



Conscientização Meio Ambiente -
Colaboradores Operacionais 1



Conscientização Meio Ambiente -
Colaboradores Operacionais 2



Conscientização Meio Ambiente -
Colaboradores Operacionais 3



Conscientização Meio Ambiente -
Colaboradores Operacionais 4



Treinamento de Vazamento
de Produtos Perigosos

Fotos: divulgação

P2: Título do projeto ambiental participante:

Projeto ELO – Entendendo o LAIA na Operação

P3: Categoria de inscrição:**(sem legenda)****Selecione:** Educação Ambiental**P4: Escreva um breve resumo do projeto, contendo o local onde é desenvolvido, seus principais objetivos e resultados ambientais: (O texto deve ter, obrigatoriamente, no mínimo 800 e no máximo 1.000 caracteres com espaços).**

A implantação da NBR ISO14001 numa organização requer a elaboração de vários documentos, sendo o LAIA (Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais) um dos mais importantes dentro do sistema de gestão ambiental. E o maior desafio da empresa está em fazer com que os colaboradores operacionais entendam o significado desse documento, bem como a sua importância em sua atividade do dia-a-dia. O objetivo do trabalho é demonstrar de que forma a Orbenk lidou com esse desafio e criou uma forma simples e fácil de transmitir a mensagem aos seus colaboradores de ponta, e ao mesmo tempo, trazendo benefícios para mais de 150 clientes de Joinville e região. Apesar dessa simplicidade, essa conscientização teve um grande raio de atuação, atingindo mais de 1.000 colaboradores e gerando resultados ambientais significativos, tais como: economia de água, energia e redução de embalagens plásticas.

P5: Sobre a organização participante:

Razão social:	Orbenk Adm. e Serviços Ltda.
Nome fantasia:	Orbenk
CNPJ:	79.283.065/0001-41
Sector de atuação:	Prestação de serviços de limpeza e conservação e mão-de-obra especializada
Data de fundação:(dd/mm/aaaa)	02/04/1986
Número de colaboradores:	6.500
Faturamento:(anual em R\$)	200.000.000,00
Investimento ambiental:(anual em R\$)	65.000,00

P6: Informações de contato:

Endereço:	Rua Dona Leopoldina, 26
Bairro:	Centro
Cidade:	Joinville
Estado:	SC
CEP:	89201-095
Telefone com DDD:	(47) 3461-4200

P7: Informações sobre o responsável pelo preenchimento do questionário:

Nome completo:	Fabio Eiiti Yamashita
Cargo:	Gerente de Planejamento e Desenvolvimento
E-mail:	desenvolvimento@orbenk.com.br
Telefone com DDD:	(47) 3461-4215

P8: Informações sobre o responsável pelo projeto:

Nome completo:	Fabio Eiiti Yamashita
Cargo:	Gerente de Planejamento e Desenvolvimento
E-mail:	desenvolvimento@orbenk.com.br
Telefone com DDD:	(47) 3461-4215

P9: Informações sobre a direção da empresa:

Nome do(a) presidente ou principal diretor(a):	Ronaldo Benkendorf
Cargo:	Presidente
E-mail:	ronaldo@orbenk.com.br
Telefone com DDD:	(47) 3461-4200

P10: Por quais normas a organização é certificada?

ISO 9001

ISO 14001

P11: Faça um breve histórico da organização participante e de suas principais práticas de gestão ambiental adotadas: (máx. 4.000 caracteres)

A Orbenk tem como missão oferecer soluções sustentáveis em terceirização e serviços de limpeza e mão-de-obra especializada. A empresa está localizada na cidade de Joinville/SC e tem se destacado como uma das maiores empresas do sul do Brasil com seus mais de 6.000 colaboradores. A empresa tem se consolidado na região como a única empresa do segmento a conquistar, além do certificado da ISO9001:2015, o selo ISO14001:2015. O Sistema de Gestão Integrado tem como diretriz a seguinte política:

“Garantir a satisfação dos clientes, através de soluções em terceirização de serviços de limpeza e mão de obra especializada, buscando a melhoria contínua dos processos e o atendimento às normas ambientais vigentes, visando a prevenção da poluição e a destinação adequada dos resíduos”.

