



**UNIFEOB**

**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos**

**CURSO DE PROCESSOS GERENCIAIS**

**PROJETO INTEGRADO**  
**CERTIFICAÇÃO ISO 14000**  
**3 M do Brasil**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**JUNHO 2019**

UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

CURSO DE PROCESSOS GERENCIAIS

**PROJETO INTEGRADO**  
**CERTIFICAÇÃO ISO 14000**  
**3 M 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:

Jéssica dos Santos, RA 17001805

Júlio César Pedro, RA 17001792

Giedre de Andrade Benedetti, RA 17001755

Tiago Benedetti, RA 17001751

Antônio de Jesus Sant’Ana, RA 17001844

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2019

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	04
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	05
3 PROJETO INTEGRADO	06
3.1 COMPORTAMENTOS HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	06
3.2 METODOLOGIAS CIENTÍFICA	10
3.3 AS RELAÇÕES DE TRAB. NA SOC. CONTEMPORÂNEA	11
3.4 MEIO AMBIENTE NEGÓCIOS E RESP. EMPRESARIAL	13
3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO.	15
4 CONCLUSÃO	19
REFERÊNCIAS	20
ANEXOS	21

# 1 INTRODUÇÃO

Este projeto visa o conhecimento dos Sistema de Gestão Ambiental SGA, e sua função segundo as normativas da ISO 14000, a implementação da mesma no meio organizacional, sua importância e seus efeitos sobre uma empresa. Ainda será estudado o comportamento organização, as relações de trabalho na sociedade contemporânea, meio ambiente, negócios e responsabilidade empresarial, e por fim comunicação e expressão no meio organizacional.

O princípio da gestão ambiental é a busca permanente de melhoria da qualidade ambiental dos serviços, produtos e ambiente de trabalho de qualquer organização pública ou privada. A busca permanente da qualidade ambiental é, portanto, um processo de aprimoramento constante do sistema de gestão ambiental global de acordo com a política ambiental estabelecida pela organização.

ISO - International Standardization for Organization é uma organização não-governamental com o objetivo de ser o fórum internacional de normalização, para o que atua como entidade harmonizadora das diversas agências nacionais.

Além dos objetivos oriundos da norma ISO, em complemento, na prática, observam-se outros objetivos que também podem ser alcançados através da gestão ambiental, a saber: Gerir as tarefas da empresa no que diz respeito a políticas, diretrizes e programas relacionados ao meio ambiente e externo da companhia; Manter, em geral, em conjunto com a área de segurança do trabalho, a saúde dos trabalhadores; Produzir, com a colaboração de toda a cúpula dirigente e os trabalhadores, produtos ou serviços ambientalmente compatíveis; Colaborar com setores econômicos, a comunidade e com os órgãos ambientais para que sejam desenvolvidos e adotados processos produtivos que evitem ou minimizem agressões ao meio ambiente.

De acordo com Kraemer, 2006 a responsabilidade das empresas em relação ao meio ambiente está deixando de ser apenas uma postura diante das imposições para se transformar em atitudes voluntárias. No sentido de que a compreensão dessa mudança de paradigma é uma questão de manutenção da competitividade, uma vez que o mercado está, a cada dia, mais aberto e competitivo, fazendo com que as empresas tenham que se preocupar com o controle dos impactos ambientais.

## **2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A 3M é reconhecidamente uma empresa que investe na preservação do meio ambiente. Foi pioneira, em 1975, nos Estados Unidos, em estabelecer uma política de preservação e reciclagem, criando o Programa 3P (Pollution Prevention Pays). Como resultado, hoje a 3M recicla até 80% dos resíduos industriais gerados.

No Brasil, a empresa investiu mais de US\$ 16 milhões em projetos ambientais nos últimos 15 anos e já reduziu em 84% os efluentes líquidos tratados que retornam aos rios e lagos. Mais de 80% das instalações de fabricação da 3M, que abastecem produtos ao mercado internacional, obtiveram a certificação ISO 14000/1 (meio ambiente).

As três unidades da 3M do Brasil obtêm esta certificação além de ISO 9000 (qualidade), BS 8800 (segurança) e QS (9000 qualidades na área automotiva). Sempre atenta em reduzir a emissão de poluentes, tecnologias próprias desenvolvidas pela 3M do Brasil permitiram que hoje 100% das esponjas de limpeza Scotch-Brite sejam fabricadas sem solventes, anteriormente utilizados para no processo de laminação e colagem. Este processo já foi adotado mundialmente pela 3M e, só na fábrica de Sumaré, permitiu reduzir em 170 toneladas de compostos químicos.

