracia, por Weber, é uma maneira de definir e de delegar funções dentro do processo de planejamento e execução administrativas em torno de responsabilidades e padronizações. Com isso, Weber defendia a elaboração de leis que pudessem regular a propriedade material e a intelectual, o que em nossos dias pode ser entendido como a Gestão de Negócios.

Assim, podemos concluir que na burocracia, a liderança está sustentada, essencialmente, sobre regras impessoais, escritas e por uma estrutura hierarquizada. Daí o poder é legítimo e depende exclusivamente do grau de especialidade e competência técnica de quem o detém. Weber disse que na burocracia está também concentrado a impessoalidade, a administração, as diferenças de nível social e econômico entre as pessoas e um nível de hierarquia.

A impessoalidade, assim como os outros princípios da burocracia moderna, aparece para resolver um problema já existente e acaba por gerar outros. Nesse sentido, ela ajuda, quando previne que as relações pessoais próximas interfiram na eficiência de uma atividade, mas causa um problema comum a toda burocracia, que é a desumanização das relações de trabalho.

Atualmente, o termo burocracia também é usado num sentido pejorativo, podendo ter o significado de uma administração com planejamento e execução excessivamente desnecessários ao funcionamento do sistema, A burocracia principalmente a Brasileira, é

caracterizada pelo excesso de procedimentos que uma pessoa ou empresa deve tomar para obter algo.

Geralmente, é resultado de uma falta de eficiência por parte dos órgãos governamentais. A burocracia dificulta a criação de empresas e o funcionamento da economia. Outro problema é que, num mercado internacional disputado, a burocracia brasileira torna o produto nacional mais caro e menos competitivo.

Como qualquer outro sistema de gestão, a implementação da ISO 14001 requer mudanças, pois para receber a certificação a empresa tem que estar de acordo com uma série de normas que estão dificultando a aquisição da ISO 14001. Como por exemplo:

- Dificuldade de caráter econômico ocorre em função da dificuldade em disponibilizar recursos financeiros para possibilitar a aquisição de tecnologias. Estas tecnologias têm por finalidade adequar e melhorar processos no que se refere à minimização dos impactos ambientais de determinadas atividades. Outro ponto é o atendimento à legislação ambiental requerido pela norma que envolve aspectos burocráticos que pode retardar a certificação.

- A principal dificuldade de todas está baseada no que diz respeito ao pessoal envolvido. Uma vez que lidar com pessoas é sempre mais difícil devido à resistência às mudanças, a falta de comprometimento e a dificuldade em quebrar paradigmas. Neutralizar as forças negativas que geram desmotivação no projeto é tão importante quanto fornecer recursos.

Para isso, é necessário que a empresa proponha ações de motivação e treinamento aos colaboradores para que eles assumam uma postura de respeito ao meio ambiente, assegurando práticas adequadas na execução de suas atividades. Por esses motivos é importante o comprometimento da alta direção e a disseminação da política ambiental que declara os princípios e compromissos assumidos pela empresa em relação ao meio ambiente.

Durante muitos anos, os problemas e impactos ambientais decorrentes do desenvolvimento econômico foram considerados como um "mal necessário", justificados pelos benefícios proporcionados pelo progresso. A economia baseava-se na maximização de lucros no curto prazo, em função do mercado de produtos e insumos e da reação à

regulamentação governamental, e as empresas limitavam-se a cumprir as normas de poluição ambiental instituídas pelos órgãos reguladores e de controle.

O crescimento econômico e o desenvolvimento tecnológico observados nas últimas décadas propiciaram uma crescente diversificação das atividades e produtos da indústria. A complexidade dos problemas socioambientais e falta de fiscalização pública favorecem o aumento de desrespeito à natureza e a falta de consciência ambiental. As questões básicas como a moradia, o saneamento, o emprego, a renda, a educação e o acesso aos bens e serviços de saúde, impõem a necessidade de uma abordagem interdisciplinar para as questões do desenvolvimento.

