



# UNifeob

## PROJETO INTEGRADO

### ESCOLA DE NEGÓCIOS

2020



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

SUSTENTABILIDADE

**PERES DIESEL**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
JUNHO 2020

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

SUSTENTABILIDADE

**PERES DIESEL**

MÓDULO DE SUSTENTABILIDADE

Metodologia Científica e Projetos – Prof. Renata E. de Alencar Marcondes

Comportamento Humano nas Organizações – Prof. Márcio A. Menardi

Comunicação e Expressão – Prof. José Márcio Carioca

Desenvolvimento Sustentável – Prof. Dr. Celso Antunes de A. Filho

Ética e Sociedade – Prof. Dr. Mateus Amoedo Zani

Alunos:

João Gabriel Machado Marques, RA 20000966

João Vitor Gomes, RA 20001237

Letícia Domiciano Gabriche, RA 20000292

Livia de Lima, RA 20001203

Rubens Boratto Neto, RA 20001104

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2020

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3 PROJETO INTERDISCIPLINAR	7
3.1 ÉTICA E SUSTENTABILIDADE	7
3.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	10
3.3 COMPORTAMENTO HUMANO NA EMPRESA	12
4 CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS	23
ANEXOS	24

# 1 INTRODUÇÃO

Este Projeto Integrado tem como principal objetivo apresentar a empresa Peres Diesel de São João da Boa Vista e seus respectivos aspectos na área de sustentabilidade. A empresa foi escolhida por conta de seu destaque na parte ambiental, onde foi premiada com o Projeto Ambiental Mercedes-Benz 2018.

Para a apresentação deste trabalho, utilizaremos os aprendizados de algumas matérias, sendo elas: Metodologia Científica, onde aprendemos como fazer questionários, a formatar o trabalho, como irmos atrás de informações e colocá-las de maneira certa. Comportamento Humano nas Organizações, onde aprendemos as características do ser humano por meio da psicologia, como são os relacionamentos internos dentro de uma empresa. Comunicação e Expressão, aulas que auxiliaram no desenvolvimento de nossas habilidades, tanto pessoal quanto profissional, é a matéria que irá nos ajudar a desenvolver o vídeo para complementar este projeto. Desenvolvimento Sustentável, ressalta a importância do meio ambiente, nos mostrando como é essencial a preservação dentro e fora da empresa. Por fim, Ética e Sociedade, que nos mostrou a importância da diversidade dentro do ambiente de trabalho.

## 2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Peres Diesel é situada na Av. Marginal Benedito Miucci Perez, Rodovia SP 344 km 223.2, São João da Boa Vista- SP, cujo CEP 13876-021, inscrita no CNPJ de número 48.847.461/ 0001-20. Uma empresa que atua desde 1960, está em sintonia com o mercado regional, com serviços e produtos qualificados, investindo na formação técnica e profissional de seus colaboradores, cuidando do meio ambiente. No ano de 2020 completam 60 anos de história.

Tudo começou aqui em São João da Boa Vista- SP, e ao longo dos anos mais duas importantes áreas operacionais, uma em Poços de Caldas- MG e outra em Araraquara-SP. Possui uma frota circulante com mais de 60 mil veículos. Em 1977 expandiram seus negócios com o surgimento da Peres Moto, uma concessionária de motocicletas Honda, onde são localizadas nas cidades de São João, Pirassununga e Porto Ferreira, além de outros seis pontos de atendimento na região.

Com ética, profissionalismo e comprometimento, buscam valorizar sempre seus clientes. Possuem uma alta tecnologia e segurança, qualidade em peças originais, completa e ampla variedade de serviços realizados nas suas oficinas, atraindo seus principais clientes, nos quais são: Abengoa, CTM e Soufer. Possui um grande concorrente, a Auto Betti, mas a Peres Diesel conta com um certificado Star Class ouro nas três concessionárias, na qual se destaca. Sua parceria com a Mercedes Benz está completando bodas de diamante neste ano de 2020.

## 3 PROJETO INTERDISCIPLINAR

### 3.1 ÉTICA E SOCIEDADE

Neste capítulo, traremos as aprendizagens conquistadas sobre Ética e Sociedade e as informações obtidas através da metodologia de Design Thinking, que é utilizada com o objetivo de aperfeiçoamento do perfil ético e sustentável da empresa Peres Diesel. Também será exposto o estudo feito sobre a cidade São João da Boa Vista, na qual é instalada a sua principal concessionária.

Dentre todos os conceitos estudados, diríamos que o principal se refere a Ética, conceito que diz diretamente a tomada de decisão. Portanto, aplicar a ética se refere ao processo de reflexão sobre as ações profissionais, onde se discute o que é obrigatório ou permissível fazer em relação a situações concretas. Um exemplo, dado em aula: a Bioética, que reflete sobre as questões da vida humana no sentido biológico. Ademais, pensando no plano empresarial, a ética tem a ver com a tomada de decisões de gestão, isto é, quais as escolhas devem ser efetuadas pelos gestores frente a uma pluralidade de opções, tendo como plano de fundo a moralidade, além de que a empresa percebe que não está sozinha, tendo por consequência compromissos com seus funcionários, consumidores, meio ambiente e comunidade. Segundo Alencastro e Alves (2017, p. 28), tais compromissos éticos são aqueles presentes na ocorrência da “implementação de códigos de ética e regras mais rígidas para a condução dos negócios”, ação que mostra qual é a conduta que a empresa espera de si e de seus empregados.