A 3M é uma companhia de tecnologia diversificada com vendas globais de US\$ 20 bilhões em 2004, atendendo clientes em quase 200 países. É reconhecidamente uma empresa que oferece soluções práticas e confiáveis. São cerca de 50 mil itens, desenvolvidos a partir de 38 plataformas tecnológicas. Seus produtos são utilizados em torno de 40 segmentos de mercado.

No Brasil, a empresa iniciou suas atividades em 1946, em Campinas, interior de São Paulo. Atualmente, possui cerca de 2.800 funcionários, em três unidades industriais (Sumaré, Ribeirão Preto e Itapetininga). Comercializa mais de mil produtos básicos, dos quais derivam 25.000 itens. Suas principais marcas são: Scotch-Brite, Post-it, Scotch, Durex, Command, Nexcare, Ponjita, Scotchgard e Nomad.

A 3M também é reconhecidamente uma empresa comprometida com o exercício de sua responsabilidade social, buscando incentivar ações de cidadania junto a funcionários, fornecedores e clientes.

Linha de Produtos: Adesivos, abrasivos, fitas, esparadrapos, bandagens adesivas, esponjas, materiais eletrônicos e materiais para comunicação visual, equipamentos de segurança pessoal.

Exemplos de produtos: LINHA DE EPI'S

Protetor Auditivo 3M™ 1291



O protetor auditivo 1291 é verde, de elastômero, e traz conforto aos usuários devido à sua maciez. Ele está disponível em caixa plástica. O nível de redução de ruído (NRRsf) do Protetor Auditivo 3M™ 1291 é 16 dB, e seu C.A. é 9584. É recomendado para usuários com necessidade de mais conforto.

Capacete 3M H-700 com Ajuste Fácil - Azul



O Capacete 3M H-700 com Ajuste Fácil é usado para proteger a cabeça do usuário contra impactos de pequenos objetos e perfurações. É utilizado em indústrias em geral (química, petroquímica, metalúrgica etc.), mineração, construção civil e outros ambientes que necessitam de proteção à cabeça.

Clientes: consumidor final que necessite de equipamento de segurança pessoa física ou jurídica (pedreiros, engenheiros, eletricitas, arquitetos, médicos, enfermeiros, ortodontistas, pilotos, entre outros).

Fornecedores e suas marcas: Scotch-Brite, Post-it, Scotch, Durex, Command, Nexcare, Ponjita, Scotchgard e Nomad.

Concorrentes: Johnson & Johnson, Sika, Bostik, Du Pont, Basf e Loctite.

## **Dados corporativos**

- Origem: Estados Unidos
- Fundação: 13 de junho de 1902
- Fundador: Henry Bryan, Herman Cable, John Dwan, William McGonagle e Danley Budd
- Sede mundial: St. Paul, Minnesota, Estados Unidos
- Proprietário da marca: 3M Company
- Capital aberto: Sim (1946)
- Chairman & CEO: Inge Thulin
- Faturamento: US\$ 31.8 bilhões (2014)
- Lucro: US\$ 4.95 bilhões (2014)
- Valor de mercado: US\$ 101 bilhões (maio/2015)
- Valor da marca: US\$ 6.177 bilhões (2014)
- Presença global: 200 países
- Presença no Brasil: Sim
- Funcionários: 89.800
- Segmento: Geral

Fonte: Site Oficial 3M Brasil

## **3 PROJETO INTEGRADO**

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

O conceito do Comportamento Organizacional (CO) é o estudo dos indivíduos e grupos atuando dentro de uma determinada organização ou empresa. Trata-se da influência das pessoas sobre a instituição, bem como a influência dela sobre os indivíduos e grupos. Na verdade, discute a contínua interação entre indivíduos e grupos, as pessoas e as organizações se influenciando reciprocamente.

Trata-se de um corpo do conhecimento ou disciplina acadêmica desenvolvida para entender o comportamento das pessoas nas organizações e como lidar com elas. Neste sentido, busca a contribuição dos psicólogos para entender o comportamento dos indivíduos, isto é, busca estudar e compreender, dentro das organizações, os tipos de personalidade, as atitudes, percepções, aprendizado, motivações etc.

Ao mesmo tempo, busca estudar e entender o comportamento dos grupos e sua maneira de agir dentro das organizações. Vale-se aí da contribuição dos sociólogos e psicólogos sociais para entender comportamento grupal e modelos de construção de equipes, solução de conflitos, negociação etc.

