

QUALITY MAGAZINE

NOTA ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

LIC. LEONARDO FERREIRA
DIRETOR EXECUTIVO PLENO LOCAÇÕES

LIC. JAIME CHUMACERO LÓPEZ

A VELOCIDADE DOS FATOS QUE OCORREM EXIGEM
MAIOR VELOCIDADE NO PROCESSAMENTO

LIC. SHEIJER S. SILVA U.

UMA MÁQUINA INTELIGENTE IRÁ TOMAR MEU TRABALHO?

LIC. GABRIEL AUGUSTO ROSA

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO OPORTUNIDADE DE
REDUÇÃO DE CUSTOS NO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

+12

PERFIS EMPRESARIAIS

NOTA CENTRAL: LIC. SEBASTIÁN CÁCERES

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, COMO ESTÃO IMPACTANDO E REDUZINDO OS CUSTOS



EDITORIAL

04

PALAVRAS DO PRESIDENTE
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, COMO ESTÃO IMPACTANDO E REDUZINDO OS CUSTOS

08

**A VELOCIDADE DOS FATOS QUE OCORREM EXIGEM MAIOR VELOCIDADE
NO PROCESSAMENTO**
LIC. JAIME CHUMACERO LÓPEZ

12

UMA MÁQUINA INTELIGENTE IRÁ TOMAR MEU TRABALHO?
LIC. SHEIJER S. SILVA U.

14

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO OPORTUNIDADE DE REDUÇÃO DE CUSTOS NO
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**
LIC. GABRIEL AUGUSTO ROSA

16

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO

18

REPORTAGEM ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

24

NOTA CENTRAL

26

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, COMO ESTÃO IMPACTANDO E REDUZINDO OS CUSTOS
LIC. SEBASTIÁN CÁCERES

30

REPORTAGENS

32

MAIS DE 50 ANOS DE TRAJETÓRIA NO MERCADO MEXICANO
BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

36



PROFISSIONAIS COM EXPERIÊNCIA PRÉVIA EM DIVERSAS ÁREAS DO DIREITO
DOMINGUES E HEROLD ADVOGADOS

40



DUAS DÉCADAS DE EXPERIÊNCIA NO MERCADO DA SAÚDE
IBTA INSTITUTO BRASILEIRO DE TERAPIAS ALTERNATIVAS

42



COMPROMETIDOS COM O DESENVOLVIMENTO GERAL DA CRIANÇA
MAXIMUS EDUCAÇÃO INFANTIL

44



PERSONAL FITNESS FOR HEALTH IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS DE ATIVIDADE FÍSICA
PERSONAL FITNESS FOR HEALTH

46



O LEMA DA LEMOS SANTOS – SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS É OFERECER AUXÍLIO JUDICIAL AOS CIDADÃOS, EMPRESAS E ENTIDADES
LEMOS SANTOS

48



COMEÇARAM COM NOVE COLABORADORES E HOJE JÁ SÃO MAIS DE MIL
GRUPO FARRAPOS

50



UMA DESTACA OFERTA NO ITEM IMOBILIÁRIO
GUERREIRO IMÓVEIS

52



NO CENTRO DO ENSINO SUPERIOR MORGANA POTRICH EIRELLI ME TRABALHAM COM RESPONSABILIDADE, DISCIPLINA E TRABALHO EM EQUIPE
FACULDADE MORGANA POTRICH

54



SE O ASSUNTO FOR VISTOS, CHAME A FOTO MAX VISAS
FOTOMAX VISAS

58



MELHORES SOLUÇÕES EM MEIOS DE PAGAMENTOS ELETRÔNICOS
PROCARD

PALAVRAS DO PRESIDENTE



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

Bem-vindo à edição 220 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta edição, trazemos na capa; o Lic. Leonardo Ferreira fundador e principal executivo da Pleno Locações. Preparamos especialmente uma reportagem com ele. Espero que vocês gostem!

Diretamente da nossa redação o Lic. Sebastián Cáceres preparou uma reportagem especial sobre Inteligencia Artificial. Vale a pena ler cada linha. Queremos que nossos #LAQInoamericanos estejam sempre informados, treinados e com informações relevantes em mãos para liderar a mudança.

Já estão definidas as idéias e planos para os eventos de 2020. Serão 12 encontros em países diferentes. Se você estiver interessado em apoiar o evento do próximo ano - ajudando a impulsionar o debate e mostrar liderança em questões importantes, entre em contato.

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 temos tudo pronto para o 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 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!



SOCIEDAD
INTERAMERICANA
DE PRENSA

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

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!





PRÊMIO DESTAQUE DA
CONSTRUÇÃO CIVIL PELO
INSTITUTO MINEIRO DE
ENGENHARIA CIVIL

COBERTURA DE SOMBREAMENTO

DESIGN E PROTEÇÃO

AS TELAS DE SOMBREAMENTO ENGESOMBRA SÃO ALTAMENTE RESISTENTES, PROTEGEM O SEU VEÍCULO CONTRA CHUVAS DE GRANIZO, SERENO E SOL. ALÉM DISSO, GARANTEM A CIRCULAÇÃO DE AR E O NÃO ACUMULO DE CALOR, O QUE PROPORCIONA SENSAÇÃO DE FRESCOR.

CLIQUE AQUI
E FAÇA O SEU
ORÇAMENTO



NOSSAS ESTRUTURAS DE SOMBREAMENTO OFERECEM VÁRIAS VANTAGENS, POSSUEM UM DESIGN MODERNO E ELEGANTE, A PINTURA É CUSTOMIZÁVEL COM CORES DIVERSAS, SE ADEQUANDO HÁ QUALQUER AMBIENTE. SÃO UTILIZADAS EM CONDOMÍNIOS, CONCESSIONÁRIAS, LOCADORA DE VEÍCULOS, ESTACIONAMENTOS, EDIFÍCIOS RESIDENCIAIS, INDÚSTRIAS, MINERADORAS, RESTAURANTES DE ESTRADA, POUSADAS, POSTOS DE GASOLINA, FAZENDAS, LAVA JATO, OFICINAS, SUPERMERCADOS, ESCOLAS, ENTRE OUTROS.

FUNDAÇÃO APROPRIADA

A FUNDAÇÃO É UMA SAPATA ISOLADA QUE É UTILIZADA PARA SUPORTAR ESFORÇOS DE TRAÇÃO E FLEXÃO. O TAMANHO PADRÃO TEM A DIMENSÃO (400X400X900) MM, CONTUDO É REALIZADO UMA ANÁLISE DO TERRENO PARA MELHOR DIMENSIONAMENTO DAS FUNDAÇÕES.



JATEAMENTO A GRANALHA E PINTURA ELETROSTÁTICA:

TODAS AS COLUNAS RECEBEM ESSES TRATAMENTOS DE FORMA SUBSEQUENTE. PRIMEIRO É REALIZADO O JATEAMENTO A GRANALHA QUE RETIRA A IMPUREZA DAS COLUNAS AUMENTANDO A SUPERFÍCIE DE CONTATO QUE AJUDA A MELHORAR A ADERÊNCIA DAS TINTAS PROPORCIONANDO MENOR DESPESA COM MANUTENÇÃO E MAIOR DURABILIDADE DA ESTRUTURA. EM SEGUIDA, A PINTURA ELETROSTÁTICA É EXECUTADA OFERECENDO RESISTÊNCIA À ABRASÃO, CORROSÃO, PRODUTOS QUÍMICOS, MANCHAS, CLIMA EXTREMO (COMO OS EFEITOS DO SOL, RAIOS UV, CALOR, FRIO E UMIDADE) E UMA GRANDE RESISTÊNCIA A FORTES IMPACTOS.

ESTRUTURA DE ENCAIXE

AS ESTRUTURAS QUE SÃO MODULARES (DE ENCAIXE) OFERECEM FACILIDADE NA MONTAGEM E DESMONTAGEM COMO TAMBÉM A RAPIDEZ NA EXECUÇÃO DOS PROJETOS.

CABOS DE AÇO DE 3/16 GALVANIZADO

OS CABOS DE AÇO SÃO UTILIZADOS NA INSTALAÇÃO DO CONTRAVENTAMENTO, QUE GERAM RIGIDEZ NA ESTRUTURA PROPORCIONANDO MAIOR ESTABILIDADE E PROTEÇÃO CONTRA AÇÃO DE VENTOS FORTES.

COLUNAS DUPLAS EM L

AS COLUNAS SÃO PRODUZIDAS COM DIMENSÕES DE 4 POLEGADAS NA PAREDE DE 2,65MM QUE SÃO UTILIZADAS PARA A SUSTENTAÇÃO E SEGURANÇA DAS MÃOS FRANCESAS.

MÃO FRANCESA ATÉ 5,50

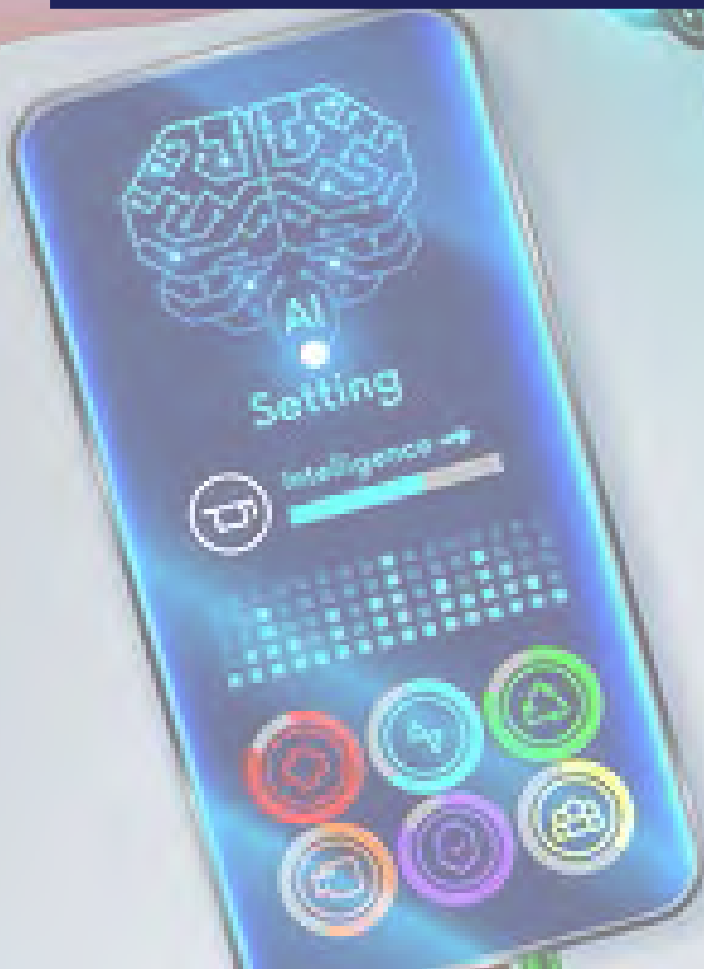
SERVEM COMO SUSTENTAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE SUPORTE DAS TELAS DE SOMBREAMENTO, APRESENTAM UM ACABAMENTO DIFERENCIADO ALÉM DE PROPORCIONAR SOMBREAMENTO EM UMA ÁREA ÚTIL MAIOR.

CONSULTORIA PARA OBRAS DE GRANDE PORTE





INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL IMPACTANDO E REDUZINDO





**FICIAL, COMO ESTÃO
UZINDO OS CUSTOS**

A VELOCIDADE DOS FATOS QUE OCORREM EXIGEM MAIOR VELOCIDADE NO PROCESSAM

Vivemos em um mundo com cerca de 10 bilhões de seres humanos, distribuídos em populações cujo território ocupado define sua macro ocupação em continentes, as mesmas que formam uma quantidade até agora indefinível de continentes existentes, dadas as diferentes conceitualizações que determinam a quantidade exata de continentes que há, colocando-nos na disjuntiva de ter entre 4 e 8 continentes, considerando as variáveis.