Seguindo o roteiro de estudos planejado, o assunto abordado, ou melhor dizendo, aprofundado passou a ser ética nos negócios, ética na qual deve ser empregada dentro do meio empresarial, podendo ir desde relações éticas com o meio ambiente até relações interpessoais. Sendo este assunto abordado de forma clara no livro Governança: Gestão responsável e ética nos negócios, por Alencastro e Alves, definindo a importância da empresa em ser ética e justa com todos colaboradores, isto devido a grande ênfase dada nas coisas que devem ser feitas e fiscalizadas na empresa a fim de conseguir um relacionamento interno e externo melhor em geral. Mario Sergio Cunha Alencastro é engenheiro, doutor em meio ambiente e

desenvolvimento, mestre em Tecnologia e pós graduado em Filosofia e em Administração de empresas. Também é consultor de empresas e conferencista nas áreas de desenvolvimento sustentável, ética empresarial e responsabilidade socioambiental. Osnei Francisco Alves é administrador de empresas, mestre em meio ambiente e desenvolvimento e doutorando em Administração. Tem nove pós graduações nas áreas de gestão, educação e comunicação. Ele é palestrante nas áreas de recursos humanos e de liderança e empreendedorismo.

O livro sobre ética nos negócios, aborda que apesar da cultura do lucro acima de qualquer outra coisa ter prevalecido por muito tempo, a exigência por um comportamento ético das empresas vem se tornando comum. O texto traz como exemplo empresas que têm preocupação e práticas voltadas a uma política ambiental e social que ganham mais reconhecimento e admiração de seus clientes. Ademais, ao decorrer do texto também são mostrados conceitos, práticas e métodos para alcançar o melhor da ética empresarial. Portanto as ideias apresentadas pelo autores, são importantes para que possamos entender a necessidade da ética nas empresas. Nos trás um conhecimento completo do que precisa ser feito dentro das empresas para que elas auxiliem melhor seus funcionários. E ao ter conhecimento sobre o assunto pode se trabalhar os seguintes contextos: maximização do lucro (empresas que seguem a ética empresarial atingem maiores lucros), utilização eficiente dos recursos da empresa (por parte dos clientes, colaboradores e funcionários) e reputação (ao trabalhar tal contexto, a empresa obtém vantagem em relação a possíveis investidores).

Ainda dentro deste assunto, foi abordado, durante uma das aulas, quatro ideias que nos ajudam a tomar uma decisão ética.

1º Platão: A ética é a virtude dos sábios- só aqueles que buscam o conhecimento é que podem tomar decisões éticas. O ético é aquele que busca a sabedoria, busca conhecer mais sobre os assuntos, assim, tendo uma possibilidade maior de acertar suas escolhas.

2º Espinosa- "Nunca devemos nos guiar pelo afeto, mas sim pela razão". A tristeza e a felicidade não são bons guias para a tomada de decisão. Devemos parar, observar, buscar conhecer o máximo possível sobre o que está sendo decidido e tomar a decisão a partir da razão.

3º Kant- acredita que existe uma regra de ética universal, para ele, a decisão/ atitude deve ser tomada a partir do seguinte pensamento: "E se o princípio da minha ação fosse considerada lei universal, como seria? Isso seria correto?".



4º Sartre- toda sua filosofia é baseado na ideia de que todos nós somos livres. Somos livres para escolher para fazer nossas escolhas, e, conseqüentemente, somos responsáveis por nossas escolhas e por nossos atos.

Por fim, pensando em entender e buscar expor os motivos por trás da escolha de tornar a cidade de São João da Boa Vista beneficiária da instalação de uma das concessionárias citadas anteriormente, realizamos um breve estudo sobre a cidade em questão, pensando nos principais pontos que se relacionam com a Peres.

São João da Boa Vista é um município brasileiro do estado de São Paulo. Localiza-se na região Centro-Leste do estado a uma latitude 21°58'09" sul e a uma longitude 46°47'53" oeste, estando a uma altitude de 767 metros. Segundo a estimativa do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2017, São João da Boa Vista tinha uma população de 90.089 habitantes e seu IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) é de 0,797, considerado o 28º melhor do estado de São Paulo. A cidade está na região cristalina da Serra da Mantiqueira, o clima tropical quente, com invernos não rigorosos e o tipo de solo (Podzólico Vermelho Amarelo- Orto) propiciam ao município a predominância das culturas agrícolas e pecuárias.