### **COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:**

Existem três níveis de comportamentos organizacionais:



Figura 1 - NÍVEIS DE COMPORTAMENTOS ORGANIZACIONAIS

Nível 1 – indivíduos: são os comportamentos mais básicos, enquanto indivíduos, está relacionado a personalidade de forma individual.

Nível 2 – grupos: junção de vários indivíduos, que tendem a formar comportamento similar e específicos no mesmo ambiente, ou ainda quando se tem um comportamento de forma exemplar, seja espelhado pelos demais membros da organização, visto que o líder passa a ser o exemplo para essa influência.

Nível 3 – estrutura: a estrutura é composta por diversos grupos, definido pela forma com que os grupos se relacionam com o meio e também fora dele, nesse nível por exemplo é o mais difícil de ser modificado pois ele tem o maior número de pessoas e aqui já se aproxima da cultura organizacional, que é tudo aquilo que é feito, como os costumes e as normas da organização.

Porém sabemos que é impossível falar em comportamentos sem citar a SATISFAÇÃO. Segundo a Lei do Efeito de Thorndike a satisfação leva à aprendizagem. O



princípio da lei do efeito desenvolvida por Edward Thorndike sugere que as respostas seguidas de perto pela satisfação ficarão firmemente ligadas à situação e, portanto, mais propensas a voltar a ocorrer quando a situação se repete. Contudo, é possível entender que toda vez que uma pessoa é estimulada a alcançar um resultado, ela é motivada através de uma recompensa, e quando esse objetivo é atingido, gera a satisfação, deste modo, segundo Thorndike, é possível afirmar que as ações irão se repetir. Assim também ocorre com a desmotivação, toda vez que uma pessoa é punida, ela passa a sentir medo e isso leva a frustração.



Figura 2- ORGONOGRAMA DE MOTIVAÇÃO

Assim sendo, existem quatro formas básicas para encorajar ou desencorajar determinados comportamentos organizacionais:

A primeira forma foca em tentar aumentar as chances de repetição do comportamento, reforçando-o com alguma recompensa positiva. Por exemplo: elogios, cartas de recomendação, avaliações de desempenho positivas e aumentos salariais.

O segundo meio está na remoção ou não aplicação de uma consequência indesejada. Imagine o caso de um gestor que, recompensando a melhora no desempenho de um colaborador, resolve retirar uma advertência ou suspensão sobre o mesmo.

A terceira maneira é muito usual e tem sido utilizada erroneamente, de modo abusivo e sem qualquer fundamento. Estamos falando da punição. Em outras palavras, a aplicação de uma consequência adversa. São exemplos que a gente infelizmente observa diariamente: gritar com um membro da equipe, criticá-lo, atribuir uma tarefa nada atraente, suspendê-lo.

Por fim, agora complicando a coisa um pouquinho, temos a não aplicação de uma consequência que seria um reforço positivo. Isso não é nada bom! Aqui, a motivação é

reduzida e o comportamento se extingue, ou é eliminado. Também são muitos os exemplos do dia a dia, como não parabenizar um trabalho bem feito, não agradecer um favor, não dar um *feedback*

Motivação tem a ver com as forças que energizam, orientam e sustentam os esforços das pessoas.

Não há qualquer dúvida de que uma pessoa motivada tende a se esforçar mais para atingir metas e objetivos, inclusive coletivos.

Uma pessoa tem tudo para orientar seu comportamento organizacional de modo altamente produtivo quando:

- Tem capacitação para o que faz;
- Compreende o cargo que tem, e
- Tem acesso aos recursos necessários para dar o seu melhor.
- Parece bem simples, mas como ajudar os gestores a motivar as pessoas para que apresentem comportamentos organizacionais construtivos?

Existem formas bem interessante para isso e que dão certo na maioria absoluta das organizações:

A primeira delas é trabalhar com as metas, isso mesmo: metas!

Nesse caso, é preciso de definição de metas, deve ser muito claro que tais metas devem ser conscientes, racionais, calculada. Se você é um gestor, um líder de verdade, não defina metas por intuição ou sem fundamento. Faça esse favor a sua equipe!

As metas devem soar como um desafio capaz de gerar motivação nas pessoas e determinar o seu comportamento organizacional a partir daí.

Embora se saiba que a definição de metas normalmente ocorra com uma finalidade bastante clara, aumentar a lucratividade das empresas, tal fim não precisa ser o único, o desafio está em aumentar sim o lucro, mas aumentar com ele a satisfação e a motivação da equipe.