Consideremos que este simples macro assunto da indeterminação da quantidade exata de continentes existentes no planeta terra, que nos mantém em permanente indefinição, e apenas solucionáveis através de acordos entre os atores, descartando ou aceitando uma e outra variável que conceitualiza os mesmos, imaginemos os outros assuntos que temos como espécie humana em entornos geográficos, ainda mais reduzidos e altamente diversos, que acontecem em blocos, comunidades e acordos econômicos entre países, não necessariamente um e outro contíguo territorialmente, mas localizados precisamente em algum dos continentes antes mencionados, e dentro deles, as diferentes administrações existentes nos mesmos países, que definem uma e outra maneira de organização, passando por administrações regionais dos estados ou outra maneira de definição, até chegar a outras ainda muito mais reduzidas organizações territoriais como os municípios, e dentro dessas aos bairros; perceberemos grande dispersão das ocorrências existentes em cada uma destas divisões, as quais determinam no aspecto

social, econômico e territorial, uma imensidão de fatos que evoluem constantemente, colocando-nos virtualmente a incapacidade de controle e conhecimento das mesmas, todo um universo de fatos, comparando-se a um universo infinito do qual temos noção ao contemplar o firmamento e divisar as estrelas.

Nossa própria atividade individual, às vezes indeterminável, na multiplicidade de ações a serem desenvolvidas, já seja voluntária ou involuntariamente, definem o comportamento humano altamente diverso, que em conjunção a outras ações determinam o caos completo em fatos tão minúsculos que vão se desenvolvendo no espaço e no tempo do transcorrer que nos toca viver, tomando decisões a cada instante, todas geralmente apoiadas na intuição, e possivelmente perdendo valiosas oportunidades no ocorrer das mesmas, sem planejamento prévio. E aí está a problemática, em como planejar, como sistematizar nossos eventos diários, e fazê-los da melhor maneira, em busca de tirar o máximo proveito e a economia de outras tantas questões, e como isso por sua vez, em um oceano de cerca de 10 bilhões de seres humanos, poderia cobrar relevância individual e potencializar o mesmo em um acionar social, e desse acionar social em ações nas quais as administrações governamentais poderiam pensar.

Adquirir o conhecimento, através da sistematização da informação e obter um resultado, a fim de tomar uma decisão ótima, que gere um novo feito e um novo conhecimen-

MENTO

to, essa é a origem constante do avanço em todo processo de vida, entretanto, no tempo e espaço, cada ação individual é um acúmulo de ações e feitos realizados por outros indivíduos de uma determinada área geográfica em particular, que por si mesma nos leva a uma situação de esgotamento, se é que pretendêssemos sistematizar essas múltiplas ações com a finalidade de conhecer e prever ações que possam melhorar a qualidade de vida, precisamente, dos membros que fazem uma comunidade na similitude da necessidade.

Conhecer as diferentes ações que emergem do individual, em múltiplos cenários do cotidiano vivido, assim como as exigências constantemente emergentes de tais ações, poderia nos levar a pensar em exigências prioritizadas existentes em cada área, em cada ação multiplicada por centenas ou por milhares de indivíduos, que contêm em comum similares características, que se visualizam, em tanto uma proporção relativamente grande em relação a outras exigências, gerando-se assim o pleno conhecimento do que é prioritário, capaz de prever as ações condizentes a satisfazê-la na necessidade e, por sua vez, na otimização do controle dos recursos, estes últimos sempre escassos; então estaríamos na plena satisfação das áreas geográficas mínimas como os bairros, os distritos, os municípios, estados e países, os quais nos levariam a um grande sistema de controle otimizado de satisfação de exigências.

Ter como base nos programas de governo em algum dos estratos (grupo de países, países, ou governos regionais) a satisfação dessas necessidades deveria ser o fundamento de todo bom governo, mas a tarefa é árdua, e só de pensar, preocupa qualquer um. Por isso, finalmente, os recursos não são dirigidos em função das demandas prioritizadas, mas em função dos grupos com maior capacidade de exigência, delegando assim o importante em favor do mais urgente.

Essa é a forma de governar da maioria dos governos nacionais, com base nas urgências, por não dizer de todos. As exigências são satisfeitas não em função à necessidade prioritizada, mas em função de pactos políticos por vezes de tipo inadequado, quase todas, e outras porque não há outra emergência ou urgência a ser atendida.

O que fazer? O que utilizar? Como sair do marasmo? Infelizmente, a política, sempre esteve divorciada da ciência. O político e o cientista são separados em tudo. Enquanto um vive de holofotes, o segundo vive de suas solitárias conquistas. No final, o cientista é quem sistematicamente vence, dado que seus achados permitem melhorar a tecnologia e essa, por sua vez, melhorar a qualidade de vida dos indivíduos. Hoje, como nunca, as necessidades individuais podem ser focadas no uso tecnológico dos instrumentos de comunicação, o grande salto para isso é o telefone celular, já que através deste meio o



Lic. Jaime Chumacero López
Especialista Data Science e Inteligência Artificial

A VELOCIDADE DOS FATOS QUE OCORREM EXIGEM MAIOR VELOCIDADE NO PROCESSAMENTO

indivíduo está comunicado do lugar mais remoto da terra, com as principais cidades do planeta, nada é desconhecido para as pessoas; portanto, estamos no momento de conhecer essas necessidades e poder sistematizá-las, mas para isso, é preciso um instrumento que permita conhecer no momento preciso as tendências através da sistematização de milhares e milhões de dados gerados de maneira contínua no tempo e no espaço. Dirigir informação de maneira simultânea, sem dúvidas, assusta qualquer um. Mas, queiramos ou não, essa é a realidade, através da inteligência Artificial (IA) e o controle quase simultâneo do processamento de dados, através do Data Science, o mesmo que permite o acesso aos dados (emissão via telefone celular), e o processamento quase simultâneo; esse processamento, sem dúvidas, é gerado através de modelos estatísticos probabilísticos que permitem medir as tendências com o menor erro possível em um cálculo simultâneo de grupos matriciais, prove-

nientes de espaços diferentes (CUDA), em tempos diferentes. O desafio é justamente como gerar esses modelos matemáticos estatísticos, a fim de que a ferramenta do processamento simultâneo nos dê a conhecer imediatamente a problemática emergente, a fim de ser atendida não apenas a consideração da continuidade territorial, mas social e econômica ou de outra índole, emitidas por indivíduos separados e dispersos.



Lic. Jaime Chumacero López
Especialista Data Science e Inteligência Artificial

Promovendo a Saúde, Prevenindo Você!



BV SÊNIOR

O Plano de Saúde BVSênior foi criado para você que atingiu a 3ª idade e deseja receber o melhor atendimento com o menor custo. O plano oferece uma estrutura própria com diversos programas de medicina preventiva, além de benefícios agregados sem custo adicional.

UMA MÁQUINA INTELIGENTE IRÁ TOMAR ME

Historicamente, a humanidade esteve em constante evolução. Para mencionar alguns acontecimentos significativos que geraram uma mudança notável, podemos contar: o controle do fogo; o uso da linguagem; a invenção do arco e a flecha; a invenção da roda; o controle de alguns metais (o qual deu início à idade dos metais); a revolução industrial; entre outras.

O caso particular da revolução industrial nascida na Grã-Bretanha e que logo se estendeu rapidamente pela Europa, mudou de maneira relevante a era moderna, a economia passou radicalmente de estar apoiada na agricultura e o artesanato a depender da indústria. Isso suportou a uma mudança drástica e notável nas estruturas sociais, grande parte da população que vivia no campo (mão de obra agrícola) passou a trabalhar nas minas de carvão ou trasladou-se a centros urbanos próximos às fábricas, criando assim uma nascente classe trabalhadora produto das novas necessidades industriais que requereriam o desenvolvimento de atividades trabalhistas inéditas junto a novas áreas de conhecimento.

É possível contar quatro diferentes períodos na revolução industrial: A primeira revolução industrial descrita brevemente no parágrafo anterior, a segunda revolução industrial, a terceira e a quarta. Entre a primeira e a segunda houve mudanças significativas, e uma delas foi passar do uso do carvão e das máquinas a vapor a novas fontes de energias como a eletricidade, o petróleo

e o gás. Isto trouxe como consequência a criação de novas áreas de conhecimento, assim como também a criação e perda de postos de trabalho ou ofícios. Existem vários exemplos de ofícios que deixaram de existir, como o faroleiro, cuja atividade era acender os faróis das ruas e mantê-los em bom estado, o que já não foi necessário depois que o sistema de iluminação público se tornou estritamente elétrico.

Ao parecer, já estamos em presença da quarta revolução industrial e talvez estejamos nos perguntando de que se trata. Mas para começar a descrevê-la, é preciso mencionar características da terceira revolução industrial que levaram à quarta, como o desenvolvimento da microelectrónica, criando assim o computador pessoal; assim como a automatização de processos industriais e a internet, entre as mais importantes. Então, do que se trata a quarta revolução industrial? Segundo Klaus Schwab, fundador e diretor geral do Fórum Econômico Mundial, pode-se dizer que se trata de tudo o que está relacionado com os avanços revolucionários na inteligência artificial, robótica, Internet das Coisas, veículos autônomos, impressão 3D, nanotecnologia, biotecnologia, ciência de materiais, armazenamento de energia e computação quântica.

Embora se pense em filmes de cinema ao falamos de inteligência Artificial, de fato é uma área do conhecimento cujo nome foi dado no ano 1956, e estivemos usando sem sequer perceber: Reconhecimento de rostos em redes sociais ou em câma-

U TRABALHO?

ras; reconhecimento de objetos usando as câmaras de nossos telefones; chatbots de páginas webs; call centers automatizados; assistentes virtuais; sugestão de melhores rotas de trânsito; previsão do clima; entre muitíssimos outros exemplos.

Diante disso, propõe-se a interrogante: uma máquina inteligente tomará o meu trabalho? O que nos diz a história é que as novas tecnologias farão desaparecer empregos ou ofícios, mas serão criados outros. Segundo um relatório elaborado pelo PWC entre 2017 e 2037, a Inteligência Artificial poderia substituir cerca de 26% dos postos de trabalho que existem na China, aproximadamente 204 milhões de empregos. Mas, ao mesmo tempo, conclui que terão a capacidade de criar 38% de trabalhos novos, isso significa cerca de 297 milhões de empregos, criando assim mais de 90 milhões de empregos novos.

Por que as empresas estão implementando cada vez mais tecnologias como a I.A.? Poderíamos numerar vários motivos: redução de custos, competitividade, valorização da empresa, medo de ficar para trás, análise de mercado, padrões de consumo, melhora da qualidade de vida etc. Para entrar em contexto, imaginemos uma empresa que dispões de um serviço de atendimento ao público por meio de ligações telefônicas. Se a empresa usar um assistente virtual para, pelo menos, o atendimento inicial e o repasse de chamadas aos departamentos correspondentes, estaria economizando em empregar um bom número de pessoas

para essa área, pois o valor de um assistente virtual em um caso como este é uma fração do que pode custar um empregado que atenda as chamadas. Um exemplo diferente que poderia supor uma redução de custos é o que explica Oppenheimer em seu livro “Criar ou morrer”, no qual descreve que os engenheiros que desenvolvem o automóvel do Google só nos Estados Unidos economizarão nada menos que 400 bilhões de dólares anuais em gastos relacionados com acidentes automobilísticos, sem contar com as economias em horas de trabalho que as pessoas perdem dirigindo todos os dias.

No futuro próximo (muito próximo), nosso entregador de pizzas será um drone, o táxi será um veículo autônomo, o nosso assistente será virtual, o diagnóstico médico será feito por um robô e viajaremos em aviões não tripulados.