Em relação ao transporte da cidade, de acordo com o IBGE, o município possui uma frota de 55 732 veículos, o que corresponde a 6,6 veículos para cada 10 habitantes. O comércio do município apresenta mais de 1.500 (um mil e quinhentos) estabelecimentos comerciais apoiados e fomentados por uma Associação Comercial e Empresarial atuante e de fundamental importância para o setor. A cidade cuida para que o comércio local se desenvolva sempre e mantenha-se na posição de centro regional de compras, firmando-se como uma importante atividade geradora de emprego e renda. E em relação a sua economia a cidade tem 415 indústrias, 1.404 prestadores de serviços, 42 agronegócios e 10 agências bancárias, além de ter 2.432 estabelecimentos comerciais, isso devido a atual política de industrialização que oferece uma série de benefícios visando atrair investimentos nos diversos setores produtivos, comerciais e de serviços.

Portanto, observando as características expostas da cidade de São João da Boa Vista, fica visível qual seria o principal propósito da instalação de uma concessionária Peres Diesel no município, o lucro visado e presente em seu negócio, além de ser empresa em sintonia com o mercado regional, com serviços e produtos qualificados e diferenciados, investindo na formação técnica e profissional de seus colaboradores, cuidando do meio ambiente, e gerando

dividendos a seus acionistas. Ademais, vale ressaltar que a principal missão da Peres Diesel é a de Prestar serviços com rapidez e qualidade, sempre comprometido com nosso cliente para buscar soluções inteligentes e rentáveis para o sucesso do seu transporte.

E tendo em vista a atual pandemia, que alterou os rumos das empresas, inclusive a Peres, acreditamos que o futuro crescente da empresa, depende quase que exclusivamente do trabalho correto com a ética digital, ponto fundamental para a sua sobrevivência. Contudo, para seguir tais preceitos éticos, a empresa deve se preocupar com todas as etapas da disseminação da tecnologia no seu ambiente, que vão desde o desenvolvimento até a relação com o consumidor.

### **3.2 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

A Peres Diesel gera diversos resíduos provenientes das atividades administrativas, do estoque de peças, da manutenção dos veículos (oficina), da lavagem de peças, da lavagem de veículos e da pintura automotiva, tais como:

- Administrativo: papel, plástico.
- Oficina (manutenção): Filtros de óleo, filtros de ar, pastilhas de freio, estopas contaminadas com óleo, resíduos de varrição com óleo, embalagens plásticas vazias de óleo, embalagens vazias de arla, óleo lubrificante usado, EPIs contaminados com óleo, sucata ferrosa.
- Lavagem de Peças: Óleo, terra.
- Lavagem de Veículos: Óleo, terra.
- Estoque de peças: caixas de papelão, plástico, pallets de madeira.
- Pintura: Embalagens vazias de tinta e thinner, estopa, restos de tinta, filtros da cabine de pintura.
- Caixa Separadora de Água e Óleo e Estação de Tratamento de Efluentes: Borra Oleosa.

Os resíduos citados acima são portadores de características que exigem descarte diferenciado, são considerados perigosos – Resíduos Classe I, pois estão impregnados com óleo e tinta. Somente os resíduos gerados nas atividades administrativas e Estoque de Peças são resíduos limpos não perigosos, sendo considerados Resíduos Classe II. Todo resíduo gerado na Peres Diesel é gerenciado cuidadosamente, sendo separado na fonte, armazenado

de forma correta e coletado por empresa especializada na destinação ambientalmente correta. A empresa atende integralmente a Política Nacional de Resíduos Sólidos – Lei nº 12.305/2010.

- Os resíduos Classe I são destinados com seu devido CADRI e vão para co-processamento.
- As embalagens plásticas são encaminhadas para a Logística Reversa.
- O óleo lubrificante usado é encaminhado para rerrefino, também com seu devido CADRI.
- Os resíduos Classe II são encaminhados para reciclagem.

Peres Diesel possui Planilhas de Acompanhamento Mensais de todos os resíduos gerados e destinados. As quantidades de resíduos gerados reduziram significativamente ao longo dos anos, devido ao trabalho contínuo de conscientização dos colaboradores. Hoje, 100% dos colaboradores são treinados para o descarte correto dos resíduos, evitando, assim, que se descarte material que possa ser reutilizado ou descarte resíduos limpos junto com os contaminados com óleo. Desde de 2008, a Peres Diesel participa do Programa Star Class da Mercedes Benz, o qual audita semestralmente a empresa no cumprimento à vários requisitos ambientais e conta com o suporte técnico da empresa de consultoria Gaia Gestão Ambiental. A empresa possui indicadores mensais de consumo de água e energia elétrica e possui programa de gestão ambiental com metas de redução e consumo consciente.

Com seu destaque ambiental, Peres ganhou dois prêmios consecutivos. O primeiro em 2018, com o projeto “Horta Natural Educativa”, onde a empresa construiu uma horta educativa e o plantio de cerca de 670 mudanças de hortaliças na creche municipal Amélio Professor Hélio de Ornela Borges. Nesse projeto estavam professores, crianças, colaboradores da Peres Diesel e educadores ambientais da empresa Trilha Educar. O objetivo deste projeto foi a capacitação das professoras como educadoras ambientais, para que as mesmas desenvolverem aulas didáticas, passando para as crianças a importância e a responsabilidade com a natureza.