Onde permita entender as causas entre seus impactos ambientais e respectivos efeitos à saúde humana. Os efeitos à saúde humana decorrentes dos impactos ambientais de um empreendimento deveriam ser considerados em todo o processo de licenciamento ambiental de suas atividades e operações. Mas na prática, esses aspectos são mal avaliados ou até mesmo nem são contemplados

A Organização Mundial da Saúde (OMS) tem alertado que a utilização não sustentável dos ecossistemas eleva o potencial de mudanças ecológicas para um quadro grave e irreversível<sup>1</sup>. Modificações ambientais provocadas pela ação do homem - consumindo, alterando e poluindo os recursos naturais sem critérios adequados - têm ampliando o risco de exposição às doenças, com reflexos diretos sobre a qualidade de vida da população<sup>2</sup>.

Os impactos devido aos novos modos de vida, com mudança nas condições de trabalho e de vida, têm aumentado os perfis de exposição humana a substâncias químicas e outros processos destrutivos e que se expressam em novas patologias.

Principalmente nas grandes cidades, tanto no Brasil como no mundo, a degradação das condições ambientais, sociais e da qualidade de vida, têm crescido a níveis alarmantes e se conformado em um contexto de incertezas científicas, riscos irreversíveis dos danos ambientais e conflitos de interesses<sup>4</sup>.

Sobre esse aspecto, a gestão ambiental tornou-se importante nas discussões nas pautas governamentais, universidades e instituições de pesquisa, com relação aos

processos produtivos e os riscos socioambientais, na busca de instrumentos que minimizem os impactos das atividades envolvidas nesses processos.

No Brasil, as empresas ou a instalação de qualquer empreendimento ou atividade potencialmente poluidora ou degradadora do meio ambiente devem obter a Licença Ambiental. Licenciamento ambiental é uma exigência legal e uma ferramenta do poder público para o controle ambiental. E, em muitos casos, apresenta-se como um desafio para o setor empresarial.

É o procedimento no qual o poder público, representado por órgãos ambientais, autoriza e acompanha a implantação e a operação de atividades, que utilizam recursos naturais ou que sejam consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras. É obrigação do empreendedor, prevista em lei, buscar o licenciamento ambiental junto ao órgão competente, desde as etapas iniciais de seu planejamento e instalação até a sua efetiva operação. Essa obrigação é compartilhada pelos Órgãos Estaduais de Meio Ambiente e pelo Ibama, como partes integrantes do SISNAMA (Sistema Nacional de Meio Ambiente).

#### **Atividades / Empreendimentos que devem ser licenciadas**

Segundo o Artigo 58 do Regulamento da Lei nº 997/76 aprovado pelo Decreto nº 8.468/76 e alterado pelo Decreto nº 47.397/02 são sujeitas ao Licenciamento Ambiental (Licença Prévia, Licença de Instalação e Licença de Operação) as seguintes atividades / empreendimentos:

- 1. Construção, reconstrução, ampliação ou reforma de edificação destinada à instalação de fontes de poluição;**
- 2. Instalação de uma fonte de poluição em edificação já construída;**
- 3. Instalação, ampliação ou alteração de uma fonte de poluição\*.**

#### **\*Fontes de poluição**

(Regulamento da Lei nº 997/76 aprovado pelo Decreto nº 8.468/76)  
Artigo 4 - São consideradas fontes de poluição todas as obras, atividades, instalações, empreendimentos, processos, dispositivos, móveis ou imóveis, ou meios de transportes que, direta ou indiretamente, causem ou possam causar poluição ao meio ambiente.

Parágrafo único - Para efeito da aplicação deste artigo, entende-se como fontes móveis todos os veículos automotores, embarcações e assemelhados, e como fontes estacionárias, todas as demais.

