

QUALITY

MAGAZINE



COMPLIANCE



**ADV. ALBERT BAYER
WFARIA ADVOGADOS**

**COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO**

+12
**PERFIS
EMPRESARIAIS**



04	▶	PALAVRAS DO PRESIDENTE DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
06	▶	LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE E UNIVERSITY OF PORTSMOUTH FORMALIZAM ACORDO INTERNACIONAL
10	▶	COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO
12	▶	COMPLIANCE: UM SISTEMA DE GESTÃO NECESSÁRIO LIC. HECTOR AYALA
16	▶	O FUTURO DO COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DE NAÇÕES UNIDAS DR. CLAUDIO M. LAMELA
18	▶	OS DESAFIOS DO COMPLIANCE E DA ÉTICA NAS EMPRESAS AB. JORGE GUSTAVO TAMAYO
22	▶	COMPLIANCE, UM DESAFIO PARA AMÉRICA LATINA LIC. SEBASTIÁN CÁCERES - LAQI
26	▶	NOTA CENTRAL
27	▶	COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO LIC. ALBERT BAYER
36	▶	REPORTAGENS
38	▶	JAIME GUIMARÃES E ADVOGADOS ASSOCIADOS MUITO MAIS QUE UM ESCRITÓRIO DE ADVOGADOS

TORIAL

- 40** ◀ **INGRÁCIO SIMÕES**
INGRACIO SIMÕES: UMA EMPRESA ESPECIALIZADA EM DIREITO E SEGURANÇA SOCIAL
- 44** ◀ **CLÍNICA DE HIPNOSE DANIEL STEIN**
O QUE A CLÍNICA DE HIPNOSE DE DANIEL STAIN CONSISTE E COMO ELA FUNCIONA?
- 46** ◀ **VILAS-BOAS & SPENCER BRUNO**
VILAS-BOAS & SPENCER BRUNO, UMA EMPRESA DE ALTO NÍVEL
- 50** ◀ **VILLAZÓN MARTÍNEZ & ASOCIADOS S.R.L**
VILLAZÓN MARTÍNEZ & ASOCIADOS, UMA EMPRESA JOVEM PORÉM COM UMA TRAJETÓRIA
- 52** ◀ **TRANSPORTE BLANCO S.A**
TRANSPORTE BLANCO S.A. EMPRESA DE TRANSPORTE E ENTREGA PORTA A PORTA
- 54** ◀ **SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTE DE PASTO**
A SOCIEDADE TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A ESTÁ COMPROMETIDA COM A EFICIÊNCIA E A INOVAÇÃO
- 56** ◀ **OCEANUS INTERNATIONAL**
OCEANUS INTERNATIONAL É A PRIMEIRA OPÇÃO PARA PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO DE PRAIAS.
- 60** ◀ **FRANÇA & MORAES SOCIEDADE DE ADVOGADOS**
FRANÇA E MORAES UMA SOCIEDADE DE ADVOGADOS COM GRANDE REPUTAÇÃO NO BRASIL
- 62** ◀ **CR NOVA**
UMA EMPRESA PIONEIRA EM SEGURANÇA PRIVADA
- 64** ◀ **COTEL**
UMA EMPRESA TELEFÓNICA COM MUITA HISTÓRIA
- 68** ◀ **GRUPO JISA**
12 ANOS DE EXPERIÊNCIA EM SERVIÇOS INTEGRAIS



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

CEO & FOUNDER
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

DIRETOR GERAL QUALITY MAGAZINE

JUAN LUIS CORREA

jlcorrea@laqi.org

EDITOR

LIC. LILIANA ROA

liliana@laqi.org

COMUNICADOR RESPONSÁVEL

LIC. SEBASTIÁN CÁCERES

sebastian@laqi.org

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI

thiago@laqi.org

PREZADOS LAQINOAMERICANOS

Bem-vindo à edição 216 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta edição, estudamos profundamente o Compliance e, juntamente com nossos especialistas internacionais, preparamos um material especial para nossos membros. Espero que vocês gostem!

O Compliance é um dos pilares do nosso Modelo de Excelência e um ponto fundamental na gestão de empresas públicas e privadas em todo o mundo.

Queremos que nossos #LAQInoamericanos estejam sempre informados, treinados e com informações relevantes em mãos para liderar a mudança.

Estamos muito perto de concluir nossos eventos da Quality Summit 2019. Este mês vamos nos reunir no Panamá para encontrar empresas de toda a América Central e, finalmente, em setembro, concluiremos a agenda em Asunción. Também em setembro nós enviaremos o Relatório de todos os 9 eventos realizados em um único documento e especialmente preparado para você ... Neste [link](#) eu compartilho a versão 2018 deste documento publicada em espanhol e português.

Também nesta edição preparamos o perfil de 12 membros da nossa Organização que estão muito comprometidos com o modelo de Responsabilidade Total de LAQI. É nosso orgulho apresentá-los à nossa comunidade de membros e observar o compromisso público de cada um deles.

Informo que estamos avançando em passos rápidos na preparação do nosso Quality Festival 2019 que este ano será realizado na fantástica cidade de Foz do Iguaçu. Nós preparamos uma agenda muito especial para os nossos membros, bem como a primeira entrega do President's Choice Awards. É um reconhecimento especial para uma lista especialmente selecionada por mim. Será uma oportunidade de mais do que especial para nos encontrar novamente no palco.

Me despeço não sem antes de expressar minha mais profunda estima e gratidão a cada um de vocês #LAQInoamericanos.

Até breve!

Um abraço à distância,

Daniel Maximilian Da Costa, DHC
CEO & Founder
Latin American Quality Institute

Focada em **transformar** os conteúdos, antes somente oferecidos presencialmente, em um mundo **digital** ao alcance de todos.

01 Implementação de Universidade Corporativa.

02 Produção para capacitações on-line.

03 Equipe com experiência na área educacional e corporativa.

04 Banco de conteudista e/ou atores especialistas em produzir e gravar cursos e capacitações na modalidade a distância.



educacional

44 3301.9412

contato@vgeducacional.com.br
www.vgeducacional.com.br

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE E UNIVERSITY OF PORTSMOUTH FORMALIZAM ACORDO INTERNACIONAL

Latin American Quality Institute (LAQI) e a University of Portsmouth Higher Education Corporation, na Inglaterra, assinaram acordo de cooperação mútua, que auxiliará empresas e instituições da América Latina e da Europa a trabalharem pela implementação de ações de Gestão da Qualidade e Desenvolvimento Sustentável junto a seus clientes e consumidores, e também a compartilharem informações sobre suas decisões junto aos grupos de interesse.



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE



UNIVERSITY OF
PORTSMOUTH



O Dr. Alaa Garad, Gerente de Cursos da Universidade de Portsmouth, juntamente com a Lic. Liliana Roa, Diretora de Comunicação da LAQI, selaram este importante acordo que reafirma o compromisso dessas duas instituições com a satisfação de objetivos comuns em relação à Gestão de Qualidade e Desenvolvimento Sustentável na América Latina e na Europa nas seguintes áreas

O acordo representa o compromisso do LAQI e da University of Portsmouth Higher Education Corporation para a satisfação de objetivos comuns em relação à Gestão da Qualidade e ao Desenvolvimento Sustentável na América Latina e na Europa nas seguintes áreas:

- **APOIO À GESTÃO DA QUALIDADE E AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Para isso, serão estimulados o conhecimento e a aplicação da Gestão da Qualidade e do Desenvolvimento Sustentável por meio da educação de empresas locais em termos de seu valor como forças econômicas, de modo que possam melhorar suas práticas e implementar soluções eficazes nestas duas áreas.

- **INTEGRAÇÃO E TROCA DE INFORMAÇÕES**

Um conjunto de ferramentas virtuais estará disponível para auxiliar na melhoria de decisões corporativas em todos os setores e profissões da América Latina e da Europa. Tais esforços conjuntos permitirão acesso a informações relevantes, aumentando assim o compromisso de apoiar e participar de ações relacionadas à Gestão da Qualidade e ao Desenvolvimento Sustentável na administração das empresas.



“Com a parceria LAQI-UNIVERSITY OF PORTSMOUTH, desejamos fomentar o desenvolvimento responsável, tanto na América Latina quanto na Europa. Esta parceria representa nosso compromisso de continuar fortalecendo as decisões comerciais segundo um enfoque sustentável que auxilie as empresas a atingirem níveis de produtividade e eficácia cada vez mais elevados”, afirmou o Dr. Daniel Maximilian da Costa, Fundador e CEO do LAQI.

Na mesma linha, complementa o Dr. Alaa Garad, da Gestão de Operações e Sistemas da Faculdade de Administração e Direito da University of Portsmouth: “A qualidade é um elemento vital em qualquer aspecto de nossa vida. Se houver alta qualidade em assistência médica, educação, produtos e serviços, teremos melhor qualidade de vida; se a qualidade for baixa nestes quesitos, todos sofreremos as consequências. Segundo Dr. Deming, o ‘pai da evolução na qualidade’, as pessoas não se preocupam em fazer o melhor, mas precisam saber o que fazer. Oferecemos programas de qualidade internacional para ajudar no aperfeiçoamento da gestão da qualidade e da excelência nos negócios. Nosso Mestrado

Por meio do desenvolvimento de novas soluções para a melhoria de decisões corporativas, o LAQI e a University of Portsmouth poderão aperfeiçoar e continuar promovendo a Gestão da Qualidade e o Desenvolvimento Sustentável em suas áreas de influência.

SOBRE A UNIVERSITY OF PORTSMOUTH:

A University of Portsmouth Higher Education Corporation apoia e promove a excelência acadêmica sustentável em todos os tipos, tamanhos e setores de empresas, incluindo Gestão da Qualidade, Sustentabilidade e Desenvolvimento Estratégico Acadêmico. Para mais informações, por favor visite a homepage em <<https://www.port.ac.uk/>>.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE D ESTRATÉGIAS I



COM



COMPLIANCE

**DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.
DE APLICAÇÃO**





LIC. HÉCTOR AYALA

Mentor & Coach en Liderazgo Integral

Consultor Internacional en Planeación Estratégica - Escritor

Telephone: (504) 9809-4386

Email: redmentorhn@gmail.com

Web: <http://www.mentoringlatinoamerica.jimdo.com>



COMPLIANCE: UM SISTEMA DE GESTÃO NECESSÁRIO

A nível corporativo o COMPLIANCE é um conjunto de procedimentos e boas práticas adotados pelas organizações para identificar e classificar os riscos operativos e legais aos que se enfrentam e assim poder estabelecer mecanismos internos de prevenção, gestão e controle.

Em termos gerais e para toda aplicação, o compliance se refere às medidas destinadas a garantir a conduta ética de uma empresa. Portanto, a função principal do compliance é evitar ou identificar rapidamente o comportamento delitivo e responder apropriadamente a ele, com o fim de reduzir ao mínimo o risco econômico que possa afetar a empresa ou organização. Embora não seja possível evitar em sua totalidade as violações intencionais das normas, a existência de medidas do compliance pode levar a uma redução das práticas ilegais ou antiéticas e servir, além do mais, como dissuasivo nos casos que a diretoria seja tentada a cometer delitos ou descumprimentos das normas legais estabelecidas.

Por tudo isso, as empresas devem adotar de imediato um sistema de gestão que tenha como característica principal a implementação da compliance em todos os níveis. Não só aparecer como grandes empresas que dão uma contribuição significativa para a economia, mas também como cidadãos corporativos no sentido de uma responsabilidade social corporativa, respeitosa com as leis e com o meio no qual atua.

Não existe um único enfoque de gestão por compliance, mas qualquer empresa pode fazer uso dos seguintes passos básicos para a implementação de um modelo de gestão.

- Realizar uma análise do estado atual da empresa com relação ao compliance. Este é um diagnóstico que nos permite saber em que áreas específicas se cumprem todos os aspectos legais ou normativas que implicam um bom funcionamento ético, amigável socialmente falando e respeitoso com todos os envolvidos, sejam estes internos ou externos, pessoas físicas ou jurídicas.

Criar uma equipe responsável pelo compliance. O compromisso da equipe da diretoria com o compliance é medido pela capacidade e compromisso dos colaboradores e o orçamento disponível para esse fim. Uma equipe de compliance eficaz deve estar integrada por especialistas de todos os departamentos da empresa. Esta é a única maneira de identificar e cobrir todas as áreas e riscos imagináveis dentro da empresa. Também estão à disposição especialistas externos, bem como assessores fiscais e de gestão. Finalmente, é legalmente necessário envolver o comitê da empresa em todos os processos da tomada de decisões. Por exemplo, é preciso especificar se os contratos de trabalho ou os acordos empresariais existentes devem ser modificados. Um horário realista e funções claramente definidas podem ajudar a reduzir os custos e obter um resultado oportuno.