O segundo foi no ano seguinte, 2019, com o projeto “EcoTeca”, onde buscava transformar uma sala de aula da escola professor Virgílio Marcondes de Castro, que não possuía nenhuma serventia para a escola em um espaço sustentável, educativo e motivador para a prática do estudo e leitura. Havia uma mão de obra 100% voluntária, constituída por

professores, alunos e colaboradores da Peres. A ideia foi a reutilização de materiais que seriam descartados para a construção de uma EcoTeca. O objetivo principal foi motivar os alunos a permanecerem mais tempo na escola, praticando atividades práticas, que agreguem valor para suas vidas. Foram mais de 30 estudantes engajados nesse projeto, gerando resultados incríveis e surpreendentes.

### **3.3 COMPORTAMENTO HUMANO NA EMPRESA**

Neste capítulo é exposto de forma clara, a importância do estudo do Comportamento Humano na organização, sendo este conceito a maneira como os colaboradores presentes na empresa agem e se expressam, interferindo na conduta e costumes do ambiente de trabalho, e sua ligação direta com a Sustentabilidade que baseia-se em ações que procuram visar a parte ambiental, social e financeira, adotando medidas que promovem o lucro da organização.

Além disso, durante o decorrer do semestre foram abordados e discutidos diversos assuntos, entre esses, o Clima organizacional, tal tema pode ser resumido em como os funcionários enxergam a empresa em que trabalham.

Pode-se complementar à descrição acima que o clima organizacional é um retrato da realidade da empresa e influência na produtividade, isso conforme o site sebrae, ou seja, a vivência na empresa em seus diversos aspectos e os sentimentos adquiridos nela, influenciando a motivação e desempenho de seus funcionários. Sendo correto agregar a essa linha de pensamento conforme Souza (2015, p.317) citado por Luz (1996),

o clima organizacional é considerado um conjunto de valores e atitudes de padrões de comportamentos existentes em uma organização, que reflete o grau de satisfação das pessoas no trabalho. É o reflexo do estado de espírito ou de ânimo das pessoas em um determinado período.

Através das aulas, adquirimos novos conhecimentos que diz respeito ao Diagnóstico Organizacional, onde estudamos o conceito de cada um dos itens abaixo.

1. Relações Interpessoais: em uma empresa existem diferentes formas de relacionamento interpessoal, sendo eles principalmente a relação entre os membros da empresa, esta relação é importante pois ajuda na relação de trabalho em equipe da empresa.

2. Padrões de Relacionamento: a empresa pode ter dois padrões diferentes de relacionamento sendo eles a competição e a cooperação, tendo cada uma sua importância dentro da empresa é importante manter uma relação equilibrada para não prejudicar o relacionamento da equipe

3. Relações Intergrupais: trata-se da dependência dos funcionários em seguir ordens dos cargos acima.

4. Padrões de Comunicação: a comunicação pode ser definida como o processo pelo qual a informação é trocada e entendida por duas ou mais pessoas, normalmente com o intuito de motivar ou influenciar o comportamento.

5. Canais de Comunicação: métodos utilizados pela empresa a fim de entregar a informação mais limpa e coerente a todos os colaboradores.

6. Estilos de Liderança: pode ser um estilo ditatorial onde o líder toma todas as decisões sem se importar com os demais o que atrapalha a empresa ou pode ser mais harmonioso com toda a equipe a fim de maximizar a produtividade da equipe como um todo.

7. Processo de Tomada de Decisão: pode ser algo pensado por impulso ou pensado previamente, onde se for tomado por impulso pode vir a causar certos problemas para a empresa, por isso deve-se sempre pensar previamente na decisão que irão tomar.

8. Planejamento: é algo que deve ser feito a fim de se pensar no futuro da empresa, minimizando assim as chances de uma ação causar danos à empresa.

9. Resolução de problemas: é essencial para que o líder seja bem sucedido com sua equipe, pois necessita resolver os problemas da equipe para assim não ter problemas com seus funcionários, por isso deve-se achar os problemas e consertar eles.

10. Trabalho em Equipe: trata-se da colaboração entre os funcionários para assim conseguirem o melhor de sua equipe para a empresa.

11. Clima Organizacional: é a visão que os funcionários e pessoas do redor têm da empresa, ela é importante pois é ligada diretamente a rotatividade de funcionários.

12. Motivação: pode ser dada pelo reconhecimento de seus funcionários, pois com um reconhecimento bom dos mesmos podem fazer com que eles rendam mais para a empresa pois se sentirão importantes lá dentro.

A partir do estudo desses tópicos, elaboramos, junto ao professor Márcio Menardi, um questionário, no qual utilizamos para a entrevista feita com Rafael, Gerente de Comércio, e

Silvia, Psicóloga e responsável pelo RH, na empresa Peres Diesel. Este questionário teve como objetivo saber um pouco sobre as relações entre funcionários e colaboradores no dia-a-dia.

