

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
IFPB - CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS CURSO
SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

GERCICA DE SOUSA ALVES

ANÁLISE DO AMBIENTE DE TRABALHO SOB A ÓTICA DA SAÚDE E
SEGURANÇA NO TRABALHO EM UM POSTO DE COMBUTÍVEL

JOÃO PESSOA- PB

2015

GERCICA DE SOUSA ALVES

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**



Relatório Final do Estágio Obrigatório/Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, Curso Superior de Bacharelado em Administração, como parte das atividades para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

JOÃO PESSOA- PB

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

S474a

Alves, Gercica de Sousa.

Análise do ambiente de trabalho sob a ótica da saúde e
segurança no trabalho em um posto de combustível /
Gercica de Sousa Alves. – 2015.

64 f.: il.

TCC (Bacharel em Administração) – Instituto Federal
de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB /
Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2015.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Maria da Paz Medeiros
Fernandes.

1. Posto de combustível. 2. Saúde e segurança no
trabalho. 3. Meio ambiente. 4. Alves, Gercica de Sousa. I.
Título.

CDU 005.96

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**ANÁLISE DO AMBIENTE DE TRABALHO SOB A ÓTICA DA SAÚDE E
SEGURANÇA NO TRABALHO EM UM POSTO DE COMBUTÍVEL**

Gercica de Sousa Alves

Relatório aprovado em 13 de Janeiro de 2015

Prof. Dr. Maria da Paz Medeiros Fernandes
Orientador

Prof. Marcio Carvalho da Silva
Examinador

~~Prof. Dr. Elaine Cristina Batista de Oliveira~~
Examinador

A Deus, o que seria de mim sem a fé que tenho nele, aos meus pais, pelo amor, incentivo e amor incondicional e a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada!

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente a Deus, por ter me possibilitado a vida para estudar e chegar a este patamar tão importante, sempre iluminando meu caminho e minhas escolhas com coragem, determinação e competência.

Aos meus pais, Maria Rita de Sousa e Geraldo Alves de Farias que continuamente estiveram presentes em minha formação, me apoiando em minhas decisões, me repreendendo quando necessário, ensinando o melhor caminho a se seguir.

Aos meus irmãos, Gildeon de Sousa Alves e George de Sousa Alves, pelo companheirismo, sugestões e pelas aventuras que vivemos juntos até hoje.

Agradeço as minhas amigas e colegas de curso, Kaline Lucena e Larissa Lucena que me incentivaram e me ajudaram durante todo o curso de Administração e na minha formação pessoal, com elas essa etapa foi mais leve e alegre.

A empresa da realização do estágio, Posto Maringá, por ter me aceitado e permitido o compartilhamento de conhecimentos e práticas de gestão que muito contribuíram e contribuirão para a minha vida profissional.

Aos meus professores, que sempre buscaram passar o conhecimento, dicas e aprendizados para que eu pudesse me tornar uma profissional brilhante e com competências para ser inserida em um mercado de trabalho tão competitivo.

A minha orientadora, Prof^a. Maria da Paz, que sempre com paciência e dedicação, disponibilizou seu tempo para me ajudar nessa jornada tão importante que é a do TCC. Dicas, ensinamentos, correções; sempre pontuais, que possibilitaram meu êxito diário.

Por fim e não menos importante, o IFPB, por ter me recebido como aluna sempre de braços abertos, disponibilizando todas as fontes possíveis para a minha formação e o meu desenvolvimento profissional.

RESUMO

A segurança, a saúde e o cuidado com o meio ambiente torna-se cada vez mais primordial, levando as organizações, sejam elas privadas ou públicas a obter conhecimentos mínimos em segurança e sua relação com o meio ambiente. O ambiente dos postos de combustíveis propicia aos trabalhadores frentistas inúmeros riscos e agravos à saúde, os quais devem ser considerados ofensivos ao processo saúde-doença do profissional exposto. Para minimizar essa exposição, as organizações precisam adotar políticas de segurança a saúde, normas e procedimentos que sejam constantemente aplicados e disseminados a todos os seus funcionários. Sabendo da importância da segurança e da relação com o meio ambiente, o presente trabalho teve como objetivo estudar as condições de saúde e segurança do trabalhador (SST) e a relação com o meio ambiente em um posto de combustível. Para alcançar os objetivos propostos, o estudo foi de natureza aplicada com abordagem quali-quantitativa, quanto aos objetivos foi descritiva e os procedimentos técnicos utilizados na pesquisa tiveram por base a pesquisa bibliográfica e de campo. O universo de estudo foi composto pelos funcionários do posto de da cidade de Pombal – PB, sendo a amostra composta por 08 funcionários. A coleta dos dados foi realizada com aplicação de questionários, construídos com a utilização da escala Likert, para a análise e tratamento dos dados, utilizou-se estatística descritiva. Como resultado, encontrou-se que as condições de saúde e segurança no trabalho na organização pesquisada, não está de acordo com os padrões exigidos pela legislação. No aspecto da segurança em recursos humanos há uma carência de treinamentos e orientações para os funcionários, já no quesito da segurança dos equipamentos, nota-se a falta de um controle mais eficaz dos equipamentos da instituição. E por fim, ficou claro que os respondentes não possuem uma opinião conclusiva sobre possíveis melhorias para suas atividades e para o ambiente de trabalho, deixando-os bastante vulnerável.

Palavras Chave: Posto de Combustível; Saúde e Segurança; Meio Ambiente.

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A- Questionário aplicado ao gesto e aos colaboradores	62
----------------------------------------------------------------	----

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagens

Imagem 1 – Estacionamento do Posto	12
Imagem 2 – Espaço para abastecimento	13
Imagem 3 – Escritório do Posto	13
Imagem 4 – Frota de caminhões da Transportadora Maringá	17
Imagem 5 – Disposição de extintor na empresa	54
Imagem 6- Frentista abastecendo	55

Figuras

Figura 1 - Organograma Geral da Organização	14
Figura 2 - Fluxograma descritivo da Atividade A	27
Figura 3 - Fluxograma descritivo da Atividade B	28

Quadros

Quadro 1: Sugestões de Melhorias	57
----------------------------------	----

Gráficos

Gráfico 1 – Percepção	51
Gráfico 2 – Ação	52

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização	11
1.2 Histórico da Empresa	11
1.3 Organograma geral da organização	14
1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado	15
1.5 Descrição da Concorrência	16
1.6 Organização e Principais Fornecedores	17
1.7 Relacionamento Organizações-Clientes	18
1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões	19
1.8.1 Área de Recursos Humanos	20
1.8.2 Área de Marketing	21
1.8.3 Área de Finanças	22
1.8.4 Área de Produção	22
1.8.5 Área de Materiais e Patrimônios	23
1.8.6 Área de Sistemas de Informação	23

CAPÍTULO II – A Área de Realização do Estágio

2.1 Aspectos Estratégicos da Organização	26
2.2 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades	26
2.2.1 Atividade A – Preparo da folha de ponto dos funcionários	27
2.2.2 Atividade B – Cópia e Recolhimento do Documento	28
2.3 Relacionamento da área de estágio com outras áreas da empresa	28

CAPÍTULO III – Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio	31
----------------------------------------------------------	-----------

3.2 Problema de Estudo	31
3.3 Característica do Problema de Estudo	31
CAPÍTULO IV – Proposta de Trabalho	
4.1 Objetivos	34
4.1.1 Objetivo Geral	34
4.1.2 Objetivos Específicos	34
4.2 Justificativa	34
CAPÍTULO V – Desenvolvimento do Trabalho	
5.1 Postos de Combustíveis	37
5.2 Gestão ambiental	38
5.3 Problemas sócio-ambientais e sociais da produção de biocombustíveis	41
5.4 Saúde e Segurança no Trabalho	43
5.5 Sistema de Gestão Integrado (SIG)	45
5.6 Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	48
5.7 Aspectos Metodológicos	50
5.8 Análise de Dados e Interpretação de Resultados	50
5.8.1 Quanto a Percepção	51
5.8.2 Quanto a Ação	52
5.9 Aspectos Conclusivos	56
Referências	58
Apêndice	62

CAPÍTULO I

A Organização

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Gercica de Sousa Alves, inscrita no Curso Superior de Bacharelado em Administração sob a matrícula nº 20102460307 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba - IFPB, Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório na organização GEORGE DE SOUSA ALVES (Posto Maringá), inscrita no CNPJ sob o número 07844961/0001-21, com sede no endereço Rodovia BR 230, Km 404, Zona Rural, Pombal-PB. A sua atividade fim é comércio varejista de combustíveis: gasolina, diesel e lubrificantes e, tem como responsável o senhor George de Sousa Alves, sendo representado pelo senhor Raimundo Ferreira de Sousa.

1.2 Histórico da Empresa

O Posto Maringá foi fundado em 1998 pelos irmãos, Francisco Ferreira Calado e José Ferreira de Sousa como microempresa individual no nome de Francisco Ferreira Calado.

Em 2002 a empresa acarretou problemas de ordem financeira junto à receita federal. Não sendo sanado o problema e ficando impossível prosseguir com o negócio, os sócios decidiram transferir a empresa para a também irmã, Francisca Ferreira de Sousa. Mesmo com a empresa em nome de Francisca Ferreira de Sousa, quem continuava na administração eram os sócios irmãos, que por mais uma vez não conseguiram manter a empresa por motivos de ordem financeira, e por incapacidade administrativa a empresa não gerava mais lucros.

Em 2005 em meio a tantos problemas, os irmãos decidiram vender a empresa. A compra foi efetuada por George de Sousa Alves, razão social atual.

Nos 08 (oito) primeiros meses da administração atual a empresa estava passando por uma reestruturação, a qual se realizou uma reforma na estrutura física do posto e contratação e treinamento de funcionários, não apresentando lucros nesse período. Após esse período de reestruturação a empresa começou a apresentar um lucro de 05(cinco) mil reais, daí a margem de lucro foi crescendo gradativamente de acordo com as vendas e hoje a retirada já é de 25(vinte e cinco) mil reais.

Após sete anos da atual gestão a Receita Federal transferiu o débito de Francisco Ferreira Calado para George de Sousa Alves, alegando sucessão. Sem alternativa a empresa quita hoje a dívida.

Atualmente a empresa funciona 24hs por dia, sob a nova gerência, onde o ambiente dispõe de um espaço amplo para abastecimento e estacionamento de veículos, um escritório climatizado para a gerência e recepção de clientes. Exibido nas imagens abaixo.

Imagem 1- Estacionamento do Posto



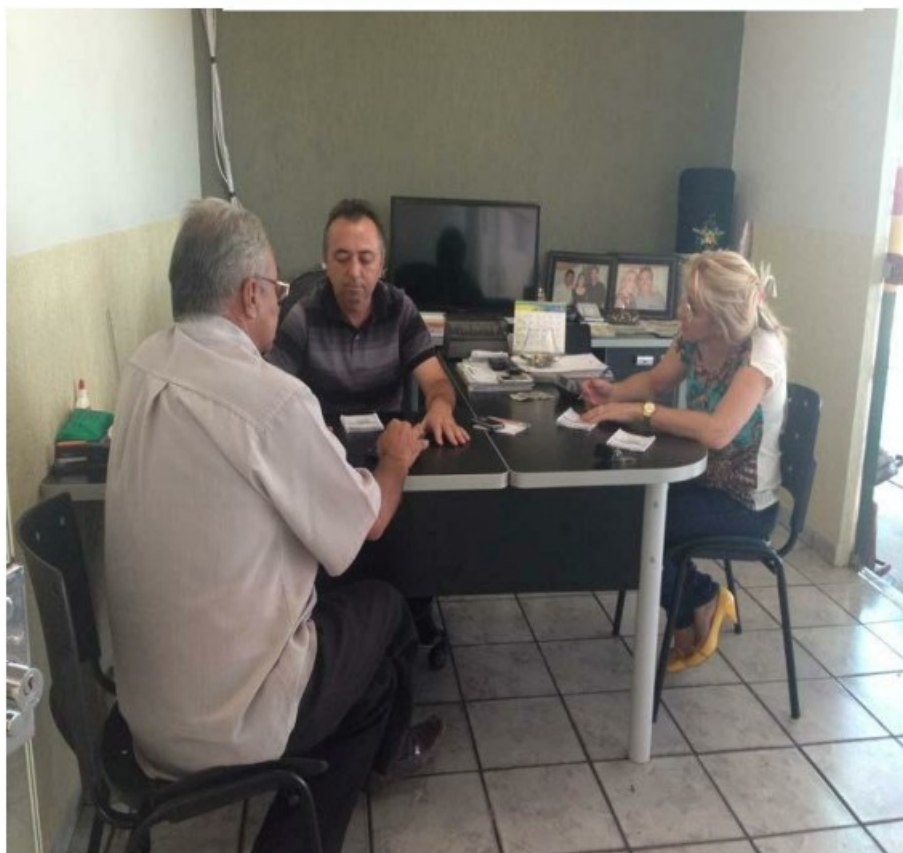
Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Imagem 2 – Espaço para abastecimento



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Imagem 3 – Escritório do Posto



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

1.3 Organograma Geral da Organização

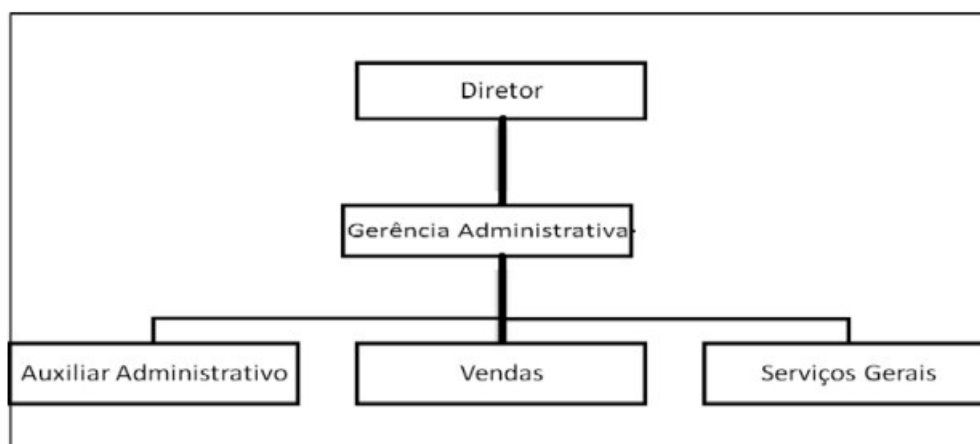
O organograma é uma espécie de diagrama usado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa, ou simplesmente a distribuição dos setores, unidades funcionais e cargos e a comunicação entre eles. Oliveira (2010, p. 101) define organograma como “a representação gráfica de determinados aspectos da estrutura organizacional”.

Segundo Oliveira (2010), existe alguns tipos de organogramas, os mais conhecidos são vertical, radial, horizontal, funcional e matricial. O organograma vertical (também chamado de clássico) é mais usado para representar claramente a hierarquia na empresa. O organograma circular (ou radial) é exatamente o contrário, usado quando se quer ressaltar o trabalho em grupo, não há a preocupação em representar a hierarquia.

O organograma horizontal também é criado com base na hierarquia da empresa, mas tem essa característica amenizada pelo fato dessa relação ser representada horizontalmente, ou seja, o cargo mais baixo na hierarquia não está numa posição abaixo dos outros (o que pode ser interpretado como discriminação, ou que ele tem menos importância), mas ao lado.

O organograma funcional é parecido com o organograma vertical, mas ele representa não as relações hierárquicas, e sim as relações funcionais da organização e por último o organograma matricial é usado para representar a estrutura das organizações que não apresentam uma definição clara das unidades funcionais, mas grupos de trabalhos por projetos que podem ser temporários (estrutura informal). A figura 1 abaixo detalha o organograma da empresa objeto de estudo.

Figura 1 – Organograma Geral da Organização



Fonte: Pesquisa direta, 2014.

1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

O conjunto de pessoas que praticam alguma atividade produtiva ou população economicamente ativa está distribuído nos três setores da economia, esses são: setor primário, setor secundário e setor terciário. O setor primário está relacionado à produção através da exploração de recursos da natureza. Podemos citar como exemplos de atividades econômicas do setor primário a agricultura, mineração, pesca, caça, pecuária e extrativismo vegetal. Sendo o setor primário responsável por fornecer a matéria-prima para a indústria de transformação.

O Setor secundário atua no sistema industrial, enquadrando a produção de máquinas e equipamentos, produção de bens de consumo, construção civil e geração de energia. Nesse caso o setor em questão atua no processamento da produção do setor primário, além de promover a distribuição dos produtos em forma de atacado. Por último, o terceiro setor é formado pela prestação de serviços e comercialização de produtos.

O Posto Maringá está inserido no setor terciário da economia, ou seja, no setor de comercialização de produtos. A empresa tem como finalidade a venda de combustíveis: gasolina, diesel e lubrificantes.

Compete, também, a empresa atividades complementares como a limpeza de vidro de veículos, compressão de ar nos pneus, venda de cigarros e recarga de celulares. A empresa conta ainda com uma churrascaria no local, sendo que a mesma é alugada a uma terceira pessoa que não está relacionada com a administração da empresa.

Segundo Kotler e Keller (2006), segmento de mercado é um grande grupo de consumidores que tem em comum as mesmas preferências. A segmentação de mercado é o primeiro passo para uma oferta de mercado flexível, pois, ao identificar os segmentos existentes, a organização poderá direcionar esforços para o atendimento das necessidades específicas a cada grupo. O Posto Maringá não pratica segmentação de mercado, pois está orientada para o marketing de massa, que na visão de Kotler e Keller (2006) é a produção, distribuição e promoção em massa de um produto para todos os compradores.

O público alvo do Posto Maringá são as micro empresas locais que abastecem sua frota no posto, a prefeitura local que também abastece sua frota de veículos no posto, donos de automóveis, motocicletas, caminhoneiros da cidade, e a frota de caminhões e demais veículos que entram e saem da cidade, pois o posto está localizado a saída da cidade que faz divisa com Patos-PB. Segmentar um mercado é poder focar em um só público para que através de um produto ou serviço possam ser atendidas suas necessidades e expectativas.

1.5 Descrição da Concorrência

Concorrência é a disputa entre produtores de um bem ou serviço que contenham as mesmas características com o objetivo de conquistar a maior parcela do mercado.

Segundo Kotler e Keller (2006), existem quatro tipos de concorrência: a concorrência de marcas, em que uma determinada empresa considera como concorrentes outras empresas que forneçam produtos e serviços similares ao mesmo público-alvo, com preços semelhantes; a concorrência setorial, praticada quando uma empresa encara como concorrentes todas as empresas fabricantes do mesmo tipo de produto; a concorrência de forma, na qual uma empresa enxerga como concorrentes as empresas que ofertam produtos que executam o mesmo fim dos bens que produzem, ainda que não sejam iguais; e por último, a concorrência genérica, cuja empresa considera como concorrentes as empresas que competem pelo dinheiro dos mesmos consumidores.

O Posto Maringá considera como seus concorrentes diretos, outros postos da urbe que oferecem o mesmo tipo de produtos, ou seja, combustíveis. Na cidade existem outros 05(cinco) posto de combustíveis, sendo que o Posto Maringá enfrenta concorrência direta com apenas 01(um), por obterem preços semelhantes.

O Posto Maringá leva vantagem pelo fato do gerente ser dono de uma Transportadora de combustíveis (que também leva o nome da organização, Maringá) e assim negociar com o diretor do posto melhores preços no transporte, fazendo com que a empresa consiga reduzir os custos e baixar o valor do combustível, o que por sua vez atrai uma maior clientela que o concorrente. A localização da empresa é mais um fator que o faz sair na frente da concorrência, por está localizado na BR 230 o posto consegue abastecer maior parte da frota de automóveis que atravessa a cidade, se tornando assim um dos principais distribuidores de combustíveis da cidade.

Imagem 4 – Frota de Caminhões da Transportadora Maringá



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

1.6 Organização e Principais Fornecedores

Chiavenato (2011) considera fornecedores os provedores de todos os tipos de recursos de que uma organização necessita para trabalhar, tais como recursos materiais, financeiros, tecnológicos, dentre outros.

A empresa tem como principais fornecedores: Petrovia, Federal e Ale. Na Petrovia o pedido é feito por telefone e nota, o pagamento é realizado por meio de boleto bancário com limite de 150 mil reais, com prazo de pagamentos de dez dias e sem atrasos e negociações a parte. A federal e a Ale, ambas com características semelhantes, tem pedido por meio de nota, pagamentos via boleto e limite de compra de 70 mil com prazo de apenas 07 (sete) dias para pagamento. Outros fornecedores da empresa são: Alfa Distribuidora, Gagliarde, João Batista de Lima Filtros e Parelhas, as formas de negociação variam de acordo com cada fornecedor.

O único fornecedor que há ocorrência de problemas com a empresa é a Companhia Ale, o excesso de burocracia no sistema de crédito da companhia e demora na identificação do pagamento ocasionam demora na liberação do pedido.

A empresa se diz satisfeita com os demais fornecedores e o tipo de fornecimento, pois seus fornecedores cumprem com as normas de regulamento, carregamento, pontualidade e mantém o padrão de qualidade.

1.7 Relacionamento organização-clientes

Clientes, usuários ou consumidores são os prestadores de serviços das saídas da organização (CHIAVENATO, 2011).

Na visão de Marques (1997, apud LABADESSA et. al., 2011), existem seis tipos de clientes: externo, pessoal, da concorrência, interno, fiel e o novo cliente. O cliente externo compra os produtos e se utiliza dos serviços oferecidos pela organização, porém, não faz parte da sua estrutura administrativa nem está envolvido no processo produtivo. Os clientes pessoais são os familiares dos membros que compõem a organização, as pessoas com as quais os trabalhadores convivem diariamente.

De certa forma, os momentos compartilhados fora da empresa, influenciam o desempenho no ambiente de trabalho. Os clientes que a organização não consegue atrair são conquistados pela concorrência, seduzidos por produtos de alta qualidade, atendimento personalizado, melhores formas de pagamento, dentre outros diferenciais.

O cliente interno trabalha ou presta serviços na empresa, e o cliente fiel está ligado à empresa por um laço de lealdade quase indissolúvel. Por fim, o cliente novo decide adquirir produtos ou serviços de determinada empresa porque algo em relação à mesma lhe chamou atenção, como por exemplo, o depoimento positivo de um cliente fiel.

A empresa tem uma boa relação com seus clientes, visto que está localizada em uma cidade pequena e a maioria dos clientes são amigos, conhecidos, facilitando assim o contato e tornando a relação mais próxima entre empresa e clientes. Os clientes são atendidos diretamente pelos funcionários (frentistas), o gerente encontra-se sempre a disposição no local para resolver qualquer problema.

Os conflitos mais comuns estão relacionados à forma de pagamento, pois a empresa conta com as seguintes opções: dinheiro, cartão de crédito e débito, cheque e nota assinada pelo cliente (apenas quando o cliente é conhecido e fidelizado).

Quando um novo cliente que não é conhecido da empresa deseja abastecer na nota ou no cheque, os frentistas devem solicitar autorização do gerente, fato esse que alguns clientes não gostam e acaba ocasionando um conflito. Na ocorrência de conflitos o gerente é

acionado a dialogar com o cliente e tentar solucionar o problema de maneira positiva para ambos.

Como forma de solucionar definitivamente problemas relacionados a crédito, o gestor ver como possibilidade futura a retirada de vendas na nota e a criação de emissão de duplicatas com o prazo de 30 dias e permanecer com as vendas no cartão e a vista, o que acarretaria o fim de problemas com clientes inadimplentes.

1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

Segundo Chiavenato (2011), a estrutura organizacional é a interligação entre órgãos e tarefas dentro da empresa.

O Posto Maringá, por ter um porte ainda pequeno, possui uma estrutura administrativa bastante simples. Sua estrutura é formada por um (01) diretor, que também realiza a função de consultor.

Além disso, há também um (01) gerente: que é responsável pela execução de procedimentos, a tomada de decisões, a comunicação com o pessoal, serviço ao cliente e relações humanas.

Um auxiliar administrativo, auxilia em atividades da área financeira de controle bancário e de contas, cuida do fluxo de caixa, das cobranças e investimentos, realização de pedidos, emissão de relatórios e de contas a pagar e receber, lançamento de cheques e organização de documentos.

Um estagiário: responsável por verificar a entrada e saída de correspondências, receber e enviar documentos, atender chamadas telefônicas, recepcionar o público em geral, fazer o arquivamento de documentos, manter atualizados os contatos da empresa, saber utilizar máquinas comuns em escritório, como por exemplo, impressoras, máquinas copiadoras, computadores e programas de planilhas.

Por fim, há 06 frentistas, que apóiam os serviços de venda, além de limpeza, manutenção do veículos.

As unidades formadas pelos sócios compõem o nível estratégico da empresa. Já as unidades formadas pelo estagiário, auxiliar administrativo-financeiro e frentistas formam o nível operacional da organização. Entretanto, os sócios diretores também realizam atividades como consultores e dessa forma, também passam a fazer parte do nível operacional.

1.8.1 Área de Recursos Humanos

Existe uma infinidade de conceitos sobre recursos humanos, gestão de pessoas e área de RH. Alguns autores consideram essas expressões semelhantes, outros as diferenciam em alguns aspectos. O conjunto de pessoas que trabalham em uma organização é chamado recursos humanos. Chiavenato (2008), afirma que quando classificadas como recursos, as pessoas são padronizadas, uniformes e precisam ser administradas para que apresentem o maior rendimento possível.

Por sua vez, o conceito de gestão de pessoas está ligado à colaboração eficaz das pessoas, funcionários, recursos humanos, talentos ou qualquer denominação que seja utilizada para alcançar os objetivos organizacionais e individuais (CHIAVENATO, 2008, p. 11).

De maneira geral, o setor de recursos humanos de uma organização executa algumas funções como recrutar e selecionar futuros funcionários; facilitar a adaptação de novos indivíduos dentro da empresa, familiarizando-os com o ambiente; monitorar continuamente o desempenho e premiando o dever bem cumprido; proporcionar condições de trabalho adequadas ao pleno desenvolvimento humano; dentre outras práticas.

As atividades que são realizadas da área são: recrutamento e seleção e contratação e demissão dos colaboradores, compartilhamento de informações, feedbacks, reuniões entre a direção e com todos os colaboradores da empresa para que seja minimizado ao máximo problemas de comunicação.

Por não ter um setor definido de Recursos Humanos, as atividades relacionadas a esta área ficam a cargo do gerente, sendo o mesmo quem realiza as atividades de recrutamento, seleção e contratação. Ao verificar-se a necessidade de contratação, o gerente realiza entrevista com os interessados e aptos ao cargo, após esse processo de entrevista é realizada uma análise do perfil dos entrevistados e só então é realizada a contratação de acordo com a necessidade da empresa.

Os processos de admissão e demissão são pouco realizados, visto que os funcionários atuais já estão na empresa desde a chegada da nova administração. Exames admissionais que devem fazer parte do processo de admissão de qualquer empresa, não são realizados no posto. Prática essa que vai contra a lei e é comum em pequenas empresas das cidades do interior.

1.8.2 Área de Marketing

O Marketing, sob a ótica de Kotler e Keller (2006), é o processo de identificação e satisfação das necessidades humanas e sociais.

Existem diversos tipos de marketing. De acordo com Oliveira (2013) os mais conhecidos são o marketing direto, bastante utilizado para atingir grandes públicos e trazer retorno rápido; o marketing indireto está associado à inserção da marca ou produto em jornais, programas de televisão e filmes; o marketing de resposta tem o objetivo de investigar problemas e satisfazer necessidades do mercado consumidor; o marketing de previsão antecipa fatos e situações através de pesquisas de mercado; e por último, o marketing de criação de necessidades, que visa oferecer um produto sem demanda ou inédito, para um mercado consumidor.

O conceito de marketing é frequentemente confundido com os conceitos de publicidade e propaganda. Para Machado (2010), “a propaganda é uma parte do marketing”, enquanto que a publicidade está ligada ao sentido de divulgar, tornar público ou informar, sem necessariamente persuadir o público. Costa; Jimenes; Frag (2007) afirmam que a propaganda pode ser considerada subfunção do marketing,

Kotler e Keller (2006), enumeram como tarefas da administração de marketing, o desenvolvimento de estratégias e planos de marketing, para o lançamento de uma nova linha de 36 produtos, por exemplo; captura de oportunidades de marketing, através da manutenção de um sistema de informação de marketing atualizado constantemente, de modo a monitorar as ações da concorrência de perto; a conexão com os clientes, selecionando a forma mais adequada de desenvolver uma relação duradoura com os clientes; desenvolvimento de marcas fortes, identificando os pontos fortes e fracos da marca ou produto; desenvolvimento das ofertas ao mercado, considerando aspectos como a qualidade, o design e o valor agregado; entrega de valor, que consiga fornecer o produto ou serviço ao público-alvo em tempo e condições hábeis; a comunicação do valor, forma como a qual a organização irá divulgar ou informar sobre seus produtos e serviços; e a garantia do sucesso de longo prazo, alcançada com um constante exame das oportunidades e ameaças globais.

O Posto Maringá não possui setor de marketing, ficando a cargo de o gerente desenvolver e colocar em prática atividades relacionadas ao marketing. As ações de divulgação são feitas através de pequenos anúncios em rádio, através de carro de som e por meio da internet, devido ao abaixo custo e o grande alcance. Entretanto, a propaganda boca-boca é o modo mais comum de divulgar os serviços e produtos oferecidos pelo Posto.

1.8.3 Área de Finanças

A administração financeira é uma ferramenta ou técnica utilizada para controlar da forma mais eficaz possível, no que diz respeito à concessão de crédito para clientes, planejamento, análise de investimentos e, de meios viáveis para a obtenção de recursos para financiar operações e atividades da empresa, visando sempre o desenvolvimento, evitando gastos desnecessários, desperdícios, observando os melhores “caminhos” para a condução financeira da empresa. Segundo Assaf Neto (2005, apud GOMES et. al., 2008, p.32), “a Administração Financeira é um campo de estudo teórico e prático que objetiva, essencialmente, assegurar um melhor e mais eficiente processo empresarial de captação e alocação de recursos de capital”.

Apesar de comumente confundidas, a Contabilidade ou Contabilidade Gerencial, difere basicamente das Finanças ou Contabilidade Financeira no tipo de usuário final que se beneficiam das mesmas. Enquanto a primeira visa à produção de informações para os usuários internos da empresa, a segunda produz relatórios e emite pareceres para os usuários externos. A Contabilidade Gerencial é mais analítica, mais detalhada que a Contabilidade Financeira (PADOVEZE, 2012, p. 34).

A empresa tem como prioridade fazer o gerenciamento do orçamento, a execução financeira, ordens bancárias e pagamentos, depósitos, bem como todas as atividades referentes ao gerenciamento das finanças da empresa.

Em relação à parte de pagamentos, as duplicatas são ordenadas por ordem e data de pagamentos, sempre pagas no dia, se por algum motivo ou falha, ocorre o atraso de pagamento, as mesmas são pagas com juros devidos.

Todo dia há recebimento, entrada em caixa. Porém a efetuação dos depósitos só é realizada as sextas-feiras, pela pessoa física do gerente em uma conta bancária da empresa.

1.8.4 Área de Produção

A área de produção é responsável por desenvolver produtos ou serviços a partir de insumos (materiais, informações, consumidores) através de um sistema lógico criado racionalmente para realizar essa transformação. Na visão de Jacobs e Chase (2009), a Administração da Produção é a elaboração e o aprimoramento dos sistemas que geram os principais produtos e serviços da instituição.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) enumeram cinco tipos de serviços: empresariais (consultoria e bancos), comerciais (varejo e manutenção), de infraestrutura (comunicações, transporte), sociais/pessoais (restaurantes e saúde), e administração pública (educação e governo).

O Posto Maringá, produz o segundo tipo de serviço mencionado, o comercial. Tendo como serviço oferecido a venda de combustíveis, lubrificação, compressão de pneus, limpeza de vidros, etc. Sendo sua principal atividade a comercialização de combustíveis, com bom atendimento e satisfação do cliente.

1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio

A Administração de Materiais é definida como sendo um conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, de forma centralizada ou não, destinadas a suprir as diversas unidades, com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições. Tais atividades abrangem desde o circuito de reaprovisionamento, inclusive compras, o recebimento, a armazenagem dos materiais, o fornecimento dos mesmos aos órgãos requisitantes, até as operações gerais de controle de estoques etc.

Na visão de Razzolini Filho (2012), os recursos materiais são as matérias-primas, insumos e materiais auxiliares necessários no processo produtivo, além dos materiais de expediente, higiene e limpeza.

O Posto Maringá não tem um setor de gestão de materiais e de patrimônio claramente definido. Executa as atividades relacionadas ao setor como a gestão dos estoques de material de expediente e de limpeza, o controle de entrada e saída de combustíveis (através da utilização de um sistema fiscal onde cada bomba tem um registro digital e ao final do dia é retirado o registro da bomba e alimentado o sistema). Os materiais armazenados abastecem o Posto, e mesmo que não oficialmente, utilizam o método de avaliação de estoques PEPS (primeiro a entrar, primeiro a sair).

1.8.6 Área de Sistemas de Informação

Sistemas de Informação é a expressão utilizada para descrever um sistema seja ele automatizado, ou seja, manual, que abrange pessoas, máquinas e/ou métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário

e/ou cliente. Uma definição mais simples de Sistemas de Informação é fornecida por Oliveira (2010), ao concluir que se trata do processo de transformação de dados em informações.

A importância da aplicação dos Sistemas de Informação dentro da organização pode não ser clara de início, mas Oliveira (2010) cita alguns benefícios como a diminuição dos custos das operações, a melhoria no acesso à informação, nos serviços oferecidos e no processo de tomada de decisões, aumentando, por consequência, a produtividade.

Os três papéis fundamentais que um SI desempenha na empresa podem ser verificados separadamente por nível organizacional. O nível estratégico direciona suas estratégias considerando vantagens competitivas, o nível tático toma decisões endossadas por seus funcionários e o nível operacional potencializa seus processos e operações.

A redução dos custos das operações e o aumento da produtividade, dois dos benefícios dos SI citados anteriormente, são o ponto de partida para a utilização do comércio eletrônico ou *e-business*, pelas organizações. Poseddon (2010) considera que o *e-business* vai além do comércio eletrônico e o classifica como sendo “a utilização máxima do potencial tecnológico da informação, atualizando processos e aumentando a valorização do cliente para a empresa”.

Fonseca (2011) esclarece que o *e-commerce* significa, em livre tradução, comércio eletrônico, enquanto o *e-business* abrange o processo do negócio eletrônico como um todo admitindo a existência ou não, de transação comercial.

O Posto Maringá não possuía tipo de SI, as informações eram arquivadas em papel e apenas recentemente, alguns documentos passaram a ser criados, editados e arquivados em meio digital, por um sistema homologado pela receita federal.

O sistema Meta Posto proporciona o total controle de estoque de produtos, venda por dia, por frentista, vendas a vista, prazo, cartão, contém cadastro de códigos fiscais e é considerado pela empresa um sistema completo.

CAPÍTULO II

A Área de Realização do Estágio

2.1 Aspectos Estratégicos da Organização

Embora não possua missão, visão e valores organizacionais definidos, o Posto Maringá é um ambiente focado em alcançar sua missão de oferecer bom atendimento ao público externo e promover um ambiente agradável a seus funcionários. O cumprimento da missão depende, em grande parte, das funções desempenhadas pela administração e demais funcionários, elo de comunicação entre o nível operacional e o nível estratégico.

2.2 Atividades Desempenhadas – fluxograma de atividades

Um fluxograma é um diagrama que tem como finalidade representar processos ou fluxos de materiais e operações. Geralmente confundido com o organograma, o fluxograma possui a diferença de representar algo essencialmente dinâmico, já o organograma é uma representação da estrutura funcional da organização. Lucinda (2010) conceitua fluxograma como uma ferramenta que exibe graficamente as fases de um processo, do início até o fim.

O fluxograma é composto basicamente por três etapas: início ou entrada, processo e fim ou saída. O processo de construção de fluxogramas envolve a utilização de símbolos com significados particulares.

Segundo Lucinda (2010), os tipos mais comuns de fluxograma são o vertical, parcial ou descritivo e global. O primeiro tipo também é chamado de folha de análise ou de simplificação, representa rotinas simples e dentre as vantagens que oferece à organização estão a possibilidade de ser impresso como formulário padrão, a velocidade com que é preenchido, a representação clara e a facilidade de leitura. O fluxograma parcial é um pouco mais difícil de elaborar do que o fluxograma vertical e é utilizado em rotinas que envolvem poucas unidades organizacionais. O último tipo, global, é o mais utilizado nas organizações em levantamentos e descrição de rotinas, pois demonstra com clareza o fluxo de informações.

O estágio foi desenvolvido na administração do Posto Maringá, tendo acesso a toda a empresa durante o período de 22/09/2014 a 22/01/2015. A estrutura da administração é composta por 01 Diretor, 01 Gerente, 01 auxiliar administrativo, 01 estagiário e 06 frentistas.

Dentre as principais atividades desempenhadas no setor estão à recepção e atendimento do público interno e externo, informando corretamente sobre particularidades da empresa e auxiliando os demais funcionários, realizando encaminhamentos ao responsável competente; organização e manutenção dos documentos dos funcionários, em pastas específicas e locais adequados; e outros documentos relativos à empresa; preparo e controle

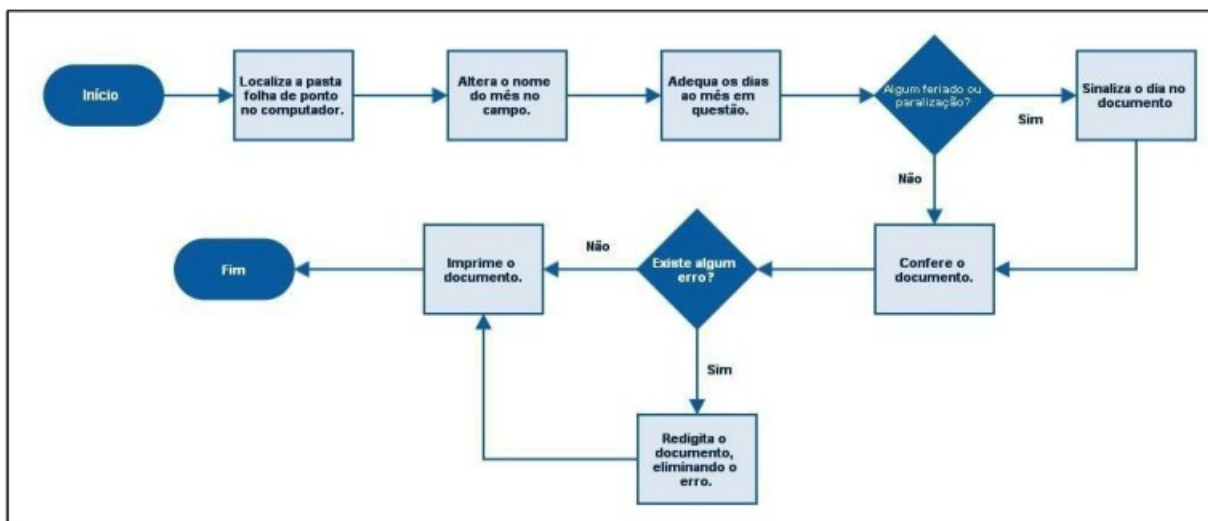
da frequência do corpo administrativo e dos demais funcionários; acompanhamento do trabalho dos funcionários, recebimento, distribuição e expedição de correspondência, ofícios e documentos em geral.

Como dito anteriormente, a empresa executa diversas atividades, mas a experiência de trabalho no setor permitiu destacar duas atividades de grande importância ou realizadas com maior frequência. As atividades foram brevemente descritas e apresentadas abaixo acompanhadas de seus respectivos fluxogramas.

2.2.1 Atividade A - Preparo da folha de ponto dos funcionários

No final de cada mês é preparada a folha de ponto dos funcionários do posto. O processo inicia-se com a localização da pasta “Folha de ponto” no computador do escritório, então, os dados da guia “mês” são alterados, os dias são relacionados corretamente. Antes de serem impressas, as folhas de ponto são inspecionadas a fim de evitar erros. Se o conteúdo estiver sem falhas, as folhas são anexadas nas pastas individuais de ponto de cada funcionário.

Figura 2 – Fluxograma descritivo da Atividade A – Preparo da Folha

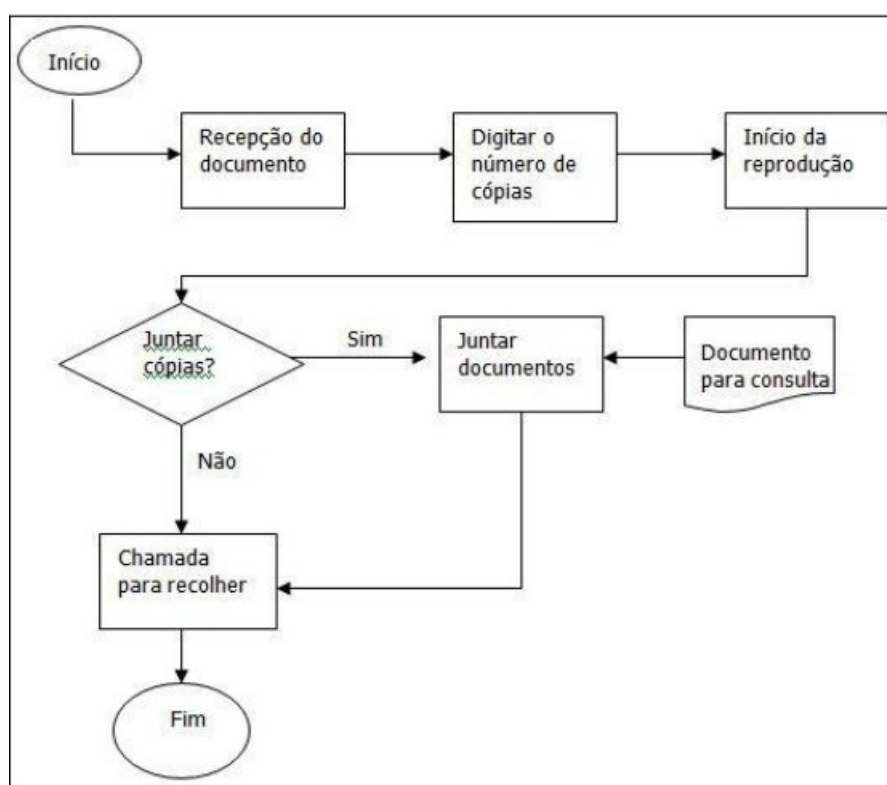


Fonte: Pesquisa direta, 2014.

2.2.2 Atividade B - Cópia e Recolhimento de documento

Sempre que é realizada a entrada e saída de documentos importantes, a empresa opta por fazer a cópia e recolhimento do mesmo. Dessa forma com a recepção do documento, o mesmo é enviado para copiadora, onde é digitado o número de cópias desejado e se inicia a reprodução. Ao final da reprodução os documentos são recolhidos.

Figura 3 – Fluxograma descritivo da Atividade B – Cópia e Recolhimento de documento



Fonte: Pesquisa direta, 2014.

2.3 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

Por ser uma empresa de pequeno porte, com poucos funcionários, busca-se ao máximo que a comunicação flua, para que não sejam afetadas nenhuma atividade. Sempre que é preciso tomar alguma decisão em relação aos serviços e produtos oferecidos, diretor e gerente podem auxiliar, pois possuem autonomia para isso. Os demais funcionários estão sempre por dentro de tudo que ocorre, e por não haver uma divisão de setores específica na

empresa, a relação entre administração e funcionários se torna ainda mais estreita, com uma excelente comunicação e interação das partes.

Os pontos positivos e marcantes da empresa estão relacionados com a facilidade de comunicação, interação entre a equipe de trabalho, informações com acesso compartilhado. Como ponto negativo, destaca-se a dependência organizacional que, por ser uma empresa pequena, não possibilita liberdade a tomada de decisões.

Nesse capítulo foi apresentada a atuação na área do estágio, através dos fluxos de atividades e de relacionamento. No próximo capítulo, através do levantamento diagnóstico, estão apresentados os problemas encontrados no Posto Maringá.

CAPÍTULO III

Levantamento Diagnóstico

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Através da análise realizada na empresa Posto Maringá, considerando o papel estratégico e os fluxos de atividades, foi possível observar os seguintes problemas ou pontos a serem melhorados.

- Condições ergonômicas inadequadas - os postos de trabalho não apresentam condições ergonômicas corretas, as cadeiras não possuem: apoio lombar adequado; ajustes nem apoio para os braços e as mesas são altas e sem ajustes.
- Inexistência de pessoal especializado para realizar atividades de inspeção e instrução aos trabalhadores quanto aos riscos de acidentes e proteção a saúde e segurança de forma mais intensa e constante.
- Condições inadequadas de saúde e segurança do trabalho – Falta de todos os equipamentos necessário para a proteção do trabalhador.

3.2 Problema de Estudo

O problema que será trabalhado no presente estudo será: Quais as condições de saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente em um posto de combustível?

3.3 Características do Problema de Estudo

Esse tipo de problema pode está presente em toda e qualquer empresa que faça uso de produtos inflamáveis e, sobretudo se derivados do petróleo, pois tais produtos geram altos riscos para as pessoas que os manipulam e danos ao meio ambiente. Desta forma esse problema ocorre desde a entrada dos produtos na empresa, durante seu abastecimento, até sua saída. Sabendo-se que nunca pode ocorrer a falta do produto, os trabalhadores e visitantes estão sempre expostos a riscos.

Tais combustíveis são líquidos inflamáveis e possuem em sua composição substâncias tóxicas que podem afetar a saúde e a segurança das pessoas que estejam expostos a eles, principalmente os trabalhadores dos postos de revenda, denominados Auto Postos ou Postos de Combustíveis.

Já que os componentes presentes na gasolina e no diesel, como os hidrocarbonetos e o benzeno são altamente prejudiciais à saúde, podendo ocasionar, no trabalhador exposto, doenças no aparelho respiratório, pele e olhos, com a possibilidade de evolução até ao câncer.

O acidente de trabalho é um fato indesejado que traz prejuízos aos trabalhadores, aos empresários, às suas famílias e a toda a nação. Entre as entidades organizadas que atuam diretamente na produção de bens e serviços e detêm a responsabilidade de promover a prevenção, as empresas e os sindicatos, podem e devem interferir na diminuição das ocorrências de acidentes do trabalho.

As empresas que se utilizam da mão-de-obra como parte integrante do processo produtivo e oferecem situações de risco aos trabalhadores devem – por força de lei e também pela própria função social que exercem – criar os meios e dispositivos para eliminar, diminuir ou ainda controlar os riscos existentes.

A análise de risco deve ser praticada como um meio de prevenção, onde a antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle dos riscos devem ser praticados de forma que os trabalhadores tenham condições de um trabalho seguro com sustentabilidade e a empresa fique livre da ocorrência de acidentes.

CAPÍTULO IV

Proposta de Trabalho

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo geral

Estudar as condições de saúde e segurança do trabalhado (SST) e a relação com o meio ambiente em um posto de combustível.

4.1.2 Objetivos específicos

- a) Conhecer os efeitos causados ao meio ambiente e a saúde e segurança do trabalho pela empresa;
- b) Identificar o nível de consciência da empresa em relação ao meio ambiente e a saúde e segurança do trabalho;
- c) Interpretar os resultados encontrados, buscando explicar as condições de saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente;
- d) Apresentar sugestão de melhorias nas condições de saúde e segurança do trabalho;

4.2 Justificativa

Este trabalho justifica-se pelo fato de que a segurança, a saúde e o cuidado com o meio ambiente devem ser fatores primordiais dentro de uma organização.

A partir do exposto, o estudo a seguir fornecerá um panorama das condições de saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente no posto de combustível. Essas unidades de distribuição estão espalhadas em diversos locais tais como: centros urbanos, no meio rural, nas estradas e outros. No entanto tal empreendimento quando não instalado adequadamente pode acarretar inúmeros problemas para os seres humanos e para o meio ambiente.

As sugestões apresentadas podem auxiliar na eliminação de elementos e situações de riscos que contribuam para a ocorrência deste problema. Com a diminuição dos riscos, o nível operacional também se beneficiaria, pois além de diminuir os riscos aos colaboradores, a implementação de medidas de segurança reduz também possíveis custos futuros e indesejáveis para a empresa, além de proporcionar uma imagem positiva perante a sociedade em geral.

Portanto, trata-se de um tema de relevância, pois a saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente se não forem realizados de forma correta favorecem resultados ruins dentro da empresa e tais resultados impactam negativamente sobre a sociedade em geral.

CAPÍTULO V

Desenvolvimento da Proposta de Trabalho

5.1 Postos de Combustíveis

No Brasil, o transporte rodoviário predomina, e o petróleo além de ser a maior fonte de energia fóssil é também atualmente indispensável como combustível para esse tipo de transporte.

Entretanto, descobriu-se que o petróleo é uma fonte esgotável, e tal afirmação elevou o preço do produto, ocasionando assim a primeira crise do petróleo na década de 1970, desde então, vem sendo desenvolvido, o programa de biocombustível, pioneiro a nível mundial e que utiliza o Etanol. Após a primeira crise do petróleo, sua produção e uso ganharam grande dimensão. Na época, foi criado o Pro-Álcool, que introduziu o etanol de cana-de-açúcar em larga escala na matriz de combustíveis brasileira.

Já em 2003, tiveram início os primeiros estudos concretos para a criação de uma política do biodiesel no Brasil e, em dezembro de 2004, o governo lançou o Programa Nacional de Produção e Uso do Biodiesel (PNPB). O objetivo, na etapa inicial, foi introduzir o biodiesel na matriz energética brasileira, com enfoque na inclusão social e no desenvolvimento regional.

Portanto, é importante que haja investimento no biocombustível, de maneira que o mesmo esteja presente no maior número de postos de vendas, já que sua produção é realizada a partir de fontes renováveis o que contribui para diminuir as mudanças climáticas e reduzir a poluição atmosférica.

Seja utilizando a gasolina, o diesel ou o biocombustível, para a nação é de vital importância para a economia do país a existência da cadeia de postos de abastecimento de combustíveis, estrategicamente, disposta em todo território nacional.

Os empreendedores que desejarem atuar nesse ramo devem seguir as normas estabelecidas pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biorcombustível (ANP), pois esta é a agência regulamentadora das atividades relacionadas à indústria de petróleo, gás natural e de biorcombustíveis do Brasil.

Também devem obedecer as determinações do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) que é o responsável pela legislação ambiental pertinente a atividade, as Normas Técnicas (NBR) expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e as legislações específicas de cada Estado (LORENZETT; ROSSATO, 2010; LORENZETT et al., 2011).

As normas técnicas existentes a fim de regulamentar o funcionamento de postos de combustíveis são a NR16, cujo título é Atividades e Operações Perigosas, que define os critérios técnicos e legais para avaliar e caracterizar as atividades e operações perigosas e o adicional de periculosidade e a NR 20, cujo título é Líquidos Combustíveis e Inflamáveis, trata das definições e dos aspectos de segurança envolvendo as atividades com líquidos inflamáveis e combustíveis, Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) e outros gases inflamáveis.

Segundo Santos (2005), os postos de combustíveis possuem basicamente as seguintes instalações: a unidade de abastecimento de veículos (bomba de gasolina), os tanques de combustíveis (geralmente enterrados), os pontos de descarga de combustíveis, onde os carros tanques fazem o reabastecimento dos postos revendedores de combustíveis, o tanque para recolhimento e guarda de óleo lubrificante usado (geralmente enterrados), as tubulações enterradas que comunicam o ponto de descarga com o reservatório e este com as bombas de abastecimento que pode ser utilizado tanto para derivados do petróleo quanto para biocombustíveis, as edificações para escritório e arquivo morto, a loja de conveniência, o centro de lubrificação e o centro de lavagem, a unidade de filtragem de diesel, o sistema de drenagens oleosas e fluviais e os equipamentos de proteção e controle de derrames e vazamentos de combustíveis, bem como de segurança quanto a incêndios e explosões.

Pode-se elencar como atividades desenvolvidas pelos postos de combustíveis o recebimento e armazenamento de combustíveis, o abastecimento dos veículos, operação do sistema de drenagem oleosa, troca de óleo e filtros, lavagens de veículos, e operação da loja de conveniência (SANTOS, 2005, LORENZETT; ROSSATO, 2010).

Segundo Lorenzett e Rossato (2010), essas atividades são consideradas potencialmente poluidoras, uma vez que manuseiam produtos derivados de petróleo e podem causar danos ao meio ambiente, caso ocorram acidentes ou até mesmo por descuido.

Nesse sentido, a utilização e comercialização do biocombustível, que por sua vez não é derivado do petróleo, sendo o biocombustível um combustível com índices de menor poluentes e com menores danos a saúdes das pessoas que o manuseiam, torna-se uma alternativa que ganha cada vez mais espaço no mercado dos combustíveis.

5.2 Gestão ambiental

O interesse pela qualidade ambiental foi reforçado pela globalização que desenvolveu um mercado mundial sem fronteiras, provocando o acirramento da competição

empresarial e a utilização em larga escala de critérios ambientais, além de inovações tecnológicas como elementos de diferenciação no mercado.

O que pode ser mencionado, nesse sentido é que a redução ou eliminação da degradação ambiental consiste em um grande desafio, onde operar em harmonia com o meio ambiente constitui-se numa questão fundamental, pressionando as organizações (FREY; WITTMANN, 2006).

A gestão ambiental tem como princípio alinhar as atividades humanas a fim de que estas gerem o menor impacto possível sobre o meio ambiente, desde a escolha das melhores técnicas de processamento das atividades até o cumprimento da legislação para o destino correto dos recursos.

Podendo ser considerada como um sistema de planejamento, responsabilidades, práticas e procedimentos para desenvolver e implementar políticas ambientais que influenciam diretamente no controle dos problemas ambientais que a empresa tem ou poderá ter no futuro (TINOCO; KRAEMER, 2004; RONNENBERG; GRAHAM; MAHMOODI, 2011).

Assim, a gestão ambiental busca, por meio de planejamento organizacional, encontrar novas alternativas que tornem as empresas mais competitivas e com menor incidência na geração de problemas ambientais (FREY; WITTMANN, 2006).

A gestão ambiental para ser eficiente precisa ser bem planejada. Assim, um plano de gestão, para ser efetivo deve ser preventivo ao invés de corretivo, visando o futuro, para proteger efetivamente os recursos remanescentes e restaurar ou reabilitar as unidades ambientais danificadas. O plano de gestão ambiental deverá promover o desenvolvimento urbano e o ordenamento dos serviços, abrangendo todos os setores sociais, além de ações voltadas a proteção do patrimônio natural (CAVALCANTI, 2010).

Uma prática de gestão ambiental comumente adotada consiste na implantação da série ISO 14000 (ISO - Organização Internacional para Padronização, a ISO promove a normatização de empresas e produtos, para manter a qualidade permanente) que passa pela elaboração de Sistemas de Gestão Ambiental (SGA), previstos na NBR ISO 14001. A ISO 14001, assim como as demais normas internacionais de gestão ambiental, tem por objetivo prover as organizações com um sistema de gestão ambiental passível de integração com qualquer outro requisito de gestão, de forma a auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e econômicos.

A principal finalidade da ISO 14001 é equilibrar questões como poluição, proteção e preservação ambiental com as necessidades socioeconômicas das organizações

(FREY;WITTMANN, 2006; BARATA; KLIGERMAN; MINAYO-GOMEZ, 2007; MASSOUD; DAILY;BISHOP, 2011).

Os programas e práticas ambientais associados a um SGA, apresentados na ISO 14001, são considerados fatores importantes na redução do impacto das empresas no ambiente natural (MASSOUD; DAILY; BISHOP, 2011), ajudando as entidades a alcançar um melhor desempenho ambiental através da utilização de práticas padronizadas, documentação, comunicação e aprendizagem organizacional (RONNENBERG; GRAHAM; MAHMOODI, 2011).

A implementação de um sistema de gestão ambiental acarreta muitos benefícios, não só ao meio ambiente, mas também as empresas que o adotam, pois o SGA permite um gerenciamento pró-ativo que passa a identificar oportunidades de produção mais limpa buscando a redução dos custos e, conseqüentemente, a saúde financeira da empresa.

Neste sentido, os empreendimentos estão sendo projetados para serem ecologicamente corretos, pois a questão ambiental está se expandindo, os órgãos ambientais estão cada vez mais atuantes, e a legislação ambiental está cada vez mais rigorosa. Sendo crucial que os postos de combustíveis também entrem nesses padrões, pois (existem muitos e espalhados em todo o território).

5.3 Problemas sócio-ambientais e sociais da produção de biocombustíveis.

O mundo acostumou-se a uma utilização exagerada dos recursos naturais, pois até o século XVIII os horizontes naturais conhecidos foram sempre aumentando, com as descobertas de novas terras e continentes. Com o crescimento econômico e industrial muito grande durante esse período, os principais focos de preocupação ambiental eram locais, e em pouco mais de dois séculos, passou a ser um problema global.

Assim, o meio-ambiente hoje é um elemento chave na proposição de novas políticas, pois se percebeu a insustentabilidade do sistema mantido atualmente. Uma das primeiras iniciativas por parte privada para essa questão ocorreu em 1992, em que o Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento de Negócios, definiu que um sistema sustentável só seria possível com a diminuição do impacto ambiental e consumo de recursos ao longo do tempo, buscando ajustar o ciclo de extração ao ciclo natural, sem esquecer da melhoria na vida das pessoas (VIANNA, 2006).

No Brasil, o método mais utilizado é o de Avaliação de Ciclo de Vida (ACV), regulamentado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sob o número de

NBR 14040, com base na ISO 14000, que cuida dos processos de gestão ambiental. Trata-se de um mecanismo de verificação de entrada e saída de produtos, calculando assim, no caso energético, o balanço energético, considerando as saídas nas mais variadas facetas, como transporte (um elemento importante, pois a base de transporte nacional é o transporte rodoviário), transformação entre outros.

Nesse ponto, os bicombustíveis apresentam uma vantagem frente às fontes fósseis: seu ciclo é muito mais rápido, o que permite uma utilização sustentável, enquanto as fontes fósseis apresentam ciclo de recomposição de milhões de anos, o que exigiria uma utilização menor comparada ao que é utilizado hoje em dia. Outra vantagem é que em seu ciclo, a bioenergia acaba retendo o carbono liberado na queima, não gerando o efeito estufa na intensidade atual. Estudos acerca dos reais valores ainda são poucos e de baixa confiabilidade, pois a questão é complexa e passa desde emissões diretas às indiretas.

Por outro lado, a crítica na utilização de grandes extensões de terra para a produção de biocombustíveis cai, principalmente, nas questões de destruição de biodiversidade, encarecimento da terra e diminuição de cultivos alimentícios.

Esses pontos podem ser minorados com políticas corretas de incentivo aos pequenos produtores e produtos alimentares, além da necessidade de se fazer cumprir as leis ambientais, pois somente assim pode-se dizer que a fonte é sustentável não apenas acerca do seu ciclo, como também ambiental, econômica e socialmente.

Voltando aos pontos positivos, temos vários a serem levados em consideração. Começando pelo lado sócio-econômico, temos o desenvolvimento local das áreas próximas à produção, principalmente nas usinas em pequena escala, que acabam satisfazendo necessidades básicas do cidadão, como aquecimento, iluminação e cozimento (SILVEIRA, 2005), além de incentivar a instalação de novos empreendimentos econômicos, que favorecem essa geração de renda local.

Outro ponto favorável a essa geração de energia em menor escala é a atenção especial dada ao consumidor (SILVEIRA 2005), já que a produção local e em menor escala permite que as preferências do consumidor sejam levadas mais em consideração do que nas formas atuais, de larga escala.

Também se destaca a recuperação de terrenos degradados e utilização de técnicas de manejo menos agressivas ao solo, pois o aumento do seu valor faz com que o proprietário se preocupe mais com o uso da terra, para que não esgote seu uso tão cedo, visto que o agente econômico busca maximizar o lucro.

Por fim, vale lembrar que a mistura com outras fontes de energia, permite que os biocombustíveis utilizem os mercados já existentes dessas fontes, como, por exemplo, misturas de biodiesel, etanol à gasolina entre outros, fazendo com que, enquanto não seja economicamente viável, seja ao menos lucrativo ao produtor, favorável ao ambiente e menos agressivo ao trabalhador.

Nesse sentido, no Brasil algumas iniciativas de postos ecológicos vem ganhando espaço e reconhecimento no mercado, como por exemplo, a rede de Postos Ipiranga, que em 2009 construiu o primeiro posto ecoeficiente do Brasil, tendo como objetivo principal aumentar a eficácia da gestão de energia, água, resíduos e materiais utilizados durante as etapas de construção. Desde então dezenas de outros postos ecoeficientes vem sendo instalados em todo território, surgindo a cada dia novas medidas ecológicas.

5.4 Saúde e Segurança no Trabalho

A segurança e saúde no trabalho é primordial para a humanidade, pois se deve considerar que o homem que está por trás dos trabalhos é a essência do universo.

Todos os postos de combustíveis devem seguir algumas legislações impostas, como a elaboração e implementação do PPRA (Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais) que tem como objetivo: estabelecer uma metodologia de ação que garanta a preservação da saúde e integridade dos trabalhadores, frente aos riscos dos ambientes de trabalho. A elaboração e implementação do PPRA é obrigatória para todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados. Não importa grau de risco ou a quantidade de empregados. São legalmente habilitados os Técnicos de Segurança, Engenheiros de Segurança e Médicos do Trabalho.

A NR 7 estabelece a obrigatoriedade de elaboração e implementação, por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhadores como empregados, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores. O PCMSO deve incluir, entre outros, a realização obrigatória dos exames médicos: admissional; periódico; de retorno ao trabalho; de mudança de função e demissional. Portanto, sem o PPRA não existe PCMSO, devendo ambos estarem permanente ativos.

Conforme Engels (1985), com a Revolução Industrial as condições de trabalho poderiam ser rotuladas como condições precárias, ou seja, ambientes insalubres e perigosos, sem higiene, onde o número de desastres de trabalho cresceu espantosamente. Em meados do

século XIX constatou-se uma maior consciência sobre os efeitos das más condições de trabalho, sendo tomadas medidas de proteção sobre situações de trabalho penosas ou mais sujeitas a riscos graves.

No início do século XX, com o aparecimento do Taylorismo, surgiram as primeiras noções de higiene e segurança do trabalho. Pode-se perceber através dos relatos anteriores que contextos relacionados à saúde e segurança no trabalho são abordados há algum tempo.

Diante do aparecimento de novas atividades de trabalho que demandam novos equipamentos e novos artifícios de segurança, percebe-se que tais assuntos ainda não estão esgotados. Neste caso se encaixam os postos de combustíveis, cujas atividades são perigosas e insalubres por lidarem principalmente com produtos químicos, nocivos ao homem.

Segundo a ANP (2006), no Brasil existem 13 refinarias, 19 terminais marítimos e 20 terminais terrestres, 100 bases de distribuição, 179 distribuidoras, 25.680 postos revendedores de combustíveis e um consumo de 1.600 mil barris/dia de produtos derivados de petróleo.

Ressalta Anfeava (2002) que de acordo com a legislação brasileira, as responsabilidades mínimas pelo produto químico, são do empregador, em desempenhar programas de treinamento para seus funcionários sobre manuseio seguro de produtos químicos, e do usuário seguir os dados contidos na FISPQ, Rótulo de Segurança e Ficha de Emergência; usar Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) adequados e adotar práticas seguras.

Segundo Larini (1997), os agentes tóxicos seriam, conseqüentemente, substâncias químicas que desfazem o equilíbrio orgânico, ou seja, substâncias que geram alterações na homeostase do organismo (capacidade do organismo de apresentar uma situação físico-química característica e constante, dentro de determinados limites, mesmo diante de alterações impostas pelo meio ambiente).

Conforme Rodrigues (2004), os riscos químicos são riscos causados por agentes que transformam a composição química do meio ambiente, podendo também atingir indivíduos que não estejam em contato direto com a fonte do risco, e em geral geram lesões mediatas (lesão que não se manifesta imediatamente após a circunstância acidental da qual resultou, ou seja, doenças). No entanto, eles não necessariamente demandam a existência de um meio para propagação de sua nocividade, já que algumas substâncias são nocivas por contato direto.

A gasolina comercial é quimicamente composta por hidrocarbonetos, contendo entre quatro e quinze carbonos (BALDESSAR, 2005), sendo a maior parte dessa rotulada como alifáticos ou como aromáticos. Os compostos alifáticos compreendem constituintes como o butano, o penteno e o octano. Os compostos aromáticos abrangem compostos como o benzeno, o tolueno, o etilbenzeno e os xilenos (comumente denominados BTEX) (MARQUES et al., 2003).

Os BTEX são poderosos depressores do sistema nervoso central, apresentando toxicidade crônica, mesmo em pequenas concentrações (da ordem de ppb – parte por bilhão) (LOUREIRO et al., 2002).

Dessa forma devemos estar atentos as atividades que envolvem produtos químicos como a gasolina, pois a mesma contém em sua composição os compostos BTEX, que demandam maior atenção, por se tratarem de compostos aromáticos, que são mais solúveis e mais tóxicos entre os demais.

E, embora a segurança e saúde do trabalho devam estar presentes em qualquer ambiente, nos postos de combustíveis isso é muito crucial, pois envolve um produto tóxico e atividades perigosas, devem ser tomadas todas as medidas de segurança que venham a evitar acidentes, protegendo assim a saúde do trabalhador.

5.5 Sistema de Gestão Integrado (SIG)

Segundo Lima (2001), a necessidade de alcance de vantagem competitiva tem dirigido diversas empresas a analisar a integração de seus sistemas de gestão como oportunidade de abater custos, tempos e papéis dispensáveis para a manutenção de sistemas separados.

Essa perspectiva também é observada por Chaib (2005) e Sousa (2010) quando enfatizam que a integração é ressaltada como uma oportunidade magnífica para reduzir custos e sobreposição, que acontecem quando há o desenvolvimento e o mantimento de sistemas separados ou inúmeros programas de ação. Dessa maneira, há uma tendência para adoção do sistema de gestão integrada.

Esse princípio de gestão é entendido como um sistema que agrega todos os componentes dos negócios da organização em um único sistema dotado de lógica e que permite conseguir os propósitos para o qual foi estabelecido (CENTRO DA QUALIDADE, SEGURANÇA E PRODUTIVIDADE, 2005).

O conceito é estendido com a perspectiva de Karapetrovic e Willborn (1998) como um conjunto de processos inter-relacionados que compartilham recursos humanos, financeiros, materiais, infraestrutura e informações, com a intenção de alcançar objetivos incluídos à satisfação dos stakeholders (pessoa ou grupo que fez um investimento ou tem ações ou interesse em uma empresa, negócio ou indústria).

Enfatiza Moraes (2010, p. 414) que:

Sistema de Gestão Integrada (SGI) é utilizado para expressar a interligação de diversas áreas de processos de uma organização. Atualmente, os sistemas de gestão mais comuns nas empresas são: gestão da qualidade (SGQ), gestão ambiental (SGA), gestão da saúde e segurança ocupacional (SSO) e, mais recentemente, sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS).

Um sistema de gestão integrado permitirá ter um sistema privilegiado e simplificado, foco contínuo na melhoria de desempenho, aperfeiçoar os recursos disponíveis, integrar de forma crescente a qualidade, meio ambiente, segurança e saúde no trabalho na gestão dos negócios da organização e unir documentos para um mesmo processo (SOUSA, 2010).

Explica Chaib (2005) que não há uma certificação específica para SIG, apenas têm certificações particulares para qualidade, meio ambiente e saúde e segurança ocupacional, mas as normas que dirigem esses sistemas de gestão podem ser integradas, devido ao fato de serem fundamentadas no método PDCA, que é o método iterativo de gestão de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produto. Esses passos são: planejar, executar, verificar e corrigir.

Chaib (2005) menciona alguns fatores que influenciam na decisão de como será esse processo, tais como: a existência ou não de sistemas de gestão já implantados, a cultura de gestão em vigor na empresa, o planejamento da direção (objetivos, prazos e motivações), os recursos financeiros e humanos disponíveis.

Considerando essas características, pode-se conferir que a implementação de um sistema de gestão integrado apresentará diferenças de empresa para empresa, pois não existem empreendimentos iguais, embora existam algumas dotadas de similaridades.

Dessa forma, a implantação de um sistema de gestão integrada proporciona inúmeras vantagens e desafios, mas nem todas as organizações compreenderão os mesmos

aspectos positivos e negativos. Por essa razão, os que são destacados aqui podem ou não serem percebidos em uma empresa específica.

Segundo Chaib (2005) as vantagens da implantação de um SIG abrangem:

- Diferencial competitivo: Fortalecimento da figura no mercado e nas comunidades; Prática da excelência gerencial por padrões internacionais de gestão e Atendimento às demandas do mercado e da sociedade em geral.

- Melhoria organizacional: Renome da gestão sistematizada por entidades externas; Maior conscientização das partes preocupadas; Atuação pró-ativa, evitando-se agravos ambientais e acidentes no trabalho; Melhoria do clima organizacional; Maior capacitação e educação dos empregados e Diminuição do tempo e de investimentos em auditorias internas e externas.

- Minimização de fatores de risco: Segurança legal contra processos e responsabilidades; Segurança das informações extraordinários para o negócio; Minimização de desastres e passivos e Identificação de vulnerabilidade nas práticas atuais.

Contudo, além das vantagens também existem dificuldades descobertas nesse processo de implantação de um SIG, que conforme os esclarecimentos de Sousa (2010) destacam-se: Resistência à alteração, com dificuldade para obter a cooperação das pessoas e o comprometimento da gestão; Existência de uma cultura pouco propícia à disciplina e aos Procedimentos definidos; Permanência temporal necessária à implementação do sistema e dificuldades de interpretação das normas relativas à qualidade, ao ambiente e à segurança; Pouca aderência ao preenchimento de registros; Barreiras internas e externas ao diálogo e Integração dos referidos sistemas no sistema global de gestão existente na organização. .

Como passos importantes para a integração dos sistemas de gestão destacam-se: a definição de uma política empresarial; o estabelecimento de um manual do sistema de gestão integrado; a realização de auditorias conjuntas e a revisão do sistema e respectivo relatório contemplando as três vertentes (SOUSA, 2010).

Mesmo com todos os desafios iniciais de implementação do SIG, esses esforços são compensados com o retorno de melhorias sucedidos nas empresas e na própria mudança da cultura organizacional com a introdução do planejamento e execução do sistema.

Nesse sentido, podemos ter um SIG aplicado aos postos de combustíveis, integrando a gestão ambiental e a saúde e segurança do trabalho de modo que com ações integradas, adequadas e diferenciadas o Posto possa aumentar até sua lucratividade através da divulgação de sua imagem ecológica e social.

5.6 Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

O Equipamento de Proteção Individual - EPI é todo dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado a proteção contra riscos capazes de ameaçar a sua segurança e a sua saúde.

Segundo Beltrame (2010), o equipamento de proteção individual é visto como essencial para o frentista, sendo condição de barreira entre o operário e o perigo. De acordo com a NR-6 (2010), o equipamento de proteção individual é considerado como produto ou aparelho que seja de uso individual pelo trabalhador, encarregado para proteger e oferecer segurança a saúde do profissional.

Conforme a Fiesp e Ciesp (2003), as organizações tem como compromisso o fornecimento dos EPI's aos seus colaboradores, para a proteção da integridade e da saúde dos mesmos. Na NR-6, ressalta que cabe ao Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) em que indica ao funcionário o EPI apropriado para cada atividade exercida.

Como a maioria dos postos de combustíveis não possuem CIPA nem SESMT, pois por lei devido ao baixo número de colaboradores são desobrigados os EPIs e demais sistemas de segurança devem ser explicitados no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), instituído pela NR 9. Esse programa deve ser feito anualmente por profissional habilitado, sobretudo, engenheiro de segurança do trabalho, a fim de preservar a integridade e a saúde do trabalhador, controlando os riscos existentes no ambiente ou que posteriormente podem existir.

Os Equipamentos de Proteção Individual tendem a atenuar os riscos decorrentes da exposição. Proporcionam como serviço básico a proteção das vias: como a boca, o nariz, o olho e a pele. A legislação trabalhista brasileira institui a sua utilização, através das Normas Regulamentadoras. Poderá ocasionar responsabilidade civil e penal o seu não cumprimento (ANDEF, 2003).

A utilização de EPI's é essencial durante o manuseio de produtos químicos como o benzeno, uma substância carcinogênica, podendo haver absorção do produto também por via cutânea (SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, 1997). Por esse motivo se faz a importância do uso dessa proteção, caso ocorra exposição direta com o produto (COSTA, 2001).

Segundo Lima, Junior e Neto (2008), se considerado o combustível gasolina aconselha-se: usar equipamento de respiração autônomo ou conjunto de ar mandado, em altas concentrações, e empregar respirador com filtro químico para vapores orgânicos em baixas concentrações para proteção respiratória; para proteção das mãos, é aconselhado uso de luvas e avental de Poli Cloreto de Vinila – PVC; recomenda a utilização de óculos em atividades que possa suceder lanços ou respingos; locais em que haja manuseio de produtos químicos devem haver chuveiros e lavadouros, impedindo contato com a pele e roupas; existir isolamento de roupas comuns com roupas de trabalho, e ao manusear produtos químicos, não beber, não comer e não fumar.

O avental tende a resguardar o frentista de respingos das substâncias em que estão expostos. Este objeto é produzido com produtos duradouros como PVC, tecido emburrachado, bagum, nylon resinado ou não tecido. As botas tem o papel de proteger os pés, e devem ser de cano longo de preferência e material PVC (ANDEF, 2003).

As máscaras para cobrir as vias respiratórias tendem a impedir a absorção de finas partículas tóxicas e a inalação de vapores químicos. Existem basicamente dois tipos de máscaras, a de baixa manutenção que normalmente são mais duráveis e possuem filtros especiais para reposição, e as sem conservação que tem como sigla Peça Facial Filtrante (PFF), e são consideradas descartáveis. Torna-se uma fonte de infecção se as máscaras não forem usadas de forma adequada, além de se tornarem desconfortáveis, e é sugerido armazená-las em sacos plásticos, ou local seco e limpo (ANDEF, 2003).

As luvas são entendidas como um equipamento bastante importante, pois tende a proteger as mãos. Pode se achar múltiplos tipos de luvas, elas carecem ser impenetráveis ao produto químico. As luvas de borracha nitrílica ou neoprene são aconselhadas para a manipular produtos químicos ou qualquer tipo de formulação. Para os produtos sólidos ou formulações que não envolvam solventes é lembrado fazer o uso de luvas de PVC ou látex (ANDEF, 2003).

Roberge (2008) adverte que o má uso dos EPI's pode ocasionar problemas para os frentistas, como insegurança, dificuldade na sua performance, desconforto emocional e físico, impactando de forma negativa na saúde desses funcionários.

Mesmo sendo exigidos por lei como uma das formas de prevenção contra acidentes, a exigência do uso do Equipamento de Proteção Individual (EPI) e o simples fornecimento não impedem que acidentes aconteçam. Além da preocupação em fornecer treinamentos e conscientização dos riscos da não utilização ou do uso incorreto dos equipamentos, é importante levar em consideração a escolha do equipamento mais adequado à

função e ao funcionário visando conforto e mobilidade, além de uma melhor aceitação por parte de seus usuários.

5.7 Aspectos Metodológicos

A pesquisa foi realizada em um Posto de Combustíveis situado em Pombal-PB, a sua atividade fim é comércio varejista de combustíveis: gasolina, diesel e lubrificantes.

O universo da pesquisa foi composto por oito (08) funcionários e a amostra foi igual ao universo.

Com o propósito de estudar as condições de saúde e segurança do trabalho (SST) e a relação com o meio ambiente, no tocante a sua configuração, para esse estudo foram utilizados os procedimentos metodológicos segundo a taxonomia de Vergara (2009), dividindo a caracterização da pesquisa em dois critérios: quanto aos fins e quanto aos meios; portanto, quanto aos fins a pesquisa foi aplicada com finalidade prática e sendo assim o presente estudo passará conhecimento referente às condições de saúde e segurança e a relação com o meio ambiente.

Quanto aos meios, teve características de pesquisa de campo que conforme o autor ocorre quando há investigação empírica executada no local onde acontece ou ocorreu um fenômeno, podendo existir realização de entrevistas, bem como a aplicação de questionários.

Sendo assim, no presente estudo, como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário (fechado através da Escala de Likert – presente no apêndice A) aplicados aos colaboradores e gestor.

Referindo-se a forma de abordagem, a mesma foi quali-quantitativa, pois foram utilizados números como quantificadores de informações, bem como foi feita análise dos resultados obtidos.

Já para a análise dos dados, foram realizadas observações no local objeto de estudo e questionários contendo 08 questões, sendo 07 fechadas e 01 aberta, as fechadas com respostas obtidas através da Escala de *Likert*. Os dados obtidos foram analisados de forma quali-quantitativa, sendo utilizado para o tratamento dos dados o software Excel 2010, onde foi realizado através de frequências e percentuais, expostos em gráficos e analisados a luz das teorias abordadas neste estudo.

5.8 Análise de Dados e Interpretação de Resultados

Nessa seção serão apresentados os resultados levantados a partir do questionário, auxiliados pela metodologia proposta, bem como responder ao seguinte questionamento: Quais as condições de saúde e segurança do trabalhado e a relação com o meio ambiente em um posto de combustível?

Para obter os resultados da pesquisa foi realizada uma aplicação direta mediante questionários contendo 08 questões, sendo 03 questões de percepção, 04 de ação e 01 questão subjetiva, referentes à saúde e segurança no trabalho e a relação com o meio ambiente, onde foi avaliada a percepção dos sete colaboradores como também do gestor da empresa objeto de estudo.

Os resultados e análise dos dados da pesquisa serão apresentados em duas etapas: a primeira sobre a percepção da empresa no tocante a saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente, a segunda sobre a ação referente ao mesmo contexto da percepção anteriormente referida.

5.8.1 Quanto a Percepção

No modelo usado na pesquisa (Escala de Likert) utilizou-se conforme exposto na metodologia um questionário fechado, onde o foco é o grau de concordância (concordo totalmente e concordo). Neste quesito, **Percepção da empresa no tocante a saúde e segurança do trabalho e relação com meio ambiente** o gráfico 1, a seguir, reproduz esta configuração.

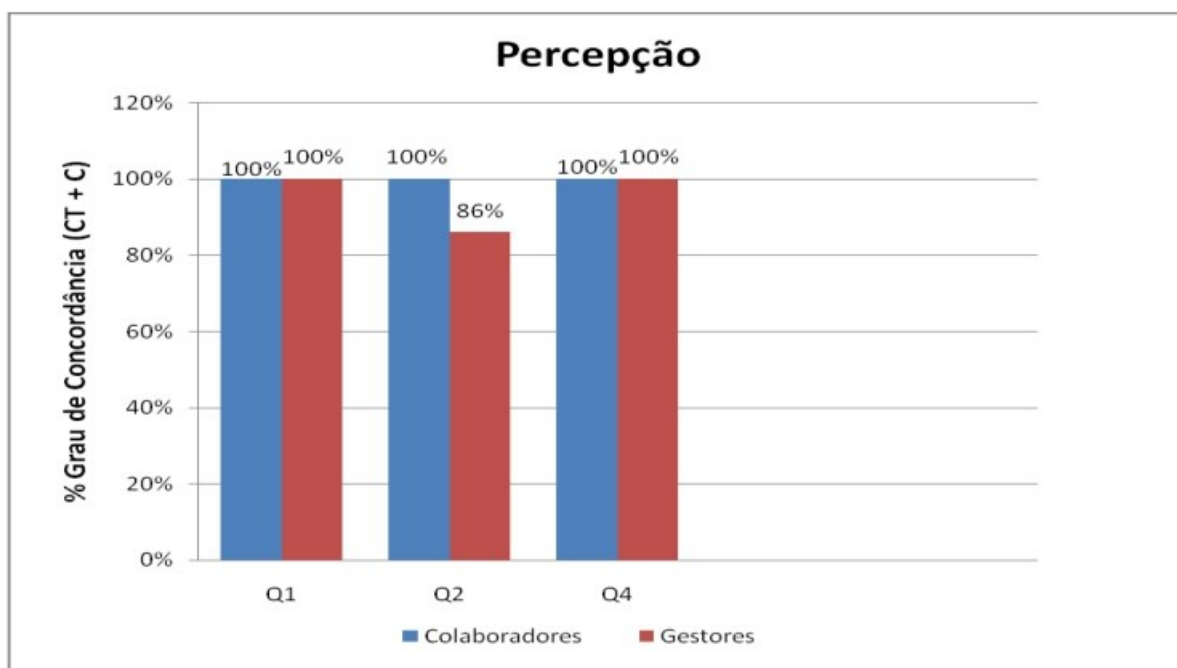


Gráfico 1: Quanto a Percepção da empresa no tocante a saúde e segurança do trabalho e relação com meio ambiente.

Fonte: Pesquisa direta, 2014.

Na primeira questão que se refere ao grau de conhecimento dos colaboradores e gestores acerca dos riscos que os frentista estão expostos no ambiente de trabalho. Foi constatado então, que 100% dos colaboradores e 100% dos gestores concordam que os frentistas estão expostos a riscos, como: calor, explosão, produtos químicos, postura inadequada, ruído e repetitividade. Segundo Lorenzetti e Rossato (2010), essas atividades são consideradas potencialmente perigosas, uma vez que manuseiam produtos derivados de petróleo e podem causar danos à saúde e ao meio ambiente, caso ocorram acidentes ou até mesmo por descuido.

Daí a importância de se conhecer os riscos existentes na atividade, pois através do conhecimento podem ser tomadas medidas de prevenção, que venham a diminuir os riscos aos quais os frentistas estão expostos.

A segunda questão procurou perceber se os avaliados estão cientes que os equipamentos de proteção individual (EPIs) ajudam a reduzir os riscos decorrentes da exposição. Verificou-se que 100% dos gestores e 86% dos colaboradores concordam que a utilização dessas medidas reduz os riscos decorrentes da exposição. Como condição de barreira entre o trabalhador e o perigo, o equipamento de proteção individual (EPI), é considerado essencial para o frentista (BELTRAME, 2010). Pode-se ressaltar que grande

parte dos funcionários possui conhecimento das medidas de proteção que devem ser implantadas em uma organização e mesmo assim não exigem essas medidas dos gestores que se mostraram conscientes em relação à adoção de medidas.

A quarta questão o assunto abordado foram os danos ambientais causados por vazamentos de combustíveis. Concluiu-se que 100% dos colaboradores e 100% dos gestores concordam que os vazamentos de combustíveis são irreversíveis ou de difícil reparação e representam uma grave ameaça à saúde pública e ao meio ambiente. Segundo Frey; Wittmann (2006), o que pode ser mencionado, nesse sentido é que a redução ou eliminação da degradação ambiental consiste em um grande desafio, onde operar em harmonia com o meio ambiente constitui-se numa questão fundamental, pressionando as organizações.

No decorrer da aplicação dos questionários os colaboradores mencionaram que no passado ocorreu na empresa o problema de vazamento de combustível, onde uma das medidas utilizadas para evitar o escoamento do líquido pelo ambiente é a colocação de areia no local onde há líquido exposto, evitando assim que o mesmo se alastre pelo local.

5.8.2 Quanto a Ação

Neste quesito, **ação da empresa no tocante a saúde e segurança do trabalho e relação com meio ambiente** o gráfico 2, a seguir, reproduz esta configuração.

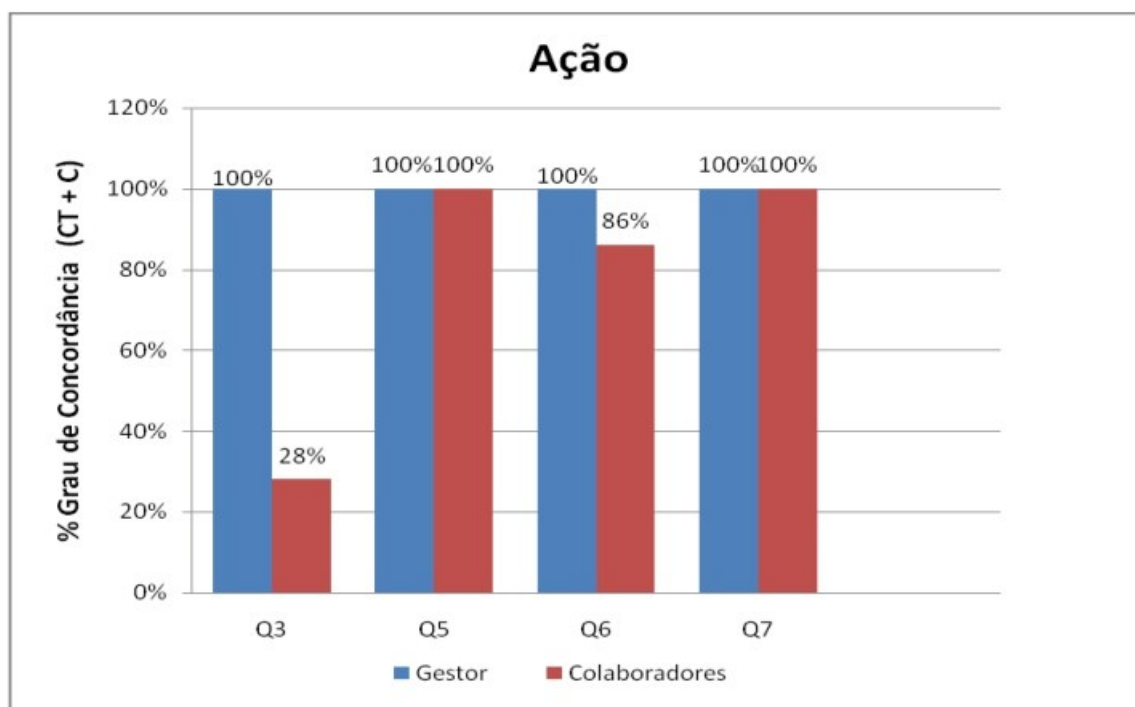


Gráfico 2: Quanto a Ação da empresa no tocante a saúde e segurança do trabalho e relação com meio ambiente.

Fonte: Pesquisa direta, 2014.

Na terceira questão afirmou-se os tipos de medida de proteção que são tomadas pela empresa. Sendo apurado que 28% dos colaboradores e 100% dos gestores concordam que a empresa faz uso de medidas de proteção, como: exames periódicos, vestimentas apropriadas, educação e treinamento do colaborador. Conforme Anfavea (2002), de acordo com a legislação brasileira, as responsabilidades mínimas pelo produto químico, são do empregador, em realizar programas de treinamento para seus colaboradores sobre manuseio seguro de produtos químicos, e do usuário em utilizar Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) adequados e adotar práticas seguras.

Verifica-se então uma grande divergência entre a opinião dos colaboradores e do gestor. Motivo esse que pode ser justificado devido ao fato que a empresa não realiza os exames necessários, como também não há realização de treinamento. O gestor por sua vez concorda que a empresa adota medidas de proteção, pois fornece as vestimentas adequadas. Vale salientar que o correto é estar atento e tomar todas as medidas necessárias e cabíveis, não apenas algumas.

A quinta questão buscou identificar se a empresa, objeto de estudo, fazia uso de medidas que visassem minimizar impactos causados ao meio ambiente em casos de acidente. Averiguou-se que o grau de concordância (CT+C) entre os colaboradores e gestores foi satisfatório, isto é, 100% concordaram que a empresa dispõe de equipamentos de controle imediato em caso de acidentes ambientais, como por exemplo: extintores.

Ressalta Tinoco (2004), que a gestão ambiental pode ser considerada como um sistema de planejamento, responsabilidades, práticas e procedimentos para desenvolver e implementar políticas ambientais que influenciam diretamente no controle dos problemas ambientais que a empresa tem ou poderá ter no futuro. Diante disso, podemos inferir que a empresa faz uso de tais medidas, segue as normas e está preparada para caso de um acidente.

Imagem 5 – Disposição de Extintor na empresa



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

A sexta questão afirma que uma das medidas de gestão ambiental adotada pela empresa contempla o aproveitamento da água da chuva. Foi constatado que 86% dos funcionários e 100 % dos gestores afirmam que há o aproveitamento da água. Conforme Wittmann (2006), a gestão ambiental busca, por meio de planejamento organizacional, encontrar novas alternativas que tornem as empresas mais competitivas e com menor incidência na geração de problemas ambientais.

Como confirmado pelos funcionários e gestores, a empresa faz uso de medidas ambientais, como por exemplo, o aproveitamento da água da chuva. A empresa possui uma caixa reservada para recolhimento da água da chuva e utilização desta água em atividades de limpeza e outras atividades do posto.

A sétima questão aborda o uso dos equipamentos de proteção por parte dos frentistas. Constatou-se que 100% dos gestores e funcionários afirmam que os frentistas usam equipamentos de proteção, como botas, luvas e entre outros. Corroborando com tal exposição, Andef (2003) diz que as luvas são entendidas como um equipamento bastante importante, pois tende a proteger as mãos e as botas têm o papel de proteger os pés, e devem ser de cano longo de preferência.

Pode-se inferir que os colaboradores conhecem a importância do uso de todos os equipamentos de proteção, e através de observação foi possível perceber que inúmeras vezes os mesmo não usam todos os aparelhos fornecidos e adequados. O gestor fornece alguns equipamentos, como bota, vestimentas adequadas e luvas. Porém autores citam vários outros tipos de equipamentos importantes, como o uso de avental, máscara, entre outros.

Imagem 6 – Frentista abastecendo



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

E por fim, a oitava questão, questão aberta, recomendou que os funcionários e gestor sugerissem melhorias para sua atividade e o ambiente de trabalho. Quanto às melhorias para suas respectivas atividades, o gestor e auxiliar administrativo ressaltaram que as normas com relação a sua carga horária de trabalho deveriam ser respeitadas, e os frentistas pediram um bebedouro adequado para os funcionários, mais segurança e o aumento do número de funcionários.

Dessa forma, pode-se inferir que o gestor e auxiliar estão insatisfeito com a carga horária que não respeita às 08 horas diárias instituídas pela legislação. Isso ocorre devido ao fechamento do caixa que é realizado no momento da troca de frentistas e necessita da presença do gestor, ocasionando a permanência do gestor no local mesmo depois do expediente. Com relação às melhorias sugeridas pelos funcionários, foi possível observar que os mesmo não sabiam bem, ou não se sentiam a vontade para sugerir o que desejam.

Com relação às melhorias que poderiam sugerir para o ambiente, o gestor ressaltou que poderia ser melhorado o espaço de descanso dos funcionários, uma vez que na parte da tarde o sol atinge bastante o ambiente e os frentistas ficam expostos, sugerindo ele ampliar a cobertura e demais melhorias que viessem a diminuir esta exposição. Já os demais funcionários sugeriram melhorias como: troca de compressor, construção de uma pousada no ambiente e mais bombas de abastecimento.

Podendo inferir que a construção da pousada aumentaria o movimento e conseqüentemente o lucro, e foi observado que essa é uma medida da vontade do dono e que vem sendo estudada para ser implantada futuramente. O compressor encontra-se com um defeito, por isso foi sugerido à troca e por fim a introdução de mais bombas se dá pelo fato da espera dos clientes quando há muitos carros abastecendo.

5.9 Aspectos Conclusivos

A Saúde e Segurança no Trabalho refere-se à administração de processos e atividades de modo que ocorra o planejamento e sejam coordenadas as ações de fiscalização dos ambientes e condições de trabalho, prevenindo acidentes e doenças do trabalho, protegendo a vida e a saúde dos trabalhadores.

Diante de tal conceito o presente estudo buscou estudar as condições de saúde e segurança do trabalhado (SST) e a relação com o meio ambiente em um posto de combustível, através de um questionário aplicado ao gestor e aos colaboradores do posto. Para isso buscou-se contribuição teórica que validasse esse estudo, e assim teve apoio fundamentado pelos autores.

Para que a análise fosse realizada em princípio buscou-se avaliar a percepção e a ação do gestor e dos colaboradores, no tocante a gestão de saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente, com a finalidade de identificar quais as condições de saúde de trabalho ofertadas pela empresa e sua relação com o meio ambiente. Em seguida recomendou-se que o gestor e colaboradores sugerissem melhorias para suas atividades e para o ambiente de trabalho, como o intuito de conhecer melhor as suas necessidades.

A partir do método indutivo através de um questionário, chegou-se a um possível entendimento de que quanto ao segundo objetivo específico: Identificar o nível de consciência da empresa em relação ao meio ambiente e a saúde e segurança do trabalho, o gestor e os colaboradores apresentem conhecimento sobre a importância e as etapas que devem

estar envolvidas no processo da gestão de saúde e segurança no trabalho e a relação com meio ambiente.

Quanto ao terceiro objetivo específico - Interpretar os resultados encontrados, buscando explicar as condições de saúde e segurança do trabalho e a relação com o meio ambiente, percebe-se que na prática a empresa apresenta uma gestão ineficiente quanto a saúde e segurança, pois observa-se que não há disponibilidade de todos os equipamentos de proteção aconselhados, assim como não há um treinamento destinado para o uso dos EPI aos colaboradores, nem o PPRA.

Quanto ao quarto objetivo específico – apresentar sugestões de melhorias na gestão de saúde e segurança no trabalho e na relação com o meio ambiente, recomenda-se que a empresa deve contratar pessoal especializado para treinamento e, sobretudo, cumprir a determinação legal de fazer o PPRA anualmente e adquirir todos os equipamentos necessários para saúde e segurança no trabalho. Exibido no quadro abaixo:

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
PROBLEMAS	SUGESTÕES
Falta de Equipamentos de Proteção	Aquisição de Equipamentos de Proteção
Falta de Treinamento	Contratação de Pessoa Especializado Para Treinamento
Inexistência do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional)	Elaboração e Implementação do PCMSO

Quadro 1: Sugestões de Melhorias

Fonte: Pesquisa Direta, 2014.a Ditreta, 2014.

Tal análise contribui de forma evolutiva para as empresas que buscam melhoramento e eficiência na qualidade dos seus serviços, pois permitem que o gestor após exame possa demandar as atividades adequadas aos seus funcionários, respeitando as suas capacidades e aptidões, e ofertando medidas de proteção e assim evitar acidentes e o desperdício físico e financeiro para os funcionários e a empresa, respectivamente e pode contribuir como um grande aliado na parte gerencial e humana de qualquer organização, principalmente em setores que prestam serviços perigosos e precisam de cuidados com a equipe que esta envolvida no processo.

REFERÊNCIAS

ANFAVEA - Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores. **Produtos Químicos**: Recomendações da Indústria Automobilística Brasileira sobre Ficha de Informações de Segurança, Rótulo de Segurança, Rótulo de Risco e Ficha de Emergência. 2ª Edição. 2002. 116p.

BRAGA, B. et al. **Introdução à engenharia ambiental**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CAVALCANTI, A. P. B. **Implantação de programas de manejo e plano de gestão ambiental em pequenas comunidades**. Soc. nat. (Online), Uberlândia, v. 22, n. 3, dez 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-45132010000300010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 20 Out. 2014.

CENTRO DA QUALIDADE, SEGURANÇA E PRODUTIVIDADE. Desmitificando os SIGS: sistemas integrados de gestão. **Informe reservado**, São Paulo, n.48, jul. 2005. Disponível em: < <http://www.qsp.org.br/biblioteca/desmitificando.shtml> >. Acesso em: 01 nov. 2014.

CHAIB, E. B. D´A. **Proposta para implementação de sistema de gestão integrada de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho em empresas de pequeno e médio porte: um estudo de caso da indústria metal-mecânica**. 2005. Dissertação (Mestrado em Planejamento Energético) - Programa de Pós-Graduação de Engenharia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

COSTA, R.; JIMENES, R.; FRAGA, J. Ética na propaganda. **Revista do Curso de Direito**, v. 04, n. 04. 2007.

ENGELS, F. **A situação da Classe trabalhadora na Inglaterra**. São Paulo: Global, 1985.

ESCRIVAO, G.; NAGANO, M. S.; ESCRIVAO FILHO, E. **A gestão do conhecimento na educação ambiental**. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, mar. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362011000100006&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 21 Out. 2014.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FONSECA, G. **E-commerce x E-business – Eles não são a mesma coisa!** Disponível em: <http://www.profissionaisti.com.br/2011/11/e-commerce-x-e-business-eles-nao-sao-a-mesma-coisa/>. Acesso em: 16.10.2014.

FREY, M. R.; WITTMANN, M. L. **Gestão ambiental e desenvolvimento regional: uma análise da indústria fumageira**. *EURE (Santiago)*, Santiago, v. 32, n. 96, ago. 2006. Disponível em: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612006000200006&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 21 out. 2014.

GOMES, D. M. dos S.; ALMEIDA, S. F.; SILVA, W. R. da; ALMEIDA, P. L. P. **Planejamento financeiro de curto prazo: um estudo no setor de transporte de passageiros em Campina Grande – PB**. In: XI SEMEAD. 29 ago. 2008, São Paulo.

JACOBS, F. R.; CHASE, R. B. **Administração da produção e de operações: o essencial**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

KARAPETROVIC, S; WILLBORN, W. Integration of quality and environmental management systems. **The TQM magazine**, v. 10, n.3, p.204-213, 1998.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing: a bíblia do marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2006.

LABADESSA, Aparecido Silvério; LABADESSA, Luciene Suzi; OLIVEIRA, Luciana Jardim de. A importância da qualidade no atendimento ao cliente: um estudo bibliográfico. **Revista FIAR**, v. 1, n. 1, 2012.

LARINI, L. **Toxicologia**. 3. ed. São Paulo: Manoli, 1997.

LIMA, D.P. **Uma análise dos sistemas integrados de gestão em empresas brasileiras dos setores químico, eletro-eletrônico e metal-mecânico**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2001.

LORENZETT, D. B.; ROSSATO, M. V. A gestão de resíduos em postos de abastecimento de combustíveis. **Revista Gestão Industrial**, v. 6, n. 2, p. 110-125. Ponta Grossa, PR, 2010. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/depog/periodicos/index.php/revistagi/article/view/598/479>>. Acesso em: 29 Out.2014.

LUCINDA, M. A. **Qualidade fundamentos e práticas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

MACHADO, M. **Qual a diferença entre marketing e propaganda?** Disponível em: <<http://www.saiadolugar.com.br/marketing/qual-a-diferenca-entre-marketing-e-propaganda/>>. Acesso em: 18 out. 2014.

MASSOUD, J. A.; DAILY, B. F.; BISHOP, J. W. Perceptions of environmental management systems: An examination of the Mexican manufacturing sector. **Industrial Management & Data Systems**, v. 111, n. 1, pp.5 – 19, 2011. Disponível em: <[doi10.1108/02635571111099703](https://doi.org/10.1108/02635571111099703)>. Acesso em: 23 Out. 2014.

MORAES, G. Fundamentos de sistema de gestão integrada de SMSQRS. In: _____. **Elementos do Sistema de Gestão de SMSQRS**. v. 2, 2. ed. Rio de Janeiro: QVC, 2010. cap. 7, p. 413-502.

OLIVEIRA, B. **Os diferentes tipos de marketing mais utilizados**. Disponível em: <<http://www.mestredomarketing.com/os-diferentes-tipos-de-marketing-mais-utilizados/>>.

Acesso em: 12 dez. 2013.

OLIVEIRA, D. de P. R. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. 19 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade Gerencial**. Curitiba: IESDE, 2012.

POSEDDON, A. **O Que É E-Business?** Disponível em: <<http://www.artigonal.com/negocios-online-artigos/o-que-e-e-business-2002703.html>>.

Acesso em: 16.10.2014.

RAZZOLINI FILHO, E. **Administração de Material e Patrimônio**. Curitiba: IESDE, 2012.

RODRIGUES, C. L. P. **Introdução à Engenharia de Segurança do Trabalho**. 2004.

RONNENBERG, Sh. K.; GRAHAM, M. E.; MAHMOODI, F. The important role of change management in environmental management system implementation. **International Journal of Operations & Production Management**, v. 31, n. 6, pp.631 – 647, 2011. Disponível em: <[doi10.1108/014435711111131971](https://doi.org/10.1108/014435711111131971)>. Acesso em: 23 Out. 2014.

SANTOS, R. J. Sh. dos. **A gestão ambiental em posto revendedor de combustíveis como instrumento de prevenção de passivos ambientais**. 2005. 217f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão do Meio Ambiente) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2005.

SILVEIRA, S. **Bioenergy – realizing the potential**. Estocolmo, Agência Sueca de Energia, 2005.

SOUSA, V. **Sistemas integrados de gestão: qualidade, meio ambiente e segurança**. 2010. Dissertação (Mestrado em Segurança e Saúde no Trabalho) - Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, Setúbal, 2010.

TINOCO, J. E. P.; KRAEMER, M. E. P. **Contabilidade e gestão ambiental**. São Paulo: Atlas, 2004.

VIANNA, F.C. **Análise de ecoeficiência: avaliação do desempenho econômico-ambiental do biodiesel e petrodiesel**. São Paulo, Escola Politécnica, Universidade de São Paulo. 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário aplicado ao gestor e aos colaboradores do Posto Maringá.

Questionário

Solicitamos o seu apoio no sentido de responder este questionário referente a uma pesquisa acadêmica do curso de Bacharelado em Administração do IFPB com o objetivo de estudar as condições de saúde e segurança do trabalhado (SST) e a relação com o meio ambiente em um posto de combustível.

Qual a sua opinião em relação aos seguintes pontos?

Questionário para entrevista						
QUESTIONÁRIOS	QUESTÕES	Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	O frentista está constantemente exposto a agentes de risco, como ruído, calor, Explosão, produtos químicos, posturas inadequadas, repetitividade entre outros.					
2	Os equipamentos de proteção individual (EPIs) ajudam a reduzir os riscos					

	decorrentes da exposição.					
3	Algumas medidas de proteção, tomadas pela empresa são: exames periódicos; vestimentas apropriadas, assim como a educação e treinamento do colaborador.					
4	Os danos ambientais causados por vazamentos de combustíveis são irreversíveis ou de difícil reparação e representam uma grave ameaça à saúde pública e ao ambiente.					
5	Para o caso de ocorrência de acidentes ambientais, o posto possui equipamentos para imediato controle da situação, como por exemplo: extintores.					
6	Um das medidas de gestão ambiental adotadas pelo posto contempla o aproveitamento da água da chuva.					
7	Os frentista fazem uso de equipamentos de proteção					

	como: botas, luvas e etc.					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

8 – Dê sugestões de melhorias para sua atividade e para esse ambiente de trabalho.