- Formulação das diretrizes do compliance. Existem muitos modelos de políticas do compliance, mas não existe um requisito geral para o conteúdo e a estrutura desse documento. É preferível adaptar todas as normas às necessidades e situação da empresa. Uma possível construção poderia ser a seguinte:

1. Regras gerais de conduta
2. Questões específicas (por exemplo, presentes aos sócios comerciais, comportamento para os competidores, tratamento igualitário dos empregados)
3. Pessoas de contato e procedimentos de notificação
4. Mecanismos para a documentação das infrações
5. Multas (por exemplo, revocatório / fiança, traslado, demissão (extraordinária), redução de salários, indenização, relatório à polícia)

Uma vez completa, a política do compliance deve ser comunicada aberta e claramente a toda a empresa ou organização. Isto pode fazer-se, por exemplo, através de circulares, Intranet, publicações, eventos de informação etc.

- Nomear um compliance officer. Acima de tudo, este é um profissional de ética. Sua função principal é detectar as transações suspeitas na organização ou qualquer atividade que implique risco legal para a companhia. dentro de suas funções deverá elaborar um relatório com os planos anuais de cumprimento dos trabalhos que pretenda efetuar, de forma ordenada e racionalizando os recursos na realização desse trabalho. Da mesma forma, deve descrever as atividades a serem desenvolvidas, quem será o responsável pela execução do trabalho, as dependências afetadas, o tempo de duração, o resultado obtido, as ações de melhoria empreendidas e o monitoramento ou supervisão para estabelecer o grau de cumprimento dos objetivos traçados.

O plano de trabalho de cumprimento em uma entidade desenvolve os seguintes aspectos:

1. Adquirir um adequado conhecimento da missão, visão, políticas, princípios, valores e procedimentos da entidade
2. Definir claramente os objetivos do trabalho de cumprimento
3. Determinar o grau de exposição ao risco
4. Criar uma estratégia de cumprimento

O conteúdo mínimo do relatório anual dos planos de cumprimento abrange:

1. Identificação da avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos
2. Seguimento à implementação de procedimentos específicos de riscos
3. Formulação e aplicação de programas de revisão e análise
4. Conformação da evidência documentário das revisões
5. Formulação de conclusões e recomendações

Esta é a etapa em que os responsáveis atribuídos deverão executar toda a estratégia planejada e aplicar a dedução de responsabilidades que garanta à empresa a diminuição daquelas situações com o risco potencial de cair em possíveis demanda.

Muitos consideram que o principal problema reside na complexidade inerente ao conceito de compliance e sua natureza evolutiva. As empresas, principalmente os grupos mundiais, enfrentam-se a um verdadeiro dilúvio de normas e proibições nacionais, internacionais e setoriais. Além disso, há temas procedentes da sociedade que estão em constante mudança. Como resultado, os sistemas globais de gestão do compliance se encontram muitas vezes apenas nas grandes empresas, enquanto a questão é quase sempre secundária nas pequenas e médias empresas. portanto, é ainda mais importante e urgente que todos os gerentes da empresa tenham total consciência sobre as normas, lutem contra as reticências e consigam fazer com que todos os diretores se unam. Afinal, o compliance contribui para uma nova cultura corporativa.



¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality



“LA ÚNICA FORMA DE HACER UN
TRABAJO CON
EXCELENCIA
ES AMAR LO QUE SE HACE”



DANDRES S.A.
EXCELENCIA EN SERVICIOS DE LIMPIEZA



DR. CLAUDIO M. LAMELA

Socio de Auren Argentina a/c de Compliance y Derecho Penal de Empresa - Director de los Comités Técnicos de la WCA Argentina

Telefone: +54 11 5313 9520

Email: lamelaclaudio@gmail.com

Web: www.auren.com/es-AR

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/claudiolamela/>



O FUTURO DO COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DE NAÇÕES UNIDAS

Para que uma empresa esteja adequadamente protegida dos possíveis riscos penais que podem afetá-la, não basta implementar um programa de integridade para prevenir a corrupção, mas sim estar atento ao amplo leque de delitos corporativos (lavagem de dinheiro, fraudes, roubo de marcas, delitos fiscais, crimes de câmbio, cibernéticos etc.), em função dos padrões internacionais e as legislações dos países com os que opera (FCPA, UK Anti- Bribery Act, Lei Sapin, normas ISO etc.).

Por outro lado, um adequado e efetivo programa de compliance deve exceder a mera prevenção de riscos penais para atender a totalidade de riscos legais possíveis, em matéria administrativa, trabalhista, meio ambiental, fiscal etc., com uma visão comprometida não apenas com a ética e a transparência, mas também com o desenvolvimento de uma cultura sustentável, em prol de um mundo mais seguro, respeitoso, saudável e sustentável.

Compliance é mais que a prevenção de riscos penais e legais. É implantar uma cultura ética e de responsabilidade social empresarial que colabore com a possibilidade de viver em um mundo melhor. Para isso, cada empresa deve se comprometer com a conquista dos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas, previstos como meta para o ano 2030.

Um compliance adequado, moderno e efetivo, mas acima de tudo comprometido socialmente, deve necessariamente identificar, controlar e reduzir os riscos que podem gerar não só responsabilidade legal à atividade empresarial, mas também prejuízo na conquista dos ODS traçados pelas Nações Unidas.

Nesse sentido, torna-se imperativo desenvolver políticas de integridade que minimizem tais riscos e materializem o compromisso firme da empresa em quatro eixos fundamentais:

- Em matéria de direitos humanos: a redução das desigualdades em e entre os países, o fim da pobreza, a meta de fome zero e o alcance de padrões inclusivos de saúde, bem-estar e educação de qualidade para todos, com perspectiva de igualdade de gênero (ODS 1, 2, 3, 4, 5 e 10)

- Em matéria de desenvolvimento trabalhista urbano e tecnológico: a instauração de cidades e comunidades sustentáveis com indústria, inovação e infraestrutura em um contexto de trabalho decente e de crescimento econômico (ODS 8, 9 e 11).
- Em matéria de meio ambiente: o desenvolvimento de uma cultura com políticas de produção e consumo responsáveis que preservem a água limpa e seu saneamento, o uso de energia acessível e não poluente, com ações concretas em salvaguarda e proteção do clima, da vida submarina e dos ecossistemas terrestres (ODS 6, 7, 12, 13, 14 e 15).
- Em matéria institucional e legal: a implementação de uma cultura ética de legalidade e transparência, que sirva como porto perante a corrupção e todo tipo de delito, com políticas e ações concretas para alcançar um estado global de paz e justiça com instituições sólidas, organizadas em alianças estratégicas para obter os objetivos propostos (ODS 16 e 17).

Torna-se conveniente e desejável que as empresas incluam expressamente na missão e nos valores de seus programas de integridade seu compromisso ético com os ODS das Nações Unidas, planejando e executando a partir de agora ações concretas nesse caminho, pois viver em um mundo melhor é responsabilidade de todos.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality



AB. JORGE GUSTAVO TAMAYO SILVA, LL.M.

DIRECTOR TAMAYO CORPORATE

Telephone: +593 992397228

Email: jtamayo@tamayoclc.com

Web: www.tamayocorporate.com



COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

OS DESAFIOS DO COMPLIANCE E DA ÉTICA NAS EMPRESAS

A figura do “compliance officer” ou “Agente de Conformidade” foi ganhando cada vez maior espaço no cenário latino-americano, seguindo os passos dos Estados Unidos e de diversos países europeus motivados pela emissão do FCPA (Foreign Corrupt Practice Act) nos anos setenta.

O “agente de conformidade”, intimamente ligado à Gerência Legal (in-house ou externa), é um assessor de suma importância no âmbito empresarial, pois sobre ele está a responsabilidade de garantir que uma companhia cumpra com o marco normativo e regulamentar (nacional e supranacional), as políticas internas, os códigos éticos e os compromissos com terceiros (fornecedores, clientes e cidadãos em geral).

Em nosso país, Equador, especialmente durante os últimos dez anos, fomos testemunhas de uma política governamental intervencionista, com marcada ênfase na regulação econômica, financeira, comercial e legal, que causou um grande impacto na maneira como as empresas enfocam as problemáticas próprias de seu giro comercial e em como estas dirigem suas relações com as autoridades reguladoras, a competência, seus acionistas, trabalhadores, fornecedores, clientes e cidadania em geral.

Como prova disso, temos, entre outros, os seguintes atos fatuais e jurídicos:

- A estipulação, no Código Orgânico Integral Penal, da Responsabilidade Penal da pessoa jurídica, com sanções várias, sendo o mais contundente o cancelamento tanto de sua inscrição no Registro Mercantil como de seu RUC, isto é, a morte jurídica.
- A formação da Superintendência de Controle do Poder de Mercado, destinada a monitorar e verificar que a concorrência se desenvolva dentro do marco jurídico estabelecido, evitando todo tipo de práticas comerciais desleais, a formação de monopólios, entre outros.

- O robustecimento da Unidade de Análise Financeira e Econômica (UAFE), com a louvável missão de prevenir e lutar contra a lavagem de ativos e o financiamento do terrorismo. Através da mesma, estipulou-se que as companhias de interesse público incluam dentro de suas listas de nomes um agente de conformidade, que deverá reportar-se diretamente à UAFE.
- O fortalecimento do Ministério do Trabalho, através de políticas governamentais, com a finalidade de zelar pelo pleno cumprimento dos direitos trabalhistas dos trabalhadores e sancionar com todo rigor as empresas que vierem a descumprir a normativa trabalhista.
- A tipificação do delito de retenção ilegal de contribuições ao Instituto Equatoriano de Segurança Social; assim como também a tipificação como contravenção da falta de filiação por parte do empregador (seja este pessoal física ou jurídica).

Conseqüentemente, o “Compliance Officer” tem uma função vital dentro das empresas, devendo equiparar suas funções às de um gate keeper ou guardião, já que seu papel o transforma em multidisciplinar e holístico.

Atualmente, o compliance latino-americano enfrenta grandes desafios, dos quais nos ocuparemos a seguir:

- **A corrupção**

Infelizmente, durante várias décadas, a América Latina se viu respingada de vários casos de corrupção, sendo os mais recentes Petrobras e Odebrecht, os quais impactaram no continente, em sua totalidade, remexendo ao setor empresarial e público, gerando desconfiança e falta de credibilidade no sistema econômico e judicial (ausência de segurança jurídica). A transparência é crucial.

Para as multinacionais, e com especial ênfase na realidade equatoriana, este é um aspecto de importância primordial tanto para o desenvolvimento comercial das já estabelecidas em território nacional, como para aquelas que desejam entrar no mercado equatoriano, já que suas atividades circundam sob a normativa FCPA, SOX, Whistleblower Incentive, as normativas da OCDE e similares.

- **A informalidade econômica**

No Equador, em particular, e na América Latina, em geral, nós nos encontramos diante de uma situação trabalhista e econômica complexa, própria de um mercado em plena desaceleração ou de baixo crescimento. Produto disso, de acordo com o Instituto de Estatísticas e Censos, em nosso país a situação trabalhista de uma porcentagem correspondente aos 57,5% da população economicamente ativa em situações de emprego informal ou não adequado.

Esta situação se corresponde com as múltiplas travas que as PME têm em nosso país, devido aos altos custos regulatórios. Por isso, a porcentagem anteriormente mostrada se divide em pequenas empresas, trabalhadores por conta própria e microempresas não registradas, que não contam com a capacidade operativa e o impulso financeiro necessário para funcionar corretamente.

- Os altos custos regulatórios

Como mencionado linhas acima, os custos regulatórios são uma limitante para as PME na América Latina. As PME conformam a porcentagem majoritária do setor empresarial; entretanto, a grande maioria delas têm um período de vida curto, o qual lhes impede de estabelecer-se de maneira contínua no mercado e de se desenvolver, ao mesmo tempo que geram menos vagas de emprego em comparação com os países OCDE. De acordo com o Banco Mundial, as PME latino-americanas precisam de uma média de até 29 pagamentos de impostos ao ano para cumprir com suas obrigações fiscais, cifra muito superior à média de 11 pagamentos exigidos em economias mais avançadas da OCDE.

- A ausência de uma cultura de compliance:

Produto da informalidade e dos altos custos regulatórios previamente mencionados, o compliance enfrenta um desafio muito particular no Equador e na América Latina. Salvo as grandes empresas nacionais e as multinacionais, nossas sociedades não mostram uma cultura de compliance, isto é, uma cultura de cumprimento normativo e de prevenção.