Roteiro da Entrevista:

1. É possível perceber dificuldades e desentendimentos no ambiente de trabalho da empresa por conta de um relacionamento mal trabalhado e falho entre os funcionários?
2. Por que acha importante que vocês, trabalhadores, tenham uma relação interpessoal?
3. Você acredita que seria possível conseguir bons resultados em sua empresa, mesmo com relações interpessoais falhas entre os membros da equipe?
4. Pode-se definir o padrão de relacionamento da empresa em qual palavra? Cooperação ou competição?
5. Poderia se encontrar um equilíbrio perfeito entre a competição e a cooperação em uma empresa, a fim de maximizar a efetividade de seus funcionários?
6. Dentro da empresa, é possível trabalhar com ambos padrões de relacionamento exclusivo e cooperativo?
7. Para a empresa em questão, a prioridade é que haja mais funcionários destinados aos cargos técnicos ou cargos de comando?
8. Seria possível de forma efetiva termos uma empresa com muitos chefes conseguir se destacar no mercado?
9. Para a empresa em questão, os procedimentos, os dados e a qualidade, são itens importantes ou dispensáveis? Se são importantes, é necessário que exista um padrão de comunicação eficiente, para que ocorram com êxito?
10. Pode-se dizer que a empresa tem uma estrutura flexível que favoreça a comunicação entre todos?
11. Pensando na melhor comunicação da empresa, qual seria a combinação ideal de canais de comunicação?
12. O estilo de liderança ideal para a empresa, deve possuir ênfase no líder, liderados ou em ambos?

13. Pensando na tomada de decisões, a empresa visa realizar o processo de tomada de decisões a cada caso ou visa ter previsibilidade, tomando decisões antecipadas?
14. Qual seria o objetivo da empresa, ao aplicar o processo de tomada de decisões?
15. A análise, a tomada de decisões e o planejamento prévio são muito importantes, porém, ocorrem muitas situações que exigem imprevisto na empresa?
16. Quais os principais planejamentos aplicados em meio a hierarquia da empresa?
17. Como é realizado e quais os principais métodos envolvidos no planejamento da empresa?
18. Ao se tratar da resolução de problemas na empresa abordada, é visada a economia de recursos para realizar tal atividade?
19. Percebe-se uma constância em necessidade de resolver problemas na empresa?
20. Pensando nas atividades realizadas pela empresa, a resolução de problemas se restringe a uma resolução individual ou cooperativa?
21. Você acha que o trabalho em equipe gera mais resultados positivos nas tarefas a serem entregue? Por que?
22. A empresa valoriza e incentiva o trabalho em equipe de seu quadro de funcionários?
23. O clima organizacional da empresa, é voltado para a não rotatividade dos funcionários?
24. De que maneira a empresa busca ter um ambiente de trabalho saudável, que seja favorável para o clima organizacional?
25. Qual o principal processo de motivação, que é utilizado no quadro de funcionários da empresa?
26. Existe algum tipo de incentivo seja financeiro ou emocional para os funcionários que se destacam?

#### Resultados e Análise das respostas:

Dando início ao questionário foi perguntado aos colaboradores se seria possível perceber desentendimentos e dificuldades no trabalho em consequência de maus relacionamentos entre os funcionários. De acordo com a resposta, é possível se o líder estiver conectado com a equipe, é dito que por conta do grande tempo convivendo uns com os outros

no ambiente de trabalho, desentendimentos podem ocorrer. No entanto as respostas não se referem a qualquer forma de como o líder, o gerente ou qualquer outra pessoa na empresa, se posiciona em relação às dificuldades interpessoais, sugerindo projeções pessoais.

Em seguida, foi questionado se acham importante que os trabalhadores tenham uma relação interpessoal. Dando seguimento a resposta da primeira pergunta, sim, já que passam a maior parte do tempo juntos, um bom relacionamento no trabalho é essencial para um bom rendimento do colaborador e da produtividade da equipe. Ademais, acrescentam que é comum perder uma grande quantidade de funcionários em função de conflitos dentro do ambiente de trabalho, mas que não é a situação ideal.

A terceira questão trata se é possível alcançar bons resultados mesmo com relacionamentos interpessoais falhos entre os membros da equipe. Segundo as respostas, não é possível. Esclarecem que em situações assim, deve-se eliminar o problema, de modo que, se possível, realocar os membros envolvidos no conflito, ou então optando pela demissão. Isso porque persistir em deixar os relacionamentos assim só vai estender cada vez mais a situação, o que irá prejudicar e poluir o restante da equipe. Um dos entrevistados até cita a própria experiência em lidar com situações ruins, e afirma que toma tais medidas, já que segundo ele, a pessoa por trás dos conflitos sempre volta a dar problema. Ele acrescenta que em casos específicos de algum funcionário com a relação interpessoal falha mas também com uma boa entrega de resultados, ele tenta recuperar esse indivíduo, o que infelizmente, nem sempre acontece como esperado, por questões de personalidade e perfil, optando então pela demissão a fim de não perder mais colaboradores.

