

**INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA**  
**NATANI CRISTINE DE JESUS**

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO GESTOR E SUA  
CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO AMBIENTAL NAS EMPRESAS**

**PONTA GROSSA**  
**2020**

**NATANI CRISTINE DE JESUS**

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO GESTOR E SUA  
CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO AMBIENTAL NAS EMPRESAS**

Trabalho de conclusão de curso submetido a Instituição de Ensino Superior Sant'Ana para a obtenção do Grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Júlio Cesar Stadler

**PONTA GROSSA**

**2020**

**NATANI CRISTINE DE JESUS**

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO COMO GESTOR E SUA  
CONTRIBUIÇÃO PARA A GESTÃO AMBIENTAL NAS EMPRESAS**

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

Dedico este trabalho a todos que  
contribuíram direta ou indiretamente em  
minha formação acadêmica

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiro a Deus por ter me mantido na trilha certa durante este projeto de pesquisa com saúde e forças para chegar até o final.

Ao meu esposo Juliano da Trindade Chila que acima de tudo é um grande amigo, sempre presente nos momentos difíceis com uma palavra de incentivo.

Sou grata a minha mãe pelo apoio e incentivo que serviram de alicerce para as minhas realizações.

Sou grata à toda minha família, mãe, sogros, irmãos e cunhados pelo apoio que sempre me deram durante essa jornada.

Sou grata pela confiança depositada na minha proposta de projeto pelo meu professor Júlio Cesar Stadler, orientador do meu trabalho. Obrigado pela dedicação do seu escasso tempo ao meu projeto de pesquisa, as suas valiosas indicações fizeram toda a diferença.

Sou grata ao professor Lucio Mauro Braga Machado pelo apoio técnico prestado durante todo o desenvolvimento do projeto. Obrigado por me manter motivada durante todo o processo.

Também quero agradecer à Faculdade Sant'Ana e a todos os professores do meu curso pela elevada qualidade do ensino oferecido.

## RESUMO

O profissional de Secretariado Executivo vem conquistando um grande espaço no mercado de trabalho. Através de seu perfil polivalente e sua capacitação como gestor ele atua em amplas áreas da profissão e não mais apenas em serviços básicos como era feito antigamente como atender telefone e apenas servir aos diretores. Dessa forma, esse profissional encontra-se preparado e disposto a contribuir para uma área que se pode dizer que, hoje é o diferencial para uma empresa que busca vantagens competitivas, que é a gestão ambiental tendo em vista que ela está presente no cotidiano dos seres humanos e principalmente das grandes empresas.

Assim tornou-se constante a busca por profissionais capacitados a auxiliarem em projetos de gestão ambiental e que estejam dispostos a contribuir e aumentar não apenas o capital financeiro da empresa, mas também, o capital humano investindo todo seu conhecimento em prol do meio ambiente, da sociedade e da empresa. Contudo, muitas pessoas e empresas ainda se questionam sobre como um profissional de secretariado executivo, através desse seu novo perfil de gestor poderá contribuir com a gestão ambiental dentro das empresas?

É devido a essa objeção que esse trabalho se objetiva, mostrando através de uma abordagem qualitativa e exploratória, cruzando referências bibliográficas em artigos, teses, livros e monografias que possam conceituar a gestão ambiental e sua importância, bem como demonstrar as ferramentas principais da mesma e enfatizar o profissional de secretariado executivo como gestor, estabelecendo assim uma relação entre o perfil do profissional de secretariado gestor e a gestão ambiental nas organizações possibilita-nos concluir o objetivo principal do presente trabalho de conclusão de curso .

**Palavras-Chaves:** Secretariado Executivo, Gestão Ambiental, Ferramentas, Contribuição. ,Gestor.

## **ABSTRACT**

The professional of Executive Secretariat, has been conquering a great space in the job market. Through his versatile profile and his training as a manager, he works in wide areas of the profession and no longer only in basic services, as was done in the past, such as answering the phone and just serving the directors. In this way, this professional is prepared and willing to contribute to an area that can be said that today is the differential for a company that seeks competitive advantages, which is environmental management considering that it is present in the daily lives of beings and mainly from large companies.

Thus, the search for professionals trained to assist in environmental management projects and who are willing to contribute and increase not only the financial capital of the company, but also the human capital, investing all their knowledge in favor of the environment, society and the company. Given this, many people and companies are still wondering about how an executive secretarial professional, through this new manager profile, can contribute to environmental management within companies?

It is due to this objection that this work is aimed, showing through a qualitative and exploratory approach, crossing bibliographic references sought in articles, theses, books and monographs that can conceptualize environmental management and its importance, as well as demonstrating the main tools of the same and emphasizing the executive secretarial professional as a manager, thus establishing a relationship between the profile of the secretarial manager and environmental management in organizations allows us to complete the main objective of this course conclusion work

**Keywords:** Executive Secretariat, Environmental Management, Tools, Contribution., Manager

## RESUMEN

El profesional de Secretaría Ejecutiva, ha ido conquistando un gran espacio en el mercado laboral. A través de su perfil polivalente y su formación como directivo, se desempeña en amplias áreas de la profesión y ya no solo en los servicios básicos, como se hacía en el pasado, como atender el teléfono y solo atender a los directores. De esta manera, este profesional está preparado y dispuesto a aportar a un área que se puede decir que hoy es el diferencial para una empresa que busca ventajas competitivas, que es la gestión ambiental considerando que está presente en la vida cotidiana de los seres. y principalmente de grandes empresas. Así, la búsqueda de profesionales capacitados para asistir en proyectos de gestión ambiental y que estén dispuestos a aportar y aumentar no solo el capital financiero de la empresa, sino también el capital humano, invirtiendo todo su conocimiento a favor del medio ambiente, la sociedad y la empresa. Ante esto, muchas personas y empresas siguen preguntándose cómo un profesional de secretaría ejecutiva, a través de este nuevo perfil directivo, puede contribuir a la gestión ambiental dentro de las empresas.

Es por esta objeción que se dirige este trabajo, mostrando a través de un enfoque cualitativo y exploratorio, el cruce de referencias bibliográficas buscadas en artículos, tesis, libros y monografías que puedan conceptualizar la gestión ambiental y su importancia, así como demostrar las principales herramientas de la misma. y enfatizar al profesional de la secretaría ejecutiva como gerente, estableciendo así una relación entre el perfil del gerente de secretaría y la gestión ambiental en las organizaciones nos permite completar el objetivo principal de este trabajo de conclusión del curso.

**Palabras clave:** Secretaría Ejecutiva, Gestión Ambiental, Herramientas, Contribución., Gerente

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<a href="#"><u>Quadro 1 Gestão Ambiental e SGA de periódicos Nacionais</u></a> .....	233
<a href="#"><u>Quadro 2 Os Benefícios da implementação do SGA</u></a> .....	25
<a href="#"><u>Quadro 3 As Dificuldades da Implementação do SGA</u></a> .....	27
<a href="#"><u>Figura 1 Ciclo PDCA</u></a> .....	32
<a href="#"><u>Figura 2 Simbolo 3R's</u></a> .....	34

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

ISSO International Organization for Standardization

NBR Norma Técnica

PDCA Plan, Do, Check e Act .

P+L Produção mais Limpa

PNUMA Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente

SGA Sistema de Gestão Ambiental

UNIDO Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial

## SUMÁRIO

<u>1 INTRODUÇÃO</u>	11
<u>1.1 Problema da Pesquisa</u>	12
<u>1.2 Justificativa</u>	12
<u>1.3 OBJETIVOS</u>	13
<u>1.3.1 Objetivo Geral</u>	13
<u>1.3.2 Objetivos específicos</u>	13
<u>2 METODOLOGIA</u>	14
<u>2.1 Estrutura da Pesquisa</u>	15
<u>3 REFERENCIAL TEÓRICO</u>	17
<u>3.1 A Origem do Profissional de Secretariado</u>	17
<u>3.1.2 O profissional de secretariado: a polivalência da profissão e suas características como gestor</u>	18
<u>3.1.3 As qualidades do Profissional de secretariado Gestor</u>	19
<u>3.2 Gestão ambiental: Principais conceitos</u>	21
<u>3.2.1 Gestão ambiental: desafios e benefícios</u>	25
<u>3.2.1.1 Benefícios</u>	25
<u>3.2.1.2 Desafios</u>	27
<u>3.3 Ferramentas da Gestão Ambiental</u>	28
<u>3.3.1 Produção mais limpa</u>	29
<u>3.3.2 ISO 14001</u>	30
<u>3.3.3 Ciclo PDCA</u>	32
<u>3.3.4 Política dos 3 R's</u>	33
<u>3.3.5 Marketing Ambiental</u>	35
<u>3.4 A contribuição do profissional de Secretariado Executivo para a Gestão Ambiental nas empresas</u>	36
<u>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</u>	41
<u>REFERENCIAS</u>	43

## 1 INTRODUÇÃO

O aumento da preocupação com a preservação do meio ambiente trouxe questionamentos no que se refere ao papel das empresas perante a sociedade, pois, segundo Mota (1992) “as pessoas passaram a questionar o impacto das atividades das organizações, exigindo assim, um posicionamento mais responsável das empresas” e, dessa forma, procuram rever suas prioridades e seus valores em relação a questões ambientais.

Diante disso, torna-se relevante a gestão ambiental, a qual traz benefícios ao meio ambiente, para a sociedade e, principalmente, às empresas, pois se inserem na lógica do mercado gerando novas oportunidades e estabelecendo padrões competitivos àquelas que não aceitem adaptar-se a essa nova realidade. (ZANATTA, 2017). Dessa forma não basta mais as empresas apenas seguirem as regras de oferta e demanda para obterem vantagens competitivas como era feito antigamente. Atualmente as empresas precisam adaptar-se àquilo que o cliente procura, trazendo melhorias para a sociedade, a qual passou a exigir das empresas um novo papel, buscando nova cultura e mudanças socioambientais. (MEDEIROS; ET.AL, 2015).

Sendo assim, cresce a procura pela gestão ambiental ou administração ambiental, como também é chamada, pois, é ela que tem como definição segundo Barbieri (2010) “compreende as diretrizes e as atividades administrativas realizadas por uma organização para alcançar efeitos positivos sobre o meio ambiente”. Tornando-a assim necessária dentro de empresas que buscam um avanço em relação à visibilidade no mercado econômico, a preservação ambiental e cumprimento de leis.

Dentro da gestão ambiental a empresa precisa buscar por profissionais qualificados para atuar nos projetos associados a este tema, visando um profissional polivalente, que tenha o conhecimento atualizado em assuntos de gestão ambiental. Neste sentido, o profissional de secretariado executivo se torna fundamental, pois o mesmo tem a capacidade de gerenciar conflitos e pessoas, administrar fluxos de informações, resolverem problemas e criar um ambiente de integração (GOULART, et. al, 2014).

Desta forma, essas capacitações do profissional de secretariado e sua atuação estratégica em torno da empresa que atuam e aos que estão à sua volta proporcionam a esse profissional conduzir projetos de gestão ambiental, tendo em vista que esse

tipo de gestão vai muito além de ganhos imediatos e proteção ao meio ambiente, ela tem como um objetivo integrar os três pilares que são a questão ambiental, econômica e social (PORTELA; SCHUMACHER, 2009).

É nessa integração que o profissional de secretariado executivo atuando como um gestor poderá servir como um elo entre a organização e a gestão ambiental, pois, a sua proximidade com as rotinas da empresa e dos diretores, permitem ao mesmo possuir uma visão ampla sobre todos os setores de sua empresa, podendo identificar assim qual a maior necessidade perante as preservações ambientais, bem como os benefícios que essa preservação poderá trazer à empresa e como isso poderá aumentar a visibilidade da mesma perante a sociedade.

Perante esse contexto o presente buscar através de análises bibliográficas destacar o profissional de secretariado executivo como gestor enfatizando suas habilidades, bem como trazer os principais conceitos de gestão ambiental para que seja possível identificar como esse profissional pode contribuir na gestão ambiental nas empresas.

### **1.1 Problema da Pesquisa**

Observa-se um grande desafio quando o tema é um profissional da área de secretariado executivo atuando na contribuição para a gestão ambiental das empresas, pois, poucos ainda reconhecem a sua capacidade como gestor.

Assim é preciso destacar o seu papel na área da gestão e demonstrar: de que forma o profissional de secretariado executivo pode contribuir na gestão ambiental das empresas?

### **1.2 Justificativa**

As questões referentes à gestão ambiental vem sendo um tema de grande preocupação perante a sociedade e as organizações. As empresas procuram profissionais capacitados para sanar preocupações relacionadas ao meio ambiente de uma forma eficiente e que não acarrete tantos gastos. Devido a isso elas buscam por profissionais polivalentes que possam atuar em mais de uma área da empresa trazendo assim uma melhoria econômica, ambiental e social para a mesma.

É nesse cenário que vemos que o profissional de secretariado executivo utiliza da polivalência da sua profissão para destacar ainda mais seu papel como gestor, buscando responder assim de forma satisfatória as exigências das organizações. Entretanto, ainda há empresas, gestores e até mesmo colegas, que muitas vezes, por falta de conhecimento em toda a capacidade curricular desse profissional, ainda o vê como aquele que atua apenas com agendamentos e rotinas administrativas. Dessa forma um dos objetivos do presente trabalho de conclusão de curso é enfatizar esse profissional como um gestor, buscando mostrar que ele possui as qualidades e qualificações necessárias para atuar nesse papel, bem como, mostrar como ele pode contribuir para a gestão ambiental dentro das empresas, unindo assim todas as necessidades em um profissional só. Um profissional completo com capacidade para ser e fazer a diferença perante a organização, ao meio ambiente e principalmente à sociedade.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo Geral**

- Destacar o profissional de Secretariado Executivo como gestor e a sua contribuição para a gestão ambiental das empresas.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Enfatizar o profissional de secretariado executivo como gestor;
- Abordar os principais conceitos de gestão ambiental;
- Apontar as contribuições do profissional de secretariado executivo para a gestão ambiental.

## 2 METODOLOGIA

A metodologia é muito utilizada para representar o passo a passo da pesquisa. A metodologia científica requer procedimentos, técnicas e métodos específicos para que seus resultados sejam aceitos (RUDIO, 1980). É através dessas técnicas específicas que a metodologia nos permite enfrentar o problema do trabalho e atender a todos os objetivos propostos (SELLTIZ et al., 1965).

Já Gil (1999) completa que “o método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos utilizados para atingir o conhecimento”.

Ao levar em consideração os objetivos, é possível perceber que há basicamente três tipos de pesquisas podendo ser classificadas como exploratória, descritiva ou explicativa, onde, cada uma possui objetivos diferentes. (LAKATOS; MARCONI, 2001).

Tendo em vista essa classificação por objetivo, o presente trabalho foi realizado através de uma pesquisa exploratória, pois, ela procura desenvolver, esclarecer, bem como, modificar ideias e conceitos de maneira geral formulando problemas para posteriores estudos (GIL, 1999). Ainda ela utiliza de métodos versáteis, trabalhando com fontes secundárias, análises de experiências através de uma observação informal (MATTAR, 2001).

Perante isso o objetivo dessa pesquisa foi escolhido por promover melhor análise dos critérios e possuir assim melhor compreensão entre eles.

Com isso por tratar-se de uma pesquisa científica, a presente busca responder aos objetivos e a problematização utilizando uma abordagem qualitativa, preocupando-se assim em aprofundar-se nas questões investigadas referentes ao estudo buscando aquilo que era comum, mas também estando aberto para perceber as individualidades e os vários significados que ela pode trazer. (GIL, 1999). Pois ainda como afirma Oliveira (2011) “A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento”, conseguindo assim maior compreensão do contexto do problema.

Com relação ao método utilizado foi a revisão bibliográfica com o propósito de compreender o tema abordado, de vários pontos de vista, possibilitando assim ao pesquisador a conclusão do mesmo, bem como para permitir entender fatos sociais, compreendendo assim suas singularidades (MICHEL, 2005).

Percebemos assim que a pesquisa bibliográfica é baseada em documentos já publicados, buscando a melhor compreensão do tema, como afirma Lakatos e Marconi (2001) esse tipo de pesquisa:

“[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos, etc. [...] e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...]”

E concordando com a mesma teoria, Vergara (2000) salienta que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida através materiais já elaborados como artigos e livros, levantando assim aspectos da temática escolhida fornecendo assim fundamentos para qualquer outro tipo de pesquisa.

A revisão bibliográfica foi realizada através de palavras chaves em um *software* chamado *Publishor Perish*, ferramenta essa que possibilita o encontro de artigos científicos, bem como livros, estudos, teses e dissertações inerentes ao tema, através tanto das palavras chaves quanto do ano da publicação, dos artigos mais relevantes ou até mesmo do autor ou do assunto desejado, possibilitando assim a seleção por documentos que correspondessem ao que o trabalho se dispõe a apresentar. Uma ferramenta muito útil, que traz ao pesquisador maior facilidade de procura, com isso, o pesquisador ganha tempo procurando apenas o que é relevante ao seu tema e o trabalho qualidade.

Através disso, foi possível verificar alguns conceitos sobre a gestão ambiental, algumas ferramentas utilizadas para a gestão ambiental, bem como as habilidades do profissional de secretariado executivo atuante como um gestor enfatizando assim como esse profissional possa contribuir nesse tipo de gestão a qual apresenta grande relevância nas organizações.

E assim, levando em consideração o supracitado, o presente trabalho busca mostrar a importância e o diferencial que a gestão ambiental e o profissional de secretariado executivo com esses conhecimentos possuem.

## **2.1 Estrutura da Pesquisa**

A presente pesquisa está organizada da seguinte forma:

- Capítulo I - Apresentação da introdução do tema em um aspecto global bem como a problemática proposta pelo trabalho, os objetivos a serem atendidos e a justificativa.
- Capítulo II - Apresenta a metodologia aplicada, a classificação desse trabalho e os métodos utilizados para elaboração do mesmo.
- Capítulo III - apresenta a fundamentação teórica, abordando os conceitos básicos do profissional de Secretariado Executivo, os conceitos básicos da Gestão Ambiental e a união dos dois temas abordando como o profissional de Secretariado Executivo pode contribuir com a Gestão Ambiental nas empresas.
- O capítulo IV apresenta as conclusões adquiridas através do presente trabalho.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 A Origem do Profissional de Secretariado

A palavra secretario segundo Castelo (2007) “tem origem em dois termos do Latim: *Secretarium* que significa lugar retirado, conselho privado; e *Secretum* que significa retiro, audiência secreta, segredo, mistério e particular.”

A profissão de secretariado executivo é apontada como vinda das civilizações antigas com os escribas, pois, naquele período eram eles que dominavam a arte da escrita, cálculos, arquivos e registros, possuindo assim todo o conhecimento da época, o que para muitos era tido como um privilégio (CASTELO, 2007).

Com o passar dos anos, mais precisamente na Idade Média, a profissão de secretário perde suas forças e tornam-se praticamente função dos monges sendo controlados pelo clero que na época era o detentor do conhecimento (FERREIRA, 2011).

Somente com a chegada da Revolução Industrial que a profissão volta a ganhar forças, pois, dar-se início a fortes mudanças na economia mundial (NOGUEIRA; OLIVEIRA, 2013).

Logo após as duas guerras, nota-se ainda mais a força dessas mudanças, pois, a mão de obra que era especificamente masculina, começa a dar lugar à mão de obra feminina devido ao fato que os homens precisavam entrar em combate na guerra. (PINHÕL; CASSIANO, 2004). Porém, naquela época ainda era muito limitado a atuação do profissional de secretariado, seu trabalho era limitado praticamente a atendimentos telefônicos, arquivamentos e datilografia.

Somente a partir da década de 1960, após a chegada das multinacionais e com o crescimento de técnicas e treinamentos de gerenciamento e administração que o profissional de secretariado começa a ganhar um pouco mais de espaço, chegando a se tornar um símbolo até mesmo de status para os gestores (SÁLA, 2008). Mas apesar de ser esse status para seu gestor, a secretária ainda se dedicava as práticas comuns do dia a dia, não assumindo ainda um papel mais forte e efetivo na empresa.

Somente a partir de 1985, com a regulamentação da profissão pela lei nº 7.377 de 30/9/1985, o profissional de Secretariado Executivo ganha seu espaço dentro das organizações, assumindo assim novas funções de uma forma dinâmica, abrangendo

o desenvolvimento da mesma e começando a desenvolver seu papel como gestor (Natalense,1995). Dessa forma os paradigmas relacionados ao profissional de secretariado, que até então era visto apenas como alguém que servia seus gestores sem especialização alguma, começa a dar vez ao profissional gestor.

### **3.1.2 O profissional de secretariado: a polivalência da profissão e suas características como gestor**

É visível a evolução do profissional de secretariado ao longo dos anos e o quanto ele lutou para ganhar o seu espaço no mercado de trabalho.

Essa profissão é uma das que mais sofreu alteração com o tempo acarretando mudanças necessárias, pois, assim ela acompanhou a evolução de todo o conhecimento desde a ciência das relações humanas, até o avanço da tecnologia, permitindo assim que esse profissional permanecesse no mercado de trabalho.(BRUN; CECHET, NEUMANN, 2012)

Com a chegada da década de 90 vem a atualização do mercado o qual busca profissionais qualificados a assumirem novos papéis dentro das empresas. Com isso segundo Castelo (2007):

Surge um novo perfil para o profissional que se torna empreendedor, polivalente, gerador de lucros e resultados. Nesta década os profissionais estão conscientes de seu papel para a consolidação e reconhecimento da profissão e buscam aperfeiçoamento, cursos superiores e treinamentos para desempenhá-la eficientemente.

Foi pensando nisso que o profissional de secretariado começa a investir na polivalência da sua profissão deixando de ser aquele que serve apenas aos seus gestores e se tornando capaz de gerenciar projetos e incluir novas metodologias e conceitos em sua organização. Ele começa a aperfeiçoar o seu papel de gestor, destacando-se assim como um profissional completo e mostrando todo seu potencial humano e profissional (MOTTA,1997).

Essa polivalência da sua profissão citada anteriormente, vem da sua capacidade de garantir resultados se tornando um agente facilitador bem como um agente de qualidade e de mudanças, as quais o tornam um profissional pró ativo buscando antecipar crises e resolver problemas com antecedência (GARCIA; D'ELIA, 2005, p.21-23).

Devido a essa vontade de sempre saber mais, ser mais e ajudar mais Bernardino e Nunes (2014) acreditam que:

a secretaria se destaca cada vez mais pelo seu papel de gestora, devendo assim, investir ainda mais em seu capital humano, ou seja, na capacitação e no treinamento, a fim de impactar nas relações trabalhistas, no ambiente de trabalho, na produtividade, nos resultados a curto e longo prazo e na retenção de seus talentos.

Para que esse papel de gestor se destaque ainda mais, o profissional de secretariado executivo precisa compreender segundo Rodrigues (2004) que a gestão é a “ação de mediar os recursos para atingir as metas estabelecidas pela organização”. E além disso precisa compreender que um bom gestor investe em conhecimento, mas também no capital humano da empresa dessa forma segundo Bíscoli e Cielo, (2004, p. 17) ele precisa também estar “apto a perceber, refletir, decidir e agir de maneira assertiva” buscando assim o bem geral da empresa e dos colaboradores.

Pensando nisso os cursos de graduação em Bacharelado em Secretariado Executivo , preocupa-se em formar profissionais completos, prontos para assessorar ou para assumir cargos e responsabilidades que lhe são atribuídas como é o caso da gestão, seja ela em qual área for. Ainda sobre isso, Brasil (2005) parágrafo único artigo 3º afirma que:

Parágrafo único. O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

Ainda sobre sua formação, podemos perceber o quanto sua grade curricular é rica e ampla, abordando várias áreas de atuação e como esse profissional, graças a mesma, aprende a se tornar um gestor de sucesso, pois, como afirma Ferreira (2011):

O profissional de Secretariado Executivo deve estar preparado para exercer seu papel na organização, assessorando staffs, gerenciando setores e pessoas, dentre outras questões práticas, que têm como embasamento conhecimentos teóricos ensinados pelos cursos de nível superior.

Assim conseguimos destacar suas qualidades como um gestor, enfatizando assim todo o potencial humano que esse profissional pode possuir.

### **3.1.3 As qualidades do Profissional de secretariado Gestor**

Como podemos perceber e segundo Lasta e Silva (2011) “A gestão é uma atividade realizada na organização por profissionais que, além de terem conhecimento técnico, possuem espírito de liderança e que conheçam muito bem a empresa em que atuam.” Como é o caso do profissional de secretariado que segundo Guimarães (1995, p.415) tem o papel de “assessorar o executivo, tirando de suas mãos o maior número de tarefas para que ele possa ficar livre e pensar efetivamente em sua função”.

Afirma também Alonso (2002) que o profissional de secretariado:

Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos.

É dessa maneira que o profissional de secretariado executivo passa a conhecer ainda mais sua empresa e por executar esse maior número de tarefa de seu executivo, ela passa a possuir uma liderança maior perante a equipe.

Assim é possível enfatizar as qualidades desse profissional como gestor, que são entre elas a capacidade de gerenciar informações através da boa organização de banco de dados; editar documentos de forma clara trazendo assim maior confiança para a empresa; intermediar conflitos sendo um elo entre chefia, colaboradores e clientes; administrar o tempo de uma forma que tudo seja feito dentro de prazos preestabelecidos; qualificar sua equipe identificando os profissionais com maiores talentos e aqueles que precisam de maior qualificação, bem como gerenciar rotina cuidando diariamente de sua agenda para que nem um compromisso fique de fora (NATALENSE, 1998).

Além dessas qualidades citadas por Natalense, o profissional de secretariado, também possui a qualidade emocional, pois, ele possui segundo Ferreira (2011) “capacidade de lidar com pressões, assédio moral e trato com diferentes personalidades”, cuidando não só da parte física da empresa, mas também do capital humano que ela possui.

Dessa forma, é visto que com uma boa qualificação o profissional de secretariado executivo poderá sim atuar de forma única no ramo de gestão, e devido as suas especializações e graduação poderá atuar na área de gestão ambiental, pois, trata-se de uma profissional, talentoso, dedicado, com um dos cursos de graduação

mais completo do mercado, bem como um profissional leal e discreto como sua ética exige, pois, como afirma Bortollo e Willers (2005) “O profissional de Secretariado Executivo é peça chave dentro da organização, devido á flexibilidade do seu perfil atribuições e competências”

### **3.2 Gestão ambiental: Principais conceitos**

A gestão tem origem da palavra Ger que significa nascer, germinar, ainda assim apresenta origens dos verbos *Gessi* e *Gestum* com significado de gerar, carregar, chamar a si. (CURY, 2002). E tem como uma de suas definições como sendo um conjunto de estratégias, direções e controle visando proteger o meio ambiente e a sociedade (MMA, 2000).

É por isso que a Gestão Ambiental torna-se cada dia mais importante e requisitado em qual quer que seja a organização pois, segundo Nilsson (1998 apud CORAZZA 2003, p. 04).

Gestão ambiental envolve planejamento, organização, e orienta a empresa a alcançar metas ambientais específicas, em uma analogia, por exemplo, com o que ocorre com a gestão de qualidade. Um aspecto relevante da gestão ambiental é que sua introdução requer decisões nos níveis mais elevados da administração e, portanto, envia uma mensagem clara à organização de que se trata de um compromisso corporativo. A gestão ambiental torna-se um instrumento importante para as organizações em suas relações com consumidores, o público em geral, agências governamentais, etc.

Assim podemos perceber que a gestão ambiental não cabe apenas a alta diretoria da empresa, mas sim, a todos que nela atuam, pois, segundo Bruns (2009) “A gestão ambiental é consequência natural da evolução do pensamento da humanidade em relação à utilização dos recursos naturais”.

Ainda segundo Ferreira (2003) “a gestão ambiental deve ser incluída em qualquer premissa organizacional, estabelecendo seus limites de responsabilidades e autoridades, seguindo os princípios e valores sociais”. Ou seja, a gestão ambiental não deve ser apenas um método para arrecadar lucros e diminuir custos, no supracitado acima Ferreira mostra que é mais do que isso, ela deve acima de tudo preservar o meio ambiente.

O meio ambiente é tudo aquilo que é vivo, que possui vida. Dessa forma o meio ambiente não se restringe a apenas matas e florestas, mas, a vários elementos necessários a sobrevivência (MAZZAROTTO; BERTÉ. 2013). E é dessa forma que as empresas atuais buscam ver seus recursos naturais, priorizando sua preservação, pra

que no futuro os recursos que hoje são finitos, sejam suficiente para a sobrevivência humana e desta forma a empresa que possui essa visão de futuro, se tornará um exemplo a ser seguido e conseguira aumentar sua credibilidade e lucro, bem como sua visibilidade no mercado atual.

Perante isso, é possível perceber que está surgindo uma nova forma de consciência ambiental ativadas tanto pelos acidentes ambientais, quanto pelas conferências internacionais, aumentando a pressão publica referente a regulamentação ambiental das empresas fazendo com que dessa forma as empresas deem uma atenção especial as questões do meio ambiente. (CAMPOS; MELO, 2008).

Com isso a gestão ambiental ganha uma nova visualização dentro das organizações, como um meio de organização e controle entre ser humano e meio ambiente, ajudando na administração dos recursos naturais incentivando as práticas de conservação ambiental (KRAEMER, 2004).

Perante isso, a buscando pela qualidade ambiental, social e econômico financeiro, é desenvolvida no ano de 1994 por Elkington a 'teoria dos três pilares' (LORENZETTI, et.al, 2008) onde são eles que vão dar sustentação a gestão ambiental, pois, eles representam respectivamente ainda segundo Lorenzetti, et.al (2008):

- **O pilar econômico** representa a geração de riqueza pela e para a sociedade, através do fornecimento de bens (duráveis) e serviços;
- **O pilar ambiental** relaciona-se à conservação e ao manejo dos recursos naturais;
- **O pilar social** compete atingir a equidade e a participação de todos os grupos sociais na construção e manutenção do equilíbrio do sistema, compartilhando direitos e responsabilidades

Assim, através desses pilares é aberta a porta para um sistema muito importante que é o Sistema de Gestão Ambiental que pode ser denominado como um conjunto de processos de administração de uma organização, de forma a conquistar o melhor relacionamento entre empresa e meio ambiente. (KRAEMER, 2004)

A implantação desse sistema só é feita através da avaliação da necessidade se seu cliente e de como ele contribui para o cumprimento das leis ambientais (MOURA, 2008).

Além disso, Gravina (2008) afirma que:

“ Para que o SGA de uma empresa seja certificado e reconhecido em todo o mundo, ele deve atender aos requisitos da norma ISO 14001. Esta norma tem por objetivo prover as organizações de elementos de um SGA eficaz, passível de integração com os demais objetivos da organização.

Pois, segundo a NBR ISO 14001 o SGA é definido como “Um conjunto de processos e práticas que capacitam uma organização a reduzir seus impactos ambientais e aumentar sua eficiência operacional.”

Perante isso, para auxiliar nessa implantação do Sistema de Gestão Ambiental, cumprindo as normas da ISO 14001, existem quatro passos pertencentes ao ciclo PDCA como mostra a ABNT (2004):

- Planejar (Plan): estabelecer os objetivos e processos necessários para se produzirem resultados em conformidade com a política da responsabilidade social da organização;
- Fazer (Do): implementar os processos;
- Verificar (Check): monitorar e medir os processos em relação à política de responsabilidade social e aos objetivos, metas, requisitos legais e outros, e reportar os resultados;
- Atuar (Act): tomar ações para melhorar continuamente o desempenho ambiental, econômico e social do sistema da gestão.

Com a utilização desses passos é possível a busca pela qualidade ambiental, onde as empresas visam buscar meios para atingir seus objetivos, obtendo assim valores competitivos perante o mercado como reforça Mori, et.al (2015):

As empresas que almejem ter um diferencial no que diz respeito ao desenvolvimento sustentável e que desejam conquistar seu lugar no mercado, devem estar dispostas e empenhadas em ter uma boa política de responsabilidade social em seu ambiente de trabalho.

Com isso a comunidade empresarial aumenta sua conscientização sobre a preservação ambiental revendo assim sua forma de produção e consumo, tomando consciência de que para continuarem em funcionamento é preciso o aumento dos componentes sustentáveis em suas estratégias e planejamentos (SEBRAE,2014).

Ao seguir um modelo de gestão ambiental é possível adequar-se as normas e leis ambientais, garantindo assim vantagens e benefícios, como mostra Mori; et.al (2015) através do quadro abaixo referente a periódicos nacionais publicados sobre o Sistema de gestão ambiental (SGA)

**Quadro 1 Gestão Ambiental e SGA de periódicos Nacionais**

<b>Autores</b>	<b>Título do Artigo</b>	<b>Contextualização da Gestão Ambiental e SGA</b>
Kraemer (2004)	Contabilidade e sua responsabilidade social e ambiental.	Permite a elevação do nível de desempenho ambiental, por meio de ações preventivas.
Castro (2006)	A influência dos sistemas de gestão ambiental baseados	Estabelece uma política ambiental, induzindo a

	na ISO 14001 no valor de mercado das empresas brasileiras com ações negociadas na Bovespa	responsabilidade corporativa, estabelecendo estruturas organizacionais apropriadas observando os regulamentos ambientais relevantes impostos pelos diversos órgãos do governo.
Grummt Filho e Watzalawick (2008)	Importância da Certificação de um SGA-ISO 14001 para empresas	Oferece uma estrutura capaz de alcançar desafios ambientais e concretizar benefícios para uma sólida gestão empresarial, possibilitando vantagens nas áreas de finanças, seguros, marketing, regulamentos e outras áreas operacionais
Campos e Melo (2008)	Indicadores de Desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): uma pesquisa teórica	A gestão ambiental tornou-se uma importante ferramenta de modernização e competitividade para as organizações.
Dias e Travassos (2009)	Contabilidade como ferramenta no processo de Gestão Ambiental	Importante para tomada de decisões, estabelecendo um padrão de qualidade, melhora os aspectos econômico-financeiros e os de caráter social, promovendo o desenvolvimento industrial sustentável.
Melo (2010)	Vantagens Competitivas da Gestão Ambiental	Provêm às organizações com os elementos de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) eficazes e integrados a outros instrumentos de gestão para atingir objetivos ambientais e econômicos.
Azevedo (2011)	Implementação do SGA: Motivações, Vantagens e Instrumentos	Algumas das principais motivações para a implementação de um S.G.A são as exigências de clientes, investidores, legislação, marketing e melhoria de imagem, redução de custos e seguros

Fonte: Mori; et.al (2015)

Assim é possível perceber os vários benefícios que a gestão ambiental pode trazer perante o ponto de vista de autores diferentes, mostrando assim para a alta gestão que o gerenciamento ambiental ou gestão ambiental possui vários benefícios, pois, como afirma Medeiros, et.al (2015):

O gerenciamento ambiental passa a ser um fator estratégico que a alta administração das organizações deve analisar, visto que se apresenta como uma eficiente ferramenta que melhora o desempenho da organização, como também, proporciona ao mesmo tempo uma melhoria na rentabilidade dos recursos.

Pois, com o aumento da globalização cabe a empresas adquirirem novos métodos, levando em consideração que apenas foco em coordenação e controle não atingem mais os resultados tão esperados. Dessa forma ao mostrarem uma gestão empresarial sólida, voltada a questões ambientais e sociais, elas poderão adquirir maior vantagem competitiva. (GRUMMT; WATZALAWICK, 2008). Trazendo assim os tão esperados benefícios como redução de custos, minimização de desperdícios e assim consequentemente a melhoria da imagem da empresa.

Devido a isso, a procura pela implantação desse sistema, surgem os desafios, as estratégias e os benefícios que a empresa poderá encontrar no caminho para a implantação da gestão ambiental.

### **3.2.1 Gestão ambiental: desafios e benefícios**

Quando se trata de Gestão Ambiental é preciso levar em consideração todos os benefícios, mas também os seus desafios para que o Sistema de Gestão Ambiental seja implantado corretamente (SILVEIRA; ALVES; FLAVINO, 2014)

#### **3.2.1.1 Benefícios**

Uma implantação de gestão ambiental e sistema de gestão ambiental eficiente proporciona ganhos para o meio ambiente, para a empresa e para a sociedade como a melhoria da imagem, o ganho de novos mercados, aumento do rendimento, aumento na produtividade e redução de custos (FIESP CIESP, 2004).

Dessa forma através do quadro apresentado abaixo elaborado por Silveira, Alves e Flaviano (2014) é possível observar os principais benefícios de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

**Quadro 2 Os Benefícios da implementação do SGA**

<b>BENEFÍCIOS</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>AUTORES</b>
Custos produtivos	O SGA permite um gerenciamento pró-ativo	Dias, 2002

	que passa a identificar oportunidades de produção mais limpa buscando a redução dos custos e, consequentemente, a saúde financeira da empresa	
Imagem organizacional	O SGA promove a conformidade com a legislação, à minimização de impactos negativos ao ambiente, isso resulta na melhoria da imagem da organização junto a sociedade.	Lima; Lira, 2007. Calado, 2007.
Atendimento a legislação	Redução dos custos inerentes ao cumprimento da legislação, devido ao fato de a empresa adequar-se antes de receber multas, e também tem um tempo para adequação maior.	Paes; Almeida, 2009.
Conscientização dos colaboradores	Ao estabelecer-se, o SGA promove a definição de funções, responsabilidades e autoridades, levando a um aumento da conscientização e motivação dos colaboradores para estas questões ambientais.	Calado, 2007
Benefícios intangíveis	Melhoria do gerenciamento, padronização dos processos, rastreabilidade de informações técnicas, etc.	Guimarães, 2006

Fonte: Silveira, Alves e Flaviano, (2012)

Esses benefícios permitem que a empresa alcance sua tão esperada vantagem competitiva. E eles são comprovados também por Oliveira e Serra (2010), o qual

identifica como principais vantagens a redução de custo, o aumento dos investidores, o aumento da contribuição dos colaboradores referente a preservação ambiental, redução do custo de energia, aumento de demandas e mais procura e confiança na marca.

Assim é possível perceber que a gestão ambiental traz muitos benefícios para a empresa que a introduz corretamente em seu dia a dia.

Por outro lado, ainda há muitos desafios para que esse tipo de gestão possa vigorar na empresa. Como consta a seguir.

### 3.2.1.2 Desafios da Gestão Ambiental

A gestão ambiental ainda possui fatores que não tornam muito acessível a implantação do mesmo nas organizações. (LIMA; LIRA, 2007).

Com base nisso o presente quadro a baixo tende a mostrar alguns desses fatores que dificultam essa implantação perante a visão de Silveira, Alves e Flaviano (2014):

**Quadro 3 As Dificuldades da Implementação do SGA**

DIFICULDADES	DEFINIÇÃO	AUTORES
Recursos econômicos	Problemas de caráter econômico devido à falta de recursos financeiros para aquisição de tecnologias mais avançadas	Carvalho, 2011
Legislação	Dificuldades de implementação de procedimentos de avaliação periódica inerentes ao cumprimento da legislação ambiental aplicável.	Silva, 2006.
Cultura dos colaboradores	Dificuldade de internalização pelos colaboradores do real significado de desenvolvimento sustentável, bem como rejeição a novos	Lima; Lira, 2007

	paradigmas e novas práticas.	
Realizar a mensuração	Dificuldade de mesurar os resultados da implementação de um SGA, visto que este é um tópico complexo e pouco abordado nas organizações.	Santos et al, 2001.
Profissionais	Dificuldade de encontrar pessoas e fornecedores com a qualificação e experiência necessária para implementar o SGA de maneira correta e eficaz.	Hrdlicka, 2009.

Fonte: Silveira, Alves e Flaviano, (2012)

Podemos verificar que a dificuldade se encontra em áreas distintas da gestão ambiental e que esses desafios precisam de força de vontade e de qualificação da empresa para serem superados e que traves de ferramentas da gestão ambiental eles poderão ser facilmente contornados.

### 3.3 Ferramentas da Gestão Ambiental

Como aumento do consumo desenfreado dos recursos não renováveis, cresce a preocupação em preservar as riquezas naturais, tornando a preocupação ambiental, que antes era restrita a um certo grupo, uma preocupação mundial levando em consideração a alta taxa de degradação do meio ambiente (BARBIERI, 2007).

Diante disso segundo Alves e Freitas (2013) afirmam que para obtenção de resultados é sempre necessária uma boa gestão dos recursos naturais, levando em consideração vários fatores como sociais, socioeconômicos, bem como instrumentos de gestão disponíveis, integrando assim o modelo em desenvolvimento e o meio ambiente.

Assim surgem as ferramentas de Gestão Ambiental que estão sendo adotadas pelas empresas buscando através delas maior competitividade de mercado e uso sustentável dos recursos naturais diminuindo assim a taxa de poluição e degradação ambiental (ALVES; FREITAS, 2013).

A seguir serão apresentadas algumas das principais ferramentas da Gestão Ambiental que tendem a contribuir com a preservação do meio ambiente dentro das empresas.

### 3.3.1 Produção mais limpa

A produção limpa cresce cada dia mais devido ao seu foco na utilização consciente dos recursos naturais e da diminuição das emissões no meio ambiente. Segundo Alves e Freitas (2013):

O modelo de P+L vem sendo desenvolvido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) e pela Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial (UNIDO) desde a década de 1980. Segundo a UNIDO, P+L é a aplicação contínua de uma estratégia ambiental preventiva integrada aos processos, produtos e serviços, para aumentar a eficiência e minimizar ou evitar os impactos negativos sobre o meio ambiente.

Ainda como concorda Valle (2006) esse modelo era anteriormente chamado de tecnologia limpa e sua função é integrar programas ambientais as produções e serviços de uma indústria buscando a melhoria econômica da empresa, bem como a social e ambiental.

Essa ferramenta possui três propositos sendo eles gerar menos poluição, gerar menos resíduos e consumir menos matéria prima. (BARBIERI, 2007).

E para estabelecer esses propósitos é necessário seguir um grau de importância, bem como um nível de hierarquia os quais são segundo Gasi e Ferreira (2006, p.57):

**prioridade nº 1:** Não gerar – inicialmente, deve-se buscar a não geração de resíduos (efluentes líquidos, emissões atmosféricas e resíduos sólidos). Os resíduos podem ser eliminados através da substituição de matérias-primas, reformulação de produtos e inovação tecnológica, entre outros;

**prioridade nº 2:** Minimizar – não podendo eliminar integralmente o poluente, deve-se minimizar sua geração;

**prioridade nº 3:** Reciclar dentro do processo produtivo – o reaproveitamento dos resíduos que já foram gerados, no próprio processo produtivo que os originou;

**prioridade nº 4:** Reciclar fora do processo produtivo – a reciclagem externa dos resíduos deve ocorrer depois de esgotadas todas as possibilidades de reciclagem interna.

**prioridade nº 5:** Tratar e dispor – o tratamento e a disposição só devem ser praticados em último caso e de forma ambientalmente adequada.

É através desses três propositos e seguindo essas prioridades, será possível diminuir a produção de poluentes, gerando assim melhorias ambientais.

O maior questionamento da produção limpa é a real necessidade do produto, bem como de que forma essa necessidade poderia ser suprida reduzindo os impactos ambientais (GREENPEACE, 1997).

Assim podemos ver os benefícios trazidos por esse tipo de ferramenta e o quando ela vem contribuir para o dia a dia das empresas que buscam a preservação ambiental, pois, com ela as empresas conseguem redução de custos e eficiência operacional, contribuição para a imagem da empresa, além de ser uma das ferramentas mais próximas da realidade econômica (ESPELBAUM, 2004).

Em contrapartida Alves e Freitas (2013) afirmam que:

Analisando a expressão “produção mais limpa”, percebe-se que não existem processos ou produtos completamente “limpos”. Contudo, a P+L presume uma melhoria contínua, visando tornar o processo produtivo cada vez menos agressivo ao meio ambiente. Portanto, o que existe são processos produtivos menos limpos ou mais limpos, uma vez que se entende que não existe poluição zero.

Além disso, esses autores afirmam que a falta de informações, as preocupações econômicas, bem como as atitudes mal tomadas pelos gestores são os principais desafios para a implantação dessa ferramenta.

Perante essa análise é possível perceber que a produção limpa contribui, mas não elimina totalmente o problema, além de que ela exige uma doação geral de todos da empresa, pois, ela exige mudanças de atitudes, gestão responsável e inovação tecnológica (UNIDO).

Assim, junto a produção mais limpa podem ser usadas outras ferramentas como é o caso da ISO 14001 que será apresentada a seguir.

### **3.3.2 ISO 14001**

Com a presença da ISO no Brasil, começa a crescer o número de empresas que buscam basear suas atuações ambientais na norma ISO 14001.

Porém segundo Oliveira e Serra (2010) “muitas delas ainda não sabem o suficiente sobre os benefícios e as dificuldades do processo de implantação, certificação e gerenciamento de sistemas ISO 14001”. Devido a isso é preciso abordar o que é a norma ISO 14001 e para que ela serve.

A ISO é uma organização internacional fundada em 23 de fevereiro de 1947 e tem como objetivo elaborar normas internacionais. A ISO 14000 foi editada no Brasil

pela ABNT e somente a ISO 9001 e a ISO 14001 admitem certificação (GAVRONSKY, 2003).

Trata-se de um conjunto de normas e leis que podem ser aplicadas a qualquer empresa onde possibilita a mesma a desenvolver políticas e objetivos perante processos legais e ambientais (NBR ISO 14001, 2004).

Essa norma serve para gerar um equilíbrio entre o ambiental e o socioeconômico da empresa, visando consequentemente a lucratividade através de alguns conceitos e requisitos (MOREIRA, 2001). Fornecendo orientação específica, mas de modo generalizado.

Ainda o sistema de Gestão ISO 14001 possui entre seus principais elementos uma política ambiental usada para monitorar a eficácia de seus objetivos e metas, corrigindo assim problemas relacionados a sua implantação (SEIFFERT, 2011).

Segundo Souza (2015) “à norma NBR-ISO 14001, se destina aos aspectos ambientais possíveis de serem controlados pela empresa e ao campo de aplicação”.

Ainda segundo o autor essa norma serve para qualquer empresa que vise:

- a) implementar, manter e aprimorar um sistema de gestão ambiental;
- b) garantir sua conformidade com sua política ambiental estabelecida;
- c) demonstrar tal conformidade a terceiros;
- d) buscar certificação/registo do seu sistema de gestão ambiental por uma organização externa;
- e) fazer uma auto avaliação e emitir auto declaração de conformidade com esta norma

E através disso que a empresa conseguirá garantir benefícios para si mesmos, gerando não apenas visibilidade nacional, mas como também internacional, devido ao fato da ISO 14001 ser uma norma de certificação mundial.

Ao optar pela ferramenta da ISO 14001, a empresa só tende a se beneficiar, pois, segundo Nascimento e Moraes (2013):

A norma ISO 14001 colabora para a produção de bens e serviços que geram empregos, pesquisas e tecnologias. Além disso, requer o respeito ao planeta e às futuras gerações. Com essa certificação, as empresas incluem a visibilidade no mercado nacional e internacional e consolidam a credibilidade junto a clientes, fornecedores e colaboradores. Ultimamente, programar a norma é marca inegável da conduta empresarial frente à sociedade e ao meio ambiente. Mostra que o consumo sustentável é priorizado e impulsionado pela empresa.

A empresa certificada torna-se mais competitiva no mercado, afinal, ela possuirá financiamento com juros menores, sem falar que a empresa que tem uma

boa visibilidade de preservação ambiental consegue até mesmo empréstimos com custos mais baixos. (NASCIMENTO; MORAIS, 2013).

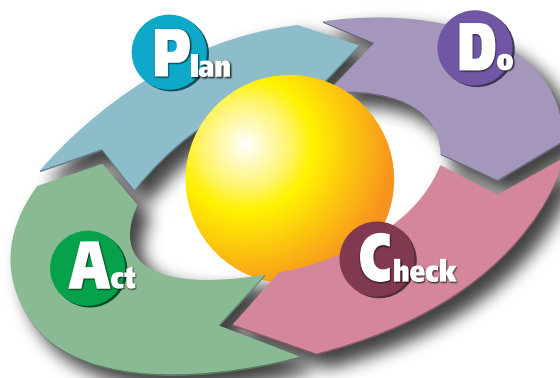
Assim vemos que a ISO 14001 é essencial para a empresa que busca estar afrente quando o assunto é competitividade. E para auxilia-la existe outra ferramenta que será citada a seguir, a qual pode se dizer que a ISO 14001 se baseia chamada de ciclo PDCA.

### 3.3.3 Ciclo PDCA

O ciclo PDCA é uma ferramenta retirada da gestão de qualidade, a qual vem com o passar do tempo se tornando uma ferramenta poderosa também na gestão ambiental. Trata-se segundo Nascimento e Moraes (2013) de uma “ferramenta de controle de processos que foi idealizado por Walter A. Shewhart e significa Plan= Planejar, Do= Executar, Check= Controlar e Act= Agir”.

Devido a essas ações ela é muito utilizada para resolver problemas e ainda segundo Silva e Ferreira (2018) ele é um ciclo continuo que se “assemelha muito as etapas de implantação de um SGA, trata-se de um processo de melhoria contínua que ao final do processo, se inicia novamente”, como mostra a figura abaixo.

**Figura 1 Ciclo PDCA**



Fonte: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:PDCA\\_Cycle.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:PDCA_Cycle.svg)

Esse ciclo é muito utilizado na gestão ambiental, pois, trata-se de um método de gestão muito utilizado na tomada de decisões, buscando alcançar as metas da empresa. Com isso percebe-se que ele é um ciclo por tratar que as ações de planejar, executar, controlar e agir, devem funcionar de forma fluida e continua para alcançar melhorias permanentes (NASCIMENTO; MORAIS, 2013).

Com isso é possível definir as etapas desse ciclo como métodos para a resolução de problemas, onde, elas significam respectivamente segundo Nascimento e Moraes (2013):

**Planejamento (plan):** está é a primeira etapa do ciclo, nesta fase tomam-se por base as informações coletadas no diagrama 6M e planeja-se uma ação que solucione as causas identificadas. O planejamento é feito com a utilização da técnica 5w 2H;

**Execução (do):** a segunda etapa do ciclo consiste em executar o planejamento que foi elaborado;

**Verificação (check):** a terceira etapa é a verificação da ação, nessa fase analisa-se a situação atual, compara com a situação anterior, e verifica se o que foi planejado realmente foi realizado;

**Ação (action):** a quarta etapa é a ação a ser tomada diante do resultado obtido. Caso o efeito tenha sido negativo e o problema persiste inicia-se outro ciclo, se o efeito foi positivo e o problema foi solucionado então avalia-se a situação atual, e as mudanças que proporcionaram o alcance das metas para que seja feita uma padronização do sistema utilizado

Conclui-se então que essa ferramenta pode ser uma grande aliada, pois, auxilia no planejamento estratégico para a aplicação da gestão ambiental auxiliando para garantir o sucesso na implantação desses modelos. (DROPA; et. al, 2010).

Assim percebe-se que o ciclo PDCA é de grande valia para implantação de várias ferramentas da gestão como por exemplo a política dos 3R's.

### 3.3.4 Política dos 3 R's

Trata-se de uma das políticas mais utilizadas na atualidade em quase todas as empresas. Refere-se a medidas adotadas e aplicadas a todos os tipos de resíduos, sejam eles, sólidos, líquido ou gasoso. (QUINTELA, 2015, p. 191).

Assim os 3R's nada mais são do que o gerenciamento principalmente de resíduos sólidos, tendo como significado:

**Reduzir:** que é a redução tanto do uso de matéria prima, quanto, de resíduos produzidos, tendo como benefício a redução de resíduos e de poluentes;

**Reutilizar:** que é a reutilização dos produtos usados, bem como embalagens, entre outros, prolongando assim a vida útil dos produtos e criando novos produtos através deles;

**Reciclar:** destinar corretamente o que já foi utilizado, separando o lixo reciclável do lixo orgânico para que ele volte ao seu processo de produção inicial (MOUSSINHO 2003).

Esses três processos formam um ciclo continuo onde um completa o outro como pode ser percebido através do símbolo na figura logo abaixo.

**Figura 2 Símbolo 3R's**



Fonte: <https://pixabay.com/pt/vectors/reciclar-reutiliza%C3%A7%C3%A3o-reduzir-3r-306270/>

E dessa forma ao entender cada R do ciclo, percebe-se que essa ferramenta pode ser usada não apenas pelas empresas, mas por todos que queiram adotar hábitos mais sustentáveis, pois segundo Nakagawa (2015):

Um dos conceitos centrais da sustentabilidade e prática cada vez comum nas grandes empresas, que descobriram que os 3Rs representam uma oportunidade de redução de custos, além de melhorar a imagem do negócio perante seus stakeholders. Como o conceito é bastante simples, os 3Rs também têm sido difundidos como uma boa prática a ser aplicada pelas pessoas em sua vida cotidiana. Empreendedores de negócios nascentes podem planejar negócios mais eficientes e mais sustentáveis se levarem em consideração os 3Rs. Aqueles que já lideram pequenos negócios têm a chance de repensar seu negócio junto com seus colaboradores para também planejar empresas mais eficientes e mais comprometidas com a sustentabilidade.

Ou seja, essa ferramenta é boa para a empresa, para a sociedade e principalmente para o meio ambiente levando em consideração que ela pode gerar lucros para a empresa através da redução de resíduos, da reciclagem e do reuso, preservando assim os recursos naturais, buscando causar o menor impacto ambiental possível evitando assim a geração do lixo, pois, é muito mais eficiente evitar a geração do mesmo do que reciclar os materiais depois de descartado, até mesmo porque, ainda não são todas as pessoas e lugares que destinam seu lixo corretamente (GODECKE; et al 2012).

Devido a isso, para conscientizar mais as pessoas e empresas, bem como para atrair consumidores externos mais conscientes tendo em vista o aumento da competitividade no mercado (CASTRO, 1996), as empresas podem contar com outra ferramenta muito utilizada que é o marketing ambiental.

### **3.3.5 Marketing Ambiental**

O marketing é utilizado para buscar a melhoria no dia a dia das pessoas, é ele responsável por descobrir aquilo que os consumidores mais precisam e assim adaptar os produtos a essas necessidades (COBRA, 2009).

Ele engloba várias atividades relacionadas a trocas, buscando satisfazer os desejos dos consumidores. Dessa forma ele busca atingir os objetivos das empresas que é conciliar o menor impacto ao meio ambiente com a satisfação do consumidor. (LAS CASAS, 2001).

De acordo com Baker (2005, p.517 apud PEREIRA; et.al, 2014)

As empresas estão tendo que reagir às mudanças nas necessidades dos clientes, às novas regulamentações e a um novo 'zeitgeist' (espírito do tempo), que reflete a crescente preocupação com os impactos socioambientais dos negócios

Assim pode-se observar que o marketing Ambiental ou marketing verde como também é chamado, trata-se de uma ferramenta de estratégia que tem como finalidade sustentar e projetar a imagem da empresa podendo ser citado em diversos fatores que contribuem com o meio ambiente como por exemplo, a procura de consumidores por produtos orgânicos e sem agrotóxicos; o aumento na fiscalização de leis ambientais; o aumento na cobrança da sociedade por empresas com maior postura socioambiental, bem como, o aumento com a preocupação de conservação dos recursos naturais não renováveis (DIAS, 2007).

Perante isso, é fácil perceber que esse tipo de marketing vai além da mera publicidade, ele busca a verdadeira conscientização da sociedade e da empresa perante ao descuido que ocorre com o meio ambiente.

Esse tipo de marketing, nada mais é do que uma resposta ao consumidor verde, trazendo assim uma mudança de hábitos das empresas, que precisam buscar atingir esse consumidor através de mudança de perspectivas, buscando conscientizar empresas a fazerem negócios apenas com aqueles que possuem responsabilidade e compromisso com o meio ambiente (DIAS, 2007).

Para Ottman (1994, p.19 apud PEREIRA; et.al, 2014), “Nesta nova era de marketing, os produtos passam a ser avaliados não apenas com base em desempenho ou preço, mas na responsabilidade social dos fabricantes”. Assim, o fabricante poderá desenvolver um produto sustentável, buscando melhoria na qualidade de vida do seu consumidor.

Afinal, é possível do ponto de vista do marketing ambiental, gerar riquezas com o menor impacto ambiental possível, promovendo assim uma mudança na sociedade, garantindo benefícios ambientais através da sustentabilidade do ecossistema do planeta (GONZAGA, 2005). Ou seja, juntando a vontade da empresa de ser um exemplo socioambiental, com a mudança de hábito dos consumidores, é possível gerar ainda mais riquezas e além disso é possível cuidar do meio ambiente, para que os recursos naturais se tornem abundantes e não escassos.

É visando o supracitado que o Marketing verde tem como objetivo desenvolver uma ética ecologia devido ao fato de que o mesmo preocupa-se principalmente com o ciclo de vida do produto, bem como, das consequências que ele traz ao meio ambiente gerando assim novas normas e conduta entre o homem e natureza para que não se gere a denominada crise ecológica (DIAS, 2007).

Assim conclui-se que essa ferramenta é de extrema importância devido ao fato de promover o consumo de produtos ecológicos, preocupando-se com os impactos ambientais, mas também, preocupando-se com a geração de riquezas através de um processo de troca mútua entre empresas, sociedade e meio ambiente (DIAS, 2007).

Afinal através de todas essas ferramentas acima citadas, bem como, através da conceitualização do profissional de Secretariado Executivo Gestor e da Gestão Ambiental, é possível identificar como esse profissional pode contribuir com a Gestão Ambiental nas empresas.

### **3.4 A contribuição do profissional de Secretariado Executivo para a Gestão Ambiental nas empresas**

O profissional de Secretariado Executivo investindo na polivalência da sua função pode atuar em várias áreas e uma delas é a Gestão ambiental.

Afinal, a Gestão Ambiental é um tema que cresce consideravelmente dentro das empresas, as quais buscam um perfil profissional diferenciado para atuar na mesma, onde esse profissional seja um agente de mudanças, que busque uma

liderança voltada para trabalho em equipe, bem como, que possua uma boa comunicação; que tenha facilidade em negociações; que saiba utilizar da tecnologia para aumentar a segurança; que siba assessorar e ser assessorado e que além de tudo isso entenda de gerenciamento e que possua um domínio solido de planejamento e controle (PINTO, 2017).

E é esse diferencial que o profissional de Secretariado Executivo pode e deve proporcionar devido a sua ligação no dia a dia da organização, bem como suas habilidades como gestor de informações e administrador de processos, pois o mesmo, possui facilidade na sua tomada de decisões e assim, ele mostra aptidão para desempenhar distintas funções (NEIVA; D'ELIA, 2009).

Afinal esse profissional segundo Santos (2015): possui a “capacidade de superar desafios, ampliar competências e ir de encontro com as responsabilidades sociais corporativas que o profissional adota, buscando estratégias para o novo modelo de gestão das organizações. E assim, buscar contribuir com a Gestão Ambiental dentro das empresas

Dessa forma, ele consegue envolver-se em um contexto global, desenvolvendo projetos ambientais que visem melhorias desde a mais simples como separação de lixo, até as mais complexas como a fiscalização e a introdução da ISO 14001 dentro da empresa, assim, ele não estará mais delimitado apenas as paredes dos escritórios, ele possui uma visão global e uma opinião forte e formada de assuntos simples, como agendamentos até assuntos mais complexos e desafiadores como as ferramentas da gestão ambiental (RAMOS; BAPTISTA, 2004).

Atualmente existe uma necessidade de profissionais qualificados que visem a gestão de práticas sustentáveis e dessa forma com seu perfil de gestor o profissional e secretariado pode estar engajado em práticas operacionais e intelectuais voltadas aos fatores ambientais nas corporações (SANTOS, 2015).

As empresas já possuem ciência da importância desse profissional, pois, sabem que ele está apto e disposto a dar auxílio em todos os campos de atuação da empresa de forma planejada e organizada (MARTINS; et.al, 2010). E devido a isso ele se torna um agente facilitador, viabilizando a transição da empresa para uma gestão ambiental.

Segundo Agüero (2012 apud TODOROV; KNISS; CHAVES, 2013) o profissional de secretariado Executivo é:

Um agente de mudança sistêmica em comportamento e visão de sua liderança, desconstrói preconceitos, traz mudanças permanentes, considerando cada atividade de trabalho como uma possibilidade, aprendizagem, crescimento e é direcionado para objetivos projetados e ainda não concebidos”

Levando em consideração essa afirmação vemos que se trata de um profissional completo, que investe em seu capital humano.

Assim é possível perceber que esse profissional possui qualidade necessária para contribuir em várias áreas da gestão ambiental dentro da empresa. Devido ao seu perfil gestor que o permite gerir projetos de gestão ambiental, pois, o perfil do profissional para atuar no processo de gestão ambiental das corporações é definido devido a suas condições de assessorar e ser assessorado, bem como a dinâmica de exercícios gerenciais, domínio de planejamentos e controle (BERTÉ, 2013)

Dessa forma nota-se a contribuição do profissional de secretariado executivo para a gestão ambiental nas empresas, sendo ela através da adoção de meios alternativos relacionados com melhoria na qualidade e na produtividade, até mesmo usando da ferramenta da gestão ambiental que é o ciclo PDCA; ele pode utilizar do seu domínio da comunicação e da sua função de gestor para conscientizar e dar exemplo para suas equipes através da utilização da P+L, bem como, na negociação interpessoais e intergrupais que é outra qualidade desse profissional gestor; ele pode utilizar da sua capacidade de atuar com a tecnologia e modelos inovadores e utilizar da capacidade de gestão, iniciativa, determinação e consciência das implicações e responsabilidades éticas para colocar em prática o marketing verde (SOARES; FRANÇA, 2013)

Assim é possível perceber que as ferramentas da Gestão ambiental, são uma grande aliada para esse profissional, levando em consideração o fato de que elas são adotadas pela empresa justamente para facilitar hábitos sustentáveis no dia a dia (ALVES; FREITAS, 2013). E que esse profissional como gestor poderá aplicá-las nas rotinas da empresa.

Além dessas contribuições já citadas, o profissional de Secretariado executivo, também pode contribuir com a empresa através da ferramenta dos 3R's fazendo a separação dos resíduos; usando papel reciclável ao invés do normal; usando papel impresso como um rascunho ou até mesmo eliminar o uso de papel, afinal a tecnologia encontra-se cada dia mais avançada e ele pode usar um tablete ao invés do papel ou

até mesmo mandar um e-mail, ao invés de utilizar memorandos ou circulares impressos.(PEDROSO,2013).

Afinal cabe ao profissional de secretariado executivo redigir e destinar documentos e dessa forma ele pode fazer isso de maneira mais sustentável.

Esse profissional pode ainda levando em consideração que cabe a ele a escolha do sistema de entregas e correspondências da empresa, bem como, muitas vezes é ele o responsável pelo sistema de compras de materiais para a mesma, segundo Pedroso (2013) “trocar sistema de motoboys por bikerboys e trocar os copos plásticos por louça.”

Cabe ainda a esse profissional segundo Baptista (2010):

Manter luzes apagadas em ambientes vazios, utilizar ambientes que possuam luz natural para reuniões, consequentemente diminui o consumo de energia; comprar produtos que sejam biodegradáveis para diminuir o impacto ambiental; informar os colaboradores da empresa sobre novas atitudes.

Notando assim que a principal contribuição desse profissional pra a gestão ambiental, além das já citadas é informar, bem como fiscalizar através de seu papel como gestor se todas as ferramentas de gestão, bem como os projetos e sistemas de Gestão ambiental, estão sendo respeitados e desenvolvidos corretamente (PINTO, 2017)

Além disso, o profissional de secretariado executivo pode também contribuir com a gestão ambiental das empresas através da implantação do SGA, afinal, o sistema de gestão ambiental é segundo Beber (2019) “ a forma pela qual a empresa se mobiliza, interna e externamente, para a conquista do desempenho ambiental desejado” e tendo em vista essa definição o profissional de secretariado possui as qualidades necessárias para essa implantação, pois, segundo Reich (2004):

o secretário executivo faz parte do grupo de profissionais que desempenham tarefas analítico simbólica, que têm condições de abstração, raciocínio sistêmico, identificam problemas e promovem soluções, bem como acompanham e controlam o processo com o objetivo de reestruturar quando necessário.

Ao analisar o contexto do profissional de secretariado executivo como gestor, juntamente com o conceito da gestão ambiental, vemos que esse profissional é qualificado a contribuir com a gestão ambiental nas empresas devido ao seu perfil e até mesmo a sua formação acadêmica que faz dele um grande detentor de conhecimento sobre a empresa e sobre processos e ferramentas da gestão ambiental.

Afinal segundo Castelo (2007)

O curso de graduação em Secretariado Executivo deve ensinar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões que envolvam sólidos domínios científicos, acadêmicos, tecnológicos e estratégicos, específicos de seu campo de atuação, assegurando eficaz desempenho de múltiplas funções de acordo com as especificidades de cada organização, gerenciando com sensibilidade, competência e discrição o fluxo de informações e comunicações internas e externas

Fazendo dessa forma com que esse profissional seja totalmente capacitado a contribuir na área de Gestão ambiental através da sua visão holística da empresa e da gestão ambiental, buscando assim o melhor para a sociedade, para a empresa e para o meio ambiente.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desse trabalho foi demonstrar que o profissional de secretariado executivo pode contribuir com a gestão ambiental nas empresas, enfatizando o profissional de secretariado como gestor, bem como demonstrado alguns conceitos da Gestão Ambiental e algumas ferramentas que podem ser utilizadas por esse profissional para essa contribuição no dia a dia.

Foi possível observar que o profissional de secretariado é extremamente qualificado tendo em vista seu papel gestor que atualmente cresce dentro das empresas, além do seu capital humano que o permite ver tudo com maior clareza e sensibilidade. Ele está apto a aumentar sua contribuição para a empresa e para o meio ambiente, pois, ele já utiliza muitas vezes quase sem perceber essas ferramentas no seu dia a dia afinal o fato dele planejar a reutilização de papeis de impressão, de lançar estratégias para que a equipe diminua o uso de energia no escritório ou até mesmo o simples fato de mandar um e-mail no lugar de uma circular escrita em papel e nesse e-mail também possuir uma mensagem pedindo a redução do uso de papeis, ele já está utilizando de 3 ferramentas da gestão ambiental sendo elas o Ciclo PDCA, os 3 R's e o Marketing Verde.

Além disso vemos que a sua Graduação o permite atuar em áreas da Gestão Ambiental, pois através dela, esse profissional busca o conhecimento em áreas ambientais, afinal como podemos observar na própria ementa da faculdade Sant'Ana onde o curso de Bacharel em Secretariado Executivo, possui uma carga horária de 40 horas da disciplina de desenvolvimento sustentável, abordando desde os conceitos básico da sustentabilidade, até as ferramentas da gestão ambiental e auditorias da ISO 14001, preparando assim esse profissional para atuar nessas áreas.

Através do presente trabalho vemos as qualidades do profissional de secretariado Executivo gestor e a importância da Gestão Ambiental para as empresas e para a sociedade, contudo, ainda a contribuição desse profissional pra a Gestão Ambiental aplica-se apenas nas características mais básicas dela como por exemplo a reciclagem, reutilização de papel ou escolhendo salas de reuniões com luz natural para economizar energia, ainda não atuando fortemente como um Gestor Ambiental ou como alguém que pode estar a frente de projetos mais complexos como por exemplo a implantação da ISO 14001. Nota-se também que ainda há poucos estudos sobre o tema e que a visibilidade desse profissional na Gestão Ambiental está

crecendo, mas ainda não o suficiente, então, uma das contribuições do presente seria buscar maior visibilidade desse profissional voltado ao meio ambiente e quem saber surgir novos estudos até mesmo pesquisas de campo para enfatizar e mostrar que o profissional de Secretariado executivo é apto a não só contribuir como a gerir projetos de Gestão Ambiental nas empresas.

Perante o presente trabalho de conclusão de curso, surgem alguns aspectos de alta relevância para uma abordagem mais detalhada, podendo assim ser objetos de futuras investigações como: a atuação do profissional de Secretariado Executivo no processo de implantação de ISO 140001 ou ate mesmo qual a qualificação necessária para esse profissional tornar-se um auditor de ISO 14001.

## REFERÊNCIAS

ABNT NBR 16001:2004- Responsabilidade social - **Sistema da gestão** - Requisito. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

ALONSO, M. E. C. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Pulsar, 2002. 207 p.

ALVES, I. J. B. R; FREITAS, L. S. Análise comparativa das ferramentas de gestão ambiental: produção mais Limpa x Ecodesign. **Revista Eduepb**, 2013, p.193-212. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/bxj5n/pdf/lira-9788578792824-08.pdf>. Acesso em: 03 out. 2020.

BAPTISTA, C. I. **Secretariado e sustentabilidade: você melhor cidadão com atitudes sustentáveis**. 2010. Disponível em: <http://secretariaparasecretarias.blogspot.com.br/2010/09/secretariado-e-sustentabilidade.html>. Acesso em: 10 out. 2020

BARBIERI, J. C.; et al. Inovação e sustentabilidade: novos modelos e proposição. **Revista RAE**, São Paulo, v.50, p.146 - 154, abr/ jun. 2010. Disponível em: <https://rae.fgv.br/rae/vol50-num2-2010/inovacao-sustentabilidade-novos-modelos-proposicoes>. Acesso em: 21 set. 2020

BARBIERI, J. C. Gestão ambiental empresarial: **conceitos, modelos e instrumentos**, 2. ed. Saraiva, São Paulo, 2007, 382 p.

BEBER, A.O. Implementação de Gestão Ambiental na Empresa. Revista Científica Semana Acadêmica, Fortaleza – CE, 2019. Disponível em: <https://semanaacademica.com.br/search/node/beber>. Acesso em: 10 out. 2020

BERNARDINO, W. M.; NUNES, W. S. Responsabilidade social: O secretário executivo como agente facilitador de estratégias no ambiente corporativo. **Revista Expectativa secretariado executivo**, Unioeste, v.13, n.13, p.29-48, jan./dez.2014. Disponível em: <http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/9328/7030> . Acesso em: 05 out. 2020.

BERTÉ, R. **Gestão Socioambiental no Brasil**. Curitiba: Intersaberes, 2013. 268 p

BÍSCOLI, F. R. V.; CIELO, I. D. Gestão organizacional e papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**. Toledo: Edunioeste, vol. 03, nº. 03, p. 11-19, 2004. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/741> . Acesso em: 03 out. 2020.

BORTOLLO, M. F. P.; WILLERS, E. M. Profissional de secretariado executivo: Explanação das principais características que compõe o perfil. **Revista Expectativa**, Toledo – PR, v.4, n.1,2005. Disponível em: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410>. Acesso em: 04 out. 2020

BRASIL. **Conselho Nacional de Educação**. Resolução nº 03, de 23 de junho de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf). Acesso em: 03 out. 2020.

BRUN, A.; CECHET, G.; NEUMANN, S. Gestão secretarial: a evolução das funções do profissional de secretariado e a efetividade da inteligência emocional nos processos de trabalho. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo – RS, p. 36-51, n. 8, 2012. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3024/2030>. Acesso em: 01 out. 2020.

BRUNS, G. B. **Afinal, o que é gestão ambiental?** Ambiente Brasil, 2009. Disponível em: <http://www.ambientebrasil.com.br>. Acesso em: 03 out. 2020

CAMPOS, L. M. S.; MELO, D. A. Indicadores de desempenho dos Sistemas de Gestão Ambiental (SGA): **uma pesquisa teórica**. São Paulo, set./dez. 2008. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132008000300010&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132008000300010&lng=pt&tlng=pt). Acesso em: 03 out. 2020.

CARTILHA FIESP-CIESP . **Indicadores de desempenho ambiental da indústria**. Disponível em: [http://www.fiesp.com.br/download/publicacoes/meio\\_ambiente/cartilhaindicambiental](http://www.fiesp.com.br/download/publicacoes/meio_ambiente/cartilhaindicambiental), 2004 &gt; Acesso em: 01 out. 2020

CASTELO, M. J. **A Formação acadêmica e a atuação profissional do Secretário Executivo**. Londrina-PR, jun. 2007 Disponível em: [http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos\\_trab\\_cientificos\\_a\\_formacao\\_academica\\_e\\_a\\_atuacao\\_profissional\\_do\\_secretario\\_executivo\\_completa.pdf](http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trab_cientificos_a_formacao_academica_e_a_atuacao_profissional_do_secretario_executivo_completa.pdf). Acesso em: 20 set. 2020.

CASTRO, N. **A questão ambiental: o que todo empresário precisa saber**. Brasília: SEBRAE, 1996.

COBRA, M. **Administração de marketing**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 414 p. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/347551731/COBRA-Administracao-de-Marketing-No-Brasil>. Acesso em: 10 out. 2020

CORAZZA, R. I. Organizações - Gestão Ambiental e Mudança da Estrutura Organizacional. **Revista de Administração em empresas** (RAE-eletrônica), v.2, n. 2. São Paulo, 2003. Disponível em: <http://www.rae.com.br/electronica>. Acesso em 02 out. 2020.

CURY, C R J. Gestão democrática da educação: exigências e desafios. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**. 2a Ed, São Bernardo do Campo – SP ,v.8, 2002. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/rbpae/search/search?simpleQuery=Gest%C3%A3o+democr%C3%A1tica+da+educa%C3%A7%C3%A3o%3A+exig%C3%Aancias+e+desafios&searchField=title>. Acesso em: 02 out. 2020

DIAS, R. Marketing Ambiental: **Ética, responsabilidade social e competitividade nos negócios**. São Paulo: Atlas, 2007

DROPA, M. F.; et.al. **A importância da utilização da ferramenta PDCA relacionado a aplicação de uma ferramenta de Gestão Ambiental Empresarial.** Out. 2010. Disponível em: [http://www.5eetcg.uepg.br/Anais/artigospdf/50024\\_vf1.pdf](http://www.5eetcg.uepg.br/Anais/artigospdf/50024_vf1.pdf). Acesso em: 08 out. 2020

EPELBAUM, M. **A Influência da Gestão Ambiental na Competitividade e no Sucesso Empresarial.** São Paulo, 2004. 190p

FERREIRA, F. D. A atuação do secretário executivo no setor público: **o caso da Universidade Federal do Ceará.** Fortaleza – CE, 2011 . Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010\\_dis\\_FDFerreira.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2791/1/2010_dis_FDFerreira.pdf). Acesso em: 25 set. 2020

FERREIRA, A. C. S.. Contabilidade Ambiental: **uma informação para o Desenvolvimento sustentável.** São Paulo: Atlas, 2003.

GARCIA, E.; D'ELIA, M.E.S. **Secretária Executiva.** São Paulo: IOB- Thomson, 2005, p.21-23

GASI, T. M. T; FERREIRA, E. **Modelos e ferramentas de gestão ambiental: desafios e perspectivas para as organizações.** São Paulo: Ed. Senac, 2006. p. 41-84.

GARVONSKY, I. Gestão estratégica de operações sustentáveis: **levantamento das empresas brasileiras certificadas na norma NBR ISO 14001.** Tese de mestrado, UNISINOS, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODECKE, M. V.; et al. O consumismo e a geração de resíduos sólidos urbanos no Brasil. **Revista Elet. em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental,** Rio Grande do Sul, v.8, n.8, p.1700-1712, set./dez. 2012. Disponível em: <http://web-resol.org/textos/6380-33840-2-pb-2.pdf>. Acesso em: 09 out. 2020.

GONZAGA, C.A.M. Marketing verde de produtos florestais: teoria e prática. **Revista Floresta,** Curitiba, PR, v.35, n.2, maio/ago. 2005. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/floresta/article/view/4623/3579>. Acesso em: 10 out. 2020

GOULART, C. G.; et.al. **Secretariado e sustentabilidade:** boas práticas ecologicamente corretas, visando à redução de custos da gestão secretarial. Cachoeirinha – RS, nov.2014. Disponível em: <http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/717> . Acesso em: 29 set.2020.

GUIMARÃES, M. E. **O Livro azul da secretária.** São Paulo: Érica, 1995,p.400-415.

GRAVINA, M.G.P. O Processo de Certificação ISO 14001. Estudo de Caso: **A Usina Siderúrgica da Arcelormittal.** em Juiz de Fora– MG. Juiz de Fora – MG, 2008.

Disponível em: <https://www.ufjf.br/analiseambiental/files/2009/11/Michele-das-Gra%25C3%25A7as-Pacheco-Gravina.pdf>. Acesso em: 10 out. 2020

GREENPEACE. **O que é Produção Limpa**. Outubro de 1997. Disponível Em: <[http://www.greenpeace.org.br/toxicos/pdf/producao\\_limpa.doc](http://www.greenpeace.org.br/toxicos/pdf/producao_limpa.doc). Acesso em: 04 out. 2020

GRUMMT FILHO, A.; WATZLAWICK, L. F. Importância da certificação de um SGA-ISO 14001 para empresas. **Revista Eletrônica Latu Sensu – UNICENTRO**. Ed. 6 2008. Disponível em: <https://www.usp.br/bibliografia/periodico.php?cod=37&s=grosa>. Acesso em: 03 out. 2020.

KRAEMER, M. E. P. **A Contabilidade e sua responsabilidade social e ambiental**. **Pensar Contábil**, v. 6, n. 23, p. 37-43, 2004

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LAS CASAS, A. L. **Marketing: conceitos, exercícios, casos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LASTA, A.; SILVA, A. O Secretariado Executivo e a função de gestão. **Revista secretariado executivo em revista**, Passo Fundo -RS, v.3, Jun. 2011. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1761>. Acesso em: 03 out. 2020

LIMA, J; LIRA, T. A implantação de um sistema de gestão ambiental, baseado na NBR ISO 14001:2004 -**um estudo de caso de uma empresa prestadora de serviços do pólocloroquímico de Alagoas**.II Congresso de Pesquisa e Inovação da Rede Norte Nordeste de Educação Tecnológica: João Pessoa, 2007. Disponível em: [http://www.redenet.edu.br/publicacoes/arquivos/20080922\\_093447\\_MEIO-004.pdf](http://www.redenet.edu.br/publicacoes/arquivos/20080922_093447_MEIO-004.pdf). Acesso em: 02 out. 2020.

LORENZETTI, D. H.; et.al. Estratégia empresarial sustentabilidade: um modelo integrador. **Revista da Pós-graduação: Administração**, Osasco, v. 2, n. 3, p. 33-57, 2008. Disponível em: <https://saintpaul.com.br/editora/>. Acesso em: 09 out. 2020.

MARTINS, C. B.; et.al. A formação do profissional em secretariado executivo no mercado de trabalho globalizado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, 2010, v.1,n.1, p.69-89. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4>. Acesso em: 10 out. 2020

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAZZAROTTO, Â. S.; BERTÉ, R. **Gestão ambiental no Mercado empresarial**. São Paulo: Intersaberes, 2013. 198 p.

MEDERAIROS, M. S. B.; et.al. Gestão Ambiental e Sustentabilidade: Um Estudo de Caso na Agência do Banco do Brasil de Alagoa Nova/PB. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**, Santa Maria - RS, v.19, n.3, p.256-273, set/dez. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reget/article/viewFile/18864/pdf>. Acesso em: 23 set. 2020.

MICHEL, M. Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: **um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. São Paulo: Atlas, 2005.

MOREIRA, M. S. **Estratégia e implantação de sistema de gestão ambiental modelo ISO 14000**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2001.

MORI, J. S.; et.al. Os benefícios da Gestão Ambiental como ferramenta de competitividade pelas organizações. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, São Paulo, V.7, n.2, mai/ago. 2015. Disponível em: <https://www.periodicos.unir.br/index.php/rara/article/view/1228/1457>. Acesso em: 03 out. 2020

MOTA, S. Mecanismos de mercado na política ambiental brasileira. **Perspectivas da Economia Brasileira**. Rio de Janeiro: 1992, IPEA.

MOTTA, Paulo Roberto. Gestão Contemporânea: **a ciência e a arte de ser dirigente**. Rio de Janeiro: Record, 1997. 256 p.

MOURA, L. A. A.. **Proposta de Implantação de um Sistema de Gestão Ambiental no Laboratório de Rejeitos Radioativos do IPEN-SP**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências na área de Tecnologia Nuclear: aplicações)-IPEN/USP, São Paulo, 2008.

MOUSINHO, P. **Meio ambiente no século 21**. Rio de Janeiro: Sextante, 2003, 367 p.

MMA; MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Gestão dos recursos naturais: subsídios à elaboração da Agenda 21 brasileira**. Brasília, 2000.

NAKAGAWA, M. **3Rs para Pequenas e Médias Empresas**. São Paulo, 2015. Disponível em: [http://www.liderare.com.br/downloads/ME\\_3Rs.pdf](http://www.liderare.com.br/downloads/ME_3Rs.pdf). Acesso 09 out. 2020

NASCIMENTO, M. S.; MORAIS, L. S. Norma ISO e a Importância da Norma 14001 na Atualidade. **Revista científica semana acadêmica**, Fortaleza – CE, Nov./ Dez. 2013. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/norma-iso-e-importancia-da-norma-14001-na-atualidade>. Acesso em: 08 out. 2020

NATALENSE, M. L. C. **Secretária executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1995.

NATALENSE, M. L. C. **A secretária do futuro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. 104 p.

NEIVA, E. G. & D'ELIA, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado**. IOB, São Paulo, 2009.

NOGUEIRA, R. M. C. D.P. A.; OLIVEIRA, J. S. F. Profissionalismo e Secretariado: História de consolidação da Profissão. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v.4, n.2, p 01-24, jul./dez. 2013. Disponível em:

<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/209> . Acesso em: 28 set. 2020

NBR ISO 14001 – **Sistemas da gestão ambiental: requisitos com orientação para uso**. Rio de Janeiro: ABNT, 2004

OLIVEIRA, M.F. **METODOLOGIA CIENTÍFICA: um manual para a realização de pesquisas em administração**. Goiás, 2011, 72 p. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual\\_de\\_metodologia\\_cientifica - Prof\\_Maxwell.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf). Acesso em: 06 out. 2020

OLIVEIRA, O. J.; SERRA, J. R. Benefícios e dificuldades da gestão ambiental com base na ISO 14001 em empresas industriais de São Paulo. **Revista Produção**, Bauru – SP, v. 20, n. 3, jul./set. 2010, p. 429-438. Disponível em: [https://www.scielo.br/pdf/prod/v20n3/aop\\_T6\\_0009\\_0078.pdf](https://www.scielo.br/pdf/prod/v20n3/aop_T6_0009_0078.pdf). Acesso em: 04 out. 2020.

PEDROSO, R. K. **Por secretárias que se importam com sustentabilidade**. 2013. Disponível em: <http://www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/a-sustentabilidade-eas-secretarias>. Acesso em: 10 out. 2020

PEREIRA, F.R.; et.al. **Marketing Ambiental: Uma Ferramenta Empresarial Estratégica**. São Paulo, 2014. Disponível em: <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2014/downloads/2014/Marketing%20Ambiental%20Uma%20Ferramenta%20Empresarial%20Estrat%C3%A9gica.pdf>. Acesso em: 10 out. 2020

PINÕL, S. T.; CASSIANO, R. M.. **Secretariado Executivo: Expansão do Curso e Perfil dos Alunos em Rondonópolis-MT**. Florianópolis – SC, Dezembro.2004. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35813/Susana%20Taul%C3%A9%20Pi%C3%B1ol%20-%20Secretariado%20Expans%C3%A3o%20e%20Perfil.pdf?sequence=4&isAllowed=y> . Acesso em: 28 set. 2020.

PINTO, D.L. O Papel do Profissional de Secretariado Executivo na Gestão Sustentável. **Repositório universidade federal do Ceará**. Fortaleza – CE, 2017. Disponível em: [http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34913/1/2017\\_tcc\\_dlpinto.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/34913/1/2017_tcc_dlpinto.pdf). Acesso em: 10 out. 2020

PORTELA, K. C. A.; SCHUMACHER, A. J. **Gestão Secretarial: o desafio da visão holística**. Cuiabá: Adeptus, 2009.

QUINTELA, E. J. A. M.; TORMO, E.; BERENGUER, F. Desenvolvimento Sustentável Passado o Século XX: **Estabelecimento de Parâmetros de aplicação**. Faculdade de Bellas-Artes de San Carlos, Junho de 2015, p 191.

RAMOS, M. A. N.; BAPTISTA D. M. T. O Novo Perfil da Secretária Executiva. **Revista PIBIC**, v. 1, n. 1, p. 155-168, 2004. Disponível em: <http://www.unifieo.br/files/pdf/0232tsemr.pdf>. Acesso em: 10 out.2020  
Acesso em 23 de abril de 2015

RAMOS, P.; RAMOS, M. M.; BUSNELLO, S. J. **Manual prático de metodologia da pesquisa: artigo, resenha, monografia, dissertação e tese**. Blumenau: Acadêmica, 2003.

REICH, R. . **O trabalho das nações**. Educator, São Paulo,2004.

RODRIGUES, M. T. Mais do que gerir, educar: **um olhar sobre as práticas da gestão como práticas pedagógicas** – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 4.ed. Petrópolis: Vozes, 1980. Disponível em: <http://www.marcoareliosc.com.br/21RUDIO.pdf> .  
Acesso em 06 out. 2020

SÁLA, J. S. **Guia de fontes de informação para secretários executivos**. Brasília – DF, 2008. Disponível em:  
[http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos\\_trabalhos\\_guia\\_secretariado\\_janeide.pdf](http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_guia_secretariado_janeide.pdf).  
Acesso em: 01 out. 2020

SANTOS, R.C. **O profissional de secretariado e suas várias vertentes: uma abordagem sobre as competências na elaboração de projetos sustentáveis no ambiente de trabalho**. Fenassec, 2015. Disponível em:  
[http://fenassec.com.br/semisssec2015\\_artigos/o-profissional-de-secretariado-e-suas-varias-vertentes.pdf](http://fenassec.com.br/semisssec2015_artigos/o-profissional-de-secretariado-e-suas-varias-vertentes.pdf). Acesso em: 10 out. 2020

SEBRAE: **Curso Básico de Gestão Ambiental**. Brasília. SEBRAE, 2004

SEIFFERT, M. E. B. **ISO 14001 sistemas de gestão ambiental: implantação objetiva e econômica**. 4º ed. São Paulo: Atlas, 2011

SELLTIZ, C.; et.al. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SILVA, V. C. O.; FERREIRA, R. L..Sistema de gestão ambiental: utilização do PDCA para redução de custos e melhoria contínua nas organizações. **Revista caderno meio ambiente e sustentabilidade**, Minas Gerais, v.13, n. 7, 2018. Disponível em: <https://www.uninter.com/cadernosuninter/index.php/meioAmbiente/article/view/705/906>. Acesso em: 08 out. 2020.

SILVEIRA, M. P; ALVES, J.N; FLAVIANO.V. Os Desafios da Implantação de um sistema de Gestão ambiental: **Estudo de caso em uma indústria de laticínios**. Florianópolis – SC, v. 02, n.02, p, 88 – 106, out.2013/ Março.2014. Disponível em :[http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao\\_ambiental/article/view/1678/1241](http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao_ambiental/article/view/1678/1241). Acesso em: 01 out. 2010

SOARES, F.H.; França, S. L. B (2013). **Competências para a sustentabilidade: uma contribuição para o desenvolvimento de pessoas no tema em questão**. 9º. Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Rio de Janeiro, 2013.

SOUZA, J. A. **Aplicação de ferramentas de Gestão Ambiental em empresas do arranjo produtivo local de confecções do Agreste Pernambucano (APLCAPE)**. Attenarepositório digital, Caruaru – PE, fev. 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/15496>. Acesso em: 04 out. 2020

TODOROV, M.C.A.; KNISS, C.T.; CHAVES, M.S. As Competências do Profissional de Secretariado na Implantação de Projetos Sustentáveis. **Revista Gestao sec**. São Paulo, v. 4, n. 3, p 189-209, dez. 2013. Disponível em: [https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/275/pdf\\_51](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/275/pdf_51). Acesso em: 10 out. 2020

UNIDO – **United Nations Industrial DevelopmentOrganizacion**. Disponível em: [http:// www.unido.org](http://www.unido.org). Acesso em: 04 out. 2020

VALLE, C. E. **Qualidade Ambiental: ISO 14000**. São Paulo, Senac, 2006.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000. Disponível em: [https://www.academia.edu/34947983/Vergara\\_sylvia\\_constant\\_projetos\\_e\\_relatorios\\_de\\_pesquisa\\_em\\_administracao\\_150205113714\\_conversion\\_gate](https://www.academia.edu/34947983/Vergara_sylvia_constant_projetos_e_relatorios_de_pesquisa_em_administracao_150205113714_conversion_gate). Acesso em: 06 out. 2020

ZANATTA, P. Gestão ambiental e o desenvolvimento sustentável. **Revista Gestão e sustentabilidade ambiental**, Florianópolis – SC, v.6, n.3, p. 296-312, out./dez. 2017. Disponível em: [http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao\\_ambiental/article/view/5567](http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/gestao_ambiental/article/view/5567). Acesso em: 29 de set. 2020.