Em minha experiência profissional, é comum conhecer diversos problemas de nossos clientes derivados precisamente da falta de prevenção e cumprimento, apesar de ter sido assessorados com antecipação e haver proposto diversas alternativas de cumprimento normativo e/ou de adequado manejo de conflitos ou interesses. Os clientes, em uma alta porcentagem, preferem enfrentar o problema em vez de prevenir ou evitá-lo, se as medidas preventivas acarream m gastos.

Isto gera, além do mais, a falta da tão necessária autorregulação nas empresas, o escasso interesse no desenvolvimento de códigos de conduta, códigos de ética, manuais de funcionamento, manuais de manejo de conflitos de interesses, entre outros.

Em conclusão, estamos em um cenário complexo para o amplo desenvolvimento e execução de uma cultura de compliance, gerado pela situação econômica e política própria de nossos países. Para isso, é primordial advogar pela liberalização da economia; pela eliminação de travas para o comércio (eliminação e/ou redução de impostos e gerar incentivos fiscais); evitar o excesso de regulação governamental já que impede o desenvolvimento; executar medidas de tolerância zero ante a corrupção, com a finalidade de recuperar a institucionalidade e conscientizar a cidadania sobre o benefício de cumprir a normativa e evitar conflitos. Em resumo, devem ser criadas as condições necessárias para implementar em sua totalidade a cultura da conformidade normativa.

Novo site do

GRUPO

PLENO

www.plenolocacoes.com.br

Acesse!



COMPLIANCE: UM DESAFIO PARA A AMÉRICA LATINA

A gestão de compliance já não é uma novidade, a novidade está na importância que o conceito tomou como resultado dos escândalos de corrupção dos últimos anos. Este conceito de compliance chegou para que as organizações possam contar com boas práticas e procedimentos que garantam o cumprimento dos marcos normativos, regulamentares, bem como das políticas internas, códigos éticos e compromissos com terceiros.

Pode parecer que este conceito é novo, mas realmente não é. É uma tendência que tem quase cinquenta anos. Nos anos setenta, surge a figura do “compliance officer”, impulsionada pela Foreign Corrupt Practice Act (FCPA) em busca de comportamentos empresariais mais éticos.

Com isso, consegue-se identificar e alertar sobre os riscos legais e de funcionamento, além de evitar sanções, multas, perdas de custos e, obviamente, a perda da reputação. Daí a importância da compliance, já que é um assunto que envolve todos os integrantes de uma organização, desde o cargo mais alto até o aprendiz, e a melhor forma de aplicá-lo nas organizações é através de sistemas de gestão, cumprimento e de controle que permitam reduzir a possibilidade de que o suborno e os erros possam surgir.



A partir da evidência dos escândalos por parte dos meios de comunicação em nosso continente, começou a surgir uma consciência cada vez mais presente nas organizações, tanto públicas como privadas, já que a perda de reputação é obtida em segundos. Essa “condenação” – mais social do que penal – é conhecida em alguns contextos como uma espécie de “escrachamento público”, que para os clientes pode ser tão prejudicial como a pena penitenciária.

A corrupção é um dos principais desafios para a correta aplicação do compliance na América Latina. Casos recentes e conhecidos de empresas petrolíferas e de construção no Brasil, impactaram em muitos dos países da região, afetando não apenas empresários e políticos, mas também o cidadão comum.

As leis contra as práticas corruptas do EUA, e as normativas europeias da OCDE, representam hoje uma maior preocupação para as multinacionais que operam na América Latina, já que muitos dos países latino-americanos continuam sendo percebidos como alguns dos mais corruptos do mundo. Países da Europa e da América do Norte, inclusive a Austrália, têm um índice de corrupção muito menor que os países que se encontram na África e na América Latina.

Segundo a ONG Transparência Internacional (TI), o Índice de Percepção da Corrupção global analisado em 183 países, revelou que a Somália e a Síria são os países mais corruptos do mundo, enquanto a Dinamarca e a Nova Zelândia são os mais transparentes. O relatório também mostrou que na América Latina, Uruguai e Chile são percebidos como os países latino-americanos menos corruptos, enquanto a Venezuela e a Nicarágua são os que mais padecem este mal na região.

O Índice de Percepção da Corrupção, que ultrapassa 67% dos 183 países analisados, outorga 70 pontos ao Uruguai (23º lugar) e 67 ao Chile (27º lugar) sobre um máximo de cem, contra os 18 e 25 da Venezuela (168º lugar) e da Nicarágua (152º lugar).

Na média se encontram a Costa Rica (56º), Cuba (47º), Argentina (40º), Panamá (37º), Colômbia (36º), Brasil, El Salvador e Peru (35º), Equador (34º), República Dominicana (30º), Bolívia, Honduras e Paraguai (29º), México (28º) e Guatemala (27º).



ficativo, segundo o Banco Mundial, é que, na região, as PME necessitam em média até 29 pagamentos de impostos ao ano para cumprir com suas obrigações fiscais, cifra muito superior aos 11 pagamentos exigidos em economias mais avançadas da OCDE.

Por sorte, os marcos legislativos dos países prestam mais atenção a esse tipo de aspectos que há anos passavam totalmente despercebidos. Adaptar-se às regras de cumprimento normativo na América Latina é o grande desafio que devemos assumir, já que suporta uma mudança de cultura empresarial e profundas reformas estruturais:

- Reduzir drasticamente os níveis de corrupção com reformas legais e eficientes sistemas de controle;
- Ampliar medidas e incentivos para a formalização da atividade econômica melhorando a arrecadação fiscal;
- Adaptar e estender modelos de autorregulação normativos nas PME.



Sem dúvidas, como continente, temos grandes desafios para poder implementar um sistema de compliance na região homologável às economias mais avançadas. Este padrão normativo adquire uma maior importância, já que o prestígio e sobrevivência das empresas dependerá de seu cumprimento.

A REVOLUÇÃO NO TRATAMENTO CONTRA O VÍCIO DAS DROGAS

IBOGAÍNA



LIGUE AGORA MESMO PARA OS FONES:



(19) 3844-8316



(19) 99678-1506 ou



(19) 99313-4131



www.clinicaibta.com.br

ibtaterapias@gmail.com

Paulínia-SP

NOTA CI

CON



COMPLIANCE

CENTRAL





LIC. ALBERT BAYER

ADVOGADO DA WFARIA ADVOGADOS

Telefone: +55 11 97090 2031

Email: abayer@wfaria.com.br

Web: www.wfaria.com.br



COMPLIANCE E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. ESTRATÉGIAS DE APLICAÇÃO

1. Os objetivos de desenvolvimento sustentável

As Organizações das Nações Unidas (ONU) criaram, com o apoio de mais de 150 líderes mundiais, os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que devem ser implementados por todos os países até o ano de 2030. Os 17 objetivos estabelecidos são:

OBJETIVOS GLOBAIS

para o Desenvolvimento Sustentável



Considerando esses objetivos, a ONU divulga ainda dez princípios universais, os quais auxiliam as companhias a adotarem essas práticas no seu dia-a-dia e representam uma boa diretriz de governança e sustentabilidade dos negócios:

10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

 <p>1. Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente.</p>	 <p>2. Assegurar a não participação em violações dos direitos humanos.</p>	 <p>3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação.</p>	 <p>4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.</p>	 <p>5. Abolir efetivamente o trabalho infantil.</p>
 <p>6. Eliminar a discriminação no emprego.</p>	 <p>7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.</p>	 <p>8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.</p>	 <p>9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.</p>	 <p>10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.</p>



De forma a ficar mais fácil de identificar a correlação dos objetivos globais para o desenvolvimento sustentável e os dez princípios universais é feita uma divisão em 4 temas principais 1. Direitos humanos, 2. Normas trabalhistas, 3. Meio ambiente e 4. Combate à corrupção:

LOS DIEZ PRINCIPIOS
de la Red Española del Pacto Mundial

DERECHOS HUMANOS **NORMAS LABORALES**

MEDIO AMBIENTE **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



Analisando este cenário e as diretrizes do Pacto Global, como as companhias podem internalizar esses princípios, criar procedimentos e efetivamente agirem em conformidade com as melhores práticas de sustentabilidade dos negócios?

2. Compliance e a Ética nos negócios

Recentemente, com as operações de investigação relacionadas à corrupção envolvendo grandes grupos brasileiros e com a publicação de Lei Brasileira Anticorrupção (Lei 12.846/2013), o termo Compliance foi associado ao combate a corrupção, mas na verdade o termo possui um impacto muito mais amplo no universo corporativo. O termo Compliance é derivado do verbo em inglês to comply, que significa, em uma tradução literal, estar de acordo, cumprir as regras ou estar em conformidade, mas não apenas àquelas relacionadas ao combate a corrupção, mas também a normas como trabalhistas, ambientais e etc. Importante ressaltar ainda que o termo abrange não só o cumprimento à legislação e regras, mas também a questões relacionadas condutas e valores, como: integridade, ética e reputação. Por consequência, o Compliance busca uma melhora nas relações comerciais, na governança corporativa, sustentabilidade, no clima empresarial, na forma como os negócios são conduzidos e na atuação preventiva de riscos.

Neste contexto, o Compliance se torna um importante ativo na busca pelos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU, já que, seja direta ou indiretamente, auxilia as empresas a criarem uma metodologia para gerenciar esses riscos. Por exemplo, as empresas ao adotarem diretrizes de não discriminação e ao punirem o assédio, apoiam os objetivos de igualdade de gênero, saúde e bem estar, trabalho decente e a redução de desigualdades. Ou ainda, ao adotarem uma postura de tolerância zero à corrupção, estão agindo de acordo com os princípios da paz, justiça e instituições eficazes e na redução de desigualdades.

Na prática a implementação de um programa de Compliance que esteja em conformidade com os objetivos globais para o desenvolvimento sustentável deve ser composto por:

1. Apoio da alta administração
2. Avaliação de riscos
3. Código de Conduta e normas claras para cumprimento
4. Treinamento e comunicação
5. Canais de comunicação e investigação de desvios de conduta
6. Due diligence de terceiros
7. Monitoramento, controles internos, auditoria e melhoria contínua

3. Apoio da alta administração

A implementação de um programa de compliance deve, antes de tudo, ser aprovada, suportada e apoiada pela alta direção da companhia. Esse é o primeiro pilar de um programa de compliance, pois, durante a implementação e operação do programa, diversas questões, até mesmo decisões estratégicas, estarão alinhadas com o programa de Compliance e a diretrizes éticas. A alta administração deve se alinhar com valores éticos e de integridade, apoiando as iniciativas que colaborem para a construção de um ambiente de negócios de acordo com os Princípios Gerais e os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável da ONU.

O apoio da alta administração pode ser demonstrado através da capacitação dos líderes da companhia nos principais temas do Pacto Global, legislação local e princípios éticos. Outra forma de evidenciar o apoio da alta administração da companhia é demonstrar seu envolvimento com as práticas de Compliance, quais informações ela teve acesso para sua tomada de decisão e se sua decisão levou em conta valores éticos e de Compliance. Ainda, a liderança deve demonstrar que apoia as iniciativas de Compliance, fornecendo recursos, acesso à informações e autonomia para o responsável por Compliance. Um dos principais fatores para a adequada implementação de Compliance é como o corpo diretivo reage a situações de pressão ou crise, por exemplo quando recebem um pedido de pagamento de propina ou quando descobrem que alguém de sua equipe descumpriu procedimentos.

4. Avaliação de riscos

Para iniciar um processo de implementação de Compliance é necessário que a organização inicie por uma avaliação de sua operação para identificar potenciais riscos. Neste passo, a companhia analisa seu perfil de acordo com os riscos a serem mitigados ou gerenciados, como por exemplo os riscos de corrupção, violação de regras trabalhistas, meio ambiente, de direitos humanos e outros. A avaliação de riscos deve envolver todas as unidades da organização e identificar todos os principais riscos aos quais a empresa está exposta nos temas destacados.

Ao levantarem os riscos, a companhia deve classificá-los e criar um plano de ação para seu tratamento. Os programas de Compliance possuem uma abordagem baseada em riscos, o que significa que as companhias devem priorizar as atividades de alto e médio risco, em detrimento de atividades de menor risco. Desta forma as companhias devem priorizar com tempo e recursos as atividades identificadas como de maior risco. Ao identificarem os riscos mais elevados, a empresa deve elaborar um plano de ação que contenha um cronograma de atuação da companhia para tratamento desses riscos, incluindo quem são os responsáveis, prazos, controles e metas a serem atingidas.