Dando continuidade, a quarta pergunta traz a dúvida sobre o padrão de relacionamento da empresa, se pode ser caracterizado como cooperação ou competição. De acordo com as respostas, não é possível definir somente com um desses termos, pois afinal, há uma grande variação dependendo do segmento. Um dos entrevistados diz como exemplo o segmento comercial, onde a competição sadia faz parte do negócio, em oposto à linha de produção que tem como base a cooperação e deixa de lado a competição.

A quinta pergunta dá continuidade à quarta, que questiona se é possível encontrar um equilíbrio entre os dois termos, com o intuito de maximizar a efetividade de seus funcionários. As respostas se assemelham às respostas da questão anterior, ressaltando a importância da cooperação e os incentivos a entregar um bom resultado vindos da competição, mencionando



como exemplo a criação de planos de meritocracia. Ou seja, se a competição for sadia, ela completa a cooperação.

Em sexto foi perguntado se era possível trabalhar na empresa com ambos padrões de relacionamento, sendo eles o exclusivo e o cooperativo. As respostas tendem mais ao não, é alertado que o relacionamento exclusivo deve ser tratado com cuidado e ressalta que o cooperativo é a base, onde os membros da equipe devem priorizar o mesmo objetivo.

A sétima questiona se a prioridade da empresa é que haja mais funcionários em cargos técnicos ou de comando. Segundo as respostas, não há prioridade, e sim, que os cargos vão de acordo com o organograma desenhado e o perfil do funcionário. Então é dado o exemplo do trabalhador técnico que é um ótimo profissional na sua área, porém não tem um bom desempenho como líder. Ressaltam que o crescimento que acontece dentro da empresa deve ser tratado com prioridade, mas com a precaução para não tomar uma decisão ruim e assim desperdiçar um bom funcionário na função incorreta.

Dando continuidade, a oitava pergunta trata se é possível uma empresa com muitos chefes se destacar no mercado de forma eficiente. Seguindo as respostas, não. Acreditam que uma formação mais coesa, seria uma equipe enxuta e com líderes de qualidade, trazendo mais eficiência. Além disso, mostram que é necessário estudar o organograma da empresa, para entender a própria empresa, seu mercado e sua demanda.

A nona pergunta questiona se os procedimentos, dados e a qualidade são importantes e, se forem, se também é preciso que exista um padrão de comunicação eficiente para que ocorram com êxito. Dadas as respostas, sim e sim. É exposto que existe a necessidade de um padrão, e requisitos que todos entendam, podendo trabalhá-los de forma cooperativa. Seguindo como exemplo a Mercedes, quando um cliente entra numa das concessionárias, ele espera um bom atendimento, um bom produto e um bom preço, então a qualidade e a gestão também acabam sendo obrigatórias. Contudo, sem trabalhar inicialmente com uma comunicação efetiva, os entrevistados mostram que se torna difícil conseguir bons resultados e um bom padrão.

A décima questiona se a empresa tem uma estrutura flexível que favoreça a comunicação entre todos. Segundo as respostas, sim. É dito que pela empresa anteriormente ser uma empresa familiar com uma estrutura menor, se tornou visível a necessidade de melhorar a comunicação, o padrão e a unificação de alguns pontos, para que a empresa

obtivesse êxito no crescimento empresarial. Ou seja, a estrutura se torna flexível por questões culturais, que no caso foram as novas padronizações de uma multinacional.

A décima primeira trata da comunicação da empresa, questionando qual a combinação ideal dos canais de comunicação. De acordo com as respostas, não conseguem caracterizar o ideal, mas sim aquilo que funciona para cada ambiente. Ressaltam que a comunicação deve ser clara, objetiva, fácil e rápida, com o intuito de chamar a atenção de seus colaboradores internos, sendo preciso ter uma ferramenta que auxilie de forma atrativa, ou seja, um canal de comunicação que seja rápido, fácil de ler e interessante.

A décima segunda aborda o estilo de liderança ideal, se deve ter ênfase no líder, liderados ou ambos. Seguindo as respostas, a liderança ideal é aquela que respeita cargos, funções e organograma, não se privando a um único estilo e sim, adotando diferentes posturas ao se relacionar com os diferentes cargos na empresa. Como exemplo foi mencionado que se um vendedor for tratar diretamente com o diretor da empresa, a tratativa será realizada de forma negativa, então deve-se respeitar o organograma.

A décima terceira trata da tomada de decisões, se visam realizar o processo a cada caso ou então ter a previsibilidade, tomando decisões antecipadas. Segundo as respostas, é entendido que o melhor é tomar as decisões antecipadamente e de modo organizado e estruturado. Entretanto, é uma questão muito ampla, pois existem decisões a serem tomadas no dia a dia, que exigem um nível de competência para fazê-las.