### **Poluição**

(Lei Estadual nº 997/76)

Artigo 2 - Considera-se poluição do meio ambiente a presença, o lançamento ou a liberação, nas águas, no ar ou no solo, de toda e qualquer forma de matéria ou energia, com intensidade, em quantidade, de concentração ou com características em desacordo com as que forem estabelecidas em decorrência desta Lei, ou que tornem ou possam tornar as águas, o ar ou solo:

I - impróprios, Nocivos ou ofensivos à saúde;

II - Inconvenientes ao bem-estar público;

III - danosos aos materiais, à fauna e à flora;

V - Prejudiciais à segurança, ao uso e gozo da propriedade e às atividades normais da comunidade.

A Resolução n. 237/97. do Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama) define os três tipos de licença ambiental:

**1.** Licença Prévia (LP) – concedida na fase preliminar do planejamento do empreendimento ou atividade aprovando sua localização e concepção, atestando a viabilidade ambiental e estabelecendo os requisitos básicos e condicionantes a serem atendidos nas próximas fases de sua implementação.

**2.** Licença de Instalação (LI) – autorização para instalar o empreendimento ou atividade de acordo com as especificações constantes nos planos, programas e projetos aprovados, incluindo as medidas de controle ambiental e demais condicionantes.

**3.** Licença de Operação (LO) – que autoriza a operação da atividade ou empreendimento, após a verificação do efetivo cumprimento do que consta nas licenças anteriores, com as medidas de controle ambiental e condicionantes determinados para a operação.

As licenças ambientais poderão ser expedidas isolada ou sucessivamente, de acordo com a natureza, características e fase do empreendimento ou atividade. Antes da Resolução n. 237, não havia regulamentação para que os municípios expedissem licenças ambientais, somente órgãos estaduais e o Ibama detinham esta competência. Atualmente os municípios também licenciam atividades potencialmente poluidoras localizadas no seu território, desde que sejam de baixo impacto.

O setor saúde tem sido estimulado a participar mais ativamente no cuidado de pessoas e populações atingidas pelos riscos ambientais (como as intoxicações por produtos químicos, os acidentes de trânsito, as doenças transmitidas por vetores) seja pela valorização das ações de prevenção e promoção de saúde. São evidentes os sinais de deterioração do ambiente na escala planetária. A destruição de ecossistemas, a contaminação crescente da atmosfera, solo e água, bem como o aquecimento global são exemplos dos impactos das atividades humanas sobre o ambiente.

Esses problemas são exacerbados em situações locais em que se acumulam fontes de riscos advindas de processos produtivos passados ou presentes, como a disposição inadequada de resíduos industriais, a contaminação de mananciais de água e as más condições de trabalho e moradia. Não raro esses problemas interagem sobre grupos populacionais vulneráveis.

É comum citar a coexistência dos efeitos da industrialização e urbanização com a permanência de problemas seculares como a falta de saneamento na descrição dos problemas ambientais brasileiros. Essa conjunção de fatores torna o Brasil, e alguns outros países em desenvolvimento, grande na configuração dos riscos à saúde advindos de condições ambientais adversas. Por outro lado, impõe a necessidade de estudar e intervir sobre novos problemas, bem como abordar velhos problemas segundo uma nova perspectiva integradora.



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

Definida como a ação de administrar o ambiente, a Gestão Ambiental é um novo sistema de administração empresarial que enfatiza a sustentabilidade, visando o uso de boas práticas e métodos administrativos que possam reduzir ao máximo o impacto ambiental das atividades econômicas nos recursos da natureza, trazendo a variável ambiental no planejamento empresarial.

Ou seja, a gestão ambiental pretende reduzir ao mínimo a intromissão do ser humano nos diversos ecossistemas, elevar ao máximo as possibilidades de sobrevivência de todas as formas de vida.

O conceito de gestão ambiental não se pode ver reduzido apenas na conservação da natureza, ou à solução do problema ambiental causado pelo fator contaminação do ar, da água, do solo; ou a atenção de qualquer outro tipo de problemas ecológicos.