5. Código de Conduta

O código de conduta, por sua essência, busca divulgar aos colaboradores e terceiros o comportamento que a entidade espera deles, buscando uma cultura que valorize atitudes íntegras, que preservem os direitos trabalhistas, o meio ambiente, combate à corrupção e os direitos humanos. Note que neste documento estarão inseridas as condutas consideradas como éticas e/ou antiéticas pela organização e que, com a devida divulgação e treinamento destes colaboradores sobre o tema, será um importante aliado no reforço da cultura ética. Os colaboradores e os principais envolvidos na cadeia de valor, por sua vez, passam a agir de acordo com as condutas previstas no Código de Ética e, assim, as condutas não condizentes com as regras do código, punidas.

Desta forma, os colaboradores passam a ter posturas e atitudes diferenciadas no dia a dia, que ensejam em uma mudança de postura não só na empresa, mas na comunidade em que eles estão inseridos. Isso acaba por ser um importante multiplicador de boas atitudes na sociedade como um todo e a cumprir com as diretrizes do Pacto Global.

6. Treinamento e comunicação

O treinamento relacionado a Compliance traz, em toda a sua estrutura, ensinamentos relacionados à ética, moral, cuidado com o meio ambiente, defesa dos direitos humanos, combate à corrupção e dos direitos trabalhistas, justamente com o intuito de garantir que todos estejam alinhados com a cultura da empresa. Além dos aspectos éticos do treinamento, dados como legislação, casos práticos e riscos envolvidos também devem ser abordados no âmbito dos treinamentos, trazendo ao conhecimento do colaborador e terceiros condutas relacionadas não só ao seu dia a dia no trabalho, mas à informações que podem ser utilizadas na sua vida pessoal.

A ideia principal deste item é o nivelamento de todos nas práticas e na forma de conduzir negócios, assegurando que todos tenham conhecimentos para suas tomadas de decisão e que elas estejam alinhadas com os objetivos e princípios do Pacto Global. A comunicação deve ser direcionada a todos os níveis da organização e envolver também os principais terceiros engajados nas operações da companhia. Os temas devem ser atuais e constantemente reforçados para o público do programa de Compliance.

7. Canal de comunicação e investigação de desvios de conduta

O canal de comunicação e investigação de desvios de conduta são a forma que os colaboradores possuem para informar possíveis irregularidades que tenham presenciado ou tomaram conhecimento. Estes canais são a principal ferramenta para o descobrimento de irregularidades e que podem iniciar uma apuração interna para punir um potencial desvio de conduta. A ideia é que as “laranjas podres” sejam identificadas e retiradas da cesta, para evitar uma contaminação do ambiente de negócios.

O canal de denúncia se demonstra um importante aliado dos colaboradores na denúncia de irregularidades na companhia, sejam tais irregularidades relacionadas à direitos humanos, corrupção, descumprimento de regras ambientais, trabalhistas ou até mesmo situações de assédio, seja moral ou sexual. Dessa forma, ao ter um canal de denúncia efetivo, a empresa demonstra estar aberta para o recebimento de notícias de irregularidades e, de alguma forma, tratar tais irregularidades, dando maior segurança aos colaboradores que a companhia possui um compromisso com o cumprimento de regras e age de acordo com valores éticos.

Os canais de denúncia acabam por ser uma forma de inibir a ocorrência de irregularidades, já que, em conjunto com as investigações internas, podem oferecer respostas e controles contra este tipo de desvios. O canal pune quem pratica irregulares e incentiva que todos tenham atitudes éticas.

As investigações buscam identificar fatos ou atos que acarretam ou podem acarretar perdas à empresa. Dessa forma, torna-se um importante aliado no programa de compliance, já que traz a tona controles, processos ou sistemas que estão passíveis a serem utilizados para a prática de irregularidades. Note que, para estes casos, a pronta resposta é altamente necessária e, ao fim das investigações, se constatado o ato errôneo, uma punição exemplar deve ser aplicada ao infrator, a fim de que seja demonstrado à todos os colaboradores que a companhia não aceita este tipo de atitude e para demonstrar à vítima que a companhia se preocupa também com o seu bem estar. Desta forma, as empresas vão demonstrando sua intolerância para estas atitudes, o que acaba por inibir condutas inadequadas, não só no âmbito empresarial como no âmbito pessoal do colaborador.

8. Due Diligence

O procedimento de Due Diligence visa buscar informações reputacionais e legais sobre um determinado indivíduo ou entidade, comumente um parceiro comercial ou fornecedor. Ao constatar que determinado parceiro já possui problemas reputacionais, principalmente relacionado à corrupção, crimes, violação à direitos humanos, leis trabalhistas e de meio ambiente, as empresas costumam avaliar os riscos antes de fazer negócios com estas pessoas. A due diligence ajuda as empresas a coletarem informações para uma tomada de decisões mais fundamentada.

Este procedimento acaba por fazer um “filtro” no mercado, gerando novos negócios às empresas que não possuem problemas reputacionais, e punindo empresas que possuem histórico de atitudes e negócios antiéticos. Por fim, este “filtro” visa inibir que as empresas cometam atos antiéticos, já que correrão o risco de perder contratos firmados ou futuras contratações. Com isso crescerá um ambiente corporativo ético e alinhado com as diretrizes da ONU, que valoriza os profissionais que atuam em conformidade com a legislação e acaba por punir aqueles que não atuam dessa forma.

9. Monitoramento, controles internos, auditoria e melhoria contínua

Com base na avaliação de riscos, a empresa deverá implementar um plano de monitoramento e implementar controles internos para endereçamento dos principais riscos identificados. De acordo com as informações levantadas no monitoramento e no funcionamento dos controles internos, a área de Compliance deve atuar preventivamente no tratamento de riscos e na identificação de potenciais desvios de conduta ou de procedimento. Essas atividades servem para assegurar que a companhia está agindo de acordo com seus valores, código de conduta e procedimentos internos.

Além do monitoramento e da implementação de controles internos, a companhia deve adotar procedimentos de auditoria e melhoria contínua. A auditoria interna é a revisão por amostragem do cumprimento de procedimentos pelos colaboradores e pelas áreas, priorizando as atividades de maior risco. Caso seja identificado algum desvio de conduta, falha no monitoramento, controles internos, risco não identificado anteriormente ou alguma alteração que impacte nos procedimentos internos, o programa de Compliance deve prever seu aperfeiçoamento e aprimoramento. O programa de Compliance deve ser vivo e não estático, para tanto deve ser permanentemente revisto e atualizado.

10. Conclusão

São diversas as formas que um programa de compliance tem para apoiar os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e os Princípios Gerais da ONU, mas podemos resumir que o programa de compliance busca garantir um ambiente ético e sustentável para os negócios, mas que, indiretamente, acaba por demonstrar aos seus colaboradores, por intermédio dos pilares do programa, a importância de se atuar de forma ética, transparente e correta.

Os pilares do programa de Compliance são apoio da alta administração, avaliação de riscos, código de conduta e normas claras para cumprimento, treinamento e comunicação, canais de comunicação e investigação de desvios de conduta, due diligence de terceiros e monitoramento, controles internos, auditoria e melhoria contínua. Os colaboradores e terceiros, por sua vez, ao absorverem os conhecimentos que lhes foram transmitidos, passam a utilizá-los no seu dia a dia e a apoiar no cumprimento das diretrizes da ONU.



¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality



fampfaculdade.com.br
#podecontarcomafamp

A GENTE FAZ O QUE GOSTA
PARA AJUDAR QUEM PRECISA.

Fisioterapia

13100

PACIENTES ATENDIDOS



Até dezembro de 2018, a FAMP recebeu 13.100 pacientes em sua Clínica de Fisioterapia, com serviços e atendimentos disponíveis a toda população, basta entrar em contato. A FAMP não é importante apenas para os estudantes, ela soma benefícios para a sociedade como um todo.

Clínica de Fisioterapia

Rua 15 esq. c/ 6ª Avenida, nº 40, Centro.
Atendimento de 2º a 6º, das 13h às 17h
(64) 3661-8863

FAMP
FACULDADE MORGANA POTRICH

PARA QUEM
PENSA NO
FUTURO.

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

REPORT

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

AMERICAN
TY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

A man with dark hair and a beard, wearing a dark suit, white shirt, and red tie, is shown in profile from the chest up. He is speaking into a red microphone. The background is a white wall with repeating logos for the Latin American Quality Institute. The logos consist of a circular emblem with a globe and the text 'LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE'.

AGENTS



JAIME GUIMARÃES
e Advogados Associados

☎ **Telefone:** (75) 3030-0940

✉ **Email:** jaimeguimaraeseadvogadosassociados@hotmail.com.br

JAIME GUIMARÃES, MUITO MAIS QUE UM ESCRITÓRIO DE ADVOGADOS

O escritório de advocacia Jaime Guimarães e Advogados Associados se destaca por sua seriedade, profissionalismo e compromisso frente a seus múltiplos clientes, sendo reconhecido como um escritório com base em princípios éticos, morais e cristãos que lhe permitem gozar de uma excelente imagem perante seus clientes e os órgãos de atuação. Um de seus projetos sociais mais importantes desenvolvidos é a ajuda às pessoas que não têm a condição de pagar um assessoramento jurídico para resolver seus litígios de emergência, através de um número limitado de atendimento mensal, sem nenhum custo.



Jaime Guimarães e Advogados Associados está composto por uma equipe técnica especializada e sempre preparado às necessidades do mercado, que busca entender e satisfazer os desejos e solicitações de seus clientes, sem passar por cima do compromisso social, ético, assim como o da boa-fé e a lealdade.



Uma forma na qual se destacam é obtendo eficiência e agilidade na resolução dos processos cotidianos, por meio de uma rápida resposta a todos seus clientes.

Além do mais, a equipe está preocupada com todo seu talento humano e sua equipe trabalhista, investindo em uma excelente estrutura, capacitação e tecnologia, já que uma gestão de excelência é a chave para poder resolver um litígio. Não há

bom desempenho, se não houver uma coordenação eficiente dos colaboradores.

Outro fator muito importante é a manutenção da comunicação aberta com seus Stakeholders, de modo que todos os que integram os projetos e metas estabelecidas possam participar para solidificar a imagem e a confiança da empresa perante seus clientes e colaboradores, conquistando novos espaços e obtendo uma muito boa reputação com todas as partes interessadas.

Para eles, a ética é algo inerente a suas atividades internas e externas, assim como a boa-fé e a lealdade processual, pilares de sustentação. Além de tudo, a equipe procura atuar com responsabilidade social e integridade moral.

As medidas adotadas pelo escritório Jaime Guimarães e Advogados Associados aumentam a credibilidade perante seus Stakeholders, graças a suas boas práticas de gestão, que permitem que todos conheçam a situação da empresa e os trabalhos realizados, garantindo a ampla informação de suas atividades e o desempenho de sua equipe profissional.





INGRACIO SIMÕES
Advocacia

☎ **Telefone:** (41) 3024-2656

✉ **Email:** contato@ingraciosimoes.adv.br

🌐 **Web:** <https://ingraciosimoes.adv.br/evolucao-historica/>

INGRACIO SIMÕES: UMA EMPRESA ESPECIALIZADA EM DIREITO E SEGURANÇA SOCIAL

Com mais de 15 anos de experiência no mercado, esta importante empresa de advocacia trabalha com eficiência na aplicação das leis, com o fim de resolver de forma rápida e objetiva os problemas de seus clientes.

Atualmente, o escritório conta com a direção da sócia e fundadora Dra. Soeli Ingracio de Silva e o Vice-diretor e sócio Dr. Leandro Ingracio Simões, além de uma equipe de advogados com ampla experiência, auxiliares jurídicos, estagiários e colaboradores, que sempre estão preocupados com prestar uma assessoria de alta qualidade através de um atendimento personalizado, procurando satisfazer as necessidades de seus clientes.



Trabalham a temática da “Reforma da Previdência e Aposentadoria Especial - Regras Atuais de Aposentadoria” que busca o benefício com o tempo de contribuição para que este possa ser reduzido a 15, 20 ou 25 anos - dependendo do tipo de agente com o que o trabalhador esteve exposto. Pelas regras vigentes, não é requerida idade mínima, basta apenas comprovar o tempo de serviço mínimo exigido na atividade especial. Outro ponto importante é que o fator previdencial não incide no cálculo da renda mensal do aposentado.



Basicamente, o objetivo da criação da Espécie de Aposentadoria Especial é a proteção e o acesso à saúde daqueles trabalhadores que exercem atividades nas quais estão expostos a altos riscos de acidentes e de problemas de saúde, expondo sua integridade física, como por exemplo: ruídos elevados; pressão atmosférica; temperaturas elevadas ou baixas; contato com produtos químicos, especialmente aqueles derivados do petróleo; agentes biológicos, entre muitos outros.