Dando continuidade, a décima quarta questiona o objetivo da empresa nas tomadas de decisões. De acordo com a resposta, o objetivo pode se caracterizar em trabalhar com processos mais simples, com foco em falhas mínimas e possíveis manobras, visando sempre um objetivo monetário.

Na décima quinta é perguntado se ocorrem muitas situações que exigem improviso. Levando em conta as respostas, não é comum que ocorra isso, é deixado claro que na empresa as situações que exigem improvisação são vistas como uma falha de processo. Ou seja, se ocorre a necessidade de improvisar, é a amplificada a margem de erro, podendo custar caro (financeiramente).

Em seguida, é questionado quais os principais planejamentos aplicados em meio a hierarquia da empresa. Para os entrevistados, o principal planejamento é aquele feito para o próximo ano, aquele que é antecipado para começar a aplicá-lo no início do ano seguinte.

Planejamento esse, que é feito com base nas revisões dos processos que não funcionaram bem anteriormente, criando novos processos eficientes. Mas também acrescentam que existem os processos que ocorrem na rotina diária do funcionário, se modificando a cada dia.

A décima sétima questão trata de como é realizado e quais os principais métodos envolvidos no planejamento da empresa. De acordo com as respostas, o primeiro a fazer é realizar a revisão dos KPIs (Key Performance Indicator), analisar o quanto evoluiu e avançou, além de revisar as perdas e os erros, para assim, criar planos de ação e melhorar tudo o que for preciso. Em seguida, coloca em prática o plano de ação, reunindo a equipe e discutindo entre os membros, para então executá-lo. Acrescentam que durante esse processo são utilizadas diversas ferramentas, que são conhecidas como a base do treinamento.

A décima oitava pergunta se refere a resolução de problemas, é questionado se a economia de recursos é visada para realizar tal tarefa. Segundo as respostas, sim. Se você está trabalhando enxuto e com economia de recurso, de uma forma que seja saudável, a economia de recursos vai ser regra.

Na décima nona é questionado se há uma constância na necessidade de resolver problemas. Analisando as respostas, obtém-se que acontecem vários problemas na empresa, entretanto, isso não deve ser comum, pois mostra que há um problema com os líderes e/ou liderados, ou há erros de processo no meio.

A vigésima questão se refere às atividades realizadas na empresa, se a resolução se restringe ao individual ou cooperativo. De acordo com as respostas, para decidir se deve ser individual ou cooperativo, deve-se analisar o tamanho do problema e do que se trata. Conclui-se então que o trabalho individual acaba sendo sadio e ético.

A vigésima primeira pergunta questiona se o trabalho em equipe gera mais resultados positivos e o porquê disso. Segundo as respostas, sim. Quando há integração e interesse de todos para trabalhar em grupo, os resultados são muito melhores, ou seja, se ocorrer alguma falha durante o processo, o objetivo não será atingido.

Na vigésima segunda é perguntado se há valorização e incentivo do trabalho em equipe do quadro de funcionários. Dadas as respostas, sim. Mesmo que não exista um incentivo monetário, há um incentivo psicológico. Os entrevistados evidenciam que o incentivo é necessário para valorizar o trabalho em equipe, pois o trabalho cooperativo é essencial, se houver a individualização de algum processo, outros podem ser prejudicados.

A vigésima terceira questão trata do clima organizacional da empresa, que questiona se ela é voltada para a não rotatividade dos funcionários. Considerando as respostas, o assunto rotatividade é muito importante, pois segundo os entrevistados, apesar da grande demanda de funcionários, são poucos aqueles com a competência necessária para cada caso. Um exemplo citado foi a da própria empresa Peres Diesel, de que para formar um bom mecânico são necessários pelo menos cinco anos de experiência. Finalizando, os entrevistados disseram que em funções administrativa é possível trabalhar com uma rotatividade maior, mas as funções técnicas e de liderança não deve ocorrer com frequência.

Dando continuidade, foi questionado na vigésima quarta pergunta se a empresa busca ter um ambiente de trabalho saudável, que seja favorável para o clima organizacional. Segundo os entrevistados o clima organizacional é dividido em duas etapas. A primeira etapa é gerar um ambiente seguro, limpo, agradável, priorizando a qualidade de vida. E a segunda etapa é o clima da empresa, sendo necessário definir o quão satisfatório é para o funcionário estar presente na empresa, e entender quais as ferramentas que são disponibilizadas para a equipe, visando segurança e cuidado.

Para encerrar o questionário, houve a possibilidade de relacionar as duas últimas perguntas, as quais levantaram a dúvida a respeito do principal processo de motivação oferecido ao quadro de funcionários, principalmente aos que se destacam. Analisando as respostas, é possível afirmar que o incentivo emocional ganha o maior destaque na empresa, apesar de na área comercial o incentivo financeiro também estar presente, a empresa tem como base outros métodos, é dado como exemplo uma capacitação oferecida aos vendedores, onde o funcionário entra como um vendedor comum e após qualificação, se torna um vendedor ccear, apto a exercer essa função em qualquer lugar do mundo. Ou seja, o conhecimento e a possibilidade de crescer profissionalmente são formas de motivar seus colaboradores, além de um bom clima organizacional que proporcione satisfação e orgulho em realizar suas funções da melhor maneira possível.