Em 2012, a Orbenk estruturou todas as ações socioambientais e criou o Programa ECORBENK, que visa promover ações de conscientização ambiental e soluções sustentáveis, através do envolvimento dos seus colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade.

O Programa ECORBENK é sustentado por 04 grandes pilares de atuação:

1º Pilar – PRODUTOS AMIGOS DA NATUREZA: a Orbenk se preocupa em utilizar insumos e recursos que ofereçam o menor impacto ambiental.

2º Pilar – CONSUMO CONSCIENTE: a empresa faz uso racional e responsável de seus recursos e bens de consumo de forma a evitar desperdícios e reduzir a geração de resíduos.

3º Pilar – RECICLAGEM E DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS: a empresa tem como preocupação o gerenciamento e destinação correta de seus resíduos.

4º Pilar – NEUTRALIZAÇÃO DE CARBONO: desde 2010, a Orbenk compensa as emissões de CO2 gerados por suas atividades.

PÁGINA 3: Informações sobre o projeto ambiental participante:**P12: O projeto é decorrente de exigências de órgãos regulamentadores?**

Não. O Projeto ELO é decorrente apenas do cumprimento da certificação NBR ISO 14001.

P13: Descreva o problema ambiental identificado no projeto: (máx. 3.000 caracteres)

O cenário em que as empresas estão inseridas vem se tornando cada vez mais competitivo, exigindo uma rápida evolução e readaptações para se ajustarem à nova realidade de mercado. Para isso, as empresas vêm implantando sistemas e metodologias cada vez mais sofisticados exigindo um nível de qualificação cada vez maior de seus empregados. A complexidade desses sistemas tem trazido um grande desafio às empresas no que se refere ao

tratamento dessas informações e principalmente, a forma como elas são conduzidas em todos os níveis hierárquicos.

A compreensão dessas informações se torna cada vez mais dificultosa a medida em que essas informações necessitam alcançar os níveis mais operacionais, tais como: produção, manutenção, terceiros.

No início, o termo comunicação empresarial englobava apenas as relações públicas, a imprensa e a propaganda, sendo considerada uma comunicação de mão única, tornando-se uma via unilateral, onde a preocupação estava apenas na emissão da mensagem e não no resultado do entendimento do receptor.

Esta situação modificou-se posteriormente: o emissor precisa considerar a opinião e a reação do receptor para poder atender as suas necessidades. E é justamente isso que o faz diferenciar do ato de informar.

O nível de conhecimento dos participantes e o uso de canais adequados influenciam positivamente o ato comunicativo.

Uma comunicação interna eficiente consegue reunir todos em torno da organização, consegue melhorar processos, promover a partilha dos objetivos comuns, ajudando a construir uma organização saudável e sustentável para todos.

O grande desafio das empresas é fazer com que a comunicação flua de forma coesa, fácil, objetiva e uniforme para todos os níveis da empresa.

Dentro desse contexto, a grande questão é: “como a Orbenk fará com que o LAIA seja entendido por nossos colaboradores operacionais de ponta?”

Em 2012, a Orbenk implantou as NBR's ISO9001 (padronização de processos) e ISO14001 (cumprimento às leis ambientais). Um dos pré-requisitos desse último e talvez o mais importante deles, é a elaboração de um documento denominado LAIA. Trata-se de uma planilha contendo o levantamento de todos os aspectos e seus respectivos impactos ambientais, sendo eles significativos ou não. Após a identificação dos impactos ambientais significativos, constrói-se um sistema de gestão ambiental (ISO14001) no intuito de eliminar, reduzir, controlar e monitorar esses aspectos. Entretanto, para que isso aconteça, o entendimento desse documento deve atingir todos os colaboradores da empresa, inclusive os operacionais.

P14: Qual a solução encontrada? (máx. 3.000 caracteres)

Diante desse desafio e a partir de experiências bem-sucedidas do Programa Ecorbenk, o Departamento de Qualidade e Meio Ambiente traçou um plano de implantação do LAIA e reuniu uma equipe multidisciplinar para o atingimento do seu objetivo.

Mediante o desafio exposto acima e à complexidade de entendimento desse documento, a empresa deu origem ao Projeto ELO – Entendendo o LAIA na Operação, cujo produto final foi um informativo, resultado da transformação de um documento complexo numa forma fácil de entendimento. O material é simples, mas por outro lado exigiu esforços de profissionais de diversas áreas, os quais contribuíram na comunicação através de suas experiências, pesquisas e vivências.

