

**6ª EM/PM**  
**CEP – GCQ I/17**



# GESTÃO PELA QUALIDADE



# Agenda da aula



## **1ª Parte: Introdução**

Inserção no tema sustentabilidade e responsabilidade social

## **2ª Parte: Conceitos**

Explicações de alguns conceitos necessários para compreensão do Critério Sociedade



**Café**

## **3ª Parte: Demonstrações e Exercícios**

Demonstração de práticas que respondam aos Requisitos do Critério

# Cap PM Claudio Teixeira Alves



## Formação Acadêmica

- MBA (Master of Business Administration) - (IBMEC-SP/ Insper)
- Gerência de Projetos - PMBoK (Project Management Body of Knowledge) - (PMESP/FGV)
- Gestão Contemporânea pela Qualidade (PMESP)
- Especialização BPM (Business Process Management) – Gestão por Processos (Gauss Consulting)
- Especialização em KPI (Key Performance Indicator) – Gestão por Resultados (IBMEC-SP/Insper)
- Especialização em Cenários de Sustentabilidade nas Empresas (IBMEC-SP/Insper)

## Experiência na Área

- Coordenador do Sistema de Gestão da ESSgt
- Auditor Acreditado nas Normas
  - ISO 9001:2008 (Sistemas de Gestão de Qualidade)
  - ISO 14001:2004 (Sistema de Gestão Ambiental)
- Prêmio Paulista da Qualidade na Gestão - 2008
- Prêmio MS-Competitivo do Mato Grosso do Sul - 2009
- Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade- 2009
- MPE Brasil (Prêmio para Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/FNQ) – 2010/11/12/13/14

# MEG Critério 4 – Sociedade



## FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

### Base de existência do Critério 4

#### Fundamento Responsabilidade Social

#### Relacionamentos

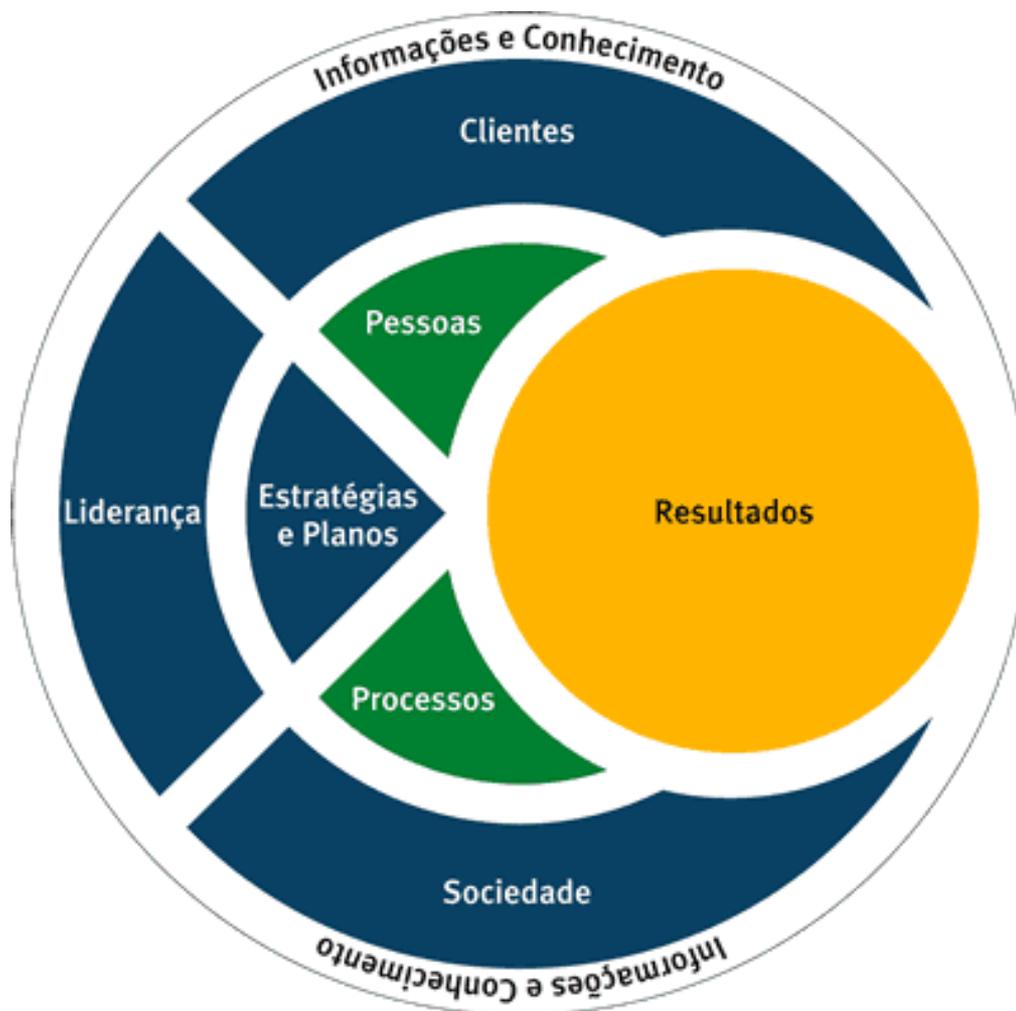
**Pensamento Sistêmico** – Relacionamento com os demais Critérios

**Visão de Futuro** – Sobrevivência futura e perenidade

**Desenvolvimento de Parcerias** – Melhor opção para implementação das melhorias

**Liderança e Constância de Propósitos** – Responsabilidade de implementação

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Pensamento Sistêmico

A **Liderança** recebe **Informações e Conhecimento** dos **Clientes** e da **Sociedade** para formular suas **Estratégias e Planos**, que serão realizados por **Pessoas** por meio de **Processos** com o objetivo de atingir melhores **Resultados**

# MEG Critério 4 – Sociedade



## FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

### Base de existência do Critério 4

**Responsabilidade Social**

### Relacionamentos

**Pensamento Sistêmico** – Sustentabilidade Social, Ambiental e Econômica

**Desenvolvimento de Parcerias** – Melhor opção para implementação das melhorias

**Liderança e Constância de Propósitos** – Responsabilidade de implementação

**Visão de Futuro** – Estratégia de sustentabilidade



## Sustentabilidade

Capacidade de se desenvolver de forma que satisfaça as necessidades presentes, sem, com isso, comprometer a capacidade de gerar a satisfação das necessidades das gerações futuras.