O Risco à integridade física ocorre muito mais naqueles tipos de trabalho em que os trabalhadores estão expostos a eletricidade de alta tensão (mais de 250 volts ou produtos inflamáveis e explosivos; e, evidentemente, os trabalhos de segurança (especialmente os que incluem o porte de armas).

Existem casos em que a lei exige 15, 20 ou 25 anos de atividade especial, como por exemplo:

- Aposentadoria especial com 15 anos de tempo de serviço: exclusiva para mineiros permanentemente no subsolo);
- Aposentadoria especial com 20 anos de tempo de serviço: destinada aos mineiros que trabalham nas rampas das superfícies, afastadas das frentes de trabalho; e os expostos a asbestos (amianto);
- Aposentadoria especial com 25 anos de tempo de serviço: destinada a outros agentes nocivos, ruídos altos, produtos químicos, como por exemplo azeite, graxas, cromo, hidrocarbonetos etc.

O adicional de 20% (mulheres) e 40% (Homens) sobre o tempo trabalhado em atividades especiais funciona da seguinte forma: os trabalhadores contam com vários benefícios de segurança social, cada um conta com um código diferente e com requisitos específicos. Por exemplo, se falarmos de aposentadoria especial, que se trata da espécie código 46, será necessário comprovar o tempo de atividade especial (15, 20 ou 25 anos), sem nenhum adicional. Se falarmos em aposentadoria por tempo de contribuição ou aposentadoria por pontos (ambas com código 42), será possível utilizar qualquer período comum e período de atividade.

É importante esclarecer diferença entre Aposentadoria Especial, Aposentadoria por Tempo de Contribuição e Aposentadoria por Pontos. Na Aposentadoria Especial, deve-se comprovar 15, 20 ou 25 anos somente de atividade especial (ambos os sexos), não se exige idade mínima e não incide o Fator da Previsão no cálculo da Renda Mensal do Beneficiário.

Na Aposentadoria por tempo de contribuição, deve-se comprovar 30 (trinta) anos de tempo de contribuição (mulheres) e 35 (trinta e cinco) anos de tempo de contribuição (homens). Não se exige idade mínima e pode ser computado o denominado tempo "ficto", a saber: tempo de trabalho rural; conversão de atividade especial em comum; tempo de serviço militar; tempo em escola como aluno aprendiz; tempo de trabalho fora do país.

Na Aposentadoria por pontos, deve-se comprovar 30 (trinta) anos de tempo de contribuição (mulheres) e 35 (trinta e cinco) anos de tempo de cotação (homens) como mínimo. Ao igual ao ponto anterior, não se exige idade mínima e a soma do tempo de serviço e a idade do assegurado deverá completar 86 pontos para mulheres e 96 pontos para homens.

Algumas atividades se consideram especiais por ramo profissional. Entre elas, podemos citar atividades de soldadores, mecânicos, torneiros mecânicos, pintores industriais, mecânicos de manutenções industriais, fornecedores de altos fornos (fundição), enfermeiros, médicos, dentistas, engenheiros, condutores, telefonistas, entre outros. A prova da atividade especial é feita através da Carteira de Trabalho ou da comprovação através de documentos e testemunhas do exercício da atividade.

A exigência de idade mínima, segundo o tempo de atividade especial exigido, é o seguinte:

- Para 15 anos de atividade Especial: 55 anos de idade
- Para 20 anos de atividade especial: 58 anos de idade
- Para 25 anos de atividade Especial: 60 anos de idade
- Alteração da forma de cálculo da Renda Mensal para 60% da média aritmética, com acréscimo de 2% para cada ano de contribuição que exceder o tempo de vinte anos de contribuição na atividade especial, exceto para aquela que se refere o inciso I do caput, cujo acréscimo será aplicado para cada ano que exceder quinze anos de contribuição.

Para a aposentadoria especial, serão necessários os seguintes pontos:

- Para 15 anos de atividade Especial: 66 Pontos
- Para 20 anos de atividade Especial: 76 Pontos
- Para 25 anos de atividade Especial: 86 Pontos

A aprovação da proposta de reforma, na prática, funcionaria da seguinte maneira: por exemplo, um trabalhador que trabalha em minas de subsolo. Primeiro é comprovada a atividade especial de 15 anos de atividade como mineiro de subsolo, depois se acrescenta a idade do trabalhador, e logo, podem ser somados todos os períodos de atividade comum para chegar ao resultado de 66 pontos. Da mesma forma, é calculada contagem de pontos para os trabalhadores em atividade especial, que se exige 20 ou 25 anos.

A partir de 2020, as pontuações terão um aumento em um ponto a mais a cada ano, até o limite de 89 pontos; 93 pontos e 99 pontos, respectivamente, para 15, 20 ou 25 anos, para ambos os sexos.

Se eventualmente o profissional trabalhou na atividade de em menos de 25 anos, poderá utilizar o tempo trabalhado para fins de concessão de aposentadoria por tempo de contribuição ou aposentadoria progressiva, também conhecida como aposentadoria por pontos.

Em ambos os casos, o período trabalhado receberá um acréscimo de 40% sobre o tempo trabalhado para os homens e o 20% sobre o tempo trabalhado para as mulheres.

Quando se concede o tempo adicional de serviço, o tempo especial se transforma em tempo ordinário.

Se a aposentadoria concedida for o Benefício de Aposentadoria por tempo de contribuição, haverá a incidência do fator previdenciário no cálculo da RMI.

Caso este trabalhador conte com a pontuação necessária para concessão de aposentadoria Progressiva, que é a soma do tempo de contribuição com a idade do segurado, conseguirá ter o mesmo resultado de renda mensal da aposentadoria especial. O critério de cálculo da Renda mensal da aposentadoria especial e da aposentadoria Progressiva é o mesmo.

Referidas informações se aplicam apenas pelas regras atuais. Conforme mencionado anteriormente, o projeto da Reforma pretender vedar a possibilidade de conversão de tempo especial em comum.

O QUE A CLÍNICA DE HIPNOSE DE DANIEL STAIN CONSISTE E COMO ELA FUNCIONA?

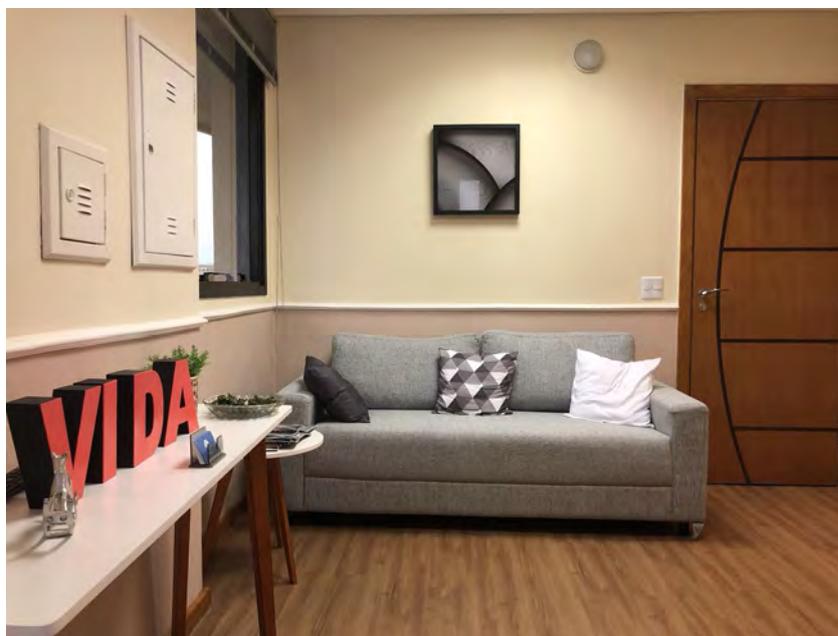
Uma corporação com uma boa imagem é aquela que toma atitudes politicamente corretas, o que faz com que tenham um excelente relacionamento com seus clientes, mantendo-os sempre perto da marca, informados, nutridos de conteúdos e confiantes com os serviços oferecidos.

Um dos projetos mais importantes desta empresa, sem dúvidas, é a exploração da mente humana em seu estado mais simples e eficaz, transformando a vida das pessoas positivamente e de forma definitiva.

A empresa procura entender a fundo a necessidade de seus clientes, sempre atualizando-os com o objetivo de proporcionar o sentido da vida. Administrar uma empresa requer a construção de um bom relacionamento com os clientes internos, comprometidos, garantindo uma boa personificação e imagem da empresa.

Com a velocidade da globalização, a concorrência se tornou muito maior, e para manter-se vivos (como empresa) é obrigatório que todas as necessidades de seus clientes sejam satisfeitas. É preciso garantir um ambiente de trabalho com clima agradável para, assim, proporcionar satisfação e encantamento aos clientes.

Com respeito à importância da reputação corporativa, a empresa entende o papel que exerce para sua gestão, pois melhora não só a gestão empresarial, mas também preserva e aumenta o valor da empresa, aperfeiçoando a identidade da marca. A boa gestão transmite a segurança entre as partes, especialmente para quem contrata o serviço. Quando esta gestão está bem estruturada e executada, colabora com a



sustentabilidade e longevidade da empresa, pois facilita a identificação de oportunidades e se antecipa a possíveis cenários de risco. A empresa não tem controle direto sobre as percepções das partes interessadas, mas pode (e deve) comprometê-los e influenciá-los. Seguindo estas estratégias, certamente a empresa causará um impacto positivo direto, fazendo com que a reputação corporativa seja muito mais sólida.



Há uma preocupação crescente da empresa com temas como Responsabilidade Social e Ética, conseguindo criar uma mentalidade empresarial. Com essa mentalidade, procura-se valorizar a cultura de boas condutas empresariais, onde a eficiência e o benefício podem ser combinados com valores, cidadania, preservação ambiental e ética nos negócios.

A reputação corporativa se constrói através da confiança e ao mesmo tempo contribui para com o sucesso empresarial. A relação de confiança entre empresas e público deve estar sustentada em bases sólidas. A ética não pode ser tratada como um artifício mercadológico, mas tem que estar impregnada no “DNA” da empresa, já que cada vez é maior o número de consumidores que valorizam e escolhem empresas a partir de seu comportamento.



VILAS-BOAS & SPENCER BRUNO, UMA EMPRESA DE ALTO NVEL

A principal premissa de Vilas-Boas & Spencer Bruno é conquistar, para logo obter a confiança dos clientes. Essa confiança se obtém através do serviço jurídico prestado, mas para isso, é necessário valer-se da constante atualização profissional, assim como a inserção da realidade vivenciada pelo cliente no contexto jurídico, oferecendo todas as alternativas e considerando as respectivas consequências.

A palavra que mais identifica a empresa é a confiança, saber que os interesses de seus clientes são bem tratados e, dentro do possível, alcançando o objetivo proposto.



Como a advocacia é uma atividade que não depende só dos advogados, seu trabalho é mostrar a realidade existente para os clientes, para realizar as melhores escolhas frente ao problema dado.

Em cada serviço, assim como em cada peça produzida, buscam sempre satisfazer os interesses de seus clientes, partindo da boa técnica jurídica e o compromisso ético, para assim promover a pacificação dos conflitos, dando a atenção à gestão de pessoas saudáveis.

É importante dizer que a Vilas-Boas & Spencer Bruno está em permanente busca de um atendimento humanizado e personificada. Todos os casos nos quais atuam são considerados como projetos importantes, entretanto, atualmente, os temas resolvidos através dos meios contrários ao conflito -negociação, mediação e conciliação- mostraram-se satisfatórios para todas as partes envolvidas.

O diferencial do escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno é o atendimento personalizado prestado pelas sócias fundadoras e eventualmente por seu staff, rigorosamente selecionado, promovendo soluções eficientes, rápidas e menos custosas para atender os desejos dos clientes.

Aos clientes que são pessoas jurídicas, oferecemos também o serviço para que exerçam suas atividades cumprindo as normas jurídico-legais que lhes correspondem, criando, implementando e assessorando o Plano de Integridade.

Os clientes, geralmente, impressionam-se positivamente com o serviço prestado pelo Escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno. Os esclarecimentos jurídicos demonstram claramente a atualização técnica-legal, doutrinal e jurisprudencial do escritório. Tudo isto faz com que haja uma fidelização dos clientes, fazendo com que sempre retornem, mesmo que seja para obter algum esclarecimento a mais sobre o tema que originou o contato com o escritório.

Apesar de ser um escritório de advogados, o seguimento do processo em si é destacável e seus clientes recebem um acompanhamento diferenciado e sabem quais são suas perspectivas reais.