Com base nos dados apurados dos 25 alunos entrevistados, é possível concluir que sim é muito importante ter uma normativa que regule e norteie as empresas quanto a preservação do meio ambiente, ainda podemos analisar que muitos não conhecem, então é plausível dizer que elas precisam ser melhores divulgadas, visto que são de extrema importância para todos .

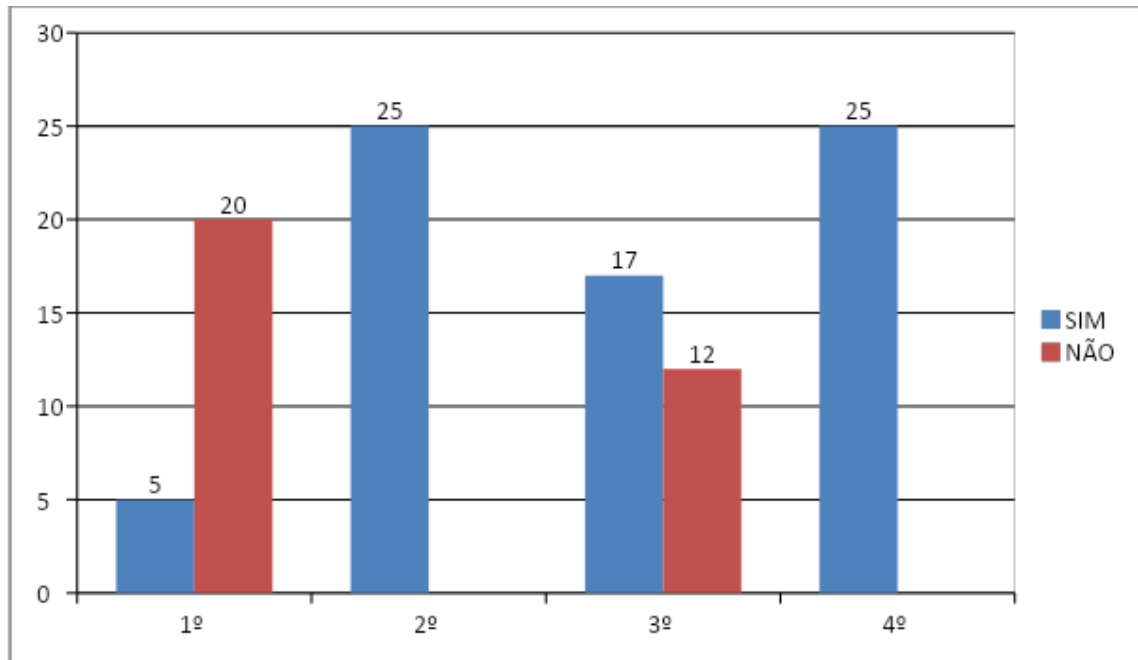


Tabela 1- Gráfico de apresentação dos dados da pesquisa

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

A norma ISO 14001 especifica todos os requisitos necessários para a incorporação de um SGA (Sistema de Gestão Ambiental). Para que haja sucesso na implementação da norma é necessário que a mesma seja compreendida de maneira muito mais que satisfatória. Donaire (2009) salienta que todos os detalhes devem ser levados em consideração, uma vez que efetua uma mudança de cultura/hábitos dentro de uma empresa não é uma tarefa simples.

A norma tem aplicabilidade a todos os aspectos ambientais que possam ser controlados pela organização, bem como sobre as áreas de sua influência. No caso de

empresas contratadas, por exemplo, a organização estabelece os critérios legais relativos aos aspectos ambientais considerados significativos e os comunica as terceiras, monitorando, por conseguinte todo o cumprimento dos critérios legais estabelecidos. Araújo (2005) afirma que a norma ISO14001 é aplicável a qualquer organização (incluindo prestadoras de serviço, por exemplo) que se proponha a:

- Implantar, implementar e aprimorar um SGA;
- Assegura-se de sua conformidade com sua política ambiental; MARTINS; SILVA REGET - V. 18 n. 4 Dez. 2014, p.1460-1466 1464
- Demonstrar a conformidade com a política a partes interessadas;
- Realizar uma auto avaliação e emitir uma declaração de conformidade com esta norma;
- Validar sua auto declaração através de organismos independentes;
- Certificar o SGA por um organismo externo.

