



NOTA CENTRAL

**A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS
PROFISSIONAIS PARA A GESTÃO
DE QUALIDADE**

Lic. Luis Gerardo Castro

A RESILIÊNCIA TE CONDUZ À QUALIDADE
Lic. Charil Pabón Meléndez

A EXCELÊNCIA COMO PILAR DE VALOR PARA O FUTURO
Lic. Evelyn Velázquez

A QUALIDADE E A SUSTENTABILIDADE DE MÃOS DADAS
Lic. Daniel Luna Pinal

**GESTÃO DE QUALIDADE: ELEMENTO CHAVE NO
DESENVOLVIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES**
Ing. Guido Rodríguez Meléndez, Map

**DEMONSTRAR RESILIÊNCIA: ÉTICA, QUALIDADE E
TRANSPARÊNCIA ENFOCADOS NOS ODS**
Lic. Carlos Molina

DR. ANDRE LUIZ SALES PEREIRA
Presidente Ramontec

**A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS
PARA A GESTÃO DE QUALIDADE**

EDITORIAL

04

PALAVRAS DO PRESIDENTE
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

06

A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS PARA A GESTÃO DE QUALIDADE

08

A RESILIÊNCIA TE CONDUZ À QUALIDADE
LIC. CHARIL PABÓN MELÉNDEZ

10

A EXCELÊNCIA COMO PILAR DE VALOR PARA O FUTURO
LIC. EVELYN VELÁZQUEZ

12

A QUALIDADE E A SUSTENTABILIDADE DE MÃOS DADAS
LIC. DANIEL LUNA PINAL

14

GESTÃO DE QUALIDADE: ELEMENTO CHAVE NO DESENVOLVIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES
ING. GUIDO RODRÍGUEZ MELÉNDEZ, MAP

16

DEMOSTRAR RESILIENCIA: ÉTICA, CALIDAD Y TRANSPARENCIA ENFOCADOS EN LOS ODS
LIC. CARLOS MOLINA

18

NOTA CENTRAL

20

A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS PARA A GESTÃO DE QUALIDADE
LIC. LUIS GERARDO CASTRO

24

ENTREVISTA ESPECIAL RAMONTEC

26

ENTREVISTA RAMONTEC
DR. ANDRÉ LUIZ SALES PEREIRA

28

REPORTAJES



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

30

VIVA OPERADOR LOGISTICO

UMA ALTERNATIVA EFICIENTE E VERSÁTIL PARA ATENDER AS NECESSIDADES LOGÍSTICAS DO MERCADO: VIVA OPERADOR LOGÍSTICO S.A.S

34

INDUSTRIAS SAN MIGUEL

INDÚSTRIAS SAN MIGUEL: UMA RECONHECIDA EMPRESA ENFOCADA EM BEBIDAS

38

FIRST CLASS INSTITUTE

APRENDER INGLÊS É MUITO MAIS SIMPLES NA FIRST CLASS INSTITUTE

40

STUDIO MODELS

UMA IMPORTANTE EMPRESA DE FORMAÇÃO DE ARTISTAS

42

RES NOM VERBA GROUP

ASSOCIAÇÃO ESTRATÉGICA DE PROFISSIONAIS E EMPRESÁRIOS

44

GREEN STUDIO

GREEN STUDIO TRABALHOU EM VÁRIOS PROJETOS DE ARQUITETURA, ENGENHARIA, INFRA-ESTRUTURA

46

HARMONIA HOTEIS

OS COLABORADORES SÃO O CORAÇÃO DO HARMONIA- EMPREENDIMENTO HOTELEIRO

48

CLÍNICA PENCHEL

NA CLÍNICA PENCHEL VOCÊ ENCONTRA UMA EQUIPE DE PROFISSIONAIS MULTIDISCIPLINÁRIA

50

AÇO CORTEIN

AÇO CORTEN INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE TINTAS ESPECIAIS: RESPONSABILIDADE SÓCIAL, USO DE PRINCÍPIOS E VALORES ADOTADOS POR UMA BOA ORGANIZAÇÃO