O informativo é auto didático e de fácil entendimento, já que as figuras e desenhos são autoexplicativos e qualquer supervisor da Orbenk consegue treinar o colaborador com esse material. É relevante ressaltar que os treinamentos e as orientações técnicas descritas no item a seguir tiveram contribuição direta no entendimento complementar do informativo, no sentido de auxiliar na associação do trabalho do seu dia-a-dia com o significado do informativo, ou seja, o funcionário operacional de ponta precisava identificar e se preocupar com os aspectos e impactos ambientais gerados no seu dia-a-dia. Esse conceito deu origem ao nome do projeto – “Entendendo o LAIA na Operação” – ELO.

O nome ELO sugere a conexão entre a teoria e a prática e esse nome passa a ter um significado mais profundo dentro da empresa a partir do momento em que esse projeto proporciona a ligação entre áreas, reaproxima pessoas e departamentos, humaniza as relações de trabalho, prestigia o colaborador de ponta, dissemina os seus valores e transmite a cultura organizacional.

P15: Descreva detalhadamente o que constitui(u) o projeto e de que forma é (ou foi) desenvolvido: (máx. 5.000 caracteres)

O PROJETO ELO

LAIA: Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais

O documento mais importante na implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (ISO14001), que dá origem ao desmembramento de outras ações, é o Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais – o LAIA. Esse documento foi dirigido para 03 áreas da empresa:

- a) LAIA Administrativo: matriz, colaboradores administrativos, gerências e diretoria.
- b) LAIA da Central de Resíduos Perigosos: local onde a empresa acondiciona os materiais e resíduos dos produtos perigosos de utilização dos técnicos de dedetização.
- c) LAIA da Limpeza/Jardinagem: cuja atividade representa mais de 70% dos colaboradores operacionais.

O PÚBLICO-ALVO

Faz-se necessário que todos os colaboradores da empresa tenham conhecimento, mesmo que superficial, dessa relação causa-efeito entre aspecto x impacto.

Tendo em vista essa necessidade, o público alvo definido pela empresa foi a faixa formada por encarregados e líderes de limpeza, serventes, auxiliares de serviços gerais e jardineiros (que representa mais de 1.000 colaboradores).

Trata-se de um grupo formado por pessoas com baixo nível de escolaridade e com renda líquida inferior a mil reais.

O processo de comunicação para esse tipo de público é diferente do administrativo e necessita de modificações em sua linguagem ou forma de comunicação. Um documento em forma de planilha não é entendido pela equipe operacional com a mesma clareza e rapidez de uma equipe administrativa.

Segue abaixo um raio-x do segmento (Asseio e Conservação – Serventes / Áreas Verdes - Jardineiros) ao qual pertence o público alvo do projeto.

Conforme dados do SIEMACO (2011) - Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana, 40% do público de asseio e conservação não completaram o Ensino Fundamental. Na jardinagem, esse número chega a 58%.

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO:

1. PRIMEIRA FASE – BRAINSTORMING

Foi criada uma equipe multidisciplinar formada por profissionais de áreas distintas – Qualidade, Meio Ambiente, Operações, Gestão de Pessoas e a agência de Marketing e Comunicação iZi (parceira da Orbenk).

2. SEGUNDA FASE – ELABORAÇÃO DO MATERIAL

Após várias discussões, o material escolhido como forma de divulgação foi um informativo em tamanho A4 que será usado não só para expor nos postos de trabalho, mas principalmente como material de treinamento aos colaboradores.

Com base em alguns levantamentos, concluímos que, embora seja uma forma primária de divulgação, no segmento em que a Orbenk atua, concluímos que o informativo ainda é a melhor forma de comunicação.

Foi levantado também que a linguagem tinha que atender alguns requisitos: ser objetivo, assertivo, rápida leitura, fácil absorção da informação, didático e lúdico.

A AGÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

A agência de Marketing e Comunicação iZi (Joinville/SC) teve papel fundamental na concretização das ideias no papel, sendo o responsável pela elaboração da arte, cujo processo de criação fez uso de algumas técnicas, tais como:

- a) Uso da iconografia
- b) Uso de linguagem e layout
- c) Cores

O INFORMATIVO

O resultado final (Anexos – LAIA Limpeza e LAIA Jardinagem) passou por algumas fases de transformação até a concepção final do material.