Um procedimento determinante da normatização é o de que a alta administração da empresa deve assegurar a disponibilidade de recursos essenciais para estabelecer, implementar e melhorar o sistema da gestão ambiental. Uma vez que sem essa pré-disposição, será inviável dar sequência ao processo de gerenciamento. Vale lembrar que esses recursos, de acordo com Donaire (2009), incluem: recursos humanos e habilidades especializadas, infraestrutura organizacional, tecnologia e recursos financeiros. Por isso, dentre outras relevâncias, a importância de que a alta administração esteja completamente de acordo com a implantação do SGA. As funções, responsabilidades e autoridades devem ser definidas, documentadas e comunicadas, visando a facilitar a gestão. Moreira (2002) afirma que a alta administração é encarregada em designar pessoal com educação, experiência e/ou treinamentos apropriados para atividades específicas que possam causar impacto(s) ambiental(is) significativo(s) identificados pela empresa. Além disso, representante (s) para: Assegurar que um sistema da gestão ambiental seja estabelecido, implementado e mantido em conformidade com os requisitos desta norma; Relatar à alta administração sobre o desempenho do sistema da gestão ambiental para análise, incluindo recomendações para melhoria; Treinamento, conscientização e competência.

Tudo isso é voltado principalmente a necessidade das relações humanas que estão cada vez mais sofisticadas e exigentes, ou seja para empresa quanto mais conforto, segurança e conscientização, maior o índice de aprovação de seus funcionários, o que com certeza trará melhores resultados para a toda organização, visto que o funcionário motivado pode produzir melhor.

Levando todo esse cenário em consideração a empresa em questão também se enquadra e segue todas as normas e parâmetros da ISSO 14000 de declara que a meta de sustentabilidade da organização 3M é apoiar o crescimento individual em todo o mundo enquanto conduzem um negócio em expansão. Isto significa enfrentar desafios globais como a disponibilidade e a segurança da energia, escassez de matérias-primas, saúde e proteção de pessoas, educação e desenvolvimento enquanto se mantem em mente a visão de crescimento.

- Tecnologia 3M evoluindo cada empresa
- Produtos 3M aprimorando cada lar
- Inovação 3M melhorando cada vida

Como muitas empresas, a 3M trabalha para equilibrar os três pilares essenciais da sustentabilidade:

- **Sucesso econômico:** Desenvolve soluções diferenciadas, práticas e inteligentes para os desafios de sustentabilidade.
- **Proteção ambiental:** Fornece soluções práticas e eficazes e produtos para enfrentar os desafios ambientais.
- **Responsabilidade social:** Mantem a comunicação com os principais acionistas para melhorar continuamente suas práticas de sustentabilidade.

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

Com o desenvolvimento da industrialização e do crescimento da competitividade do mercado, os produtos estão buscando ter um diferencial que os faça mais proveitoso, além do preço, um dos diferenciais consegue ser a variante ambiental, introduzida no processo de produção, aumentando a preferência dos compradores (SEIFFERT, 2006). O SGA visa à minimização dos danos causados ao meio biótico, abiótico e antrópico, e evidencia os benefícios pertinentes à empresa e ao meio ambiente.

Embora existam instituições que não se dispõem a desenvolver ações ao avanço global, este cenário vem se revertendo paulatinamente, por intermédio das variações no comportamento humano e pelo mercado competidor que despertou para as responsabilidades ambientais (MOURA 2007).

Sendo assim, aspecto primordial, o Sistema de Gestão Ambiental atua como instrumento institucional possibilitando uma avaliação contínua de práticas, procedimentos e processos, na busca de melhoria de desempenho ambiental. Por outro lado, também consiste em um conjunto de atividades formalmente planejadas, que a empresa realiza para gerir ou administrar sua relação com o meio ambiente. Dessa forma a empresa se mobiliza interna e externamente para atingir e demonstrar um desempenho correto e controle nos impactos de suas atividades, produtos e serviços no ambiente (ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO, 2002).

A preocupação por parte das organizações com a relação custo/benefício é decorrente do cumprimento do compromisso ambiental, bem como de outras iniciativas voluntárias no domínio da promoção da melhoria do meio ambiente, numa lógica de encarar o SGA como um investimento e não como um mero custo à minimizar.

A implementação de um SGA dentro da instituição contribui para a redução de riscos e de problemas, tais como: descumprimento da legislação ambiental, elevando os custos por motivos ambientais decorrentes da aplicação ao princípio do poluidor/pagador; riscos de acidentes; empecilho nas exportações por via de incumprimentos de objetivos ambientais e a gradativa preferência de bens e serviços produzidos por empresas que tenham uma justa conduta em termos ambientais (UNIGRANRIO, 2017).