Não há como admitir uma escrivania de advogados sem gestão empresarial. De igual forma, não há como negar a validade da informatização do escritório, que além de facilitar a atuação profissional permite, por exemplo, o acesso a informações estatísticas, indicando a porcentagem de sucesso na adoção de determinado procedimento processual.

A gestão do Escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno trabalha fortemente em suas áreas financeiras e de recursos humanos, com o objetivo de manter a excelência nos serviços jurídicos prestados e, conseqüentemente, a de seus clientes. Uma forma de chegar até o cliente é através do marketing, que deve ser realizado sob as normas do Código de Ética da OAB.

A indicação de outros clientes e profissionais também aproximam dos clientes, sendo este o primeiro contato. No Escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno entendem que o constante aperfeiçoamento técnico-jurídico é a ferramenta primitiva para alcançar a satisfação de seus stakeholders, já que eles precisam de soluções jurídicas eficientes, efetivas e eficazes para os casos que carecem de soluções.



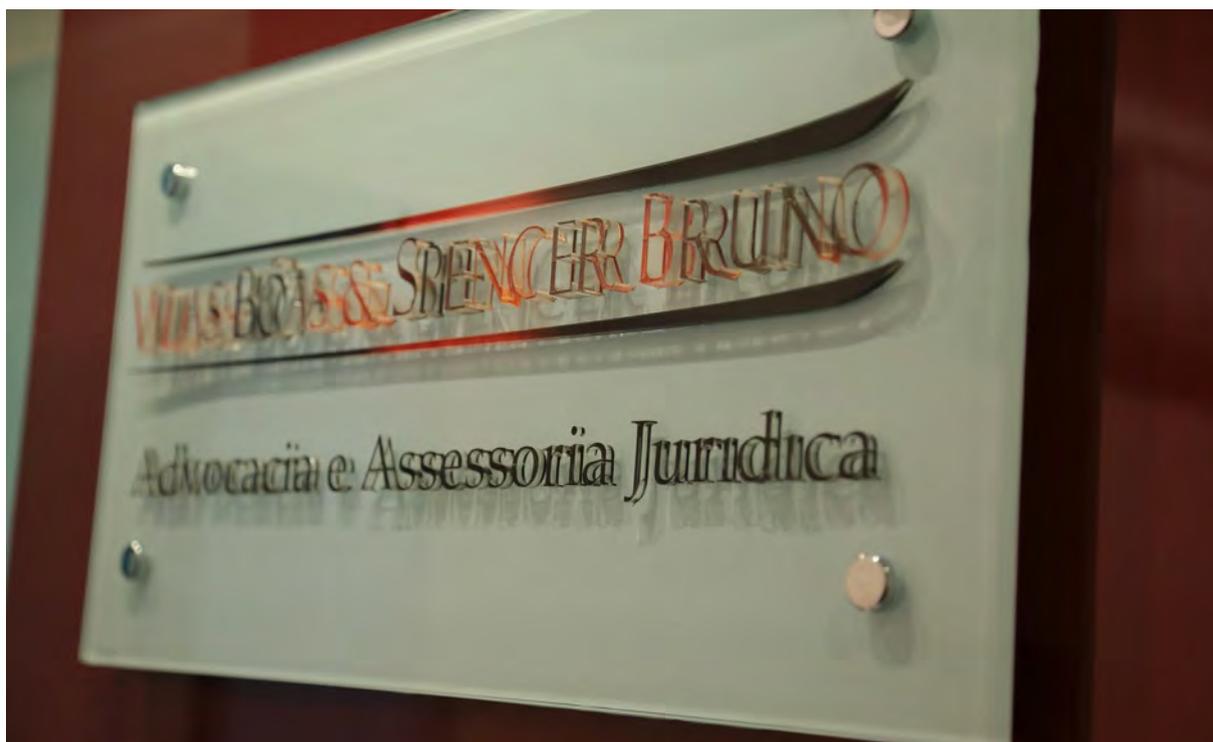
Depois de realizar uma análise, terá que apresentar as possibilidades jurídicas para solucionar ou minimizar os problemas, indicando qual é a mais vantajosa e tomando como base não só as consequências jurídico-legais, mas também as repercussões em outras áreas afins.

Por último, vale destacar a estratégia implementada em 2018, ampliando a oferta de seus serviços. Antes, limitavam-se a processos civis e administrativos, especialmente: Direito de Família e Orfanológico, atualmente o Escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno possui profissionais com vasta experiência, a maioria Professores e Doutores em seus respectivos ramos e atuando em áreas como Direito Penal, Ambiental, Agronegócio, Empresarial, Eleitoral, Trabalhista e Previdenciário.

Seus clientes são, basicamente, pessoas que procuram soluções jurídicas eficientes e eficazes, isto é, precisam que seja feita uma análise holística do caso concreto para poder apresentar as possibilidades jurídicas e, dessa forma, poder solucionar ou minimizar o problema apresentado. Normalmente, são pessoas que estão em uma situação jurídica controversa e, conseqüentemente, precisam de um apoio jurídico.

O Escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno está em perfeito cumprimento das normas legais e éticas. A ética é parte fundamental de suas atividades e por esta razão afirmar categoricamente, que o cliente terá sucesso.

Com base no planejamento e nos estudos dirigidos, o Escritório Vilas-Boas & Spencer Bruno indica qual é o melhor caminho, o mais adequado dentro da legislação e a jurisprudência para atender as necessidades do cliente e assim poder obter os melhores resultados. Dessa maneira, a confiança é aumentada e se comprova que a ética não é apenas mais uma palavra, mas um fator relevante para a relação e a atuação perante terceiros.



VILAS-BÔAS & SPENCER BRUNO

Advocacia e Assessoria Jurídica

DIREITO SUCESSÓRIO - DIREITO CIVIL - DIREITO DE FAMÍLIA - DIREITO AMBIENTAL -
DIREITO PENAL DIREITO TRABALHISTA - DIREITO INTERNACIONAL - DIREITO
DIGITAL COMPLIANCE E ÉTICA - DIREITO EMPRESARIAL - DIREITO
ADMINISTRATIVO DIREITO ELEITORAL - DIREITO PREVIDENCIÁRIO - BIODIREITO
DIREITO IMOBILIÁRIO - MEDIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO



O Escritório de Advocacia e Assessoria Jurídica Vilas-Bôas & Spencer Bruno está alicerçado na paixão de suas sócias pelo Direito e pela realização da justiça, além da busca permanentemente por uma solução jurídica mais adequada aos nossos clientes.

WWW.VILASBOASESPENCERBRUNO.COM.BR



Assurance • Tax • Advisory • Legal



☎ **Telefone:** +591 22771239

✉ **Correo:** fernando.villazon@bakertilly.bo

🌐 **Web:** www.bakertilly.bo

VILLAZÓN MARTÍNEZ & ASOCIADOS, UMA EMPRESA JOVEM PORÉM COM UMA TRAJETÓRIA

Esta importante empresa dá suporte e assessoramento em temas de auditoria, consultoria, finanças, temas societários e de impostos a empresas com grande prestígio e reconhecida trajetória no mercado empresarial boliviano. Embora seja uma empresa jovem, demonstra grande satisfação por poder contar com a confiança de seus clientes.

A empresa se constituiu em 2014, como uma iniciativa de profissionais com ampla experiência e vontade de contribuir para com a sociedade. Esta foi a motivação levou a empresa a começar este desafio. Fazer empresa na Bolívia é por si só um grande desafio, mas ofertar intangíveis em um mercado como o boliviano é um desafio maior. Por outro lado, devido à qualidade de seus serviços, a fins do ano de 2016, a companhia foi aceita como empresa membro da destacada rede mundial Baker Tilly International. Atualmente a empresa opera na Bolívia como Baker Tilly.

Com uma sede em La Paz, os serviços são oferecidos em todo o território nacional. A meta é a abertura de escritórios na cidade da Santa Cruz da Serra este ano. São



responsáveis por mais de 15 empregos diretos e dão espaço a estagiários para que consolidem sua formação acadêmica.

Como empresa, estão atentos a como conseguir contribuir a empresas que possuem um ramo de RSE estabelecido. Por exemplo, participaram da sétima versão da atividade “Caminhando pela Vida”, organizada pelo Banco FIE para arrecadar recursos para meninos de baixa renda com câncer.

Em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, consideram de suma importância que todas as empresas, pessoas e governos levem muito a sério este tema. Não se pode satisfazer todas as necessidades sem pensar que depois de nós virão outros que também terão necessidades que satisfazer.

Villazón Martínez & Asociados S.R.L. contribui para com a satisfação de seus clientes e fornecedores através da qualidade de seus serviços e da identificação de suas necessidades, contribuindo com a solução dos problemas, com o assessoramento e o suporte na implementação de projetos estratégicos.

Uma boa gestão com as partes interessadas para melhorar a reputação corporativa da empresa é muito importante para o Villazón Martínez & Asociados S.R.L., pois uma boa gestão com o cliente permite manter uma porta sempre aberta e uma relação de comunicação fluída e de alta confiança.

Oferecer serviços da mais alta qualidade e antecipar-se às necessidades de seus clientes, assim como estar permanentemente atualizados quanto ao ambiente macroeconômico, normativo e das áreas de expertise, além de estar atento a novas oportunidades e novas áreas de atuação nas quais possam atender e apoiar aos clientes com a solvência requerida são ações fundamentais para a empresa.

São considerados socialmente responsáveis ao cumprir com todas suas obrigações perante a sociedade, tanto no âmbito da segurança social como em matéria impositiva, contribuindo com a sociedade, pagando impostos, gerando empregos e dando oportunidade a jovens que estão entrando no mercado de trabalho.

Quanto à reputação corporativa, definem-se como uma empresa com altos padrões de qualidade, exigente consigo mesma, responsável e sólida. Uma empresa na qual se pode confiar e com a qual se pode contar, tanto para ajudar a resolver os problemas operativos do dia a dia, para fazer realidade projetos estratégicos de envergadura.

Continuando na mesma linha, a ética é um valor que o têm totalmente internalizado e que põem em prática em suas atividades diárias.

Em sua profissão, estão regidos por um Código Internacional de Ética emitido pelo IESBA (por suas siglas em inglês), que é o Comitê de Normas de Ética para Contadores. Este código é o que rege sua atuação em todo momento.



TRANSPORTE BLANCO S.A. EMPRESA DE TRANSPORTE E ENTREGA PORTA A PORTA

Empresa de transportes com mais de 40 anos de trajetória no serviço de transporte e empacotamento em todo o território da República Dominicana, a Transporte Blanco foi fundada em Moca, em meados dos anos 70, por Ramón Isidro “Blanco” Paulino, e desde então vem trabalhando em prol de oferecer um serviço da mais alta qualidade, por meio da responsabilidade e do compromisso para com seus stakeholders, que são o eixo de seu negócio.



A empresa comercializa para todo o país com um serviço de entrega porta a porta. Hoje, a Transporte Blanco S.A. é responsável pela geração de 500 empregos diretos e 150 indiretos.

Ao ser uma companhia de entregas e transportes, conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial, além de um programa denominado “Manejo a la Defensiva” (Direção defensiva). Isto

é, os motoristas são capacitados para dirigir da forma mais prudente possível e assim poder evitar o risco. Além disso, são monitorados por uma área encarregada da companhia.

Adicionalmente, a empresa tem um programa que facilita os empregados a adquirirem conhecimentos técnicos, mestrados e doutorados, segundo o nível acadêmico da pessoa. Isto é possível graças à aliança com o Instituto Técnico Profissional (Infotep), cujos cursos são reconhecidos por todas as empresas da República Dominicana.

Seu compromisso com o meio ambiente é primitivo, por isso contam dentro de suas operações, pranchas transparentes que permitem receber a iluminação do sol e não ter que utilizar lâmpadas elétricas por mais de 12 horas.



Um dos principais desafios da empresa e mais em um país como República Dominicana, é o trânsito e, conseqüentemente, os índices de acidentes, já que neste país o trânsito é caótico, incomodo e difícil, mas através do programa “Manejo a la Defensiva” reduziram significativamente as reclamações por acidentes.

É importante destacar que a Transporte Blanco S.A, conta com duas sedes principais em Santo Domingo e Santiago de los Caballeros, e a partir das sedes percorrem todo o território nacional para oferecer a entrega a seus clientes com uma cobertura mais ampla e com a maior frequência do mercado.

A Transporte Blanco S.A, sem dúvidas, é a empresa Nº 1 na entrega porta a porta na República Dominicana.