Este conceito é muito mais amplo e profundo, implica o manejo regional do ambiente, dos recursos naturais e dos problemas que impactam a mesma; também implica uma participação conjunta e articulada de todos os setores da sociedade em torno a um propósito único e comum que é, conseguir o desenvolvimento sustentável.

Quando bem aplicada, a gestão ambiental permite a redução de custos diretos e indiretos. A redução de custos diretos se dá através da diminuição do desperdício de matérias-primas e de recursos cada vez mais escassos e mais dispendiosos, como água e energia.

Já, a redução de custos indiretos pode ser representada por sanções e indenizações relacionadas a danos ao meio ambiente ou à saúde de funcionários e da população de comunidades que tenham proximidade geográfica com as unidades de produção da empresa.

À medida que a sociedade vai sendo conscientizada da necessidade de se preservar o meio ambiente, a opinião pública, de certo modo, começa a reivindicar práticas empresariais que não desafiem a capacidade da natureza de oferecer recursos. A partir do momento que a empresa coloca no mercado um produto que mostra a preocupação com a preservação do meio ambiente, esta empresa, juntamente com seu produto, passa a se tornar uma referência no meio empresarial.

A ISO 14000 é um conjunto de normas técnicas e administrativas que

estabelece parâmetros e diretrizes para a gestão ambiental para as empresas dos setores privado e público de qualquer nível, tamanho ou área. Estas normas foram criadas pela International Organization for Standardization - ISO (Organização Internacional para Padronização).

Seu objetivo é fazer com que a empresa tenha uma melhoria contínua em seu **Sistema de Gestão Ambiental (SGA)** e esteja de acordo com todas as políticas e leis ambientais. O desenvolvimento de um SGA é variável conforme a empresa ou organização, por isso duas empresas certificadas nas normas ISO 14000 podem ter desempenhos diferenciados, mas ambas estarem qualificadas.

Assim como as normas ISO 9000, as ISO 14000 também trabalham bastante com o arquivamento e documentação. Essas normas de gestão ambiental fazem com que a empresa crie objetivos e metas a serem cumpridos a partir das políticas ambientais.

Uma empresa que tem um certificado ISO 14000 obtém muitas vantagens, seja para o cliente ou para ela própria .

Ao receber o certificado ISO 14000, a empresa é logicamente associada a um padrão internacional de gestão ambiental, o que traz ao público uma imagem positiva de empresa limpa e preocupada com o meio ambiente. Sendo assim, o consumidor passa a escolher os produtos pela responsabilidade social de quem o fabrica.

Destas reivindicações sociais surgiram várias certificações, porém a principal delas é o ISO 14000. Além disso, graças aos processos de gestão ambiental estabelecido pelas normas ISO 14000, a empresa tem uma redução de gastos com matéria-prima e com o descarte de lixo ou resíduos da sua atividade.

#### ✓ **Normas da série ISO 14000**

Primeiramente, para ser qualificada a receber o certificado das normas ISO 14000 a empresa tem que estar de acordo com as políticas e leis ambientais de seu país. Além disso, deve estabelecer e manter um SGA de acordo com as especificações da norma. Porém, há outros requisitos mais específicos, e qualquer desalinho em relação a eles pode fazer com que a empresa não seja certificada.

- **Planejamento ambiental:** fazer um planejamento completo dos aspectos ambientais da área, metas, objetivos leis e programas ambientais.

- **Realização e manutenção:** Após planejar, é preciso “ligar” o sistema, fazer com que ele funcione, e mantê-lo funcionando.
- **Documentação e arquivamento:** realizar uma documentação completa de todos os processos relacionados com a gestão ambiental da empresa e do sistema que está sendo implementado e arquivá-los.
- **Revisão e inspeção:** é preciso sempre estar monitorando e verificando os processos ligados à gestão ambiental. Caso uma ação corretiva precise ser tomada, ela também deverá ser documentada e arquivada.