Além disso, existem os principais custos associados à implementação de sistemas de gestão ambiental, devem-se principalmente à necessidade de estudo dos recursos humanos e materiais, detalhadamente pelo meio de pesquisas do técnico responsável pela implementação do sistema e eventuais despesas decorrentes da contratação de consultores, aplicando os meios materiais para implantar o sistema com tempo dispendido pelo envolvimento da administração no 19 Estação Científica - Juiz de Fora, nº17, jan – jun / 2017 acompanhamento das atividades e investimento na formação dos recursos humanos. Os custos variam e dependem de vários elementos da instituição, como o estado atual da organização na questão ambiental, complexidade e dimensão dos impactos ambientais relativos às atividades, produtos ou serviços, e competências internas de que a organização dispõe.

As instituições tendem a considerar como custo a implementação do sistema, que resulta na maneira de implantar as práticas corretivas e preventivas, resultantes da avaliação dos impactos ambientais. Na realidade, estes custos não careceriam ser associados aos custos do sistema, porque as medidas para eliminar ou reduzir os impactos negativos para um nível

que a empresa julgue aceitável, teriam de ser implantadas, com ou sem sistema, tornando-se custos de investimentos.

Este investimento gera economia de custos devido à atenuação do consumo de água, energia e outros insumos, a reciclagem e o aproveitamento de resíduos, provocam a diminuição de rejeitos. A redução de multas e penalidades por poluição incrementam as receitas através da expansão dos “produtos verdes”, aumentando a participação no mercado devido à inovação dos produtos e menos concorrência. Conseqüentemente, agrega em benefícios estratégicos garantindo melhoria da imagem institucional, renovação do “portfólio” de produtos e aumento da produtividade, criando aperfeiçoamento nas relações de trabalho, ampliando a criatividade para novos desafios, assim como progride nas relações com os órgãos governamentais, comunidade e grupos ambientalistas, assegurando acesso ao mercado externo através dos novos produtos padronizados ambientalmente

## **3.5 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

### **A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Não importa qual o ramo ou segmento de uma empresa, uma boa comunicação no ambiente de trabalho deve ser necessária para uma corporação se manter e prosperar no mercado competitivo atual.

A comunicação é responsável por transmitir mensagens claras, com o objetivo de aprimorar a rotina de trabalho. A comunicação é uma ferramenta crucial em todas as suas faces, é através dela que iremos poder desenvolver uma boa avaliação de desempenho.

Os seres humanos são altamente relacionáveis, e com isso a comunicação se torna a base de todas as atividades. O homem sempre esteve em busca e maneiras de relacionar que fossem eficientes, e hoje não é diferente. Temos diversas formas de estabelecer relações pessoais e profissionais a fim de gerar compreensão e engajamento.

E no ambiente corporativo, as empresas precisam se adequar às gerações contemporâneas que possuem sua própria maneira de se comunicar e trabalhar. Uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada. De maneira geral, melhorar a comunicação no ambiente de trabalho contribui



para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos, etc, de maneira clara e objetiva.

Quanto mais envolvidos e bem informados os seus colaboradores estiverem mais empenhados eles estarão para realizar as suas atividades.

O desenvolvimento de capacidades depende não só do canal utilizado para realizar a comunicação, mas sim a forma de se expressar.

Uma boa comunicação é elemento fundamental para o sucesso. Os profissionais não devem ter medo de expor suas ideias, apenas devem estar atentos para falar de forma a serem compreendidos, ou seja, de maneira objetiva e clara.

## **COMO IMPLEMENTAR UMA BOA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Considerando que o processo de comunicação somente é bem-sucedido quando o receptor compreende ao interpretar a mensagem, considerar as características do público-alvo é essencial para o sucesso da mesma. Com isso, o processo de comunicação deve ter como foco o perfil dos colaboradores da organização em questão.

### **1- UTILIZE O CANAL MAIS ADEQUADO**

Seja por e-mail, telefone, chat interno ou rede social, você deve sempre pensar qual meio de comunicação é mais adequado para discutir determinados assuntos. Se você precisa registrar algum acontecimento, opte pelo e-mail! Se quer combinar uma “cerveja” no final da semana com os colegas de trabalho, o chat pode ser definitivamente a melhor escolha. O caminho é esse.