3. TERCEIRA FASE – IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

Após a finalização do trabalho, deu-se o início à implantação do LAIA nos postos de trabalho aonde os colaboradores operacionais executam as suas atividades dentro dos nossos clientes.

Antes disso, o Departamento de Meio Ambiente da Orbenk passou algumas orientações para as equipes de treinamento. Essas orientações foram fundamentais no processo de aprendizagem, pois essas dicas ajudaram os colaboradores a ter um melhor entendimento do LAIA, no sentido de facilitar a associação do conteúdo do material ao dia-a-dia deles.

- Ao enxaguar um piso, não use a mangueira. Utilize o lavajato. Assim, economizará água.
- O aspirador de pó pode incomodar os vizinhos. Portanto, use aspiradores da linha profissional. Os domésticos são muito barulhentos.
- Quanto mais produto de limpeza usarmos, mais embalagem vamos gerar. Por isso, use sempre produtos profissionais e dilua-os corretamente.
- Quando terminar uma limpeza, ao sair do ambiente, apague a luz. A natureza agradece.
- Não despeje a água suja em qualquer lugar. Procure saber se há local específico para descartar essa água.
- Ao usar a roçadeira, evite acelerações desnecessárias do motor. Economize combustível.
- Faça uso moderado do soprador de folhas. O barulho excessivo e demorado pode incomodar os vizinhos.
- Após irrigar as plantas, não esqueça de fechar a torneira.
- Quando abastecer a roçadeira e armazenar a gasolina, use o Kit Ambiental da Orbenk.
- Quando abastecer a roçadeira, fique longe do fogo ou faísca. Evite incêndios.

- Atingimento de 100% do público-alvo (1.000 pessoas)
- Economia de mais de 2 milhões de litros de água
- A empresa deixou de gerar 35 mil embalagens plásticas de produtos químicos de limpeza
- Redução de 7% no consumo de energia na matriz

A partir dos resultados acima obtidos, o que era simplesmente um mero cumprimento de um requisito da norma ISO14001, o informativo acabou se tornando um dos principais veículos de comunicação para promover a conscientização ambiental. Com esse projeto, foram “criados” mais de 1.000 agentes de mudanças no município de Joinville/SC, os quais estão capacitados a multiplicar os seus conhecimentos e experiências para pessoas de seu círculo de convivência (família, amigos, parentes, vizinhos) e dessa forma, atingir um número maior ainda de pessoas.

P17: Parceiros que apoiaram financeiramente o projeto:

Ação promovida com 100% de recursos próprios.

PÁGINA 4: Indicadores numéricos do projeto participante:

P18: Data de início do projeto: (ex.: 01/02/2012)

09/05/2016

P19: O projeto está em andamento e terá continuidade? Caso não, descrever a data do término do projeto: (ex: 31/12/2016)

Sim. O projeto está em andamento e tem caráter permanente.

P20: Investimento (R\$) total com o projeto inscrito no 23º Prêmio Expressão de Ecologia: (favor digitar somente o valor numérico, ex.: "25.868,52")

5.000,00

P21: Número de pessoas que participaram do projeto: (favor digitar somente o valor numérico, ex: "10.868")

Voluntárias	0
-------------	---

Remuneradas	30
-------------	----

P22: Quantas pessoas, animais e/ou espécies já foram beneficiados pelo projeto? (favor digitar somente o valor numérico, ex.: "5.850")

Pessoas	1.000
---------	-------

Famílias	800
----------	-----

Animais	0
---------	---

Espécies	0
----------	---

P23: Quantifique em números os resultados obtidos com o projeto: (Esta questão exige ao menos um resultado quantificado. Exemplo: 150 árvores foram plantadas; 10 kg de material reciclado; 25 crianças atendidas pelo programa ambiental; 150 animais beneficiados)

Resultado 1	1.000 pessoas treinadas
-------------	-------------------------

Resultado 2	35 mil embalagens de plástico deixadas de gerar
-------------	---

Resultado 3	Economia de 2 milhões de litros de água
-------------	---

Resultado 4	Economia de 7% no consumo de energia
-------------	--------------------------------------