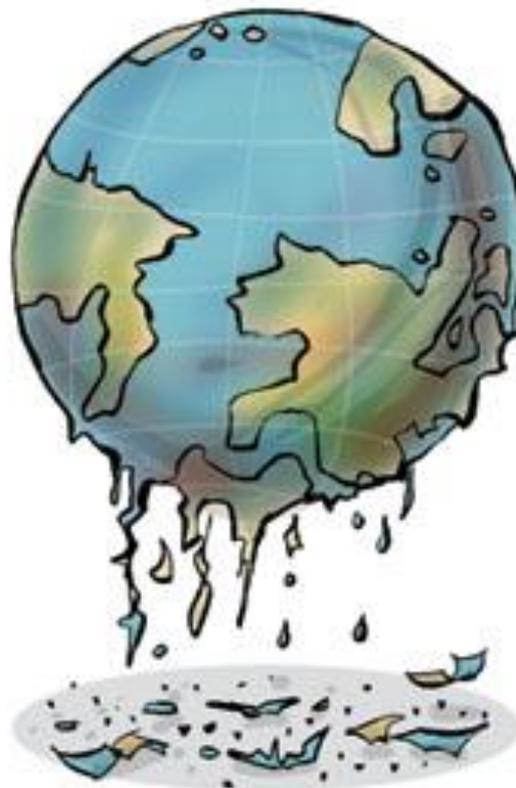
*Gro Harlem Brundtland – 1987*

*Presidente da Comissão Mundial do Meio Ambiente*

# MEG Critério 4 – Sociedade



## SUSTENTABILIDADE



© Rico  
www.ricostudio.com

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Sustentabilidade



**Econômica**



**Ambiental**



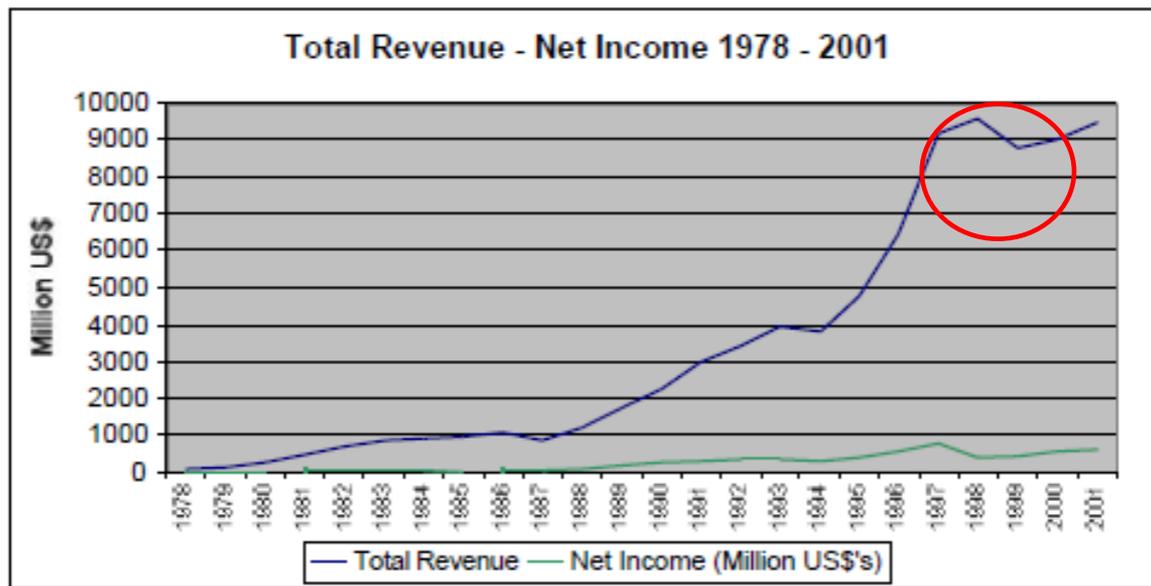
**Social**

“Capacidade de geração de valor de forma perene”

# MEG Critério 4 – Sociedade



Figura 3 – Faturamento e rentabilidade da Nike (1978-2001)



de  
til,  
de  
ses

Fonte: LOCKE, Richard M. **The Promise and Perils of Globalization: The case of Nike.** Industrial Performance Center (Massachusetts Institute of Technology). Cambridge, 2002, p. 23.

**US\$ 1.400.000.000,00** em razão de boicote mundial.

MEG C

EXAME.COM

NEGÓCIOS

Eike F

Eike F

EXAME.COM

Pensando nisso, a Nike criou cargos de fiscalização própria em todas as etapas do processo: na fabricação dos produtos, na cadeia de importação de exportação e na pesquisa e no desenvolvimento de produtos.

Reduziu as chances de os fornecedores aplicarem horas extras aos funcionários e diminuiu o número de parceiros, para poder fiscalizá-los melhor.

Ainda assim, a organização Worker Rights Consortium descobriu que, desde 2006, a Nike trabalhou com pelo menos 16 fornecedores que estavam fora dos padrões de saúde e segurança exigidos.

Ainda assim, a decisão de fechar a fábrica em Bangladesh é um começo. Com o fim da fábrica, as margens de lucro da companhia caíram de 46,4% para 43,6% no ano.

“Nossa decisão de conter nossa presença em Bangladesh é definitivamente produto de um entendimento de que há desafios que nós precisamos estar numa posição em que tenhamos controle”, afirmou Parker.

Images) ...Bangar: empresa vem lutando contra o trabalho escravo em seus fornecedores (Getty



PODE CONFIAR

nos

# MEG Critério 4 – Sociedade



Empresa petrolífera decide afundar no mar o reservatório de óleo cru Brent Spar (capacidade de 14.500 toneladas) a 2.5 Km da superfície.

Resultado efetivo do desgaste:

- 50 ataques incendiários a Postos Shell na Alemanha
- 2 ataques a bomba a sub-estações de refino
- Perda entre 20% e 50% de vendas por boicote



The Brent Spar oil storage buoy



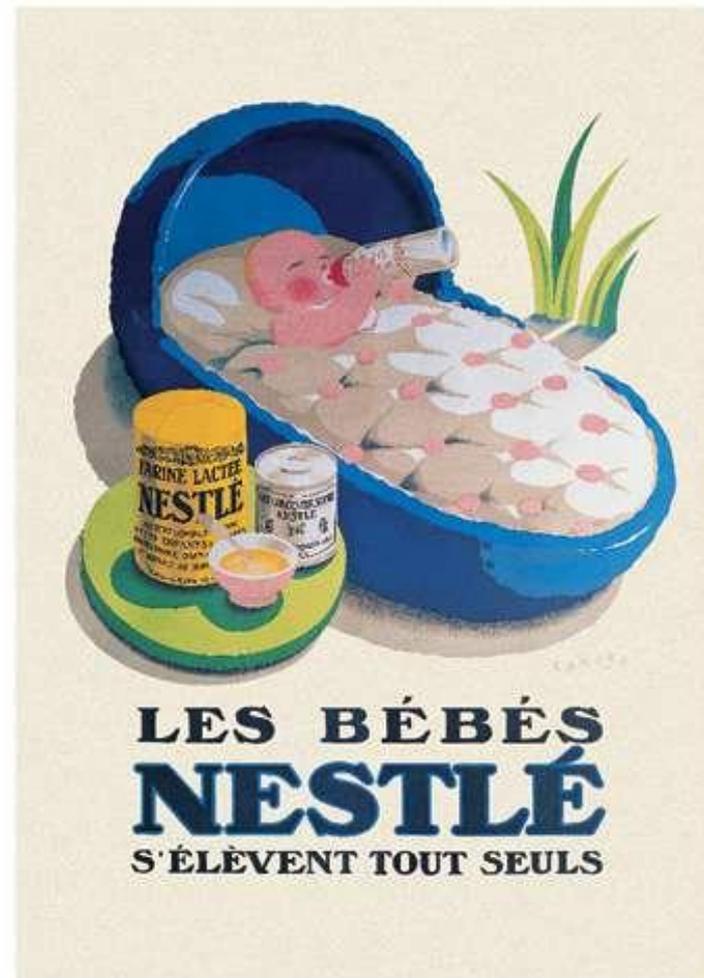
# MEG Critério 4 – Sociedade



Empresa acusada de divulgar e manipular informações em países sub-desenvolvidos, fazendo acreditar que o leite em pó deve substituir o leite materno

## Resultado efetivo do desgaste:

- US\$ 40 milhões - Boicote
- Advertência da OMS e da UNICEF à empresa
- Criação do site Baby Milk Action para organizar ações de boicote aos produtos da marca
- Formulação do Código Internacional de Comercialização dos Substitutos do Leite Materno pela ONU (OMS).



# MEG Critério 4 – Sociedade



Barragem da mineradora SAMARCO se rompe no município de Mariana/MG causando o maior impacto ambiental do Brasil.

## Resultado efetivo do desgaste:

R\$ 20 bilhões – Ação Civil Pública de Indenização

R\$ 1 bilhão – Recuperação ambiental

R\$ 250 milhões – Multa IBAMA

R\$ 35 milhões – Prejuízo DIÁRIO com paralisação

R\$ 1,8 bilhão – Prejuízo da Vale em faturamento

R\$ 14,7 bilhões – Perda de valor da Vale



# MEG Critério 4 – Sociedade



## Sustentabilidade



**Econômica**



**Ambiental**



**Social**

# MEG Critério 4 – Sociedade



**SANTANDER**  
E A SUSTENTABILIDADE  
COMO MODELO DE NEGÓCIO.





## Esforço Inicial

1. Identificar e Priorizar os Aspectos
2. Tratar os Impactos

**O que são Aspectos e Impactos?**

# MEG Critério 4 – Sociedade



**“Aspecto” é definido pela NBR ISO 14001:2004 como:**

**“...elementos das atividades, produtos e serviços de uma organização que **podem** interagir com o meio ambiente.”**

- ✓ O aspecto tanto pode ser uma máquina ou equipamento como uma atividade executada por ela ou por alguém que produzam (ou possam produzir) algum efeito sobre o meio ambiente.

# MEG Critério 4 – Sociedade



“Impacto” é definido pela NBR ISO 14001:2004 como:

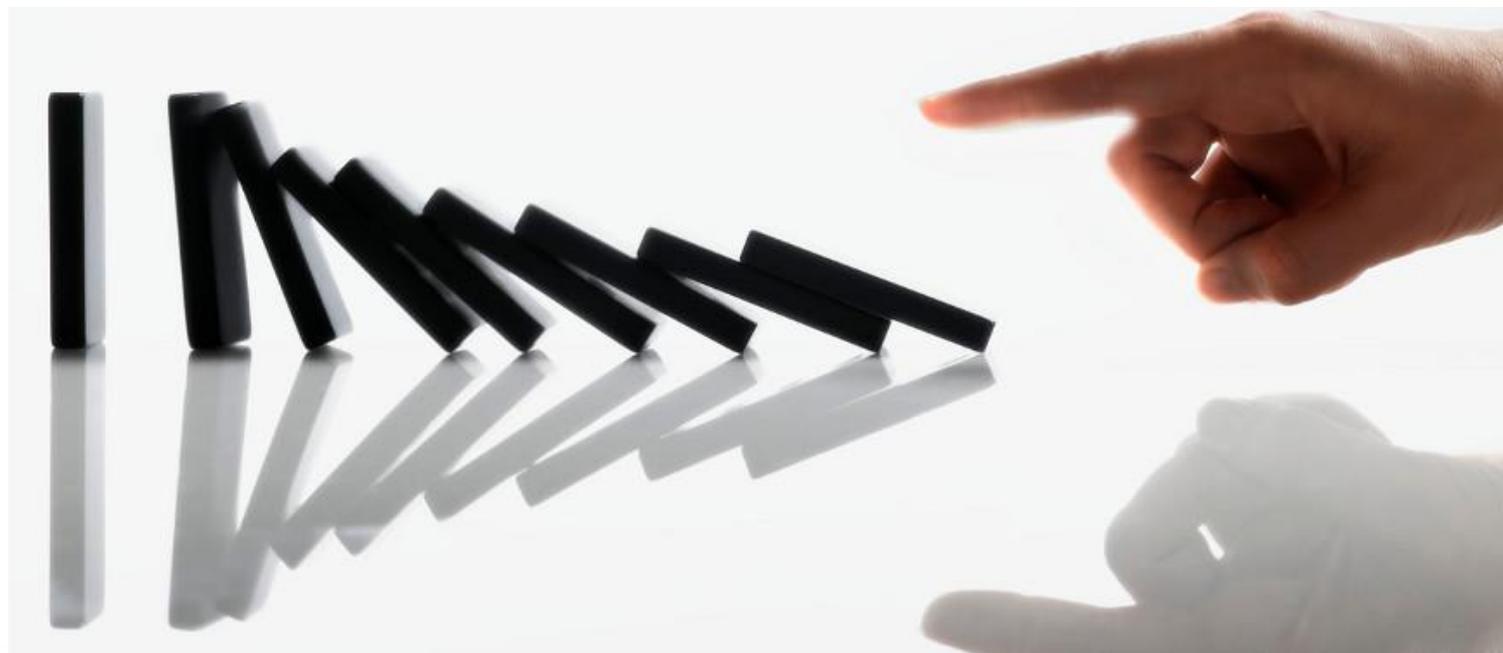
“**qualquer modificação** do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte no todo ou em parte, das atividades, produtos ou serviços de uma organização”.

# MEG Critério 4 – Sociedade



**IMPACTO**

**ASPECTO**



# MEG Critério 4 – Sociedade



ASPECTO	IMPACTO
Grande movimentação de pessoas e veículos	Congestionamento local
Instalação de redes de esgoto, tubulações de gás e/ou rede elétrica	Desvios de trânsito, congestionamento e interrupções de fornecimento
Atividade diuturna e geração de ruído	Barulho e incômodos durante o período de descanso da vizinhança
Geração de efluentes líquidos ou esgoto sanitário	Alteração da qualidade das águas superficiais e/ou subterrâneas e morte de fauna
Geração de resíduos sólidos	Contaminação de solo, ocupação de terrenos, desflorestamento e morte de fauna
Emissões atmosféricas	Alteração da qualidade do ar e efeito estufa
Instalações às margens de mananciais ou em áreas verdes ou preservadas	Alteração da qualidade da água, da biodiversidade e inundações
Preparo ou serviço de alimentação	Proliferação de pragas urbanas
Uso, manuseio e emprego de arma de fogo	Acidentes fatais e danos patrimoniais

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Identificação dos ASPECTOS e IMPACTOS

- ✓ Entrevistas
- ✓ Inspeções/Medições
- ✓ Histórico de Acidentes
- ✓ Pareceres técnicos

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Identificação de Aspectos Sociais



FC AMIGOS DO BAIRRO



JORNAL AMIGOS DO BAIRRO



# MEG Critério 4 – Sociedade



## Priorização

Chamamos de “aspecto ambiental significativo” àquele aspecto que tem um potencial de impacto socioambiental relevante, considerando-o assim a partir de um critério previamente estabelecido e documentado.

### **Este critério pode ser:**

- **Probabilidade de ocorrência**
- **Gravidade e/ou Importância do Dano**
- **Cálculo Probabilidade x Importância**
- **Dano à imagem institucional**
- **Custo ambiental**

# MEG Critério 4 – Sociedade



## ➤ CUMPRIMENTO DA LEI: Identificação dos Requisitos Legais

Práticas comuns:

- ✓ Compêndio de Legislação Ambiental
- ✓ Software de atualização e gerenciamento de Legislação Ambiental
- ✓ Contratação de serviço de Consultoria Técnica

***Atentar para a necessidade de não apenas “coleccionar” legislação, mas definitivamente aplicá-las.***

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Secretaria do Verde determina que Center Norte suspenda atividades em até 72 horas



Center Norte.  
O Shopping da Família.

**Além de suspender atividades, estabelecimento foi multado em R\$ 2 milhões por descumprimento do Artigo 62 da Lei de Crimes Ambientais**

Técnicos da Secretaria do Verde e do Meio Ambiente estiveram hoje no Shopping Center Norte e aplicaram um auto de multa no valor de R\$ 2 milhões pelo não atendimento às exigências da CETESB (artigo 62 da Lei de Crimes Ambientais - deixar de atender exigências de órgão ambiental competente). Os técnicos também lavraram um termo de suspensão total das atividades do Center Norte, dos estacionamentos locais, do Carrefour e do Lar Center.

Os estabelecimentos têm 72 horas para suspender totalmente as atividades. Essa medida é válida por tempo indeterminado, até que o estabelecimento comprove que as exigências da CETESB estão sendo implementadas. O Center Norte também foi intimado a atender a legislação que exige permeabilidade nos estacionamentos – lei municipal nº 13.276/02, que estabelece a obrigatoriedade de manter 30% destas áreas permeáveis ou com piso drenante, e também a lei municipal 13.319/02, que exige uma árvore para cada 40m<sup>2</sup> de estacionamento.

O prazo para apresentar projeto é de 30 dias. Fiscais da Subprefeitura da Vila Maria, que acompanharam a fiscalização, serão responsáveis pela verificação do cumprimento do termo de suspensão total das atividades

**SECOM - Prefeitura da Cidade de São Paulo**

Coordenação de Imprensa

fores: 3113-8835/ 3113-8831/ fax: 3113-8847

# MEG Critério 4 – Sociedade



Secretaria do Verde determina que comércio em Centro Norte suspenda atividades



Além de suspender atividades comerciais, a Prefeitura da Cidade de São Paulo vai pagar R\$ 2 milhões por danos ambientais.

Center Norte.

O Shopping Center Norte.

Técnicos da Secretaria do Verde emitiram auto de multa por descumprimento da Lei de Crimes Ambientais. Os técnicos também lavraram

**RESULTADO DO NÃO CUMPRIMENTO DAS LEIS**

***Prejuízo diário de R\$ 5.000.000,00 aos lojistas.***

***Prejuízo com a imagem e campanhas publicitárias.***

***Prejuízo de R\$ 165.000,00 diários de aluguéis.***

Centro Norte e aplicaram um artigo 62 da Lei de Crimes Ambientais. Os técnicos também lavraram multas em pontos locais, do Carrefour

Os estabelecimentos de comércio em Centro Norte estão com a licença de funcionamento suspensa por tempo indeterminado. As atividades comerciais não estão sendo implementadas. A Prefeitura da Cidade de São Paulo está implementando o plano de recuperação ambiental das estações de tratamento de esgoto que exige permeabilidade nos estacionamentos. A obrigação é de manter 30% destas áreas permeáveis. O plano de recuperação ambiental nº 13.319/02, que exige uma árvore para cada 40m<sup>2</sup> de estacionamento.

O prazo para apresentação do projeto é de 30 dias. Fiscais da Subprefeitura da Vila Maria, que acompanharam a fiscalização, serão responsáveis pela verificação do cumprimento do termo de suspensão total das atividades

**SECOM - Prefeitura da Cidade de São Paulo**

Coordenação de Imprensa

fores: 3113-8835/ 3113-8831/ fax: 3113-8847

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Tratamento dos IMPACTOS

- ✓ Medidas de contenção
- ✓ Medidas de prevenção ou eliminação
- ✓ Medidas de redução (Reduzir / Reutilizar / Reciclar)
- ✓ Medidas de compensação

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Tratamento por Contenção

### Plano de Contenção Ambiental - PCA

ASPECTO	IMPACTO
Tanque de estocagem de combustível	Vazamento e/ou incêndio do combustível ou explosão do tanque
Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) dos refeitórios	Vazamento do gás e/ou explosão dos cilindros
Cabine Primária	Explosão e incêndio
Prédios principal e secundários, Estande de Tiro e áreas verdes	Incêndio
Unidade Integrada de Saúde (UIS)	Contaminação biológica ou uso inadequado de medicações

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Tratamento por Contenção

### Plano de Contenção Ambiental - PCA

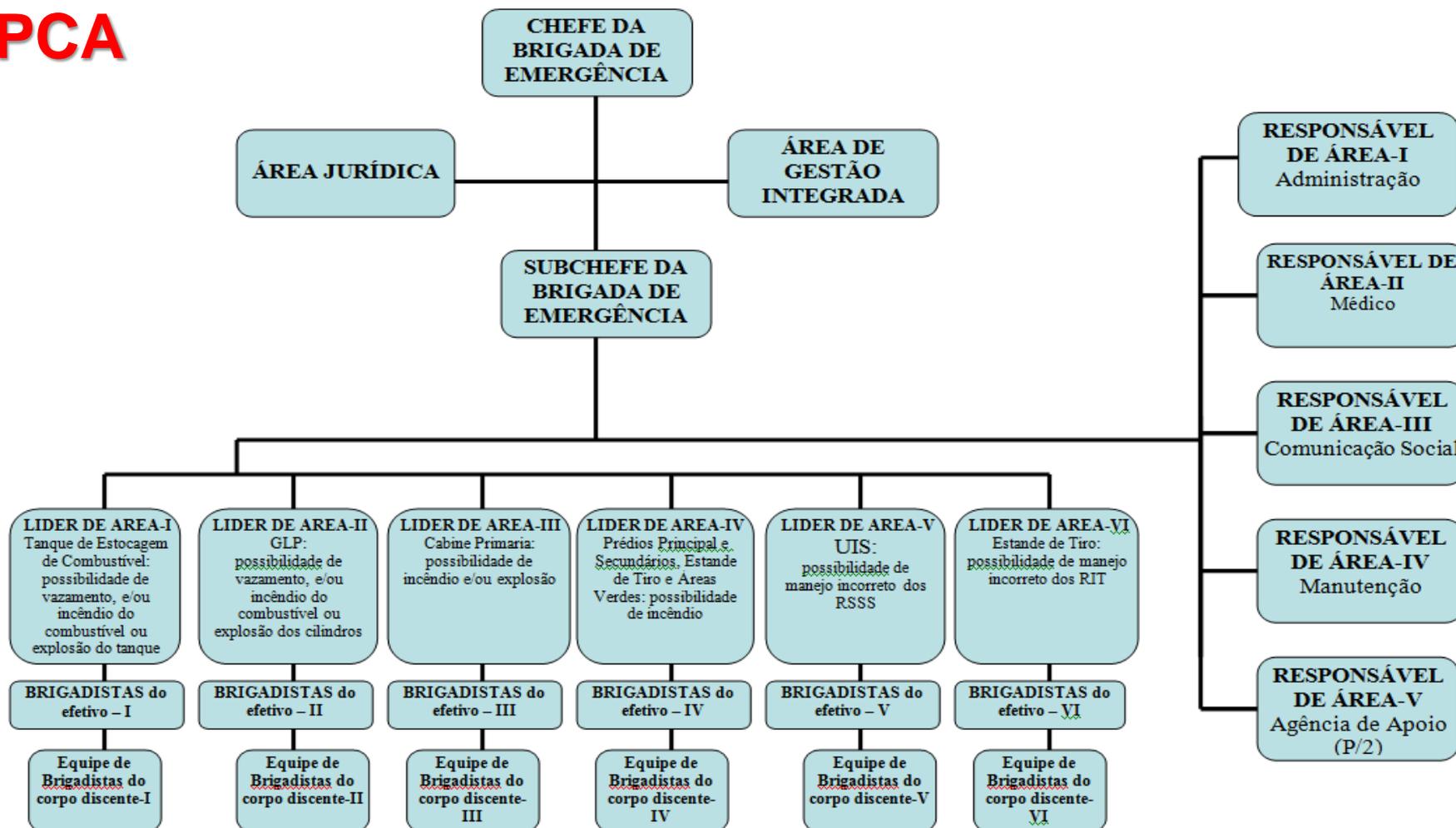
Para cada IMPACTO existe uma equipe treinada para **CONTENÇÃO**

- Necessidade de capacitação e treinamento constante descrito no Plano
- Necessidades materiais e equipamentos disponíveis e verificados regularmente
- Cadeia de comando do Plano descrita com responsabilidades
- Outros itens de contenção descritos no Plano

# MEG Critério 4 – Sociedade



## PCA



# MEG Critério 4 – Sociedade



## Tratamento por Prevenção ou Eliminação

- **Inspeções Periódicas**
- **Medições Periódicas**
- **Padronização de Atividades**

# MEG Critério 4 – Sociedade



**LISTA DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS**  
**APROVADO POR: 1º Ten PM OSVALDO PEREIRA BAPTISTA**  
**ELABORADO POR: 1º Sgt PM RODNEI MAC INTYRE SANTOS**

ÁREA/LOCAL: UIS ESSgt      DATA: 11/03/10      REVISÃO: 0

0

ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS	CONDIÇÃO DE OPERAÇÃO: NORMAL, ANORMAL, EMERGENCIAL OU PASSADA	Nº DO ASPECTO	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	IMPACTO REAL OU POTENCIAL	Lei ou regulamento aplicável	AVALIAÇÃO DO IMPACTO			SIGNIFICATIVO ? ( S ) ou ( N )	TRATAMENTO PREVENTIVO	DESTINO	EVENTO	OBS
							Prob. ou Freq.	Gravidade	Grau do Impacto					
Descarte de material biológico (material sanguíneo, material urinário,...)	N	1	geração de resíduos líquidos	contaminação do corpo receptor	PO	RES CONAMA 358/05	1	3	3	S	PAP	Anvisa	Diário	
Manutenção do Aparelho de RX com fonte radioativa	A	2	emissão de radioatividade	Dano à saúde do homem	PO	RES CONAMA 358/05 NR15	1	3	3	S	PAP	Contrato	Bimestral	
Descarte de resíduos radiográficos	N	3	geração de resíduos sólidos e líquidos	contaminação do corpo receptor	PO	RES CONAMA 358/05	1	3	3	S	PAP	Banco Santander	Por uso	Opção do Cliente sob alerta
Resíduos de Amálgama Dentário	N	4	geração de resíduos sólidos e líquidos	contaminação do solo / lençol freático	PO	RES CONAMA 358/05 NBRI0004 RES ANVISA RDC 306/04	1	3	3	S	PAP	Anvisa	Por uso	



## Tratamento por Redução

- **Conscientização**
- **Programa 3R – Reduzir, Reutilizar e Reciclar**

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Tratamento por Compensação

- **Campanhas Sócio-Ambientais**
- **Apoio a Ações Sociais e Ambientais**
- **Parcerias**

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Envolvimento de Todos

- ✓ **Programas de conscientização e incentivo (benefícios para a inserção)**
- ✓ **Engajamento da Força de Trabalho, especialmente àqueles envolvidos nos Aspectos e Impactos identificados**
- ✓ **Exigência e incentivo para o envolvimento de fornecedores, parceiros e clientes**
- ✓ **Implantação de políticas de inclusão e acessibilidade, tanto aos serviços, instalações como às informações relativas as atividades**

# MEG Critério 4 – Sociedade



## Café



# MEG Critério 4 – Sociedade



185  
anos

## Roteiro de Trabalho

✓ Identificação de Aspectos

✓ Priorização dos

✓ Adequação

✓ Identificação

global

✓ Formas

globais

✓ Envolvimento

**Sempre lembrar de que toda prática de gestão deve ser medida e avaliada periodicamente por meio de indicadores de desempenho, incluindo o estabelecimento de metas**

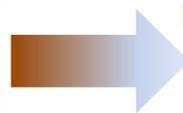
ambientais

os impactos decorrentes e sociais locais

# MEG Critério 4 – Sociedade



Teoria da  
Prática



# MEG Critério 4 – Sociedade



**ESTA É A ECONOMIA REALIZADA:**

**4200 COPOS = 14 QUILOS DE PET = 27 MTS<sup>2</sup> DE LIXO  
QUANDO APENAS 60 ALUNOS DO CAS-1/09 UTILIZARAM  
CANECAS DE LOUÇA POR UM PERÍODO DE SOMENTE 23 DIAS  
PARA O CONSUMO DE LÍQUIDOS EM SUAS REFEIÇÕES.**

**ECONOMIA PARA QUEM?**

**PARA NÓS E EM ESPECIAL O MEIO AMBIENTE.**

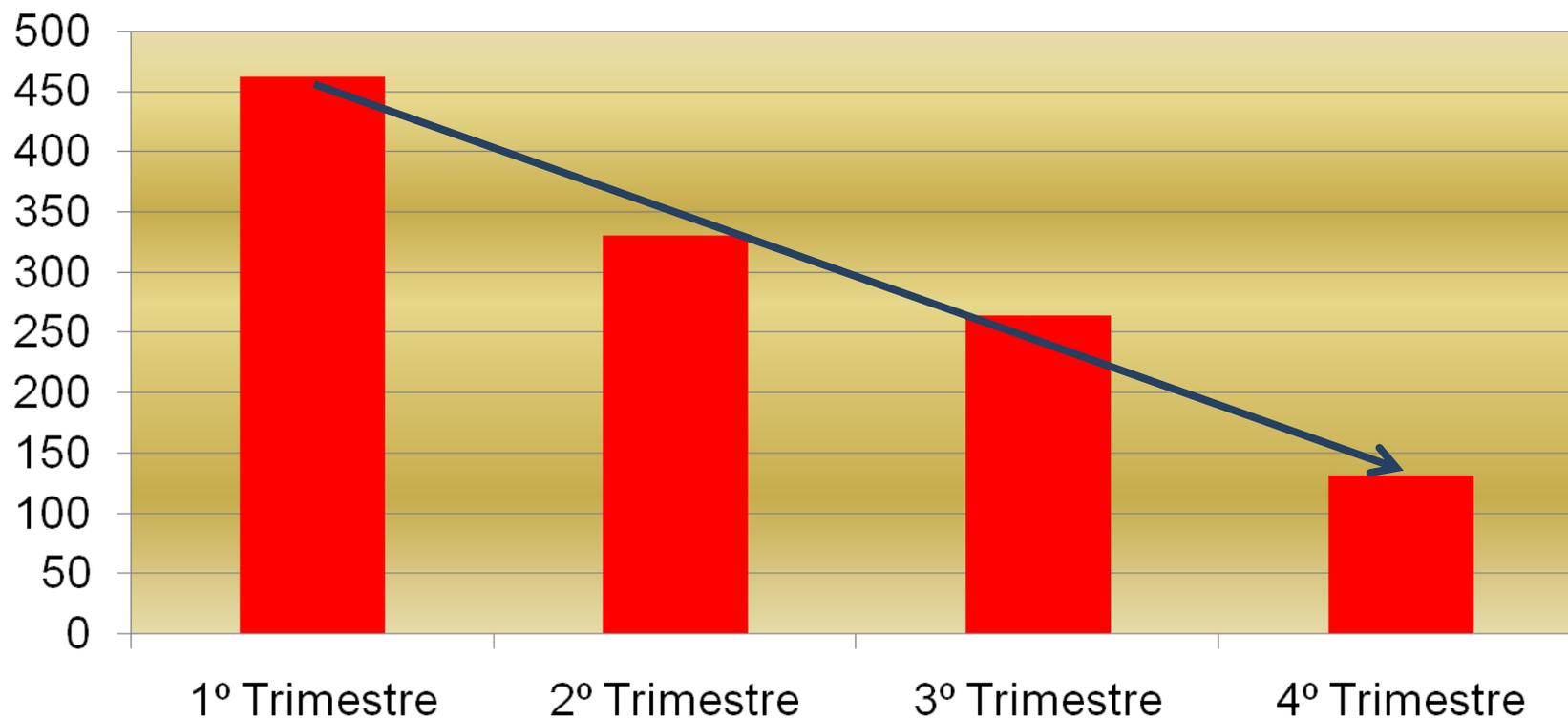
**COLABORE SEMPRE COM A COLETA SELETIVA.**

**A NATUREZA  
AGRADECE.**

# Redução de copos plásticos



## Redução Per Capita do Consumo de Copos Descartáveis - 2009



# Coleta Seletiva



185  
anos  
VOCÊ PODE CONFIAR

## Núcleo de Inserção Produtiva para adultos em situação de Rua **Coorpel Reviravolta / Coopere**

Centro Gaspar Garcia  
de Direitos Humanos  
**SAS - SE**



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E  
DESENVOLVIMENTO SOCIAL

# Campanhas de plantio de árvores



# Campanhas do Agasalho



185 anos  
VOCÊ PODE CONFIAR



# Campanhas de Saúde



Hospital **A.C. Camargo**  
Centro de Tratamento, Ensino e Pesquisa em Câncer

**CÂNCER**

Prevenir é a melhor solução

# Campanhas cívicas com escolas



# Campanhas de Doação de Sangue



185  
anos  
VOCÊ PODE CONFIAR



# Campanhas de Vacinação



185  
anos  
VOCÊ PODE CONFIAR



# Tratamento de Minimização Reutilizar



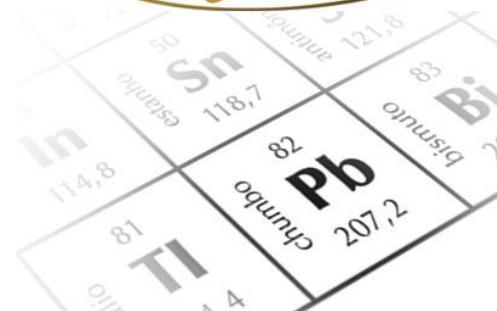
# Óleo Comestível Queimado



# Pilhas e Baterias



# Contaminação por Chumbo (Pb)



## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

### Projeto VITALUX

Desenvolvido pela **ES ELETROPAULO**

**Combate ao desperdício de energia elétrica**

**Ações de Substituição:**

LUMINÁRIAS CHAPA DE AÇO PINTURA BRANCA COM REFLETOR BRANCO	X	LUMINÁRIAS CHAPA DE AÇO PINTURA BRANCA EPOXI COM REFLETOR EM ALUMÍNIO	796
LÂMPADAS FLUORESCENTES DE 32 W	X	LÂMPADAS LED	1570
REATORES ELETROMAGNÉTICOS	X	REATORES ELETRÔNICOS	785
LÂMPADAS INCANDESCENTES	X	LÂMPADAS ELETRÔNICAS	37

# Energia Elétrica



## RESULTADOS

CONSUMO ENERGIA	2010	2011
R\$ / ano	150.360,15	97.028,35
KWh/ano	499.993	315.054

# Abastecimento de Água



## EFICIÊNCIA HÍDRICA

### Projeto PURA

Desenvolvido pela

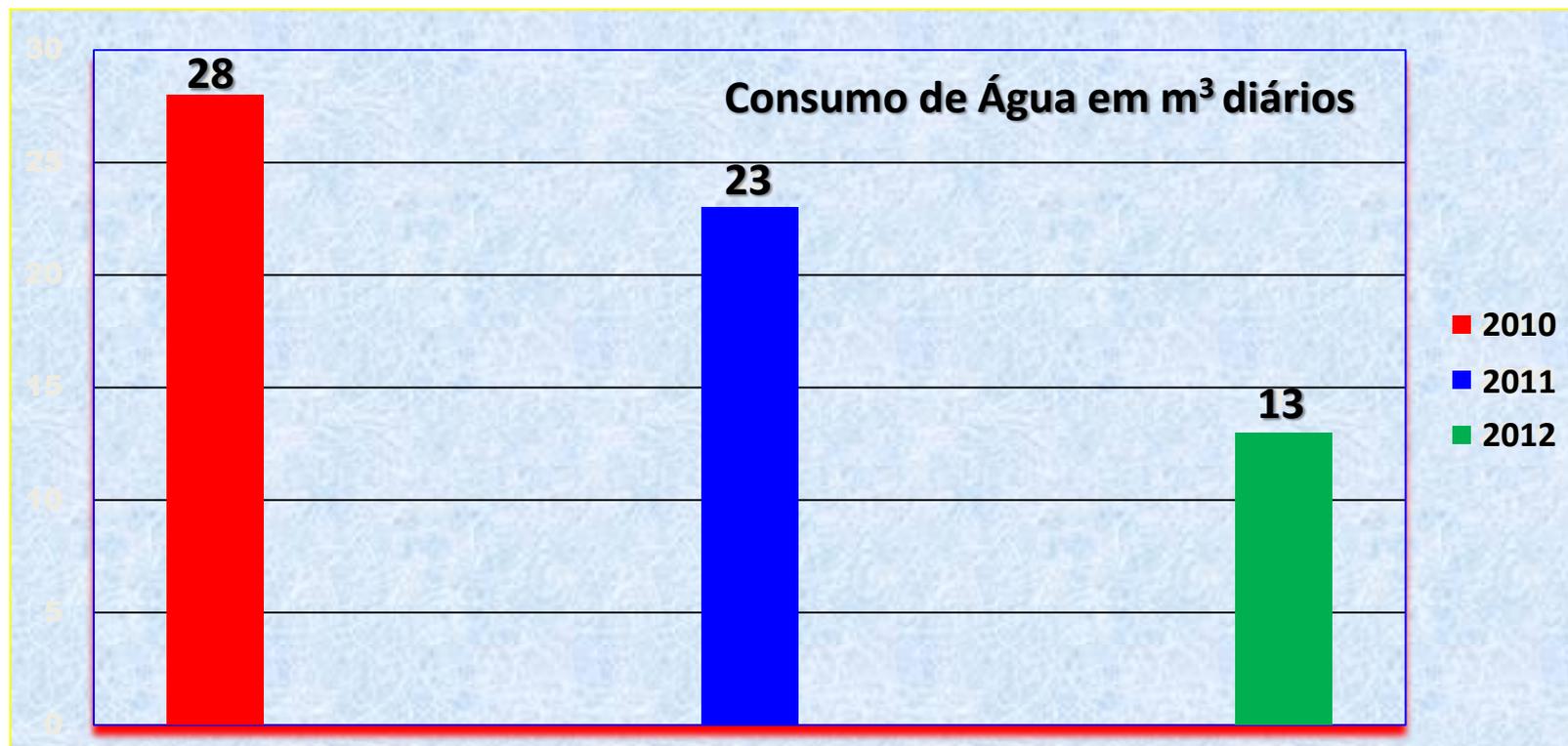


Combate ao desperdício  
de água

SUBSTITUIÇÃO			QUANT
TORNEIRAS CONVENCIONAIS	X	TORNEIRAS DE PRESSÃO E OU VAZÃO CONTROLADA	118
DESCARGAS DE VÁLVULA	X	CAIXAS DE DESCARGA ACOPLADAS VAZÃO 6 Lts	49
VÁLVULAS "HIDRA" SIMPLES	X	VÁLVULAS DE REGULAGEM EM 6 Lts	50
INSTALAÇÃO			QUANT
SISTEMA INFORMATIZADO DE CONTROLE DO USO DA ÁGUA			01
CAVALETES SETORIZADOS			03
VÁLVULAS DE FECHAMENTO AUTOMÁTICO EM CHUVEIROS			81



## RESULTADOS



# MEG Critério 4 – Sociedade



## Parcerias

- ❖ FUNSSESP
- ❖ PMRG
- ❖ ANVISA
- ❖ DON MARCHÊ
- ❖ GIGLIO
- ❖ INTRANSCOL
- ❖ BANCO REAL/SANTANDER
- ❖ HOSPITAL A.C. CAMARGO
- ❖ AME MARIA ZÉLIA
- ❖ COORPEL REVIRAVOLTA
- ❖ HOSPITAL DAS CLINICAS
- ❖ AES ELETROPAULO
- ❖ SABESP
- ❖ LIMPURB