A série ISO 14000 possui muitas normas, uma das mais conhecidas é a norma ISO 14001, porém ela não é a única. Existem diversas outras com várias especificações em relação à gestão ambiental, estão listadas abaixo algumas delas:

- **ISO 14001:** normas referentes à implementação do SGA.
- **ISO 14004:** normas sobre o SGA, porém destinadas à parte interna da empresa.
- **ISO 14010:** normas relacionadas à auditoria ambiental e sua credibilidade.
- **ISO 14031:** normas sobre o desempenho do SGA.
- **ISO 14020:** normas relacionadas aos rótulos e declarações ambientais.

### 3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação escrita é uma ferramenta indispensável ajudar as pessoas a se comunicarem, é preciso compreender a importância da clareza e da objetividade na construção de uma mensagem escrita e ser capaz de diferenciar quando é necessário escrever uma mensagem persuasiva, positiva ou negativa.

Pôr a linguagem escrita não ser apenas um veículo que usamos para nos comunicar, mas também a forma, os conteúdos são necessários ter qualidade e domínio da comunicação escrita para que possamos transmitir aos interessados o que desejamos: as diretrizes e as incumbências de tarefas.

Às vezes, conforme o veículo utilizado, o documento redigido e até as palavras e formas de tratamento usadas não são as mais indicadas para a situação. Seja um bilhete, um e-mail, ou um documento oficial, o fato é que nem sempre a linguagem corresponde à formalidade ou informalidade do assunto, ou a estrutura de texto escolhida é a mais adequada o importante é a adequação aos interlocutores.

Assim como falar, escrever é um recurso que precisa ser aprendido, e ambos, estão intimamente ligados, pois são atividades que trabalham com a palavra. A adequação da linguagem na comunicação escrita também tem seus efeitos em relação à idade e à região/origem do público-alvo da mensagem. Se os hábitos e costumes sociais variam com o tempo e com os diferentes espaços geográficos, a língua também sofre variações.

O fato de alguém saber ortografia, ou seja, saber escrever as palavras com pequeno número de erros, não significa que esteja pronto para escrever qualquer texto. As palavras muitas vezes não têm sentido único, nem literal, assim, devem se relacionar ao contexto em que são empregadas. Essa questão é fundamental para compreender que não é tão simples garantir que uma mensagem escrita cumpra seus objetivos.

Para que uma mensagem seja eficaz, é preciso transmitir clareza e objetividade. Para que a comunicação escrita ocorra com clareza é necessário concisão, clareza, coerência, coesão, correção e elegância. Essas qualidades tornam a comunicação escrita eficaz.

- Etapas para construção de uma mensagem eficaz
  - 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.

Da mesma forma, a comunicação oral deve ser clara e objetiva. Ao compartilharmos qualquer tipo de informação com alguém, preocupamo-nos em torná-la o mais compreensível possível. Todo comunicador eficiente consegue envolver o interlocutor e provocar seu interesse naquilo que lhe está sendo transmitido oralmente.

Essa capacidade de envolvimento pode ser nata ou adquirida. No entanto, existem técnicas de comunicação oral capazes de ensinar a se tornar mais eficiente quando se utilizar da fala.

A comunicação oral pode ser formal ou informal, a formal é utilizada quando: participamos de reuniões; ministramos aulas; apresentamos pessoas e solenidades; prestamos homenagens; fazemos entrevistas de emprego; participamos de reuniões sociais e etc. É uma comunicação dirigida e estrategicamente elaborada para o seu público e faz se sempre necessário estarmos adequados ao contexto.

Já a comunicação informal é todo tipo de relação social entre as pessoas, quando estamos entre amigos, família e colegas mais próximos de trabalho, raramente nos preocupamos com a forma como estamos falando. Nessas situações, estamos confortáveis e despreocupados, comunicamo-nos.