52

IRINEU SEGUROS

IRINEU SEGURO VEM COM O PROPÓSITO DE FACILITAR A VIDA DAS PESSOAS NA BUSCA DE SEUS DIREITOS

54

GRUPO SOBERANA

UMA REFERÊNCIA EM SERVIÇOS DE OUTSOURCING EM UBERLÂNDIA E REGIÃO

56

IROTAMA

O HOTEL MAIS DESTACADO NA MARAVILHOSA SANTA MARTA

PALABRAS DEL 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 RESPONSABLE
LIC. SEBASTIÁN CÁCERES**

sebastian@laqi.org

**EDITOR DE ARTE
LIC. THIAGO MONTANARI**

thiago@laqi.org



SOCIEDAD
INTERAMERICANA
DE PRENSA

Bem-vindo à edição 221 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta edição, trazemos na capa; o Lic. André Luiz Sales Pereira fundador e principal executivo da Ramontec. Preparamos especialmente uma reportagem com ele. Espero que vocês gostem!

O Lic. Luis Gerardo Castro preparou uma reportagem especial sobre Talento Humano e a Gestão da Qualidade. 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 e começamos dia 16 de abril com o Colombia Quality Summit 2020 no Sheraton da cidade de Bogotá. 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 o nosso Quality Festival 2019 na fantástica cidade de Foz do Iguaçu foi um sucesso absoluto. Mais de 500 empresários nos acompanharam nas atividades programadas, preparamos uma agenda muito especial para os nossos membros, bem como a primeira entrega do President's Choice Awards um reconhecimento especial para uma lista especialmente selecionada por mim. Foi uma oportunidade mais do que especial para estar com vocês no palco novamente.

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

Até breve!

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

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



Promovendo a Saúde, Prevenindo Você!



BV PJ/PME

Oferecer um Plano de Saúde BV PME ou PJ aos seus colaboradores é bom para a empresa, pois revela uma preocupação com a saúde e bem-estar do profissional e a redução do absenteísmo por motivos de doenças, com assistência integral e preventiva.





**A IMPORTÂNCIA D
PROFISSIONAIS PARA A**



**AS COMPETÊNCIAS
A GESTÃO DE QUALIDADE**

A RESILIÊNCIA TE CONDUZ À QUALIDADE

Quando falamos de resiliência, segundo os dados históricos, entende-se que é a capacidade do ser humano de se adaptar positivamente às situações adversas da vida. Este tipo de pessoa possui algumas características em particular, que os faz alcançar suas metas e objetivos mais rápido que outros. Sabem aceitar as realidades tal como elas são, não jogam a culpa em outros, acreditam fielmente que a vida tem sentido e que aconteça o que acontecer, por mais difícil que seja, terão a capacidade de melhorá-la. Como diríamos em bom português: não têm medo de nada. Se você está se perguntando se todos somos resilientes, pois tenho boas notícias: sim. O que acontece é que existem pessoas com uma série de habilidades, mas a quem não foi dada a oportunidade de desenvolvê-las. Por esse motivo, sentem que não progridem na vida e que outros têm mais sucesso que elas. Se analisarmos bem, esse mesmo grupo se exige chegar à qualidade. A maioria dos empresários bem-sucedidos são assim.

As pessoas resilientes tendem a cultivar as relações, usam pensamentos construtivos, leem mais, desenvolvem metas e objetivos, aceitam as realidades, agem rápido, confiam nelas mesmas, são otimistas – mas realistas – e, e sobretudo, crescem com seus problemas e obstáculos.

E como conseguem alcançar a transparência e qualidade em um mundo tão corroído pela sociedade?

Segundo a Forbes em um de seus artigos escrito por Carolina G. Nombela em janeiro de 2019, na seção Negócios:

“A responsabilidade social corporativa ou transparência em uma empresa é uma ação voluntária, mais à frente do cumprimento das leis, e portanto se se decide oferecer transparência é importante fazer o de uma maneira séria, ordenada e comprometida através de um plano estratégico. Através da transparência, a empresa faz saber à sociedade como atua, abrindo passo a possíveis críticas ou julgamentos de valor. A via da transparência é a comunicação, por isso, será preciso potencializar o sistema comunicativo da empresa, tanto de maneira interna como externa”.