LA SOCIEDAD TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A ESTÁ COMPROMETIDA COM A EFICIÊNCIA E A INOVAÇÃO

A Sociedad Terminal de Transportes Pasto S.A é uma empresa dedicada à prestação de um serviço público no Município de Pasto, para efeitos urbanísticos de racionalização, coordenação e melhoramento da atividade transportadora; e consciente de seu trabalho, responsabilidade e compromisso frente ao cuidado do meio ambiente, busca, por meio de um processo de melhoria contínua, contribuir com a conservação dos espaços e recursos naturais, produtivos e sociais do Terminal de Transporte de Pasto, com o propósito de prevenir, reduzir, reabilitar e compensar os impactos negativos que o desenvolvimento da atividade possa causar.



As gestões realizadas e impulsionadas pela gerência permitiram contar com instalações modernas e renovadas, tanto em sua parte operativa como administrativa, as quais foram pensadas para a comodidade e serviço dos milhares de usuários que diariamente visitam a cidade de Pasto.

Isso só pôde ser possível com o desenvolvimento de um plano estratégico para o serviço da comunidade, com um capital humano crescente e renovado, que permitiu à empresa evoluir às novas tendências da economia e dos mercados, fator fundamental para o desenvolvimento sustentável. Levou-se em consideração cada um dos grupos de interesse que conformam a empresa, foi promovida uma política ambiental em prol da comunidade transportadora e gerados espaços de diálogo sobre a Responsabilidade Social Empresarial.

Sociedad Terminal de Transportes de Pasto S.A, está altamente comprometida com a eficiência e a inovação, trabalhando na construção de um modelo de operações que permita suportar as necessidades de todos seus usuários de maneira ágil, simples e eficiente, através do melhoramento de seus processos e a excelência na execução deles; para obter esse objetivo, traçaram a meta de trabalhar em equipe, para assim garantir a segurança, acessibilidade e o conforto, além de construir relações de longo prazo, baseadas na confiança de seus stakeholders.

Entre 2013 e 2018, viveram de perto as necessidades de seus grupos de interesse, criando experiências de serviço gratas e memoráveis, com o firme compromisso de cumprir as promessas advindas de sua missão e uma cultura de melhoria contínua.





OCEANUS INTERNATIONAL®
WWW.OCEANUSINTERNATIONAL.COM

☎ **Telefone:** +52 1 984 1787100

✉ **Correo:** besquin@oceanusinternational.com

🌐 **Web:** <https://www.oceanusinternacional.com/index.htm>



OCEANUS INTERNATIONAL É A PRIMEIRA OPÇÃO PARA PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO DE PRAIAS.

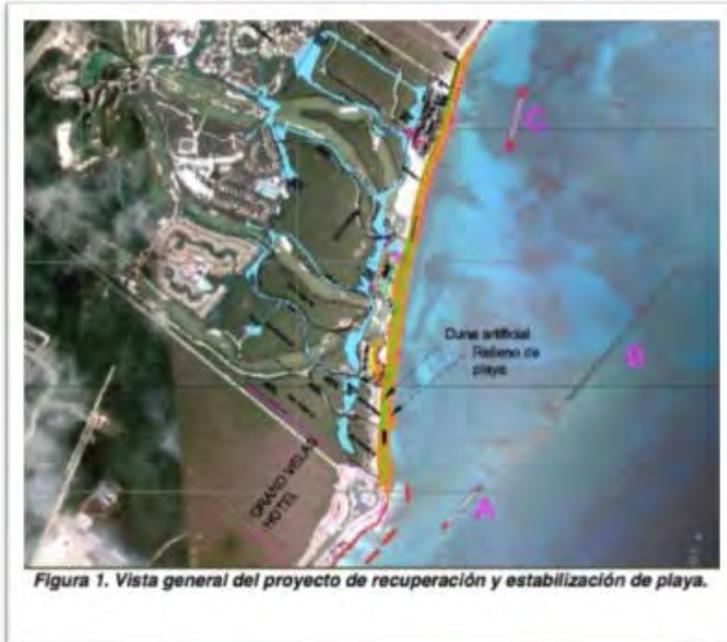
Oceanus é um sócio de negócios confiável da engenharia costeira, que proporciona alta qualidade científica e soluções respeitosas com o meio ambiente para seus clientes. Conectando a experiência holandesa com os mercados locais na América Latina. Atualmente são a primeira opção para proteção costeira ou contra inundações, recuperação de praias na América do Sul, América Latina ou Caribe.

Com respeito aos seus projetos, é importante mencionar que contam com as ferramentas para definir a vulnerabilidade das costas à Mudança Climática, a erosão costeira e inundações, oferecendo uma gama de soluções que combinam tecnologias de ponta, o qual permite definir uma engenharia detalhada, com produtos inovadores, alguns desenvolvidos especificamente para cada lugar, com o objetivo de obter as autorizações necessárias que permitem desenvolver projetos sustentáveis de grande relevância.

A seguir, mostramos sua participação em projetos de grande magnitude.



- Projeto de recuperação de praias em Desenvolvimento Turístico Mayakoba, Praia do Carmen, QR: Fabricação e Instalação de Recifes Modulares AMA
- Projeto SEDUMA Recuperação de praias de Progreso a Yucalpetén, Yucatán:



Retiro, modificação de diques, instalação de tapetes anti socavação, instalação de Geocilindros Oceanus, dragagem, movimento de areia, colocação de areia sobre a praia.



- Projeto “Better than a beach” Hard Rock Hotéis: Desenvolvimento e construção, demolição, dragagem e preenchimento de praias.



A Oceanus International é uma empresa muito interessada no cuidado do meio ambiente e procura garantir a sustentabilidade das costas e outros sistemas hídricos naturais. Desenvolveu e melhorou a tecnologia especializada na proteção de ambientes aquáticos, focando-se na recuperação de praias e prevenção da erosão costeira causadas pela mudança climática.

Para a empresa, é muito importante motivar as organizações e instituições públicas e privadas para contribuir com o cuidado do ambiente natural.

A empresa conta com uma bolsa de subempreiteiros em nível nacional e internacional, mas também procura dar trabalho a muita gente local, para desempenhar todo tipo de trabalhos, desde controle de tráfego até reconstrução, o qual mantém os recursos nos municípios nos quais se trabalha.

Atualmente, a Oceanus é a primeira opção para proteção costeira ou contra inundações e recuperação de praias, graças ao fato de que se caracterizam em oferecer produtos e serviços que cumpram com as expectativas de seus stakeholders ou, melhor ainda, que as superem.

Para isso, contam com produtos de primeira qualidade, tecnologias de vanguarda, designs atrativos para o objetivo a ser tratado com cada cliente e com um grupo de acadêmicos e profissionais do mais alto nível internacional. A Oceanus é uma empresa que se distingue por sua ampla rede de conexões locais e internacionais, o que os faz capazes de desenvolver grandes projetos altamente eficientes.

A companhia oferece conhecimento científico de alta qualidade, contam com a informação e equipes necessárias para oferecer soluções únicas, projetam e assumem a responsabilidade de garantir resultados de alta qualidade. Para isso, oferecem uma ampla gama de produtos e serviços destinados a preservar o meio ambiente.

O código de ética é um pilar importante para construir uma organização empresarial socialmente responsável. Na Oceanus, procura-se prover produtos e serviços com altos níveis de qualidade para satisfazer eficazmente as necessidades do consumidor a um preço justo, tomando sempre em conta efeitos sociais, ambientais e econômicos, integrando a importância de valores éticos como responsabilidade, respeito, igualdade, equidade, tolerância em suas equipes.

Com o fim de proteger a Responsabilidade Social, comprometem-se com:

- Seus colaboradores e seus esforços para fomentar sua segurança, desenvolvimento pessoal e oportunidades de bem-estar.
- A sociedade, gerando postos de trabalho nas comunidades. Realizando investimentos em investigação e transferência do conhecimento.
- Com o meio ambiente, procurando uma expansão de experiência para o bem do meio ambiente, apresentando sempre desenhos e tecnologias amigáveis, concentrando-se no investimento contínuo e o uso de equipes e materiais que não danifiquem o meio ambiente.

Seu objetivo é trabalhar e rodear-se de pessoas e empresas cooperativas, responsáveis pelo entorno, apaixonadas, nobres e honestas.





☎ **Telefone:** (65) 2127-1999

✉ **Correo:** secretaria@francaemoraes.com.br

FRANÇA E MORAES UMA SOCIEDADE DE ADVOGADOS COM GRANDE REPUTAÇÃO NO BRASIL

Esta empresa de advocacia tem uma grande reputação no Brasil, já que está relacionada com a qualidade e excelência dos serviços que oferece, assim como a fidelidade aos conceitos éticos e morais que a envolvem.

Quanto aos projetos mais destacados, encontra-se o de assistência judicial gratuita a pessoas de baixos recursos, que permite aos cidadãos acessar advogados que ajudem a levar adiante seus direitos de forma digna e com qualidade.



Referente à Gestão Humana, para a empresa é primordial o bom uso da comunicação, motivo pelo qual utilizam mensagens e ações que atendam os desejos e objetivos dos interessados. Há uma clara satisfação gerada em seus clientes, tanto externos como internos, o que gera interesse e fidelização para a empresa.

Ter uma boa gestão com as partes interessadas para melhorar a reputação é uma realidade que se gera com o tempo e com o bom serviço, tanto que impacta na gestão e no planejamento estratégico. Precisamente, a estratégia é reconhecê-los, posicioná-los no grupo correto e definir o objetivo a ser alcançado. Por exemplo, o primeiro grupo é estabelecido pelo Grau de dependência, isto é, aquele público do qual a empresa necessita para sobreviver, como clientes, empregados e fornecedores.

O segundo fica com o Grau de Participação, incluindo públicos nos quais a atuação da empresa não depende, mas que ao mesmo tempo colaboram para o desenvolvimento dos projetos e processos, como: consultores, entidades de classe, organizações comunitárias, emprestadores de serviços de melhora, entre outros.

O terceiro é o Grau de Interferência, no qual residem aqueles que podem interferir na imagem da empresa, seja de forma positiva ou negativa. Aqui se encontram os meios, cujas publicações impactam sobre a marca e a competência.



Para a FRANÇA & MORAES, a reputação corporativa é construída indo mais à frente do simples cumprimento da norma legal estabelecida e da obtenção de resultados exclusivamente econômicos a curto prazo. É construída também demonstrando um planejamento estratégico, criando valor a longo prazo e contribuindo significativamente à obtenção de vantagens competitivas e duradouras.



Os temas de ética e de RSC são fundamentais para eles, são elementos importantes para o desenvolvimento dos negócios e para estabelecer relações positivas da empresa com os Stakeholders.

Para manter uma conduta ética e responsável ante seus stakeholders, a reputação corporativa da empresa contempla o impacto da ação da empresa em sua triple dimensão: econômica, social e ambiental, tendo como meta principal a consecução do desenvolvimento sustentável.

UMA EMPRESA PIONEIRA EM SEGURANÇA PRIVADA

A CR Nova Security é uma empresa pioneira em segurança privada já que conta com as normas internacionais mais importantes em temas de qualidade ISO-9001 e em segurança BASC. Eles implementam ações que contribuem em temas de interesse global, como os Direitos Humanos e a Responsabilidade Social. Ao Formar parte do Pacto Mundial do México, fortaleceram sua imagem perante seus parceiros comerciais e a sociedade. Atualmente, pela qualidade de seus serviços, contam com uma imagem reconhecida dentro do grêmio da segurança privada em nível nacional.



Satisfazer todos seus stakeholders é um fator muito importante para seu desenvolvimento. Da mesma forma, preocupam-se com seus empregados, a ponto de contar com programas de capacitação constante, seguros de vida, acessos e apoios econômicos como os bônus por produtividade. Outros benefícios podem ser listados, como a possibilidade de contar com exames médicos em laboratórios particulares e dias de descanso adicionais aos indicados pela Lei Federal do Trabalho.

Quanto aos clientes externos, a satisfação está no cumprimento de seus serviços com qualidade, segurança e comunicação constante. É de extrema importância para esta organização manter uma excelente reputação corporativa, já que fortalece a imagem que os colaboradores, clientes, prospectos, fornecedores e a sociedade em geral têm da organização. Isso é obtido com uma gestão muito estrita e tendo uma base de dados atualizada.



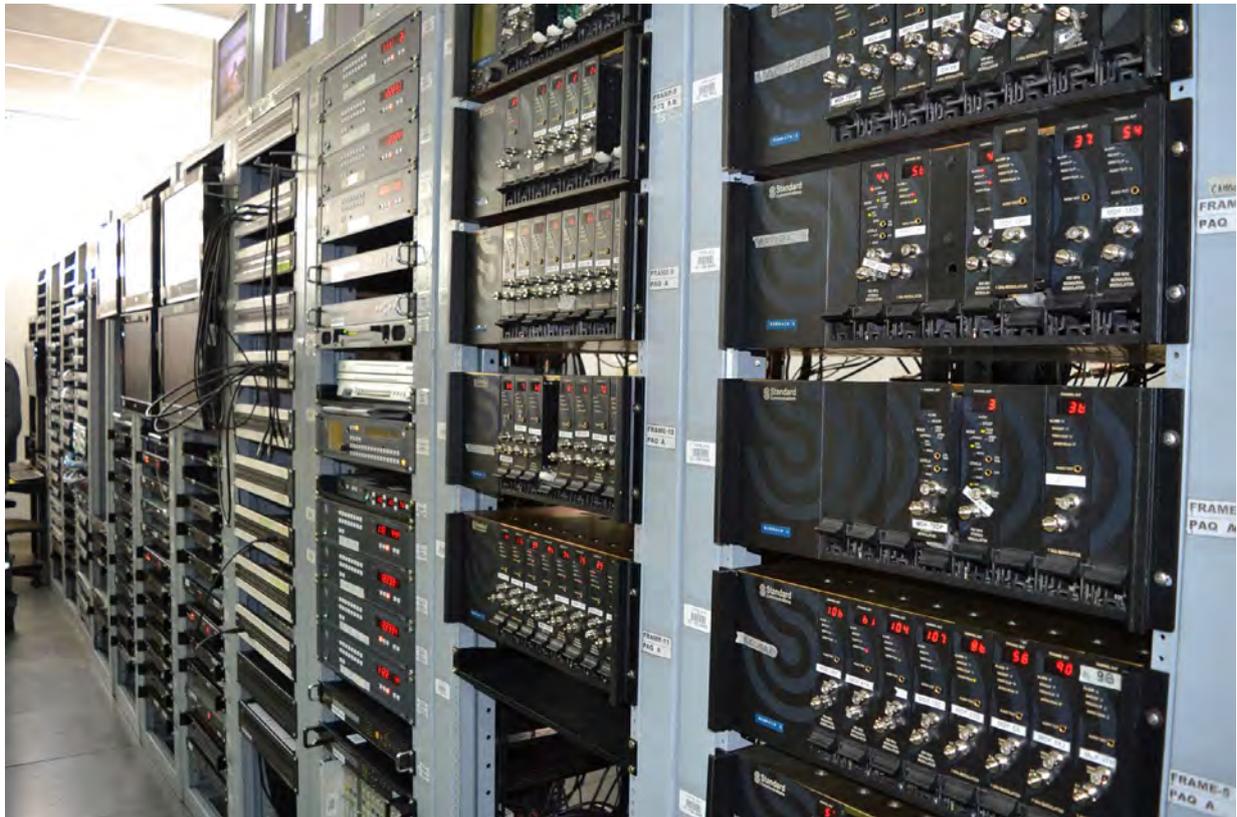
Uma das estratégias que a empresa vem realizando para obter a satisfação de todos seus grupos de interesse é a de inovar em matéria de segurança por meio do controle de riscos, através do uso de tecnologias de nova geração em todas as unidades atribuídas a seus clientes. Por exemplo, contam com câmeras de vídeo em tempo real com o DVR E GPS, monitoradas por 24 horas, 365 dias do ano. Adicionalmente, manter vigentes as certificações BASC e ISO 9001 destaca a qualidade em seus processos. Tudo isto garante a prevenção de perdas nos bens dos clientes e lhes dá a certeza de serviços de qualidade, segurança e melhora contínua, além de garantir o uso de capital humano confiável, assim como do respeito a seus direitos e o cumprimento da Responsabilidade Social. Consequentemente, é garantida uma comunicação efetiva, fortalecendo a relação comercial.

A Responsabilidade Social Empresarial e a ética fazem parte do DNA da CR Nova Security mediante a capacitação e conscientização constante de todos os funcionários da organização em temas de não corrupção e suborno baseados na norma BASC. Sem dúvidas, isso permite aumentar a confiança e certeza de todos seus Stakeholders, mantendo-os como líderes do setor.

COTEL, UMA EMPRESA TELEFÔNICA COM MUITA HISTÓRIA

Passaram-se quase três décadas, até o ano 1937, para que o ex-presidente da Bolívia, Germán Busch, mediante um decreto de lei, aprovasse a instalação de um serviço de telefones automáticos na cidade de La Paz, o qual contava com capital proveniente da Prefeitura.

Quatro anos depois, em 14 de abril de 1941, o Engenheiro Vicente Burgaleta fundou a empresa Teléfonos Automáticos de La ciudad de La Paz Sociedad Anónima (TASA), que iniciou suas operações com 2 mil linhas telefônicas.



Em 1943, a demanda do serviço obrigou a TASA a instalar 500 novas linhas e, posteriormente, a incrementar sua capacidade de instalação através de várias ampliações.

Em 29 de agosto de 1985, o Decreto Supremo N.º 21060 ordenou a mudança de personalidade jurídica da TASA para uma sociedade cooperativista, visando eliminar a influência política na administração da Telefônica de La Paz, e foi então que a TASA se transformou em COTEL.

Hoje, a Telefónica COTEL R.L. está imersa na carreira competitiva entre as principais empresas de telecomunicações do país, oferecendo serviços de valor agregado a seus mais de 170 mil sócios e usuários.

A COTEL R.L. é uma empresa de telecomunicações com atendimento em diferentes zonas de La Paz e de El Alto, e conta com 9 plataformas de atendimento personalizadas para o cliente. Além disso, gera 700 empregos diretos e 100 indiretos e, dentro de sua política de expansão, a Cooperativa lançou no mercado o serviço de Internet de banda larga, televisão por cabo digital, APP CotelUP, Telefonia Fixa, Vo IP, e outros serviços adicionais.



A responsabilidade social da COTEL é chave para sua gestão empresarial. Em quase oito décadas de vida institucional, desdobrou inumeráveis acione e projetos de bem social, contribuindo ao desenvolvimento humano da cidade de La Paz, mediante a provisão de cooperação sustentável e responsável, traduzida em acesso tecnológico em bairros periféricos e populações rurais. Adicionalmente, contribui com

serviços de telecomunicações sem custo a instituições de beneficência e múltiplos benefícios a seus associados em diversos âmbitos, programas de educação, saúde e cooperativismo.

Atualmente, a COTEL R.L. contribui sustentavelmente com o desenvolvimento econômico e humano através da aplicação de tecnologias novas, investimentos em infraestrutura, aquisições, provisão de diferentes serviços de telecomunicações, ampliações em sua área de cobertura, geração de empregos, movimento econômico no sistema financeiro, pagamento de impostos ao estado, contribuições de beneficência, entre outros.

Em exercício de sua responsabilidade social, a COTEL R.L. contribui para com o desenvolvimento da região e à solidariedade e, por isso, desenvolveu vários projetos destinados a reduzir a brecha digital das populações de La Paz ou à investigação e aplicação de tecnologias de alto impacto social. Com essa finalidade, priorizou o desenvolvimento de todas as populações rurais e zonas mais deprimidas da cidade de La Paz, brindando acesso aos serviços de telefonia básica, telefones públicos, televisão por cabo e internet.



Atualmente, a empresa implementa um projeto importante de acesso à internet sem fio em diferentes zonas públicas da cidade de La Paz, cujo objetivo é a conexão livre com a possibilidade de que qualquer pessoa pode navegar sem custo na Web desde seu dispositivo móvel. Este será arrojado em maio do presente ano.

Desta maneira, a COTEL R.L. contribui com seus clientes ao oferecer-lhes um serviço da mais alta qualidade para satisfazer suas necessidades e requerimentos com infraestrutura tecnológica. Assim, é possível alcançar um maior conforto para os cidadãos e é promovido o desenvolvimento e consolidação de uma cidade inteligente, capaz de responder com serviços eficientes às necessidades de serviços de comunicação das pessoas.

Uma boa gestão permite obter bons resultados e isto é muito importante para a COTEL R.L., já que tanto o Conselho de Administração, a Gerência Geral, as gerências de áreas como o sindicato somam esforços para obter um alinhamento e assim poder alcançar a satisfação de seus stakeholders.



Descubra o Grupo Soberana



A história do Grupo Soberana surgiu da aspiração de dois empreendedores com o talento comum de concretizar sonhos.

Os sócios **Douglas Davi Pena e Mariana Pena** iniciaram sua trajetória inaugurando a administradora de condomínios Soberana, hoje referência em terceirização de serviços em Uberlândia e região. Ao longo dos seus 12 anos, o negócio cresceu, assumiu novas responsabilidades e conquistou o mercado pela essência inquieta e desbravadora.

Cada área de atuação ganhou asas e precisou se readaptar para atender novas demandas. De pequenos segmentos de negócio, surgiram núcleos de resultados.

Nos últimos dois anos, a Soberana Administradora investiu em uma nova estrutura física, mais ampla, moderna e acolhedora para receber clientes e transformar o ambiente de trabalho em um lar acolhedor, criativo e inspirador.

A estratégia deu certo. Em poucos meses, a família Soberana cresceu em espaço, representatividade e faturamento e, assim como todo negócio que avança, exigiu maciços investimentos em qualificação profissional, treinamentos e formação corporativa. Todas as mudanças na casa e na forma de fazer negócios, levaram à expansão da administradora para Grupo Soberana.

Para iniciar a nova e próspera etapa, o Grupo conquistou em 2019 a renomada **certificação ISO 9001**, reconhecida mundialmente como um modelo de gestão da qualidade adotado por organizações para garantir a otimização de processos e performance.



Com uma estrutura organizacional bem definida, conseguimos assegurar a eficiência e eficácia do portfólio de serviços Soberana, composto pelas empresas: Soberana Administradora, Resolux Conservação, Limpeza e Organização, Essenciale Locações e Eventos, Talismã Proteção e Segurança, Top Teto Imóveis, Davi Pena Advocacia, Reforme Manutenções e Helpsafe Corretora de seguros.

Contamos essa história com orgulho e com a responsabilidade de fazer mais e ir muito além. Sempre em movimento, sempre engajados, sempre Soberana.



12 AÑOS DE EXPERIÊNCIA EM SERVIÇOS INTEGRAIS

Fundada há 12 anos com o fim de oferecer serviços integrais de planificação, desenho, execução, controle de qualidade, administração de projetos e serviços ambientais nos setores da construção e energético, a Obras y Servicios Jisa S.A. de C.V., tem usado, em todo momento, tecnologia de vanguarda, materiais da mais alta qualidade e colaboradores altamente qualificados com o objetivo de obter os resultados ótimos em tempo, qualidade e custo, contribuindo com o desenvolvimento sustentável e tecnológico do México.



A conquista se deve à implementação das normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, de acordo com os requisitos de leis ou regulações aplicáveis, considerando as necessidades das partes interessadas.

A diretoria da Obras e Serviços Jisa S.A do C.V. proporciona os recursos necessários para estabelecer e operar um Sistema de Gestão Integral desenhado para manter a qualidade de seus serviços, evitando impactos ao meio ambiente e fomentando a conservação da natureza em todos os processos envolvidos no SGI.

Os aspectos internos e externos relevantes desta organização se encontram alinhados com a estratégia de negócio, cumprindo com os requisitos de seus clientes.

Para a conquista dos objetivos do Sistema de Gestão Integral, a direção está comprometida a revisar os processos, estabelecer políticas e realizar auditorias internas, implementando ações de melhoria contínua.

Colocar em operação um sistema de gestão integral com base nas normas 14001 de 2015 e implementar planos de manejo de resíduos em cada projeto executado são alguns dos planos de gestão da Obras e Serviços Jisa, além de criar e estabelecer um plano de capacitação anual para desenvolver atividades de conservação ambiental com a finalidade de reduzir o consumo de energia elétrica nos escritórios centrais. É muito importante que a experiência dos clientes seja a melhor, já que com isto obtiveram a lealdade por parte deles. Outra premissa é a de proporcionar a seus clientes serviços integrais na área de planejamento, desenho, execução, controle de qualidade, administração de projetos e serviços ambientais em setores da construção e energético.

A Obras e Serviços Jisa sempre se preocupou altamente pelas necessidades do cliente, oferecendo os melhores serviços com base nas pesquisas de satisfação do cliente realizadas sob a norma 9001:2015, as quais proporcionam o necessário para operar um sistema de gestão da qualidade.

Adicionalmente, a cada 2 meses a equipe recebe capacitação de melhoria contínua, com o fim de oferecer o melhor serviço a cada um de seus clientes.





**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

**QUALITY
OUR MISSION**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



@LAQI_quality



laqi.quality