### • Etapas para ajudar na comunicação Oral

- Ao se comunicar, seja preciso e objetivo. Foque no assunto, para ser bem interpretado;
- Identifique da melhor forma possível a pessoa com quem está falando. Analise a idade, nível escolar e cultura;
- Não exceda o tempo de tolerância das pessoas na capacidade de atenção. Isso é válido para apresentações ou bate-papos informais.;
- Não seja repetitivo, isto é, redundante;
- Cuidado com erros gramaticais, vícios de linguagem e gírias;

- O segredo de tornar eficiente a comunicação oral reside ainda em saber aonde se quer chegar. Não adianta contestar e discutir, se não tiver uma opinião formada em determinado assunto.

O sucesso da Comunicação poderá ser atingido, se alguns cuidados forem respeitados, como:

- Volume e melodia da voz;
- Pronúncia correta das palavras;
- Uso correto das palavras;
- Valorização de alguns aspectos no decorrer do discurso;
- Ação da pronúncia das palavras, determinando quando se tratar de uma dúvida, afirmação ou demonstração de surpresa;
- Proeminência e firmeza na voz;
- Vibração ao falar;
- Respiração correta (procurar respirar lentamente e não exceder na fala a capacidade de seus pulmões);
- Manter o ritmo da fala ao conversar, evite começar devagar e terminar correndo, ou vice-versa.

O sucesso e eficácia das duas situações descritas a cima está na prática. Quanto mais lemos e praticamos a conversação, mas eficientes nos tornamos.

## 4. CONCLUSÃO

Neste trabalho pudemos observar a crescente busca por novos modelos econômicos e tecnológicos diante das crescentes exigências e pressões da sociedade em relação à preservação ambiental, da forte concorrência num mercado cada vez mais globalizado e da preocupação dos acionistas com a saúde financeira de seus negócios impuseram um novo desafio para as empresas: serem competitivas e sustentáveis ao mesmo tempo.

A **Gestão ambiental nas empresas** é um diferencial que muitos líderes e colaboradores têm buscado para administrar com assertividade a responsabilidade da empresa ou instituição diante da atual crise e escassez dos recursos naturais. A sociedade hoje exige comprometimento de todas as pessoas e organismos, da rede pública e privada, com a preservação dos recursos e a adoção de meios para minimizar os impactos das atividades produtivas.

As normas da ISO 14000, vieram para nortear e conseguir adequar as empresas para essa nova visão mundial da conservação e gestão ambiental.

Portanto, a ISO 14000 apresenta um enfoque estratégico na organização, implementa a definição e realização dinâmica de uma política ambiental, identifica, examina e avalia de forma sistemática as mudanças ambientais causadas por elementos de produtos, serviços ou atividade da organização contribuindo para fortalecer o conceito de sustentabilidade.

As empresas passaram a realizar iniciativas que contemplam tanto a qualidade ambiental quanto a responsabilidade social corporativa, além da segurança e da saúde ocupacional. Práticas socioambientais corretas foram assim disseminadas no setor corporativo.

O incentivo proporciona para melhoria da performance ambiental e a contribuição para uma visão global colabora para a produção de bens e serviços que geram empregos, pesquisas e tecnologias. Além disso, promove o respeito ao planeta e às futuras gerações. Com essa certificação, as empresas aumentam a visibilidade no mercado nacional e

internacional e consolidam a credibilidade junto a clientes, fornecedores e colaboradores e a organização que passa a ver bem vista aos olhos da população consumidora e mundial.

## REFERÊNCIAS

Livro: “Comunicação e expressão” - Debbie Mello Noble

Livro: “Sociologia” – Richard T. Schaefer 6 Edição

Livro: Psicologia Social – Daiane Duarte Lopes

<https://www.3m.com/>

<https://certificacaoiso.com.br/iso-14001/>

<https://www.dci.com.br/servicos/pequenas-ganham-mercado-da-3m-1.14998>

<https://www.ebah.com.br/content/ABAAAgFMMAJ/sociologia-das-organizacoes>

<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/como-3m-transforma-seus-funcionarios-em-empresarios/>

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/gestao-ambiental-definicao-e-aplicacao>

[www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/como-melhorar-a-sua-comunicacao-oral/](http://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/como-melhorar-a-sua-comunicacao-oral/)

<https://queconceito.com.br/gestao-ambiental>

<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-sociologia-das-organizaes/>

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

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

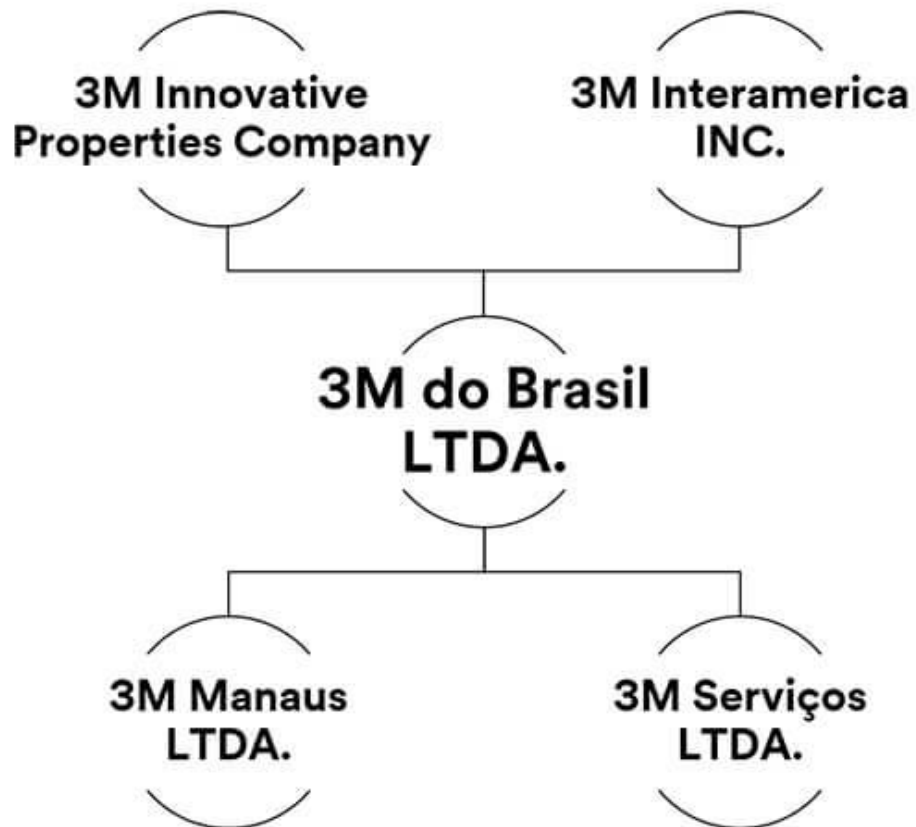
<https://www.scielo.org/article/rsp/2006.v40n1/170-177/>