### **2- REPASSE OS FEEDBACKS**

Para o sucesso de qualquer empresa, indiferente do seu tamanho ou área de atuação, o feedback é uma ferramenta fundamental. Saber emitir uma opinião que enriqueça o trabalho de outra pessoa e saber ouvir opiniões sobre suas ações é muito importante para o desenvolvimento dos profissionais e da organização.

Quando a comunicação no ambiente de trabalho é valorizada em uma empresa, o feedback passa a fazer parte do dia a dia. Através desse diálogo construtivo, colaborador e empresa sabem o que esperar de cada um e o que oferecer.

Faz parte das atividades do líder oferecer feedbacks assertivos e constantes à equipe. Esse retorno permite corrigir falhas e melhorar processos, além reconhecer e valorizar o trabalho bem executado por cada um deles.

### **3- SEJA UM BOM OUVINTE**

Uma das premissas da boa comunicação é saber escutar. Saber ouvir e não só falar também é essencial para uma comunicação no ambiente de trabalho mais clara, valorizando a opinião de colaboradores e, com isso, ganhando mais respeito e atenção deles.

Evitar o uso de palavras curtas como respostas que não passem a impressão de que você tenha realmente compreendido a mensagem. Olhe no olho da pessoa que fala com você, mostre que você está dedicando a sua atenção para ela. Assim, você cria vínculos e passa segurança, valorizando o seu interlocutor. Com certeza, quando for a sua vez de falar, a pessoa estará mais disposta a ouvir a sua mensagem.

### **4- CONHEÇA O SEU PÚBLICO**

Para que haja eficiência na comunicação no ambiente de trabalho, é de fundamental importância conhecer em profundidade o público interno da empresa. É necessário um contato pessoal em que se estabeleça uma relação de confiança, que possa transmitir as suas expectativas, ansiedades e interesses entre a organização e o seu público interno.

É importante que o emissor tenha acesso aos conhecimentos do receptor sobre o assunto a ser abordado. O seu nível de linguagem e o seu grau de interesse são itens extremamente relevantes para que ocorra a sintonia entre ambos.

### **5- ESCOLHA O DISCURSO E O MOMENTO CERTO**

A comunicação no ambiente de trabalho tem por sua vez a linguagem formal como predominância. Para que os seus argumentos tenham a credibilidade necessária, evite usar palavras informais como gírias, por exemplo.

Tenha cuidado com palavras e gestos que levem à percepções e reações negativas. Evite também usar palavras negativas no início da conversa para não fechar o canal de comunicação, antes mesmo que ela se estabeleça.

Ser direto e profissional não quer dizer que você está sendo grosseiro. O ideal é adequar o seu discurso com as melhores palavras e o tom de voz de acordo com o momento.

## **6- SEJA DIRETO**

É preciso ser assertivo na hora de praticar a comunicação, passando suas opiniões e as informações necessárias de forma segura, clara e objetiva.

Se você deseja ter uma comunicação no ambiente de trabalho eficaz, é fundamental ser objetivo e ir direto ao ponto. Isso é válido para qualquer meio de comunicação a ser utilizado.

Sempre seja objetivo na hora de informar sobre mudanças, novos procedimentos, contratações e desligamento de profissionais da equipe. Não deixe seus profissionais à deriva.

Para que os processos internos de uma organização sejam eficientes e o sucesso desejado seja alcançado, é fundamental que os colaboradores estejam bem informados e integrados.

Independentemente do nível hierárquico ocupado na organização, todos os funcionários, são comunicadores e, ao interagir dentro do processo, mesmo através da comunicação informal, facilitará a integração e a participação de todos os envolvidos na empresa.

Elaborar boas estratégias de comunicação nas organizações faz com que estes colaboradores tenham uma nova perspectiva da empresa na qual trabalham e não sejam influenciados por conceitos externos. As empresas são feitas de pessoas para pessoas, a comunicação no ambiente de trabalho é essencial. Colaboradores que possuem essa habilidade bem desenvolvida mantêm ótimos relacionamentos interpessoais, contribuindo para a construção de um clima organizacional mais harmonioso.

Melhorar a comunicação no ambiente de trabalho é saber se expressar de maneira efetiva, compreendendo e fazendo-se compreender. Quando você desenvolve essa habilidade, constrói um bom relacionamento interpessoal e atinge resultados extraordinários no trabalho em equipe.