Referências

- Jewsbury, L. (1992). Europe Transformed. Inglaterra: History World International.
- Stern, D. (2012). The Role of Energy in the Industrial Revolution and Modern Economic Growth.
- Oppenheimer, A. (2014). Criar ou morrer
- Schwab S. (2016). A quarta revolução industrial
- <https://www.pwc.com/gx/en/issues/artificial-intelligence/impact-of-ai-on-jobs-in-china.pdf>

Lic. Sheijer S. Silva U.
Engenheiro Eletrônico em Computação
MSc. em Ciências da Computação - Inteligência Artificial



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO OPORTUNIDADE DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

As técnicas de manipulação de dados estão em voga atualmente no mundo dos negócios e são debatidas na academia desde os anos de 1970. Especialistas, organizações e renomados institutos como o Gartner acreditam que a curva de adoção da inteligência artificial será cada vez maior nos próximos anos. Compreender o que é e como potencializar o seu aproveitamento será um diferencial competitivo para as organizações, independente do seu porte ou nível de maturidade. Aprofundar no tema suportará aos leitores compreender como os experimentos científicos desta ciência multidisciplinar trarão grandes avanços na sociedade nos próximos anos, através de suas aplicações nos mais diversos ramos. Diante desse fato, este artigo fará uma breve revisão do tema e evidenciará algumas aplicações de Inteligência Artificial que estão ajudando as empresas e organizações a serem mais produtivas e ao mesmo tempo reduzirem seus custos. Focarei meus esforços em apresentar soluções de problemas relacionados à gestão do relacionamento de clientes, a qual toda minha carreira foi pautada e que também foram significativamente exploradas tanto pelo ponto de vista acadêmico quanto do ponto de vista de negócios. Nessa área foram aplicadas uma diversidade de técnicas de aprendizado de máquina para resolver problemas comuns e com ganhos já mensurados.

Para que os conceitos iniciais sejam bem definidos e compreendidos, costuma-se apresentar as diferenças entre inteligência artificial, aprendizado de máquinas e aprendizagem profunda. Os quais podemos resumir da seguinte maneira: A Inteligência Artificial é um campo da ciência da computação que dedica-se a resolver problemas cognitivos geralmente associados à inteligência humana, como aprendizado, solução de problemas e reconhecimento de padrões. Já a aprendizagem de máquinas e aprendiza-

gem profunda, são campos derivados desta ciência. A aprendizagem de máquina, é um conjunto de algoritmos que podem aprender e fazer previsões com base em dados, otimizar resultados baseados em uma determinada função em um cenário de incerteza, encontrar padrões ocultos em dados ou mesmo classificar indivíduos de acordo com descrições concisas. Por fim, a aprendizagem profunda é um ramo do aprendizado de máquina, cujo objetivo é dividir os algoritmos em camadas, de modo que este empreendimento produza uma melhor compreensão dos dados.

Através destas técnicas, são possíveis de serem encontradas soluções e relacionamentos aos quais os humanos sequer perceberiam, capacitando-os a resolverem problemas extremamente complexos, e até mesmo realizar previsões extremamente assertivas. Apesar da fundamentação matemática e computacional, os casos de uso dessas técnicas tem se tornado cada vez mais frequentes e as barreiras de implementação tendem a ser cada vez mais simples, sobretudo pelos esforços de organizações como Amazon, Google, Microsoft, entre outras, para que estes algoritmos sejam utilizados através de serviços chamados de maneira muito simples e padronizada através de suas plataformas para que os benefícios tenham grande escala e baixo custo. Os principais casos de uso que podemos citar aqui são: Classificação de imagens, vídeos, reconhecimento de voz, compreensão da linguagem natural e mecanismos de recomendação.

Uma das aplicações de inteligência artificial, que tem sido bastante difundida e que envolve um mix dos casos de uso citados acima, são as tão atuais e tão famosas assistentes virtuais, aos quais estamos nos deparando nas mais diversas situações e que nos ajudam desde a saber a previsão do tempo

IDADE DE REDUÇÃO DE CUSTOS NO

através de um smartphone ou mesmo solicitar através de um aplicativo de internet banking que a assistente virtual cheque o valor da fatura do cartão de crédito. Como podemos verificar sua presença está relacionada desde a tarefas mais simples quanto as mais complexas. Além da comodidade e praticidade, essas tecnologias trouxeram grandes benefícios a saúde financeira das empresas uma vez que conseguem atender solicitações simples e de baixo valor agregado com grande volume e disponibilidade, uma vez não são necessários alocação de pessoas para essas atividades, sobretudo para trabalho em turnos em que o custo da mão de obra é maior. Ajudando também que os atendentes humanos foquem nos atendimentos mais complexos que exigem maior contato humano, melhorando também as filas de espera.

Todos esses ganhos já são possíveis de serem tangibilizados e tem alavancado os resultados de muitas empresas que tem promovido a transformação digital de seus setores. Além das assistentes virtuais a inteligência artificial também tem melhorado a experiência dos usuários como plano de fundo em muitas aplicações, as quais segmentam as ofertas para os clientes, traçam perfis mais ajustados ao comportamento de consumo, lançando produtos nunca antes vistos e com grande aceitação. Uma vez que o time-to-market destes produtos é menor, o tempo de retorno do investimento também é menor, assim as empresas também economizam o tempo dos recursos investidos. Um exemplo recente, foi o experimento da Amazon.com, que criou uma linha de cosméticos chamada Belei baseada no comportamento de busca em seu site para mulheres que buscam a um preço acessível, itens de cuidado com a pele. Todo esse portfólio personalizado, inclusive em relação ao preço, só foi possível de ser criado através das técnicas de

avançadas de análise de dados pois é gigante o portfólio disponibilizado pela Amazon. A inteligência artificial consegue de maneira eficaz, mapear quais são as ofertas que maximizam o retorno através de geração de combinações extremamente numerosas.

De fato, é visível que a Inteligência Artificial tem um enorme potencial para evoluir e melhorar a eficiência operacional, as entregas mercadológicas e desta forma atender melhor os clientes. As soluções já existentes possuem grande relevância atualmente e a previsão é para que possa ser maior ainda no decorrer dos anos pois as barreiras de adoção tendem a ser eliminadas fazendo com que a inteligência artificial seja cada vez mais presente no cotidiano.

Referencias:

- <https://aws.amazon.com/pt/machine-learning/what-is-ai/>
- <https://inteligencia.rockcontent.com/amazon-linha-de-cosmeticos/>
- FAWCETT, Tom; PROVOST, Foster. Data Science para negócios: O que você precisa saber sobre mineração de dados e pensamento analítico de dados. Alta Books Editora, 2018

Lic. Gabriel Augusto Rosa
Especialista em Big Data e Analytics e Mestrando em inteligência artificial - Analista de negócios e desenvolvedor analytics na Algar Tech



A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) NA EXPERIÊN

Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina, etc. Estes são termos que geralmente são misturados, mas nem todos significam o mesmo. Seria extenso explicá-lo em detalhes, mas, em resumo, a experiência do cliente (CEX) será impactada positivamente por todos eles, não é o futuro, é a realidade de hoje; Primeiro, por causa do alto interesse no mercado. Todos os clientes estão nos pedindo informações, mas diante de seu impacto no futuro, há pontos que devem ser analisados em detalhes.

Hoje, a atenção omnichannel faz a diferença na experiência do cliente ou nas soluções CEX, AI com linguagem natural nos canais telefônicos de atendimento ao cliente de nossos clientes. Somos, portanto, uma das únicas empresas que podem dar uma resposta omnichannel aplicada ao contato com o cliente, permitindo automatizar o que faz sentido para automatizar e garantir a segurança do cliente com soluções globais.

Inteligência cognitiva e experiência do cliente

Não se trata de automatizar uma conversa ou um serviço sem a necessidade de intervenção humana, embora também se identifique em qual dos serviços faz sentido que um “algoritmo” resolva a interação com o cliente com facilidade e rapidez. E para isso, as “habilidades cognitivas” de-

vem ser combinadas, mas ao mesmo tempo fornecer ferramentas que permitam “humanizar” a maneira de estabelecer o relacionamento com o cliente.

Um dos aspectos de maior interesse é o impacto dessas soluções nos centros de atendimento ao cliente e como mensurá-las além de outros conceitos de multicanal ou omnicanal. A partir do fato de que todas as empresas possuem três canais principais de atendimento ao cliente - telefone, aplicativo móvel e web - uma primeira escala é pensar se queremos abordar um escopo total ou faseado, procurando alavancas de economia de custos, no entanto hoje na empresa em que trabalho, oferecemos soluções omnichannel, ou seja, podemos interagir com redes sociais como Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp ter uma rastreabilidade da conversa e detectar a parte interessada que se comunica conosco para participá-la de qualquer maneira e ter uma continuidade da conversa sem os meios pelos quais você nos contata, isso cria a diferença total de atenção, além da FCR (Resolução da primeira chamada) resolva para a primeira. Nesse sentido, o custo do contact center é sem dúvida o mais doce e, portanto, talvez seja a primeira análise. Hoje em dia é possível automatizar um grande número de serviços, permitindo que sejam resolvidos automaticamente, usando linguagem natural.

NCIA DO CLIENTE

Então, é possível extrapolar o conhecimento obtido desse canal para o canal web e móvel, permitindo uma experiência única ao cliente e aumentando a alavanca de economia de custos. O importante neste caso é que eles não são projetos isolados, mas que realimentam e não criam um problema de custo de manutenção maior que o gerenciamento existente. Uma solução tecnológica que gerencia esses canais com ferramentas é crítica.

Depois que essa camada de automação multicanal for criada com inteligência, será necessário ter ferramentas de análise para evoluir e reagir a novas diretrizes, sejam elas de negócios ou diante de crises, etc. Também é necessário que essa capacidade seja integrada à camada de inteligência.

Por fim, se um gerenciamento de clientes tiver a intenção de ser 100% automático sem atenção humana, quase 100% de segurança deverá ser mantida. Com o qual, devemos adicionar elementos biométricos como voz, reconhecimento facial ou impressão digital, entre outros. Ter uma integração com o descrito acima, supõe ter a garantia de um custo de manutenção e evolução adequada

Máquinas vs humanos?

Eu não acho que este seja o debate, existem correntes e opiniões de todos os tipos. Do meu ponto de vista, acho que alguns desaparecerão, novos aparecerão e outros serão reconvertidos. Por exemplo, perfis de treinamento humanístico que atualmente não possuem alta demanda profissional serão essenciais para proporcionar aos participantes sensibilidade emocional para interagir com as pessoas.

Estamos preparados?

Pessoalmente, acho que fomos “pioneiros” nesse mercado. No entanto, estamos prontos e devemos aplicá-los para ter uma melhor atenção imediata e economia 7x24.

Sim, é verdade que ainda há um caminho a percorrer. Mas, da mesma maneira que a chegada da Internet causou uma mudança estratégica nas empresas no final dos anos 90, com seus sucessos e erros, agora os serviços cognitivos terão um caminho semelhante. Haverá sucessos e erros, mas, como na Internet, eles vieram para ficar.

Lic. Rodrigo Eduardo Garza Machorro
Diretor comercial de Comdata Group México & Latam



REPORTAGE





MESPECIAL

ENTREVISTA ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

Para esta edição, queremos enviar um relatório especial da empresa apaixonado por áudio e vídeo que esta empresa posicionou com grande destaque em feiras e eventos, tendo

Como a tecnologia ajuda a reduzir custos e processos?

GRUPO PLENO LOCAÇÕES - A tecnologia, aliada ao nosso modelo de negócio full service, aproxima nossa expertise da necessidade dos nossos clientes. Seja nas feiras, eventos corporativos, congressos ou shows, nós apresentamos ao mercado o que há de mais moderno em audiovisual. Isso inclui opções que ajudam a atingir o mesmo objetivo (uma mensagem visual clara e de impacto) de maneiras cada vez mais rápidas e funcionais. Estamos sempre em busca da tecnologia mais avançada, contando com fornecedores internacionais que estão constantemente desenvolvendo soluções que façam um uso mais inteligente da energia elétrica e das possibilidades dos equipamentos. Com isso, oferecemos opções que possibilitam melhor retorno sobre o investimento do cliente, o que ajuda otimizar o uso dos recursos financeiros e a disseminação da mensagem, atingindo diretamente tanto o orçamento quanto os processos. Hoje, somos referência nesse setor em todo o país, e as parcerias internacionais firmadas para inovar cada vez mais no segmento são parte fundamental deste resultado.

O que é o Departamento de Desenvolvimento da Pleno Locações e como funciona?

Temos profissionais preparados para lidar com todas as etapas do atendimento ao nosso cliente, desde o planejamento e execução do proje-

to, com montagem e desmontagem do equipamento audiovisual, até o suporte ao longo de todo o evento. Entre esses profissionais, contamos com desenvolvedores que podem criar um projeto personalizado para cada atendimento. Seja um stand em uma feira, um balcão de atendimento ou um palco, nossos projetos podem levar a interação do mundo 4.0 diretamente para o público do cliente. Entre as opções, nossa equipe é capaz de oferecer vídeos interativos integrados com o mundo físico, telas touch para jogos e informações e pisos de LED sensível que transformam o chão em parte da interação, por exemplo. Mas cada solução é pensada de forma única e em conjunto com o cliente. Nos-



Empresa Pleno Locações, empresa fundada pelo Sr. Leonardo Ferreira, grande esforço como uma das melhores na realização e montagem de eventos com tecnologia como aliada.

Além dos desenvolvedores também produzimos aplicativos para dispositivos mobile, como tablets e smartphones (IOS e Android). São muitas possibilidades de combinação que resultam em projetos únicos e completos. Basta apresentar sua ideia à nossa equipe: teremos uma solução para sua necessidade.

Quão importante é ter o equipamento mais recente para uma empresa de serviços?

GRUPO PLENO LOCAÇÕES - Ter os equipamentos mais avançados é parte do nosso DNA inovador e nos ajuda em nossa missão: garantir que cada cliente tenha sua neces-

sidade atendida da melhor forma. Hoje, o Cubo Air Magic Box, o piso LED interativo e a família P2mm (ultra definição) são alguns dos nossos principais produtos, que vem ganhando cada vez mais espaço no mercado. Essas novidades tecnológicas do audiovisual, alinhadas a um bom projeto, são vitrines para outros eventos. O nosso portfólio segue se adaptando e crescendo, sempre inovando e buscando formas mais eficientes e avançadas de transformar cada evento e atender melhor cada cliente.

Quais foram seus principais diferenciais em relação à concorrência?

GRUPO PLENO LOCAÇÕES - Somos uma empresa focada em construir network com nossos colegas e clientes. Atuamos ao mesmo tempo em diferentes pontos do Brasil, com equipes paralelas se comunicando o tempo todo para garantir que nada prejudique o andamento das feiras, congressos e eventos particulares que nos comprometemos a atender. Nossa complexidade logística exige uma equipe muito alinhada e comprometida com a entrega, o que certamente é um dos nossos diferenciais. O sucesso do nosso atendimento full service - do início ao fim, com eficiência em cada evento - também é resultado desse comprometimento coletivo. O segredo está no treinamento, capacitação e dedicação para uma equipe confiável e pronta para garantir a qualidade dos nossos serviços.

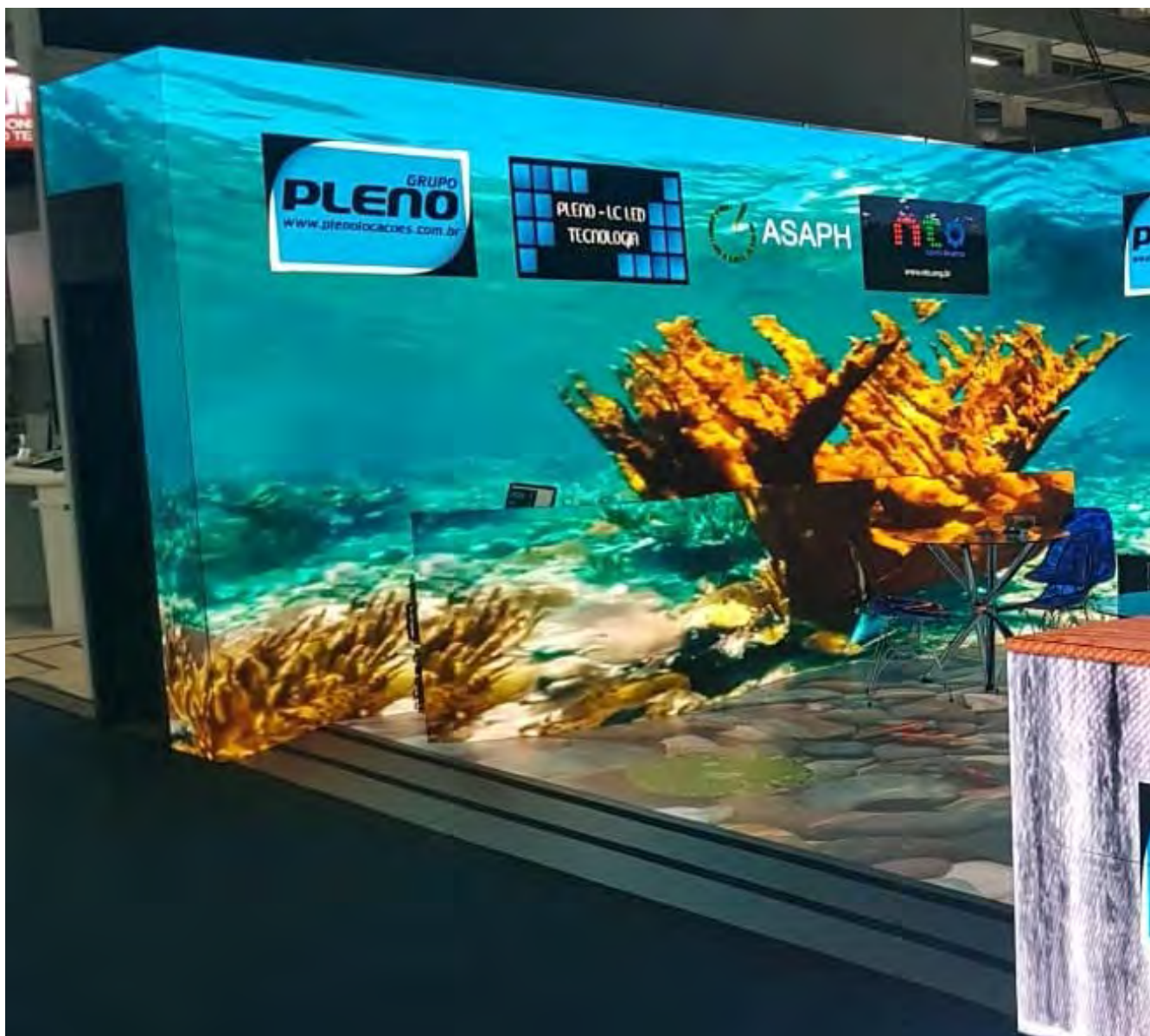


ENTREVISTA ESPECIAL: GRUPO PLENO LOCAÇÕES

Se necessitam grandes pressupostos para implementar tecnologia?

GRUPO PLENO LOCAÇÕES – Estamos há mais de 20 anos no segmento de audiovisual e nesse tempo vimos muito mudar. Passamos das TVs de tubo para as de plasma, seguimos para telas LCD e chegamos bem preparados à era digital, lidando com a interatividade das TV conectadas, com aplicativos que acessam conteúdo online, com smart TV e 4K ultraHD. Estamos sempre nos antecipando para descobrir (e oferecer) a próxima

grande novidade. O investimento necessário para esse tipo de inovação é válido, já que esse pioneirismo nos ajudou a chegar onde estamos: saímos da vanguarda até a era digital mantendo nosso foco em atender cada cliente. Estamos vendo o surgimento de cidades inteiras inteligentes, todas conectadas e munidas de painéis audiovisuais de última geração. Quem não se atualiza fica para trás e, aqui no Grupo Pleno Locações, estamos em constante atualização, sempre prontos para o novo.



Qual é a experiência do cliente ao entrar no showroom totalmente equipado?

GRUPO PLENO LOCAÇÕES - No escritório da nossa sede do Grupo Pleno Locações, em São Paulo, nosso showroom funciona em uma sala totalmente equipada. Demonstramos ali equipamentos de última geração, para motivar nosso cliente a conhecer cada vez mais as possibilidades que a nossa empresa proporciona. Isso nos aproxima ainda mais das pessoas, que entendem melhor a experiên-

cia que seu cliente terá no evento, interagindo e vendo de perto equipamentos como o cubo, o piso de LED e o painel transparente, além de nossa família de painéis P2mm. É um momento único de encantamento e experiência completa, que permite que cada cliente mergulhe no mundo do audiovisual e entenda como o Grupo Pleno Locações pode ajudá-los em suas necessidades, full service, do início ao fim de seu evento.



NOTA C





ENTRAL

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, COMO ESTÃO I



Inteligência Artificial é definida como a técnica de software usada pelos programas para resolver algum tipo de problema, mas tentando se parecer com o comportamento inteligente observado na natureza; isto é, tente resolver problemas e tomar decisões semelhantes às tomadas pelos seres humanos.

Uma das principais funções da IA é tentar imitar o comportamento do cérebro humano através de um computador, software, algoritmos, etc. Aumentando a utilidade das máquinas e todos os seus processos.

Nesse ramo, vários campos são combinados, como robótica, reconhecimento e aprendizado de palavras, compreensão e

MPACTANDO E REDUZINDO OS CUSTOS



tradução de idiomas com o mesmo objetivo: tentar criar máquinas capazes de pensar por si mesmas e fazer as coisas que fazemos. A IA é um exemplo ideal de como uma máquina pode reduzir erros e acelerar processos. Os computadores são mais resistentes a danos externos, possuem um nível significativo de precisão e podem executar a mesma tarefa mais rapidamente

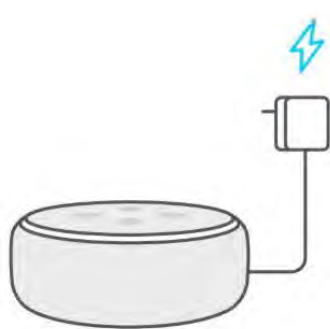
do que seus colegas humanos. Por exemplo, a NASA envia robôs baseados em inteligência artificial para explorar o espaço, uma vez que a tecnologia é mais imune a danos e erros.

NOTA CENTRAL**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, COMO ESTÃO IM**

É evidente que quando esses tipos de tarefas são realizadas por máquinas ou pelo desenvolvimento de softwares, reduzem custos e riscos, melhoram o desempenho pessoal inexperiente e é usado para resolver algum tipo de problema, mas tentando se parecer com o comportamento humano. Um dos principais recursos da IA é a otimização de tarefas, o principal objetivo da maioria das novas tecnologias é otimizar nossas tarefas diárias e tornar o processo mais eficiente. Por exemplo, sistemas como o Amazon Alexa podem executar funções como encomendar produtos, tocar sua música favorita ou criar listas de tarefas. Outro caso de uso são veículos autônomos que são navegados usando a tecnologia AI. Esses exemplos mostram como a IA pode ajudar a eliminar tarefas desnecessárias.

Empresas de todo o mundo reconhecem os benefícios da inteligência artificial para suas marcas. Muitos líderes empresariais afirmam que a IA será uma parte vital do cenário futuro dos negócios. É difícil duvidar das vantagens dessa inovação. Especialmente, quando marcas famosas como Google, Facebook, Amazon as usam.

Mas, você precisa de grandes investimentos para implementar a IA nas empresas? A realidade é que a própria IA é um mecanismo complexo, portanto, a criação e a instalação no negócio requer investimentos. Sem mencionar que ela deve ser atualizada continuamente e, no caso de um erro ou dano, é bastante custoso corrigi-la. Como resultado, a maioria das empresas que o utilizam são empresas grandes e estabelecidas.

Fácil de configurar y de usar

1 Enchufa el Echo Dot.



2 Conéctate a Internet con la app Alexa.



3 Pide música, información del tiempo, noticias y mucho más.

Amazon Alexa

IMPACTANDO E REDUZINDO OS CUSTOS

Outra barreira e preocupação que existe é a ideia de que a IA gera desemprego: uma vez que tendemos a pensar que a tecnologia avançada pode facilmente nos substituir, uma vez que não exige salário e pode desempenhar as mesmas funções de forma consistente.

Em resumo, tudo parece indicar que os computadores programados com IA são o campo de solução de problemas para o futuro; no entanto, o intelecto humano parece insubstituível em relação à solução de problemas de senso comum. Em seguida, é sugerido, dada a mente humana complicada, que 'homem' e 'máquina' interagem juntos, pois precisam um do outro para resolver efetivamente os problemas e gerar progresso e bons resultados.

A tecnologia pode acelerar as operações diárias e oferecer a vantagem de um ambiente mais rápido, sustentável e eficiente. Tendo em conta todos os perigos que isso pode causar, podemos melhorar essa inovação e desenvolvê-la para que seja impecável e vantajosa para a nossa sociedade.

Referências

1. Gevarter, M. (1987). Máquinas inteligentes Madri: Díaz de Santos, S.A.
2. Negrete, J. (1992). Da filosofia à inteligência artificial. México: Grupo ED.
3. Luxtag-NEM em espanhol.



REPORT



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

TAGENS



A empresa BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A de C.V. (Bcysa), junto com o Grupo Fermaca, experimentaram uma série de transformações ao longo de mais de 50 anos de trajetória no mercado mexicano, para consolidar-se dentro do setor de engenharia e desenvolvimento de projetos de infraestrutura no setor de hidrocarbonetos do país.

Desde 1967, as empresas Constructora del Distrito, S.A. de C.V. (CODISA) e Bienes Raíces y Construcción, S.A. de C.V. (BRYCSA), precursoras de Grupo Fermaca, fizeram sua incursão na indústria da construção participando de projetos de infraestrutura dentro do setor público mexicano. Como resultado da complicada situação econômica da década de 90 no México e a forte desvalorização do peso mexicano frente ao dólar americano no ano de 1994, a CODISA e a BRYCSA (hoje, Bcysa) tiveram um desequilíbrio em sua situação financeira, vendo-se na necessidade de se adaptar ao entorno e de se reinventar. Foi então que, observando as mudanças que se deram na legislação mexicana em matéria de energia, quando se permite pela primeira vez que a iniciativa privada participe do transporte de hidrocarbonetos, a direção da empresa teve a visão de aproveitar este nicho estratégico de mercado para incursionar no desenvolvimento de sistemas de transporte de gás natural, dando um giro que lhe permitiu obter a permanência e o sucesso no mercado ao longo destes últimos anos.

BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES é uma empresa especializada no desenvolvimento de propostas técnico-econômicas, e na supervisão técnica administrativa de projetos para o transporte de gás natural. Além disso, Bcysa é a primeira empresa mexicana em desenhar

MAIS DE 50 ANOS NO MERCADO MEXICANO

desenvolver conjuntamente com o Grupo Fermaca, uma das maiores empresas do mundo em América Latina.

A visão estratégica da BCYSA está dirigida a ser a empresa líder no setor energético dentro do contexto mexicano, gerando valor de uma perspectiva de sustentabilidade.

Atualmente, a BCYSA conta com uma força de 296 empregados, dos quais 150 são funcionários fixos e o complemento é formado por freelancers de atividade dos projetos de infraestrutura.

A Responsabilidade Social Empresarial é parte da estratégia organizacional, já que a RSE é uma forma de



NOS DE TRAJETÓRIA NO MEXICANO

com fornecedores de classe e estações de compressão da

A SERVICIOS INDUSTRIALES é uma empresa mexicana líder do setor no âmbito nacional e internacional, com uma perspectiva de qualidade e sustentabilidade.

com uma carteira trabalhista onde mais de 45% são funcionários que trabalham com base no nível desenvolvido.

Empresarial faz parte de sua estratégia, que a empresa reconhece como diferente de fazer negócios e

que o desenvolvimento sustentável é uma necessidade imperativa e uma prioridade para o progresso. Como parte dessa tarefa diária, a empresa conta com um sistema de gestão de RSE e Sustentabilidade, o qual se encontra integrado por políticas, procedimentos, códigos, regulamentos e, em efeito, com programas institucionais focados em gerar ações de valor para seus colaboradores. Por exemplo: o cuidado e a preservação do meio ambiente; os setores mais vulneráveis; assim como a prevenção contra a corrupção e o suborno. Atualmente, esses programas estão consolidados e geram resultados eficazes, entretanto, como parte de sua estratégia empresarial o ir robustecendo-os e melhorá-los é uma tarefa constante.

Na BCYSA SERVICIOS INDUSTRIALES S.A do C.V. consideram que todos e cada um dos projetos do RSE e sustentabilidade desenvolvidos têm uma importância significativa para sua gestão. Para eles, umas das ações que atualmente se encontram mais fortalecidas são as relacionadas à temática ambiental, já que os programas, projetos e ações que desenvolvem estão consolidados e permitiram evitar a repercussão negativa em sua gestão diária.

A agenda 2015-2030 de Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU) é um tema recorrente para a organização, já que se procura alinhar sua estratégia de RSE à mesma, considerando que é uma iniciativa de grande importância, pois envolve três setores fundamentais: o setor social, o setor governamental e o setor privado, para alcançar suas metas, que embora sejam metas ambiciosas, permitiria acabar com a desigualdade, gerar uma vida digna para todos, baixar índices de violência, conservar o planeta e desenvolver negócios sustentáveis.





Cuidar da reputação corporativa da entidade é um tema de grande atenção, por isso, possuem mecanismos estabelecidos que permitem prevenir escândalos, salvaguardando sua imagem corporativa; primordialmente, trabalhando sob os mais altos padrões de transparência, evitando práticas de corrupção, suborno ou vulneração dos direitos humanos de todos e cada um de seus grupos de interesse.

Através do sistema de gestão de RSE, a empresa implementa manuais, códigos, políticas e procedimentos em matéria de ética empresarial, por meio dos quais são criados mecanismos para garantir a reputação corporativa. Dentro destes documentos, poder ser citados o manual de governo

corporativo, o código de ética e conduta, o código de conduta de fornecedores e a política de contrabando e pirataria. Neles, são estabelecidas as diretrizes para a realização de práticas responsáveis e transparentes na cadeia de valor e gestão organizacional.

Dentro da organização, contam com os mais altos padrões éticos, acompanhados de uma estratégia de Responsabilidade Social Corporativa que permitiu posicionar a organização como uma das melhores empresas do setor energético. Da mesma forma, garantiram sua permanência no tempo, transformando-se em um dos melhores lugares para se trabalhar no México, segundo o Great Place to Work.



O cumprimento e a satisfação das necessidades e expectativas de seus grupos de interesse são relevantes, por isso, como estratégias para atender esses requisitos, identificam, planejam, envolvem e monitoram todos eles sem exceção, a fim de melhorar os processos e a comunicação.

Para conseguir tudo isso, contam com mecanismos tais como um mapeamento de stakeholders, assim como um mecanismo para a identificação, seguimento e avaliação das partes interessadas, o qual permite conhecer suas necessidades e expectativas para que, desta forma, possa atendê-las e criar uma relação de ganhar-ganhar, tanto para a organização como para seus grupos de interesse.

Dentro da organização, além de contar com um programa de Compliance, a execução das operações é realizada com os mais altos padrões de ética empresarial, sendo essa uma de suas principais características. E para consegui-lo, contam com diversos mecanismos, como políticas, procedimentos, códigos e regulamentos que garantem o cumprimento do marco legal aplicável.



DOMINGUES & HEROLD
ADVOGADOS

Domingues e Herold Advogados é um escritório localizado em Curitiba, Paraná, fundada em 2007 por profissionais com experiência prévia em diversas áreas do direito. Atuam com seriedade, qualidade e profundo sentido ético, realizando uma Advocacia Preventiva, o que significa uma economia de custos e tempo para seus clientes. Desde então, a firma experimentou um crescimento constante em litígios, um segmento no qual ocupa uma posição destacada, especialmente nas áreas de arbitragem corporativa, construção e recuperação corporativa.

Contam com um sofisticado escritório de advogados os quais atuam em diversas áreas do direito, representando a seus clientes perante vários tribunais federais e organismos administrativos, em assuntos relacionados com o direito mercantil e corporativo, trabalhista, fiscal, proteção da propriedade por meio da criação de Holdings, direito civil, direito de família e planejamento de herança. Também inclui um Serviço Legal de Cumprimento, que propõe que as companhias cumpram com as regras, leis e regulações relacionadas a sua atividade comercial e busca apoiar seus clientes na conquista do governo corporativo, protegendo tanto a companhia como seus sócios e ativos.

Diretamente, a empresa gera 10 empregos diretos e, indiretamente, ao redor de 50, já que trabalham com correspondência legal nos estados do Paraná e Santa Catarina, com correspondentes fixos, garantindo uma maior segurança ao escritório associado e assim poder servir qualquer demanda contratada.

Adicionalmente, oferecem um serviço personalizado, rápido e de qualidade, com profissionais altamente qualificados, com sólidos antecedentes legais, que compar-

tilham o compromisso de trabalhar e respeitar o cliente, defendendo e patrocinando seus interesses.

Esforçam-se por estar sempre atualizados, com o fim de proporcionar aos clientes um serviço especial com informação de qualidade, assim como relatórios de ação mensais e acesso a seus processos através de Internet em qualquer momento. Domingues & Herold Advogados procura possíveis soluções para que os projetos de seus clientes possam ter a resolução desejada da forma mais rápida e econômica possível.

A reputação de uma empresa é a forma em que o mercado a percebe. É um reflexo das experiências pessoais dos clientes, as atitudes comerciais com respeito às ações e práticas organizacionais, e a opinião de outros, que pode influenciar de alguma forma os possíveis interessados. Estamos diante de um novo aspecto da atividade jurídica. As empresas grandes e pequenas requerem uma avaliação das implicações legais no negócio principal de cada cliente específico. O profissional legal deve ampliar sua visão para um conhecimento detalhado do negócio, o mercado correspondente, o modelo econômico e a atividade tecnológica requerida.

Neste caso, a gerência procura a melhoria em cada área, com profissionais que têm uma maior abertura à visão sistêmica do negócio, abrangendo diversas áreas, como recursos administrativos, financeiros, tecnológicos e humanos, já que também depende do líder legal para gestão de pessoas, habilidades e técnicas financeiras, planejamento, orçamento, redução de custos, alto rendimento, comunicação integrada, isto é, exige-se a figura de um advogado empreendedor.

PROFISSIONAIS COM EXPERIÊNCIA PRÉVIA EM DIVERSAS ÁREAS DO DIREITO





DOMINGUES & HEROLD

ADVOGADOS

O serviço legal de Cumprimento oferecido pela Domingues e Herold Advogados propõe a adaptação das empresas às normas, leis e regulamentos relacionados com sua atividade comercial e busca apoiar seus clientes na conquista do governo corporativo, protegendo tanto à empresa como seus sócios. Os principais pontos pelos quais trabalham para o melhor desenvolvimento da empresa são:

- Mapear os riscos da gestão interna e de terceiros; relações trabalhistas e sindicais; órgãos reguladores e de supervisão; tratamento do assédio moral, assédio sexual e assédio organizacional;
- Abordar a diversidade de gênero;
- Detalhar a nova legislação trabalhista brasileira visando seu cumprimento – outsourcing;
- Aprofundar o conhecimento de Cumprimento em R.H., Gestão de Pessoas;
- Preparar os profissionais que trabalham na empresa e que estão à frente da gestão de Recursos humanos, Trabalho e Sindicato para o cumprimento, com o objetivo de tomar medidas preventivas;
- Ampliar a visão do mercado com ferramentas de atuação direta em R.H. e relações trabalhistas e sindicais;
- Marcar a diferença no mercado legal mediante a entrega de profissionais capacitados para os desafios da gestão do cumprimento desde a perspectiva trabalhista.



O assessoramento legal, a capacitação da equipe, a elaboração de um código de conduta e ética através de um manual de conduta e a ajuda na estruturação de um Comitê de Cumprimento são alguns dos aspectos que podem ser desenvolvidos junto com a empresa e que, certamente, proporcionarão ao seu negócio o reconhecimento do desempenho baseado em boas práticas comerciais, minimizando, evidentemente, a ocorrência de problemas administrativos e trabalhistas.

UM NOVO CONCEITO EM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

DIRECIONADO A ASSUNTOS PESSOAIS E DE NEGÓCIOS, COM ATUAÇÃO PREDOMINANTE NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E OUTRAS CIDADES LÍMITROFES DO INTERIOR E LITORAL PAULISTA.



HERANÇA E DOAÇÃO
(ITCMD)



COMPRA DE IMÓVEIS
(ITBI)



ÁREA TRIBUTÁRIA



EXECUÇÃO DE TÍTULOS
EXTRAJUDICIAIS



FAMÍLIA E SUCESSÕES
(SÓ AMIGÁVEL)



DUAS DÉCADAS DE EXPERIÊNCIA IBTA - INSTITUTO BRASILEIRO

O IBTA, com suas duas décadas de experiência no mercado da saúde, transformou-se em uma referência para oferecer “esperança” às famílias e à sociedade com a possibilidade de recuperar as pessoas com dependência química. Este é um reconhecimento que transformou o Instituto IBTA na principal opção de tratamento por ibogaína em todo o mundo, conseguindo uma ampla cobertura midiática.

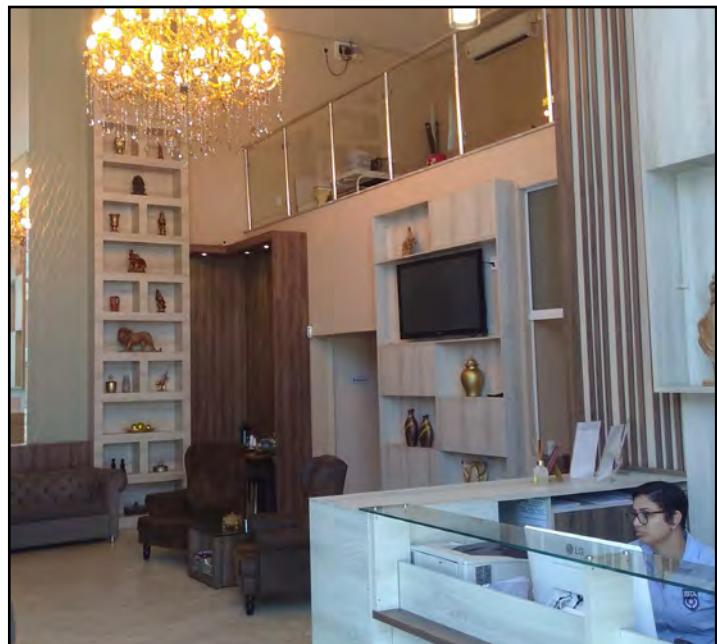
O maior projeto empreendido e desenvolvido pelo IBTA é recuperar vidas, desenvolver esperança e saúde para todos os que se comprometem com sua proposta.

A satisfação é sua missão e o valor para priorizar um serviço humanizado, uma equipe altamente qualificada e multidisciplinar, uma estrutura confortável, equipamentos de última geração e uma melhoria constante, o que marca o formulário de satisfação preenchido por todos os clientes.

Geralmente, procuram observar a satisfação de seus clientes através de pesquisas de qualificação, pesquisas sociais e principalmente pelas recomendações, gerando uma satisfação através do olhar de gratidão, comentários e referências produzidas pela maioria de seus clientes com o passar do tempo.

A importância de uma boa gestão é o fato de que as pessoas motivadas, os clientes satisfeitos e o reconhecimento social dependem da capacitação, da delegação e do reconhecimento das ações individuais e coletivas por parte dos departamentos envolvidos.

Quanto mais investem em capacitação, equipamentos de última geração, estrutura física e a satisfação de todos os envolvidos, podem manter seu melhor estado de tratamento e de acompanhamento.



PRÊNCIA NO MERCADO DA SAÚDE: CENTRO DE TERAPIAS ALTERNATIVAS



A ética é um dos pilares desta instituição, que aprecia a confidencialidade na informação transmitida por seus clientes, e por cumprir com a lei vigente, reconhecendo, assim, suas responsabilidades sociais, gerando liberação para as pessoas, reestruturando famílias e construindo uma sociedade saudável e segura para todos, deixando um legado para as gerações futuras.

Devido a este trabalho constante, são reconhecidos por seus clientes, fornecedores de serviços, meios de comunicação e pela sociedade como a única instituição no Brasil que desenvolve o tratamento com Iboga Therapy para respeitar todos os níveis de legalidade, o que os transforma na instituição que mais presta atendimento. Em outras palavras, são recompensados por uma satisfação que os impulsiona a ser melhores.



COMPROMETIDOS COM O DESENVOLVIMENTO

A empresa Maximus Early Childhood Education é reconhecida por seu profissionalismo, ética, profissionais qualificados e comprometidos com o desenvolvimento geral da criança.

Esta entidade trabalha com vários projetos que têm como objetivo combinar a qualidade de vida dos meninos e de suas famílias junto com sua alfabetização. Por exemplo, em seu último projeto, lançado em março de 2019, fala sobre a importância de uma alimentação saudável.

Em março começaram com o projeto “Alimentação saudável”, que se estenderá durante todo o ano, já que a empresa entende que a escola é um espaço potencial para promover a formação de hábitos alimentícios saudáveis. Uma ali-

mentação adequada e saudável inclui hábitos alimentícios apropriados para os aspectos biológicos e socioculturais dos indivíduos e deve ser harmonioso em quantidade e qualidade.

Os dados do Ministério de Saúde indicam que, no Brasil, entre crianças menores de 5 anos, 7.3% tem sobrepeso e de 5 a 9 anos esse número sobe para 34.8%.

A investigação também mostra que existe um vínculo direto entre a obesidade e a alta taxa de consumo de mantimentos ultraprocessados: refrigerantes, biscoitos, refrescos etc., especialmente na infância e a adolescência, fases nas quais os hábitos alimentícios estão sendo formados.



ENVOLVIMENTO GERAL DAS CRIANÇAS

Atualmente, vários estudantes estão com sobrepeso, colesterol alto e diabetes, por isso, é extremamente importante informar as famílias sobre a dieta de seus filhos.

O objetivo da instituição é guiar os menores a sentir curiosidade por provar vários alimentos saudáveis. A empresa insiste que com este contato contínuo com vários alimentos e sabores, o gosto se adapta e a pessoa se acostuma a vários tipos de sabores, o que o faz natural e forma hábitos saudáveis que durarão por toda a vida.

Os clientes internos estão extremamente felizes de trabalhar nessa escola, são parceiros e ajudam a tomar decisões que envolvem a comunidade escolar. A grande maioria trabalha na instituição há mais de 10 anos. As famílias estão muito agradecidas e complementam o trabalho realizado pelos profissionais da escola.

Para a Maximus Educação Infantil, a proximidade com cada um de seus empregados é fundamentalmente importante para o des-

envolvimento harmonioso das atividades a serem desenvolvidas e para o resultado do negócio. Isso garante à comunidade a efetividade do trabalho. Quando todos participam, os resultados do serviço melhora e há maior credibilidade.

A principal estratégia para obter a satisfação dos colaboradores é o diálogo. A empresa também conta com um psicólogo e um pedagogo a disposição dos funcionários.

A partir da capacitação e das sugestões de toda a comunidade, tratam de introduzir um modelo de gestão baseado nos desejos e interesses de todos, para assim, consolidar a imagem e ganhar a confiança e a satisfação de todos.

A empresa valoriza a ética e a transparência em cada ação diária, permitindo que seus colaboradores e a comunidade participem de maneira proativa em todos os projetos.



PERSONAL FITNESS DE PROGRAMAS DE

A Personal Fitness for Health oferece serviços de saúde preventiva, atividade física e exercício com a finalidade de prevenir doenças, atuando no cuidado da saúde das pessoas. No início de suas atividades, há 5 anos, era muito difícil, pois não contavam com uma infraestrutura completa (equipamentos de primeira linha), mas com o passar dos anos, foram pioneiros neste tipo de serviço no Brasil. Oferecem um serviço direto a seus clientes e assessoram empresas sobre a formulação e implementação de programas de atividade física, para melhorar os componentes de saúde dos empregados e garantir seu bem-estar e qualidade de vida.

Consideram-se uma microempresa que ainda está se consolidando no mercado, à medida que vão trabalhando o conceito de crescimento sustentável. Portanto, todo lucro se

reverte na aquisição de equipamentos e melhorias do espaço físico, sem deixar faltar capital para a contratação de recursos humanos. Contam com programas de Responsabilidade Social e materiais informativos sobre saúde, qualidade de vida, atividade física, exercício e nutrição em todos os canais de comunicação: (site, Instagram, Facebook, YouTube, WhatsApp e LinkedIn).

Sempre que possível, a empresa oferece conferências abertas à comunidade com diversas temáticas. Ultimamente, trabalham um Ciclo de conferências chamado “Criação de conhecimento”, organizado com vários profissionais que abordam os mais variados temas para a comunidade local.

Os principais desafios que tiveram foi vencer às pessoas de utilizar e acessar a esses



FOR HEALTH IMPLEMENTAÇÃO ATIVIDADE FÍSICA

canais de informação e adicionar informação a sua rotina diária para obter uma melhor saúde e qualidade de vida.

Obtiveram também o relatório de algumas pessoas que conseguiram melhoras significativas em sua qualidade de vida mediante a adoção de um estilo de vida ativo e hábitos mais saudáveis.

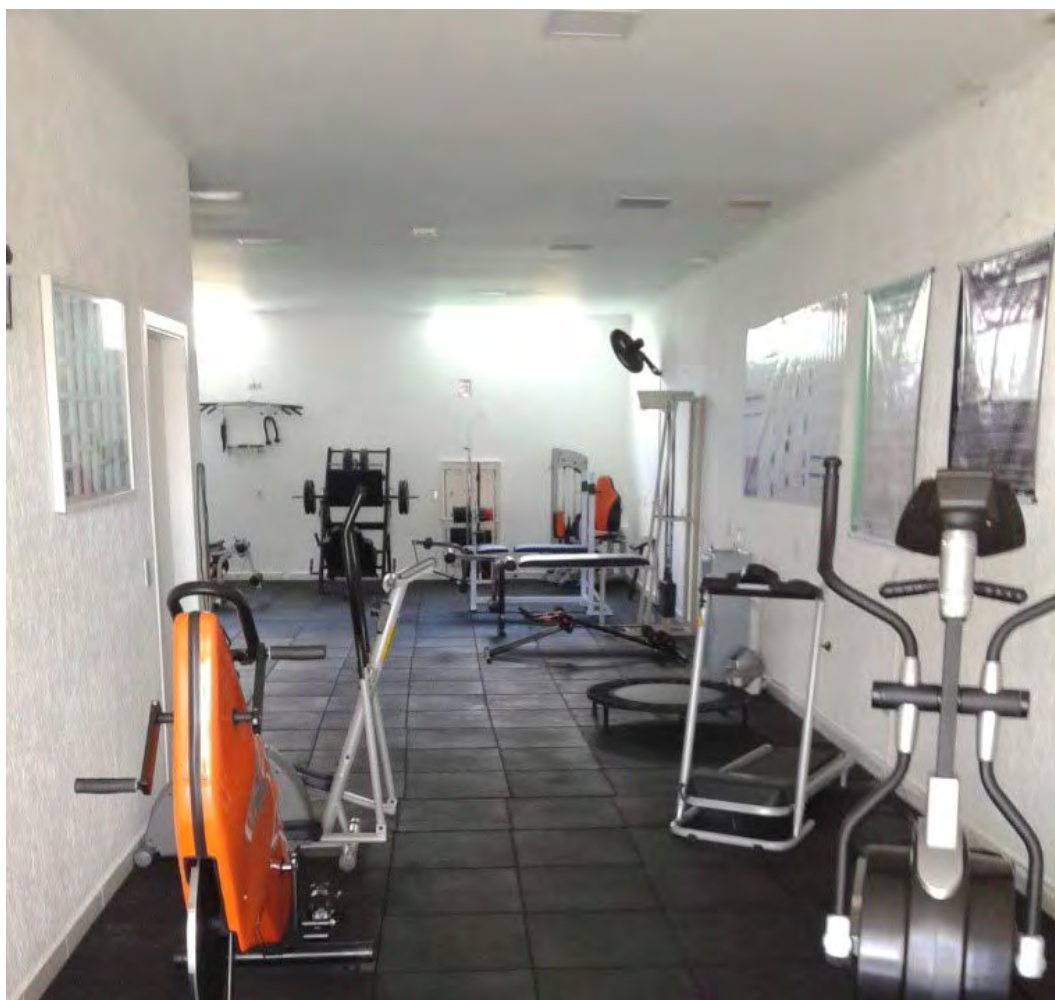
Acreditam fielmente na importância dos objetivos de desenvolvimento sustentável, pois é o que garantirá o futuro, a sobrevivência (não só para manter-se com vida, mas para desfrutar plenamente a vida), para as gerações futuras da vida humana e animal. Trabalham com base nos ODS 3, 4 e 10.

É importante mencionar que uma boa gestão da reputação é importante, pois contri-

bui com mais credibilidade e ajuda no crescimento da empresa e no fortalecimento da marca.

Têm um programa de cumprimento e suas pautas principais são: 1) compromisso da direção e apoio à cultura de cumprimento; 2) responsabilidade dos gerentes; 3) comunicação e capacitação; 4) gestão de riscos; 5) perfil e análise de riscos; 6) código de ética e conduta; 7) cumprimento das normas; 8) relação ética com outras partes.

A Personal Fitness for Health acredita que o maior desafio é poder ter presente as pautas estabelecidas e fazer com que as pessoas sejam conscientes de sua importância, tanto no lugar de trabalho como na vida privada.





O LEMA DA LEMOS SANTOS AUXÍLIO JUDICIAL AOS CIDADÃOS

A função principal da empresa Lemos Santos Advogados (LSA) é a de oferecer proteção judicial aos cidadãos, empresas e entidades membros da sociedade civil, com o objetivo principal de praticar a justiça social.

Na Lemos Santos, a atividade se centra em litígios, propondo demandas, defendendo leis, dando conselhos e recomendando a melhor maneira de o cliente estar sempre dentro da lei.

A empresa gera 21 empregos diretos e 45 indiretos. Trabalham especialmente com o ambiente trabalhista, respeitando as normas legais, de segurança social e de trabalho, proporcionando um clima organizacional saudável, proativo e criativo. Valorizam a fraternização interna, externa e as decisões de socialização para um ambiente de trabalho positivo.



OS - SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS É OFERECER DADÃOS, EMPRESAS E ENTIDADES



Aderidos a programas de SER, ajudam as organizações que advogam pelos interesses e direitos das pessoas com deficiência (física e mental), assim como as comunidades necessitadas, onde o estado não as ajuda.

A LSA compartilha a prática recomendada dos 17 objetivos para o desenvolvimento sustentável, recomendados pela ONU. Uma boa reputação é indubitavelmente importante para atrair, manter, cativar e fidelizar os clientes.

A estratégia principal é estar sempre em dia com as rápidas mudanças que ocorrem na indústria, por isso, é importante estar atualizados com tudo o que acontece em tempo real.

A ética, tanto no mundo legal como na sociedade civil, é uma bandeira com a qual a empresa vem trabalhando durante 38 anos. No mundo moderno, dinâmico e vibrante de hoje, o cumprimento é uma regra fundamental a ser seguida, sempre em busca de uma sociedade civil mais justa e igualitária, onde a prosperidade compartilhada seja um objetivo comum para todos.

Com o nome em homenagem à garra dos gaúchos que lutaram na Revolução Farroupilha, o Grupo Farrapos leva qualidade de Sul a Nordeste do Brasil, desde a sua criação, enfrentando bravamente as dificuldades das estradas e do mercado. O Grupo começou com apenas nove colaboradores, transportando mercadorias para empresas moveleiras, automotivas, de resinas e vinícolas, do Rio Grande do Sul para o Ceará, estado que tinha carência de apoio logístico. Em pouco tempo, a empresa se expandiu para outros locais que também tinham necessidade de qualidade em transporte e logística. Em 2004, foi fundada a Farraposlog, em Vinhedo (SP), para atender o setor calçadista tanto no mercado externo como no interno.

Em um cenário cada vez mais desafiador, com o aumento da competitividade e momentos econômicos e políticos de instabilidade, só os melhores conseguem se manter em estrutura sólida e crível. O Grupo Farrapos é uma dessas empresas, com mais de duas décadas de estrada e muito chão pela frente, tendo como foco atender e satisfazer seus clientes de forma excelente.

Compreendendo as particularidades de cada negócio e propondo soluções que visem ganho de eficiência para seus clientes, oferecemos serviços de picking, cross docking, logística in house, transporte dedicado, logística just in time e transit point.



O time está composto por 100 e qualificados que atendem a uma frota de 500 veículos em

Como reconhecimento dos esforços, o Grupo Farrapos recebeu nos últimos anos os prêmios: Top do Transporte, Top do Brasil e Quality Awards (LAQI) e Brasil, como fonte de competência e

Em ritmo de comemoração pelo aniversário do Grupo Farrapos (www.grupofarrapos.com.br), estamos crescendo e levando aos embarcadores do país o melhor em atender. O resultado do crescimento do mercado e de seus serviços no país.

QUEM SOMOS HOJE COLABORADORES E HOJE



100 profissionais capacitados para atender mais de 20 mil clientes com constante renovação.

Com esforço e dedicação, o Grupo Farrapos ganhou diversos prêmios, entre eles o prêmio de Best of Business, Latin American Business Leader, atestando a empresa e sua credibilidade.

Com mais de 26 anos de atuação, o Grupo Farrapos (www.farrapos.com) continua operando, expandindo suas rotas por todo o Brasil a 'experiência farrapiana'. Este esforço é o reconhecimento dos clientes, de ponta a ponta

em todos os estados atuando compreendendo as particularidades de cada negócio e propondo soluções que visam ganho de eficiência para os clientes.

O Grupo Farrapos acredita que cada "farrapiano" é importante para garantir a excelência de seus serviços, e por isso, busca sistematicamente o desenvolvimento pessoal e profissional das equipes. Sua política de Gestão de Pessoas se resguarda na premissa de que pessoas capacitadas, treinadas, focadas e felizes, superam expectativas.

Todas as unidades do Grupo Farrapos estão sensibilizadas e educadas para a importância da coleta seletiva. O material descartado é devidamente separado e encaminhado para o correto destino, evitando danos ao meio ambiente e contribuindo para um planeta mais saudável.

Tal conquista brinda o setor de Transporte e Logística com importantes mudanças e upgrades na gestão e estrutura operacional da operadora. Entre elas, o investimento na ampliação da frota e a expansão da distribuição para todo o Nordeste. Agora, os serviços de transporte de cargas, entrega express, distribuição urbana, armazenagem e operações especiais abrangem 13 estados do país através de 27 unidades de negócio.

Tão importante como ganhar novos clientes é oferecer a todos mais e mais soluções sob medida. É por isso que a empresa acredita fielmente nas relações a longo prazo, dentro das quais seja possível conhecer amplamente o negócio e as expectativas de todos os clientes.

A empresa acredita que é preciso haver diferenciais para que esta premissa seja validada. Seu principal diferencial é que em cada um dos

UMA DESTACA OFERTA NO ITEM IMOBILIÁRIO

A função da empresa são negócios imobiliários. A empresa foi fundada em 1985 pelo titular Gilberto Vidal Guerreiro, com os mesmos propósitos de negócios imobiliários atuais.

Guerreiro Imóveis trabalha principalmente com a compra, venda e aluguel de bens raízes comerciais e residenciais, e com a construção na costa de Santa Catarina / Brasil gerando ao redor de 100 empregos diretos e indiretos.

No momento, a empresa ainda não conta com Programas de Responsabilidade Social Corporativa, mas estão trabalhando para implementar em curto prazo.

Combinando dinamismo e eficiência através de um serviço individualizado e identificando as necessidades de seus clientes, apresentando opções que são compatíveis com suas expectativas pessoais e financeiras, a efetividade de seu trabalho se traduz em ganhar novos clientes, estabelecer e consolidar amizades e relações de lealdade, marcadas pela segurança, competência e seriedade.

Preocupam-se constantemente por preparar seus colaboradores, através de capacitação contínua e reuniões produtivas, conscientes das novidades do mercado e das novas oportunidades que o mundo globalizado oferece. Contam com equipes de corretores e funcionários qualificados, com uma ampla experiência profissional, capazes de brindar pontualidade e agilidade no serviço aos seus clientes.

A empresa contribui para a satisfação dos clientes por meio da qualidade do produto, da excelência no serviço e de um enfoque claro com o cliente interno (capacitações e benefícios sociais).

Valores como a ética e a Responsabilidade Social Corporativa são muito importantes, sempre visando formar uma equipe de trabalho efetivamente comprometida.



**QUER ALUGAR SEU IMÓVEL COM
RAPIDEZ E SEGURANÇA?**

Venha para a Guerreiro!!!

**HÁ MAIS DE 30
ANOS
ALUGANDO SEU
IMÓVEL!**



(48) 3225-1500

(48) 3333-1300

WWW.GUERREIROIMOVEIS.COM.BR

 **Guerreiro**

FAMP

FACULDADE MORGANA POTRICH

NO CENTRO DO ENSINO S TRABALHAM COM RESPONSABIL

Esta empresa de Educação Superior está focada na área da saúde, em expansão e crescimento constante, destacando-se pelos grandes investimentos em infraestrutura e qualidade.

Os projetos mais importantes realizados pela empresa ao longo dos últimos 12 anos são as ações sociais dentro do Município e cidades ao redor, através de atendimentos nas clínicas médicas, odontológicas, fisioterapêuticas, psicológicas e apoio jurídico à comunidade, assim como outros projetos, como o EnvelheSendo Famp, FampPrepara, HiperDia, dentre outros.

Contam com um excelente ambiente de trabalho, contribuindo assim com a transformação e a melhoria da qualidade de vida do cidadão através da educação. Cumprem com as expectativas em ambos os critérios, desde clientes externos através dos serviços prestados à comunidade nas áreas de saúde e legais, permitindo satisfazer as necessidades de cada um, sem custo algum.

A satisfação interna do cliente é oferecida através do apoio necessário para a transformação e melhoria de vida do cidadão através da educação, com o fim de entregar um profissional bem qualificado.

A empresa entende que a gestão da qualidade, a eficiência e a transparência são os fatores que tornam uma empresa competitiva, por isso, fazem parte de sua filosofia e, em detrimento desta, a Instituição está sendo reconhecida por meio de Prêmios Nacionais e Internacionais. Esta satisfação está relacionada com a promoção da educação contínua e de seus conhecimentos.

Estas estratégias de geração de conhecimento significam desenvolvimento empresarial e formam um ciclo: quanto maior for a produção de conhecimento, maior será o desenvolvimento da empresa.

No centro de ensino, os funcionários trabalham com responsabilidade compartilhada, trabalho em equipe e consciência da responsabilidade do trabalho grupal, o que ajuda no desenvolvimento de pessoas comprometidas e responsáveis com espírito de liderança e conhecimento do trabalho em equipe.



SUPERIOR MORGANA POTRICH EIRELLI ME BILIDADE, DISCIPLINA E TRABALHO EM EQUIPE





Garantía, calidad y buen servicio

Empresa familiar composta por una equipe de pessoas especializadas na assistência e assessoria para o processo de solicitude de vistos aos Estados Unidos, Canadá, Reino Unido e estados membros do Espaço Schengen, a FOTO Max VISA, iniciou sua atividade comercial no ano de 1989, com o nome de FOTO RIOS, prestando serviços de fotografia e cópias nas proximidades da embaixada americana. Durante 18 anos, a empresa mudou de localidade em duas oportunidades, apontando sempre para a melhoria contínua e pensando em oferecer um serviço melhor e mais cômodo a seus clientes. Com a mudança do nome para FOTO MAX, foi aberta uma segunda sucursal, sempre acompanhando os clientes que realizavam seus processos de visto e gestões de passaporte.

Em 2008, por demanda da clientela que já tinham conseguido fidelizar, expandiram seus serviços, incorporando a assessoria para o processo de solicitação de vistos, o que levou a empresa a mudar seu nome e imagem corporativa para FOTO MAX VISA, provocando um impacto altamente positivo no mercado e posicionamento da marca a nível nacional. Hoje em dia, a FOTO MAX VISA, conta 30 anos de trajetória dedicando os últimos 10 anos a especializar-se nos processos de solicitação de vistos a diferen-

tes destinos internacionais, garantindo 90% de sucesso na aprovação dos vistos, o que a posicionou como a empresa líder em nível nacional nesse serviço. FOTO MAX VISA, na atualidade, atende mais de 2000 solicitações por mês em suas sete sucursais em todo o território nacional e através do serviço online, através do qual atendem clientes de outros países.



De izquierda a derecha: Ca
José Wilman Ríos Córdova,

**SE O ASSUNTO FOR VISTOS, CHAME A
FOTO MAX VISAS**



**Amilo Velázquez, Stalin Elizalde, Juan Sebastián González,
Saúl Baño, María Fernanda Ríos, Carlos Torres, Alex Yela.**

Número de empregos diretos e indiretos gerados pela FOTO MAX VISA:

Diretos: 50 empregos
Indiretos: 10 empregos

Aproximadamente, em meados do mês de julho de 2019, iniciou-se o desenvolvimento de um projeto de Responsabilidade Social Empresarial, focado na conservação do meio ambiente.

Como estratégia, foi implementada a criação de um comitê conservacionista formado por vários colaboradores da empresa, que expuseram suas ideias para contribuir de maneira responsável para com a conservação do meio ambiente quanto à execução das atividades que desenvolvem.

O objetivo deste projeto é criar uma cultura meio-ambiental interna. As ações que irão sendo implementadas em função do cumprimento deste objetivo são:

- A colocação de recipientes de lixo ecológicos em todas nossas agências.

- Campanha de sensibilização com respeito ao uso adequado de papel.
- Economia energética.
- Redução do uso da água.
- Alianças com empresas ecológicas para a coleta e reutilização de plásticos.

A empresa está totalmente identificada com a premissa sobre a qual estão fundamentados os ODS, já que seus valores e cultura corporativa se desenvolvem com o fim de que os clientes, colaboradores e acionistas tenham uma melhor qualidade de vida sob os parâmetros de responsabilidade, honestidade e ética, sem prejudicar outros ou o meio ambiente, e que além disso gozem de paz, prosperidade e um contínuo crescimento e desenvolvimento que os façam sustentáveis no tempo.

Como corporativo, através de uma das marcas que conforma o grupo Max, Max Learning, participaram de dois eventos que se desenvolveram na cidade da Quito, Equador, em prol de fomentar o Objetivo de Educação de Qualidade. Um dos eventos foi o YouthSpeak Fórum, um encontro onde jovens, empresas e organizações se



encontram para inspirar, conscientizar e fomentar a criação de projetos para cumprir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) traçados pelas Nações Unidas. Neste evento realizado em Setembro de 2018, a Coordenadora de Gestão Humana, a psicóloga Cris Silva, participou da representação da marca com um bate-papo inspirador sobre o tema “Formação integral Sustentável”.

A FOTO MAX VISA é uma empresa comprometida em garantir que todas as pessoas que de uma forma direta ou indireta intervenham no serviço que se dispõem e se sintam confortáveis de formar parte deste trabalho.

Nesse sentido, implementam as seguintes atividades e estratégias para a conquista deste compromisso:

Clientes internos:

- Programas de formação contínua
- Planejamento de desenvolvimento
- Seleção do empregado do mês
- Cumprimento pontual de pagamentos
- Benefício de financiamento para viagens

Clientes Externos:

- Pré-assessoria, onde são determinadas as probabilidades de aprovação.
- Serviço completo do processo que requer solicitar um visto.
- Assessoria para a entrevista com o agente consular da embaixada.
- Implementação diária da Estratégia de Serviço.
- Garantia na qualidade de todo o processo que engloba o serviço

Desenvolvem uma excelente gestão durante estes 30 anos de trajetória, com ações como: produto de grande efetividade, serviço de boa qualidade, excelente atenção ao cliente. Em seu favor, gerou uma grande reputação, com destaque para os seguintes dados: 90% de aprovação de visto americano; 95% nos vistos Schengen e Reino Unido; e 99% no Canadá. A empresa recalca que as ações de marketing se enfocaram no boca a boca de seus clientes.

www.fotomaxvisas.com



José Wilman Ríos Córdova
Gerente General

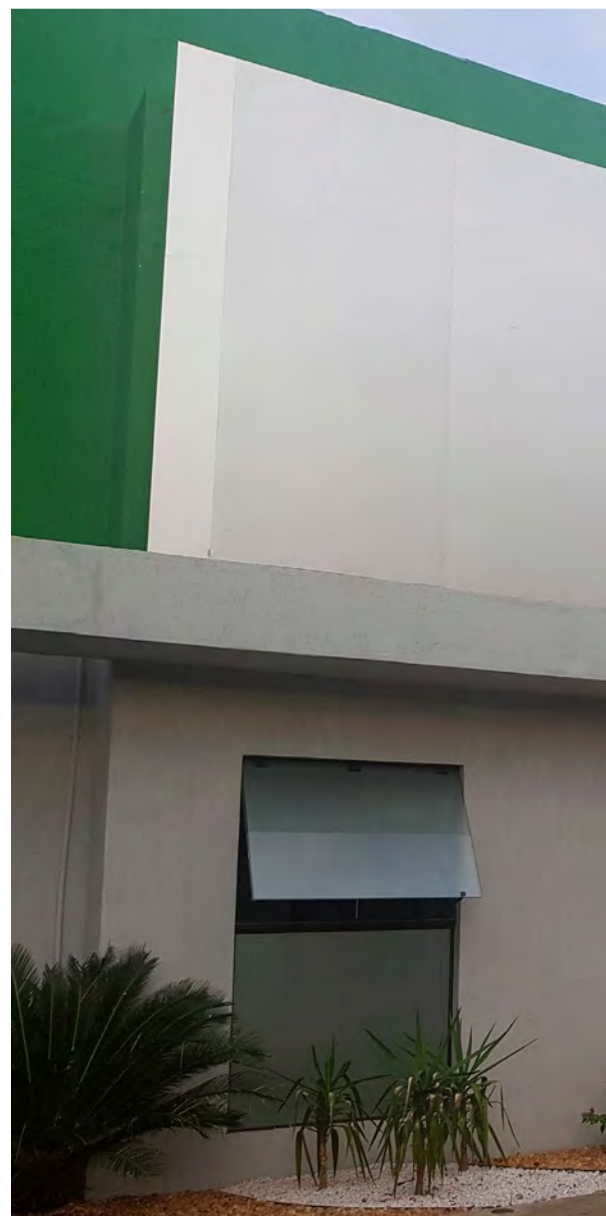
Procard S.A é uma organização especializada em produtos e serviços de processamento de cartões, orientada a satisfazer as expectativas de seus clientes. Fornecem as melhores soluções em termos de meios de pagamentos eletrônicos e processadoras de cartões.

Foi fundada em 3 de novembro de 1997, ali se cria uma sociedade anônima que se regeu por Estatutos Sociais e pelas demais disposições legais gerais e especiais aplicáveis na República do Paraguai, sob a denominação do Processadora de Cartões Sociedade Anônima.

Seu mercado está constituído pelas entidades financeiras, cooperativas, associações, outras processadoras e estabelecimentos comerciais que emitem e/ou aceitam meios de pagamento eletrônicos.

Atualmente, a empresa gera 104 empregos diretos e estima que por cada emprego direto do setor são gerados 4 indiretos.

A Procard tem consciência sobre a importância da Responsabilidade Social, por essa razão, participa de Campanhas como as de "Luta", dentro da qual incentivam os colaboradores a juntar todo tipo de tampas plásticas). Além disso, contam com urnas para arrecadação das tampas, que logo são levadas a um centro de coleta. A campanha é realizada trimestralmente. Com este tipo de iniciativas, a empresa não só aposta no bem-estar do meio ambiente, mas também no estilo de vida das crianças que se hospedam em albergues durante seu tratamento oncológico.



Por outro lado, como parte de Responsabilidade Social Empresarial, a Procard lançou campanhas de comunicação sobre a "Não impressão de extratos", em suas redes, portais e Web Institucional, e com as mensagens "Cuide do ambiente" nos e-mails, conscientizando sobre "imprimir apenas se for necessário". Com isso, a organização pretende seguir trabalhando nos aspectos relevantes para a RSE, com o objetivo

MEIOS DE PAGAMENTOS ELETRÔNICOS



de obter um impacto positivo na sociedade. Além disso, considera que o uso excessivo de papel não é bom e, para isso, estão verificando a digitalização de documentos em algumas áreas da empresa.

Para finalizar, é importante mencionar que a entidade criou um Portal de Comércio, no qual é possível visualizar o extrato. Dessa forma, não é necessário

que seja impresso, mas é suficiente que seja conservado de maneira digital para evitar o uso excessivo e desnecessário de papel. A ética e a responsabilidade social corporativa são muito importantes e se refletem nos valores que promovem.



**LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE**

QUALITY IS OUR MISSION

**VIA RICARDO J. ALFARO,
THE CENTURY TOWER OF. 401 - 03
CIUDAD DE PANAMÁ**

WHATSAPP: +507 65332637

PHONE: +507 836 - 5137

E-MAIL: INFO@LAQI.ORG

WWW.LAQI.ORG

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!