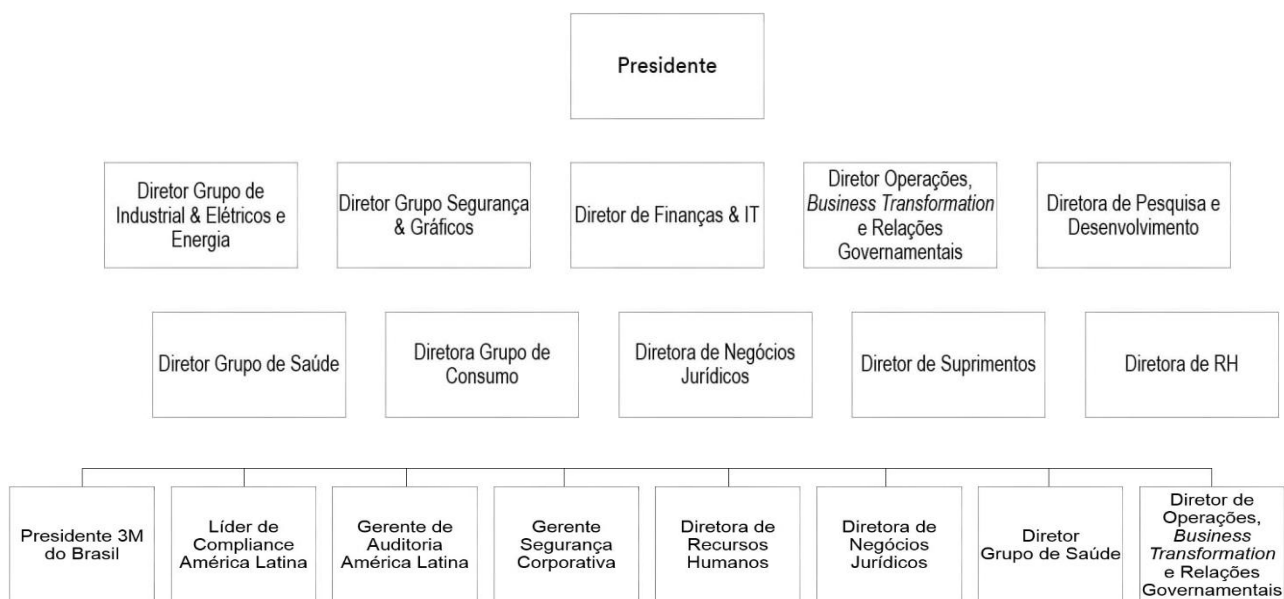


## ANEXOS

### Organograma 3M do Brasil e do Comitê de Compliance

#### GRUPO EMPRESARIAL 3M DO BRASIL





## CÓDIGO DE CONDUTA DA 3M

### MENSAGEM DA LIDERANÇA



#### Mensagem de Mike F. Roman

Empresas grandes e duradouras são movidas por um propósito e construídas sobre uma base de confiança: confiança dos nossos clientes, funcionários, parceiros, acionistas e comunidades. Na 3M, não podemos trair essa confiança. Jamais.

Nós construímos nossa reputação de integridade ao longo de muitas décadas, e ninguém na 3M tem o direito de comprometê-la. Devemos a todos os que contam conosco, especialmente nossas famílias e colegas, fazer negócios da maneira correta, em todos os momentos e em todas as circunstâncias.

Toda decisão que tomamos deve ser guiada pelo nosso Código de Conduta. Ao notar algo que não parece certo, é responsabilidade de cada um de nós fazer perguntas e expressar preocupações. Viver e trabalhar de acordo com os nossos valores é fundamental para o nosso sucesso contínuo, como empresa e como indivíduos

**Mike F. Roman**

Diretor executivo



bsi.



# Certificate of Registration

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015

This is to certify that:

Gas Measurement Instruments Ltd  
Inchinnan Business Park  
Renfrew  
PA4 9RG  
United Kingdom

Holds Certificate Number: EMS 602240

and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:

**The design, development, production, installation, commissioning, repair and servicing of gas detection equipment.**

For and on behalf of BSI:

Andrew Laurin, EMEA Sys Cert Ops & Compliance Director

Original Registration Date: 2014-08-26  
Latest Revision Date: 2017-07-27

Effective Date: 2017-08-26  
Expiry Date: 2020-08-25

Page: 1 of 1



..making excellence a habit<sup>®</sup>

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.  
An electronic certificate can be authenticated [online](#).  
Printed copies can be validated at [www.bsigroup.com/ClientDirectory](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory).

Information and Contact: BSI, Customer Court, Davy Avenue, Knowlton, Milton Keynes MK2 9PH UK +44 (0)1200 9000  
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805221 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.  
A Member of the BSI Group of Companies.