Na Pharma Consulting Corp, nos preocupamos constantemente em trabalhar com transparência, ética e qualidade. Somos incansáveis na busca por novas estratégias para lhe contribuir aos clientes e a sociedade mensagens claras, precisos e concisas. Quanto mais éticos somos, mais credibilidade e confiança alcançamos com nossos clientes, levando nossos serviços com compromisso e gestão de qualidade. Por isso, conseguimos nos situar em outro nível no mercado. Quando se trata de qualidade, somos extremamente estritos. A chave para levar uma empresa a se posicionar como líder em qualidade é:

- Satisfazer a seu cliente .
- Avaliar constantemente os processos da empresa - Educação contínua.
- Identificar seus novos clientes
- Reduzir custos e maximizar a produção sem afetar o ambiente trabalhista.

- Incentivar e motivar seu grupo de trabalho.
- Identificar os funcionários mais resilientes para manter um ambiente saudável e produtivo, que transmita sua criatividade e conhecimentos a outros empregados.
- Estudar o mercado.
- Manter-se atualizado nas regulações novas dos governos e agências pertinentes aos seus negócios.

Como empresária, sempre aconselho que integremos a parte profissional com a social. Quando tocamos a fibra humana e conectamos à profissional, os resultados são impressionantes. Recorde que sua resiliência o levará a uma excelente gestão de qualidade.

Referências:

- EticaBlog - Maria Cristina Rodríguez - La resiliencia: una habilidad fundamental.
- Resiliencia, o la adversidad como oportunidad. (2015) Rosario Linares. Editora Renacimiento.
- Forbes: secção Negócios, janeiro 2019.
- Rosalba Roque González, I Rosa Mayelín Guerra Bretaña, Il Anido Escobarl.
- Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización. Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.
- Manuel Bestratén Belloví Ingeniero Industrial M^A Amparo Carboneras Checa, Formada em Ciências Econômicas pelo Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.



Lic. Charil Pabón Meléndez

A EXCELÊNCIA COMO PILAR DE VALOR PARA EL FUTURO

O resultado da pesquisa de mercado realizada pela Engenheira Industrial Evelyn Velázquez, com o fim de obter dados de empresas paraguaias, sobre conceitos de excelência e melhoria contínua, foi apresentado durante o evento de premiações da LAQI em Asunción, no Paraguai.

Analisando um universo de 1200 empresas paraguaias das quais, segundo a fórmula de amostras de cálculos estatísticos, a quantidade mínima a ser pesquisada é de 292. Decidiu-se exceder esse mínimo, realizando 300 pesquisas bem-sucedidas aos gerentes das empresas mais importantes do país, com o objetivo de identificar o nível de conhecimento das empresas sobre as ferramentas de excelência, comparar o nível de implementação das ferramentas nas empresas e detalhar os pontos positivos e oportunidades de melhoras recolhidos durante a realização da pesquisa, que sirvam de insumos para a tomada de decisões.

O tamanho da amostragem foi de 292, um nível de confiança dos resultados de 95% e uma margem de erro de 5%. A metodologia utilizada foi a análise quantitativa para obter informação da percepção das pessoas sobre o conceito de EXCELÊNCIA.

Universo: 1200 empresas

Amostragem: 292 empresas

Sexo: Indistinto

Idade: 22 a 55 anos

Distribuição geográfica: Encargo e Grande Encargo

Ferramenta utilizada: Questionário online, sistema informático interno para a realização das pesquisas.

O cargo ocupado pelos gerentes que responderam à pesquisa foram 10% correspondente a Produção, 40% Administração e 50% Recursos Humanos.

Para as pesquisas, foram consideradas como ferramentas de excelência mais conhecidas e aplicadas em nosso país: a melhoria

contínua, metodologia 5S, O&M, ISO, Planejamento estratégico, Reuniões estratégicas e Assessorias estratégicas, e sobre estes temas foram tecidas as perguntas.

Entre as perguntas da pesquisa, se encontravam as seguintes temáticas:

O conceito de melhoria contínua foi definido como um ciclo PDCA; Inovação; Otimização de processos; Evolução; Eficiência; Kaizen; Investimento; Melhores Práticas; pequenas mudanças para obter melhores resultados; crescer pessoal e profissionalmente; superar obstáculos; uma grande parte não soube responder qual é o conceito.

58% respondeu que escutaram pela primeira vez o conceito de melhoria contínua no trabalho; 18% pela primeira vez na universidade; 13% pela primeira vez em casa; 6% pela primeira vez na escola; e 5% pela primeira vez na especialização.

24% respondeu que não conhecia a metodologia japonesa 5S e 76% que conhecia a metodologia japonesa 5S, considerando que tacitamente alguns a implementam desconhecendo o conceito técnico.

47% dos que conhecem o conceito da metodologia 5S nunca a implementaram; 42% a implementa no trabalho e 11% em casa, às vezes.

28% conta com um plano estratégico anual, mas não implementa nem faz seguimento; 22% não conhece o conceito de plano estratégico; e 50% conta com um plano estratégico definido e o controla mensalmente.

Quanto às frequências das reuniões estratégicas, 16% tem uma reunião anual de apresentação de objetivos, 50% se reúne frequentemente e 34% nunca se reúne.

Na implementação da O&M (organização e método), 51% tem em partes implementado; 28% tem os procedimentos, mas não o usam; e 21% tem, implementa e o revisa mensalmente.

Consultamos sobre a implementação de um sistema de gestão. 0% conta com certificação ISO 14001; 2% ISO 22001, 3% 45001, 19% ISO 9001. Em processo de certificação 76% não conhece nenhum sistema de gestão mencionado das Normas Internacionais ISO nem outro.

Quanto a serviços profissionais, o 5% não recebe nenhum tipo de assessoria e o 95% possui algum tipo de assessoria. O tipo de assessoria que recebe se resume em: 72% de assessoria contábil tributária; assessoria em R.H. 10%; e assessoria estratégica 9%.

Em conclusão, os que apoiam a melhoria contínua e a implementam nas empresas são as áreas do R.H. e Administração. Aprendemos o conceito de melhoria contínua depois dos 18 anos.

O Enfoque que recomendo implementar como visão de melhoria é ser multiplicadores dos conhecimentos adquiridos no trabalho nos lares, famílias e comunidade, as ferramentas podem ser implementadas a partir de casa.

Oportunidades de melhorias, mencionadas pelos gerentes que responderam a essa pesquisa, a considerar como travas em nosso país:

- o A transição da norma com prazo até o 2018.
- o A crise econômica e, em consequência, a dificuldade de investir na implementação por não ver um retorno do investimento.
- o Algumas empresas oferecem capacitações, software, registros e outras consultorias disfarçadas para atrair as organizações e faturar com este negócio.

- o O tratamento de algumas certificadoras com as consultoras.

- o A cumplicidade entre as organizações e as certificadoras, considerando as ações que o órgão recomendou e o órgão aprovando a auditoria por ter seguido suas recomendações.

- o A demora para consolidar a implementação de um sistema de gestão.

- o A dificuldade de tomar responsabilidade e compromisso da alta direção.

- o A prática de contar com Auditores Amigos que fazem consultorias sem imparcialidade.

- o Contar com profissionais que sejam técnicos com visão administrativa e com conhecimento de ferramentas de melhoria.

- o Cargos gerenciais em empresas familiares.

Em síntese, é necessário incluir na grade educativa do nível fundamental (escolar básico) as ferramentas de excelência, promover a certificação do profissional Consultor, abrir as licitações e dar oportunidade a outras Consultoras Especializadas a participar, realizar estudos de investigação de mercados sobre inovação e excelência, já que é uma dificuldade contar com dados certos sobre estatísticas em nosso país.



Lic. Evelyn Velázquez

A QUALIDADE E A SUSTENTABILIDADE DE MÃOS DADAS

Esta é a primeira vez que me convidam para participar de uma revista e contribuir com um pouco de minha experiência em sistemas de gestão de qualidade e sustentabilidade. É um grande desafio poder dividir espaço com tantos especialistas nesses temas.

Para mim, a qualidade é essencial. Há muitos anos, e sem saber para onde eu ia profissionalmente, ela sempre esteve presente, desde o meu primeiro trabalho.

Há mais de 26 anos, comecei ajudando na farmácia de meus pais. Meu pai é médico, e junto com minha mãe tinha uma farmácia e seu consultório ao lado. Começamos a varrer e passar pano no chão todos os dias, acomodar, etiquetar, verificar expiração dos medicamentos, realizar inventários, controle de máximos e mínimos. Eu perguntei à minha mãe por que sempre antes de abrir se tinha que fazer todo esse ritual de limpeza e verificação de medicamentos, e cada um dos artigos que havia na farmácia, e ela me respondeu que tudo começa pela ordem e a limpeza para evitar perdas. Tudo tinha que estar em ordem alfabética e por tipo de doença, por grupos de produtos, área de limpeza pessoal, área corporal, área de perfumes, área de medicamentos sem necessidade de receita, área de medicamentos controlados e com isto as implicações que suporta como ter diários para o registro de cada medicamento vendido etc.

Que coisa tão metódica! Eu achava um tédio aos meus doze anos, mas quando é cotidiano termina sendo até fácil, não o via como um modelo de gestão como vejo nos dias de hoje.

Depois de uns anos, e ter decidido que não queria estudar Medicina nem trabalhar na farmácia dos meus pais, decidi estudar administração de empresas turísticas e a especialidade de direção hoteleira, que para mim foi mais divertido e com um sistema de gestão ainda mais complexo nesses momentos. Passei por cada uma das áreas de um hotel até chegar a Diretor de alimentos e

bebidas em diferentes cadeias de hotéis 5 estrelas de grande luxo na Espanha e no México. Nem tudo era fácil para mim, compreendi que nos processos de cada uma das áreas temos que ser metódicos para chegar ao sucesso.

Quando estive na direção de operações de zonas premium do Estádio Asteca, era responsável pelo serviço de 87 mil pessoas, onde o desafio consistia, além do controle desse volume, em transformar a experiência que se vive na área de alimentos em um estádio, passando da venda de cachorro-quente, hambúrguer e pipoca a um serviço de qualidade gourmet.

No primeiro torneio de golfe da PGA na cidade do México, o desafio com o que eu me encontrei foi ainda maior que no Estádio Asteca, pois a exigência dos assistentes e o nível do torneio me levaram a procurar os mais altos padrões, alta gastronomia e cozinha autoral, mas não só ficou nisso, também devíamos enaltecer a cozinha mexicana, então foram convidados chefs mexicanos de renome para que apresentassem em cada dia do torneio um menu degustação diferente, baseado nas regiões geográficas de nosso país, considerando que toda a equipe de trabalho devia ser mobilizada de cozinhas externas e os produtos deviam ingressar entre as doze da noite e as seis da manhã, pois as comportas se abriam às oito quando iniciavam os torneios. Além disso, os funcionários que não eram fixos e deviam ser capacitados para oferecer um melhor atendimento em um evento de apenas 4 dias.

Fui contratado tempos depois como diretor nacional do Sistema Alimentar do Instituto Tecnológico do Monterrey. Nesse momento, minha visão sobre os serviços oferecidos em uma área de estudo me levou a pensar em por que nos conformar com comida simples, se a exigência do comensal era de alto nível; assim, ao iniciar uma área nova dentro da universidade, procurei melhorar toda a experiência dos alunos, acadêmicos e pessoal dentro da instituição, implementando negociações com marcas de restau-

rantes de prestígio e fornecedores a um baixo custo, sem diminuir a qualidade.

A tendência para o alimento baseado em plantas também se fez presente ao formar parte do congresso Menus of change do American Culinary Institute, a visão de uma alimentação sustentável enfocada na proteína vegetal deixando de lado a animal, com informações sobre a eliminação de dejetos em lixeiras Unicel, plásticos de um só uso e canudos dentro do campus. Sem perceber, toda a minha vida trabalhei sob um sistema de gestão de qualidade, o que mais me apaixonou é ver os resultados do tempo dedicado ao planejamento, a documentar os processos, a realizar manuais, já que sem esta base é mais difícil realizar uma padronização para definir as políticas e alinhamentos a serem cumpridos.

Tudo isto me levou a ser o dia de hoje subdiretor de qualidade, serviço e sustentabilidade da empresa em que atualmente trabalho.

Fazer com que as pessoas comecem a trabalhar de maneira qualificada é difícil. Quando você já está há muitos anos fazendo a mesma coisa, de certa forma. Quando você vai a uma capacitação, a primeira coisa que dizem é “Eu sou especialista, faço isso há 25 ou 35 anos. Como você quer me ensinar?”. Quantos de vocês já toparam com essa típica resposta das pessoas? Isso é falta de resiliência, e esta não é uma capacidade inata ou uma técnica que devemos ter diante da adversidade. A resiliência é uma atitude, uma capacidade dos seres humanos para afrontar e vencer situações adversas ou incômodas com uma mudança de paradigma.

Supõe uma aprendizagem, uma alta capacidade de adaptação diante dos obstáculos do meio em que se vive, e como toda reconstrução, não é um processo imediato. Consiste em um processo de transformação, não de apagamento. É integrar o conhecimento anterior e melhorá-lo, não o esquecer.

Não devemos esquecer que nós mesmos somos responsáveis pelo que fazemos, pelo que rimos, pelo que amamos, mas também pelo que sofremos e choramos. Na resiliência, contribuimos e tiramos proveito de nós mesmos, crescemos diante da adversidade e, no final dessa, podemos falar sobre recuperação e, portanto, felicidade.

Quanta vezes você está em um processo de implementação de um sistema de melhoria contínua e veem você como um auditor que está vindo para fechar uma empresa por falta de cumprimento de processos. É o memento para repensar a estratégia, para que as pessoas não o vejam como um auditor, mas como parte da equipe que você quer ajudar a melhorar.

Atualmente, sem medo de errar, a qualidade é uma área que eu domino e, devido à minha busca por desafios, acabei entrando na área de sustentabilidade, a qual me surpreendeu, pois não apenas se trata da separação dos dejetos, mas também de como toda a empresa na qual são realizados eventos massivos pode fazer parte da mudança que o nosso planeta precisa. Todos nós, que nos dedicamos à qualidade, devemos analisar o que vamos fazer e como conseguiremos introduzir os 17 objetivos marcados pela ONU para a sustentabilidade para o ano 2030. Eu estou a caminho, e a minha pergunta é: Como você vai chegar lá? A qualidade e a sustentabilidade estão de mãos dadas.



Lic. Daniel Luna Pinal

GESTÃO DE QUALIDADE: ELEMENTO CHAVE NO DESENVOLVIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES

Atualmente, a nossa sociedade se desenvolve em um âmbito comercial e econômico, nacional e internacional altamente competitivo e volúvel, o que obriga as organizações a manter-se na vanguarda, na busca perene de melhorar seus métodos e processos internos, em correspondência a uma alta competitividade impulsionada pelos consumidores finais de produtos e serviços.

A Gestão da Qualidade se estabelece como uma ferramenta primitiva para alcançar com maior eficiência os objetivos empresariais, em uso adequado e equilibrado dos recursos humanos, materiais e naturais existentes, em um estreito cumprimento com normativas e regulamentos aplicáveis em diversos âmbitos, em uma premissa de melhora contínua. Entretanto, este modelo de vida não pode ser conquistado sem um alto compromisso das altas gerências das organizações, com o nível de consciência de sua importância e os benefícios gerados por ela.

Hoje em dia, algumas organizações iniciam processos de melhora contínua, em uma simples ação de cumprimento governamental, o que limita sua verdadeira essência e vivência da qualidade na cultura organizacional, uma adequada transição à mudança minimiza a resistência dos colaboradores e maximiza a oportunidade de sucesso; tudo aquilo que é imposto em um regulamento, a maioria de vezes é cumprido por obrigação, e não por convicção. Mas a qualidade deve ser adotada como um princípio e incluída nos planos estratégicos empresariais como uma premissa.

A qualidade pode ser gerida, entre outras ações, como um grau de percepção de satisfação, de cumprimento de um requisito, regulamento ou restrição, cumprimento de uma meta ou objetivo, ou à inexistência de uma queixa ou apelação; entretanto, a razão de toda Gestão da Qualidade, deve ser enfocada na premissa da Qualidade Total em todos os níveis hierárquicos e operacionais.

Em nível de Normas Internacionais para a Gestão da Qualidade (ISO), são apresentadas constantemente mudanças orientadas a garantir e demonstrar a competência técnica dos funcionários, ao ser considerados base essencial na estrutura organizacional, pilares para o alcance eficiente de objetivos; a educação contínua e a identificação de habilidades e valores nas equipes de trabalho são

fatores que facilitam a implementação de ferramentas e métodos de medição da gestão da qualidade, por isso, é indispensável o investimento incessante em formação de pessoal competente, dado que o valor adquirido em conhecimento é trasladado em melhora contínua, e pode ser identificado em princípios como zero defeitos, diminuição de desperdícios e tempos ou otimização de recursos, entre outros.

A atenção e satisfação do cliente (interno ou externo) continua sendo uma das principais metas das organizações e, paralelamente, uma das constantes adversidades pelas mudanças em gostos e preferência dos mesmos, assim como a adaptabilidade e inovação na competência dos mercados, para oferecer novos produtos ou serviços a menor custo baixo altos padrões de qualidade, muitos deles regulados por Normas Internacionais ou Regulamentos Técnicos nacionais e internacionais; é por isso que o uso de indicadores de gestão não é um meio suficiente para conhecer a eficiência nas organizações; algumas Altas Gerências continuam sem manter conhecimento das exigências de seus clientes ou do atendimento que recebem. São os colaboradores da empresa que, através do tempo de serviço em seus postos, conseguem conhecer realmente as necessidades e expectativas dos cliente e são quem realizam o “cara a cara” do produto ou serviço, é por quem a qualidade deve ser notável e os princípios da qualidade total devem ser aplicados, e o conhecimento e informação adquiridos ser transferidos por canais de comunicação eficientes com análise estratégica, retroalimentando o Sistema de Gestão.

É recomendável que as Altas Gerências mantenham as portas abertas e o atendimento a seus colaboradores, para conhecer o equilíbrio de interesses e necessidades humanas, como nos instrui a Pirâmide de Maslow, proposta por Abraham Maslow em sua obra A teoria da motivação humana, de 1943. O controle e conhecimento do bem-estar dos colaboradores facilita a implementação e propicia a motivação para as boas práticas da melhora contínua e o uso das diversas ferramentas propostas para a Gestão da Qualidade, assim como melhora a confiabilidade no desempenho das tarefas e otimiza os resultados.

Um Sistema de Gestão da Qualidade devidamente documentado e estruturado, em cumprimento de uma Norma Internacional é inútil sem uma ótima implementação na organização, e sucumbirá no tempo sem um compromisso organizacional; o qual aconteceu em organizações que remetem a processos da qualidade por uma obrigação contratual ou de regulamento, é nestas ações onde o verdadeiro objetivo de gestão perde prestígio e se transforma em um simples trâmite documentário; caso contrário, aquelas empresas que desenvolvem princípios e estruturas da qualidade por convicção, as quais otimizaram seus processos e recursos, aumentando sua competitividade e melhorando sua imagem a nível corporativo e em gestão do ambiente, tudo através da competência e colaboração de sua gente.

As boas práticas da qualidade evidenciaram eficiência e melhoria em algumas instituições de serviço público, que acolheram esboços normativos para otimizar suas operações e serviços, em vínculo do Sistema de Controle Interno com a Gestão da Qualidade e o Planejamento, entretanto, algumas destas instituições continuam manifestando deficiências na implementação das boas práticas, com um atendimento ao cliente péssimo e indiferente, o qual pode ser evidenciado pela falta de compromisso e vivência dos princípios da Gestão da Qualidade em benefício da sociedade, dado que os funcionários carecem das competências requeridas e compromisso, sob uma cultura organizacional que nunca se constituiu adequadamente sob as premissas da Qualidade, o que deixa em evidência a manipulação do sistema e dos princípios. Em alguns casos, é evidente o desenvolvimento de projetos de governo, a carência em conhecimento na Gestão da Qualidade e é tema de inclusão ao ser nossos governos as principais organizações de administração de recurso público.

É prudente considerar a inclusão em nossos sistemas de educação, programas que abordem o tema de formação em princípios e ferramentas da melhoria contínua, benefício e importân-

cia de realizar, da forma mais eficiente possível, cada tarefa que temos em nossa vida diária. Isso facilitará, sem dúvida alguma, a inclusão de gerações futuras nas organizações que operam baixo esta preferência e, por conseguinte, o aumento de benefícios individuais e grupais, os períodos de indução e adaptação à mudança se verão grandemente reduzidos e impactará diretamente na melhora e eficiência de implementação das boas práticas na operação das organizações, considerando que um dos recursos mais imprevisíveis e importantes é o Recurso Humano, sendo o mesmo o protagonista do sucesso na execução de tarefas.