Por fim, concluímos com este questionário que a Peres Diesel apresenta ótimos padrões de relacionamento, enfatizando que a base da empresa é a colaboração. Ademais, sempre visam o bom rendimento do colaborador e da produtividade da equipe, sendo que isso depende de relações interpessoais não falhas, que se foram apresentadas frequentemente por determinado funcionário, são tomadas as medidas administrativas cabíveis. Contudo, tais

medidas não se referem exclusivamente a demissões, mas sim realocações, evitando o máximo possível a rotatividade de funcionários.

Outro ponto a ser enfatizado, é a importância que a empresa apresenta em relação ao seu organograma. Então para o bom crescimento da Peres, é explicitamente necessário que líderes e funcionários sigam o organograma desenhado e estruturado, visando o perfil de cada funcionário e seu devido cargo. Além disso, acreditam que um quadro de funcionários mais coeso, seria aquele que apresenta uma equipe enxuta e com líderes de qualidade, trazendo uma comunicação mais efetiva e por consequência mais eficiência.

Além de tudo, a empresa apresenta excelentes métodos de organização, dando prioridade a revisão da aplicação destes em momentos anteriores, viabilizando a correção de falhas, evitando a rotatividade de funcionários e colocando em prática planos de incentivo, a fim de atingir novas metas no futuro, sendo estes incentivos tanto emocionais quanto financeiros, objetivando um equilíbrio.

## 4 CONCLUSÃO

Com base nos dados levantados da Peres Diesel, chegamos a conclusão que ela tem um destaque enorme na sua sustentabilidade, pois a empresa tem a iniciativa de tomar uma atitude menos prejudicial ao meio ambiente, resultando em dois prêmios significativos para todos os colaboradores da empresa. Em uma entrevista com Eliane, gestora ambiental da Peres, é ressaltado que as quantidades de resíduos gerados reduziram significativamente ao longo dos anos e, hoje, 100% dos colaboradores são treinados para o descarte correto dos resíduos.

Outra questão relevante foi o bom relacionamento entre os colaboradores da empresa. Peres possui um organograma, onde apresenta os diferentes cargos e sua hierarquia. Mas apesar dessa hierarquia, é necessário que tenham uma boa relação interpessoal, já que passam o maior tempo do dia juntos.

Apesar do projeto estar sendo realizado em um momento não tão propício por conta desta pandemia que estamos vivendo, os colaboradores que solicitamos ajuda, foram colaborativos e nos apresentaram diversas informações da empresa, informações que não sabíamos que a Peres possuía, e chegamos a conclusão que ela é muito mais do que aparenta ser, possui mais serviços do que esperávamos. Ademais, podemos citar que o fato de não poder visitar a empresa e conhecer de perto a sua postura em relação aos assuntos abordados foi uma dificuldade para nós.

Concluimos então, que apesar da Peres Diesel estar localizada em uma cidade interiorana, onde é mais comum o costume com métodos antigos, ela busca inovações e engajamento, adotando comportamentos positivos em relação ao meio ambiente, fazendo com que ganhe destaque em seu bom relacionamento com a parte ambiental.

## REFERÊNCIAS

ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha; ALVES, Osnei Francisco. **Governança, gestão responsável e ética nos negócios**. Curitiba: Editora InterSaberes, 2017. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/52000/epub/0?code=8+DwkAtiXjXYjI64cITtAKbqe0HEJI8jUEI1vDAtFXXBZHEs3KRUHwFxqeLJcU+DBjDZgEHjTBMxgX+9jPwUIg==>. Acesso em: 20 de abri. 2020.

PERES DIESEL. Disponível em: <http://www.peresdiesel.com.br/index.asp>. Acesso em: 12 abr. 2020.

PERES DIESEL. **60 Anos Peres**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=I69qffLhGsA>. Acesso em: 01 maio 2020.

PERES DIESEL. **Projeto Peres Eco**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=tJycZIZII2c><https://www.youtube.com/watch?v=tJycZIZII2c>. Acesso em: 01 maio 2020.

SEBRAE. **A importância de um bom clima organizacional na empresa**. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/a-importancia-do-bom-clima-organizacional-na-empresa.73fe9bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>. Acesso em: 12 abr. 2020.

SOUZA, Tarcisa Alves de; Campos Junior, Dejanir José; MAGALHÃES, Sérgio Ricardo. **A Importância Do Clima Organizacional**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5113191.pdf>. Acesso em: 20 de abri. 2020.

## ANEXOS

Imagem 1: Prêmio Mercedes-Benz de Responsabilidade Ambiental 2018 com o projeto “Horta Natural Educativa”.



Fonte: Peres Diesel

Imagem 2: Prêmio Mercedes-Benz de Responsabilidade Ambiental 2019 com o Projeto “EcoTeca”.





Fonte: Peres Diesel