Uma comunicação eficaz no meio organizacional pode ser entendida como peça fundamental para transformar e mudar a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas mudar suas ideias, mas não provocar nenhuma atitude, então a ela não atingiu o seu objetivo. Obter êxito nesse processo significa ter colaboradores mais criativos, flexíveis, trabalhando melhor em equipe, proativos e com engajamento muito maior para entregar sempre o melhor trabalho

possível. Para isso, o conteúdo deve ser efetivamente absorvido para que as pessoas utilizem corretamente aquilo que foi propagado.

A consequência de uma falha na comunicação pode acarretar conflitos e desentendimentos no ambiente de trabalho, trazer abalos à equipe, impactando no desempenho e na produtividade dos profissionais, além de interferir diretamente no negócio da empresa, resultados e por fim no próprio lucro dela.

## 4 CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente trabalho é de extrema importância para que seja de fato compreendido o papel das empresas tanto com o meio ambiente quanto com o meio organizacional, conclui-se que o homem tem papel principal em todas as decisões e comportamentos, evidencia-se que as suas ações podem refletir diretamente no comportamento do outro no sentido de encorajar ou desencorajar.

E ainda se conclui que as empresas estão dando muito mais importância a esses fatores no presente, visando a humanização, conscientização com meio ambiente e com isso aumentando seus índices de lucratividade.

Ao situar o homem como parte da natureza o pensamento imediato é o de como articular a interação ecossistêmica entre os seres humanos e o meio ambiente. A percepção dos seres humanos em relação à natureza dá-se sob diferentes aspectos e no decorrer da história, nem sempre esta percepção foi compatível com as necessidades para se manter um ambiente saudável e em equilíbrio.

É nesse contexto que emerge a questão da gestão ambiental, do desenvolvimento sustentável e sua abrangência conceitual, e onde situamos sua conotação no atual momento da relação entre os povos e a economia globalizada. O desenvolvimento sustentável não se refere especificamente a um problema limitado de adequações ecológicas de um processo social, mas a estratégia ou um modelo múltiplo para a sociedade, que deve levar em conta tanto à viabilidade econômica como a ecológica.

A humanidade encontra-se num período histórico de sofisticação e desenvolvimento das capacidades e possibilidades científicas e tecnológicas, embasada numa atividade econômica com um desenvolvimento ininterrupto das funções de produção e consumo de bens e serviço. No entanto, a concentração de renda, o desemprego, o aumento nos níveis de marginalidade, fome, guerra, desastres ecológicos, dentre outros problemas, são resultados diretos da intervenção não planejada do homem no meio ambiente natural e social.

Além disso, dentro do meio existem outras relações de extrema importância para que o ambiente organizacional encontre a sua perfeita consistência, incluindo a comunicação e expressão entre líderes e colaboradores, o método correto de se comunicar garante a eficácia desse recurso e ainda o sucesso de um clima organizacional harmônico.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, G.M. Sistema de Gestão Ambiental ISO14001/04. Rio de Janeiro. Editora Gerenciamento Verde, 2005. p.74-128.

BARBIERI, José Carlos. Gestão ambiental empresarial: conceito, modelos e instrumentos. 2.ed. São Paulo. Editora Saraiva, 2007.

CHIAVENATO. Introdução à Teoria Geral da Administração. Barueri. Manole, 2014. p.277-309.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos: o capital humano nas organizações. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DONAIRE, D. Gestão ambiental na empresa. São Paulo. Atlas S.A., 2009.

MOREIRA, M. S. Estratégia e implantação do Sistema de Gestão Ambiental (Modelo ISO 14001). Belo Horizonte. Editora DG, 2002.

MOTTA, R. S. da. Texto para Discussão n.509. Desafios ambientais da economia brasileira. Rio de Janeiro. IPEA, 1997.

SEIFFERT, Mari Elizabete Bernardine. Gestão ambiental: instrumentos, esferas de ação e educação ambiental. 1. ed. 2. reimpr. São Paulo. Atlas, 2009.

VECCHIATTI, K. Três fases rumo ao desenvolvimento sustentável, do reducionismo à valorização da cultura. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em 19 de maio de 2019.

Acesso Site Oficial 3M Brasil: [https://www.3m.com.br/3M/pt\\_BR/3m-do-brasil/](https://www.3m.com.br/3M/pt_BR/3m-do-brasil/) realizado em 19 de maio de 2019.

## **ANEXOS**

FIGURA I – NIVEIS DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

FIGURA II – ORGONOGRAMA DE MOTIVAÇÃO

TABELA I – GRÁFICO DE APRESENTAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA