

1. Identificação da Empresa

Nome da Empresa:	Zeiringer GmbH & Co. KG
Sector de Actividade:	Sistemas de aquecimento e de energia
Actividade Principal:	Instalação e manutenção de sistemas de aquecimento, piscinas e fornecimento de energia
Cidade/País:	Murau, Áustria
Ano de Fundação:	1957
Implantação da Empresa (2004):	1
Website (se existir):	www.zeiringer.net
Número de Empregados (2004):	Tempo Inteiro:35; Tempo Parcial:5; Mulheres:8; Homens: 32
Volume de Negócios em 2004 (€):	3.000.000

2. Práticas de Responsabilidade Empresarial – Tópicos Principais

Área(s) Global(ais) de Enquadramento das Boas Práticas de RSE:	<input type="checkbox"/> Ética Empresarial <input type="checkbox"/> Local de Trabalho <input checked="" type="checkbox"/> Ambiente <input checked="" type="checkbox"/> Mercado <input type="checkbox"/> Comunidade
Temas de RSE:	<input checked="" type="checkbox"/> Produtos e sistemas de aquecimento “amigos do ambiente” <input checked="" type="checkbox"/> Empenhamento na sensibilização da comunidade local e regional para as temáticas do aquecimento e do ambiente
Principais Motivações para ser Responsável:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valores da Gestão e filosofia da empresa ▪ Efectuar uma transição para o aquecimento “amigo do ambiente” ▪ Incentivar a aceitação de aquecimento “amigo do ambiente” e reciclagem. O exemplo é dado pelo próprio edifício da empresa
Alguns Exemplos de Iniciativas Socialmente Responsáveis na(s) Área(s) Global(is) Identificada(s):	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consciencializar e formar os empregados para enfrentar as mudanças no mercado energético privado ▪ Encorajar e criar consciência ecológica na região ▪ Encorajar activamente os clientes para deixarem de instalar aquecimento central a petróleo nos novos edifícios
As Boas Práticas estão integradas numa Estratégia de Negócio mais Global? Sim/Não? Como?	<p>Sim. Toda a estratégia da empresa se alterou para “Eco-Zeiringer”, a estratégia ecológica da empresa. A abordagem de RSE está directamente orientada para as áreas de negócio principais da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Os empregados são formados em produtos e sistemas de energia ecológicos ▪ Foi dada prioridade à implementação da abordagem ecológica “Eco-Zeiringer” na própria empresa, antes de entrar no mercado ▪ As actividades de <i>branding</i> e de <i>marketing</i> estão orientadas para a nova filosofia da empresa centrada na ideia da empresa como um parceiro de negócios para soluções de energia sustentáveis e ecológicas
Benefícios para o Negócio:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formação e motivação dos empregados para lhes instilar a consciência de que possuem um conhecimento de mercado único na sua área de negócios, na região ▪ Novos clientes e mercados ▪ Excelente reputação como perito “responsável” ▪ Aumento da cobertura pelos <i>media</i> ▪ Desenvolvimento sustentável da organização – soluções orientadas para o futuro quando o preço de mercado do petróleo se encontra em alta
Partes Interessadas/Grupos a que se dirigem as Boas Práticas de RSE:	Os principais beneficiários são o Planeta e os clientes mas, à medida que a abordagem de responsabilidade empresarial é integrada nas operações da empresa, também beneficiarão:

	<ul style="list-style-type: none"> Comunidades locais e regionais empenhadas no desenvolvimento sustentável Empregados, através da aquisição de conhecimento técnico cuja importância está constantemente a aumentar
Benefícios para a Sociedade/Partes Interessadas:	<ul style="list-style-type: none"> Partilha de conhecimento com a comunidade sobre aquecimento ecológico Reduzido impacte ambiental negativo
A Quem e Como Comunicou a Empresa as suas Acções:	<ul style="list-style-type: none"> A proprietária do negócio familiar começou por guiar um carro movido a energia solar (numa pequena cidade como Murau tal "instrumento de marketing" provocou inevitavelmente acaloradas discussões na comunidade) Envolvimento pessoal da proprietária da empresa nas iniciativas locais: "Energievision Murau" (Visão da energia para Murau) Comunicação e informação relativamente a sistemas de energia ecológicos directamente aos clientes por parte de empregados com formação especializada Press releases à imprensa e informação fornecida no website da empresa Participação em competições premiadas
Prémios / Certificações / Menções Honrosas:	<ul style="list-style-type: none"> ÖGUT Umweltpreis 2002 (Prémio Nacional Austríaco para Empresas com Orientações Ambientais)
Dificuldades Encontradas na Implementação das Boas Práticas:	<ul style="list-style-type: none"> Resistência à Mudança: os empregados da Zeiringer estavam habituados há anos – e alguns há décadas – a instalar sistemas de aquecimento central a petróleo. Foi preciso um esforço considerável para ultrapassar o cepticismo dos empregados em relação à qualidade e funcionalidade de sistemas de aquecimento alternativos Investimento na Formação: os empregados recebem formação contínua em todos os aspectos da área dos sistemas de energia e produtos ecológicos, o que representa um elevado investimento da empresa Comunicação com os Clientes: As mudanças na estratégia e filosofia da empresa causaram uma grande confusão aos clientes com aquecimento central a petróleo. A Administração da empresa teve algumas dificuldades na comunicação com os clientes: a nova política "Eco-Zeiringer" de deixar de instalar aquecimento central a petróleo em novos edifícios foi mal interpretada por alguns clientes que recearam que a empresa deixasse de fazer manutenção dos sistemas de aquecimento central a petróleo existentes. Por essa razão, alguns clientes mudaram para empresas concorrentes mas a empresa conseguiu compensar estas perdas através da conquista de novos clientes que consideravam positiva esta abordagem ecológica
Mais informação:	-

3. Práticas de Responsabilidade Empresarial – Descrição

A Zeiringer GmbH & Co. KG é uma empresa familiar, fundada em Murau, uma remota região da Stíria, em 1957. A sua área de negócio principal é a instalação e manutenção de sistemas de aquecimento, piscinas e fornecimento de energia. Trabalham actualmente 40 empregados nesta PME.

Quando, na primeira metade dos anos noventa, a Sra. Zeiringer Junior assumiu o negócio do seu pai, decidiu transformar completamente a filosofia da empresa para uma filosofia ecológica. Tudo começou numa feira comercial onde a Sra. Zeiringer viu e ficou impressionada com um carro movido a energia solar. Comprou o carro para uso pessoal e profissional e começou imediatamente a estudar sistemas de energia alternativos. Como consequência disso, toda a cidade começou a falar de energia solar.

Todos os empregados receberam formação em sistemas de energia ecológica e a empresa começou a reorganizar o seu próprio sistema de energia em termos ecológicos. O próximo passo da Sra. Zeiringer foi mudar o tipo de sistemas de aquecimento instalados pela empresa, concentrando-se totalmente em sistemas ecológicos e deixando de instalar sistemas de aquecimento central a petróleo a partir de 2005.

Foi necessário proceder a um grande trabalho de informação por parte da Sra. Zeiringer para aumentar a consciência regional sobre sistemas de aquecimento central alternativos; um ponto central foi a mudança da mentalidade dos seus próprios trabalhadores. Como muitos tinham instalado sistemas de aquecimento central a petróleo durante toda a sua vida, havia, naturalmente, muito cepticismo.

A empresa chama-se agora "Eco Zeiringer" e os empregados orgulham-se de ser os melhores peritos em sistemas de energia alternativa da região. A empresa ganhou muitos novos clientes devido a esta abordagem ecológica.

Quando identificada como um exemplo de boas práticas em RSE, a Sra. Zeiringer reagiu com algum cepticismo. Não sabia como lidar com a expressão "responsabilidade social da empresa": "Apenas quero gerir o meu negócio de uma forma humana".

4. Utilização em Contexto de Formação

A) Informação Adicional Relevante para a Exploração deste Estudo de Caso em Situações de Formação (critério de relevância: área(s) global(is) de enquadramento das boas práticas de RSE)

A Zeiringer é um negócio familiar desde há cerca de cinco décadas. Na última década tem sido dirigida pela Sra. Zeiringer Junior, que transformou a empresa no que é actualmente: um negócio completamente sustentável.

O negócio da Zeiringer (instalação de sistemas de energia) tem uma influência directa no meio ambiente pelo que este caso pode ser usado como exemplo de boas práticas de RSE tanto no campo do Ambiente como no do Mercado.

B) Sugestões Pedagógicas para a Exploração deste Estudo de Caso em Situações de Formação (critérios de relevância: área(s) global(is) de enquadramento das boas práticas de RSE)

Tópicos para discussão:

- Conhecimentos especializados exigidos tanto à Gestão como aos empregados em relação a técnicas / sistemas / processos / produtos ecológicos têm de ser continuamente actualizados
- Papel da formação profissional contínua nas PME's
- Importância de meios específicos de comunicação quando se altera a filosofia e estratégia de uma empresa (comunicação interna/empregados; comunicação externa/clientes)
- Eventual necessidade sentida pelas PME's de apoio e consultoria especializada no processo de construção de uma estratégia forte de RSE
- Efeitos num negócio de família quando é assumido pela geração seguinte
- Retorno do investimento da informação e conhecimentos sobre tecnologias "amigas do ambiente"