Todos os Sistemas de Gestão da Qualidade, apesar de seu alinhamento no cumprimento de normativas e similitude de requisitos, são diferentes em cada organização, adequados a suas necessidades, fortalezas e fraquezas, caracterizados pela entrega e competência de seus membros.

Embora seja possível descrever ou recomendar diversas leituras que nos facilitem ferramentas e técnicas para a Gestão da Qualidade e que poderiam ser implementadas em conjunto como meio no Seguro e Controle da Qualidade, ou iniciar a recopilación de frases de importantes que contribuam com este tema, neste momento, compete-nos indicar com maior clareza que sem uma equipe idônea não será eficiente nenhum Sistema de Gestão para melhorar da Qualidade; portanto, tudo dependerá da comunicação assertiva, atribuição de líderes competentes, princípios e valores adequadamente arraigados à cultura da organização e funcionários comprometidos e com alta competência; já que o maior indicador de fracasso se mantém relacionado com a falta de perseverança e compromisso atribuído aos temas da qualidade, tanto de altas gerências como de níveis operativos.



Ing. Guido Rodríguez Meléndez, MAP

DEMONSTRAR RESILIÊNCIA: ÉTICA, QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA ENFOCADOS NOS ODS

A SUBVALORAÇÃO DA ÉTICA E INTEGRIDADE NA NOVA REALIDADE DOS NEGÓCIOS: DE INDIVÍDUOS A EMPRESAS

Há alguns anos, estamos vivendo uma grande revolução tecnológica sem perceber os limites desta. Mudanças abruptas e descargas estão dando passo a novas formas de fazer negócio, inclusive, em alguns casos, muitos destes avanços estão resolvendo importantes enigmas da medicina, que tem a ver com a prolongação dos anos de vida das pessoas. Entretanto, essa extensão de expectativa de vida parece não estar acompanhada de um comportamento humano social e ambientalmente responsável.

Encontramo-nos em um momento da história da humanidade no que nosso comportamento, os valores que levamos à prática através das maneiras que produzimos, e, em geral, nossa ética, adquirem uma significação crítica. Hoje, não é possível ser socialmente responsável se não aspirarmos a um desenvolvimento sustentável; quer dizer, se nossa cultura, nossas condutas diárias e nossas lógicas econômicas, ambientais, sociais e tecnológicas não se encontram coerentemente alinhadas. Hoje, nós nos enfrentamos ao desafio de criar, a partir de nossas organizações e empresas, condutas éticas e de integridade.

No âmbito do meio ambiente, foram realizados importantes avanços que permitem fazer um adequado uso dos recursos naturais, entregando novas soluções à comunidade, que permitam mitigar os efeitos de seus mecanismos de produção poluentes. Assim, nos diferentes campos, como o caso do transporte com a utilização da energia elétrica, na robótica ou na reciclagem, para citar alguns exemplos, que relacionados com nosso meio ambiente, estão agilizando, otimizando e aperfeiçoando algumas atividades que realizamos em nosso dia a dia.

Mas, o que faz com que, apesar desta revolução tecnológica e importantes avanços que alcançamos em certos níveis do desenvolvimento econômico e tecnológico, ainda tenhamos maiores brechas desigualdade, abuso, aumento da percepção de corrupção, e numerosas outras formas de precariedade trabalhista e social?

Acredito que a resposta a esta interrogante é discutir e repensar o papel das empresas na sociedade, assim como as formas de governo. Do ponto de vista histórico, o papel da empresa, tradicionalmente considerado nas universidades, era dar preferência aos benefícios e se propõe como objetivo o aumentar o valor da empresa, medido com uma visão de longo prazo que incorpora os benefícios tangíveis e intangíveis. Entretanto, a nova realidade dos negócios não só espera, mas exige um desempenho corporativo ético e responsável, elaborando uma estratégia que não só incorpore os interesses

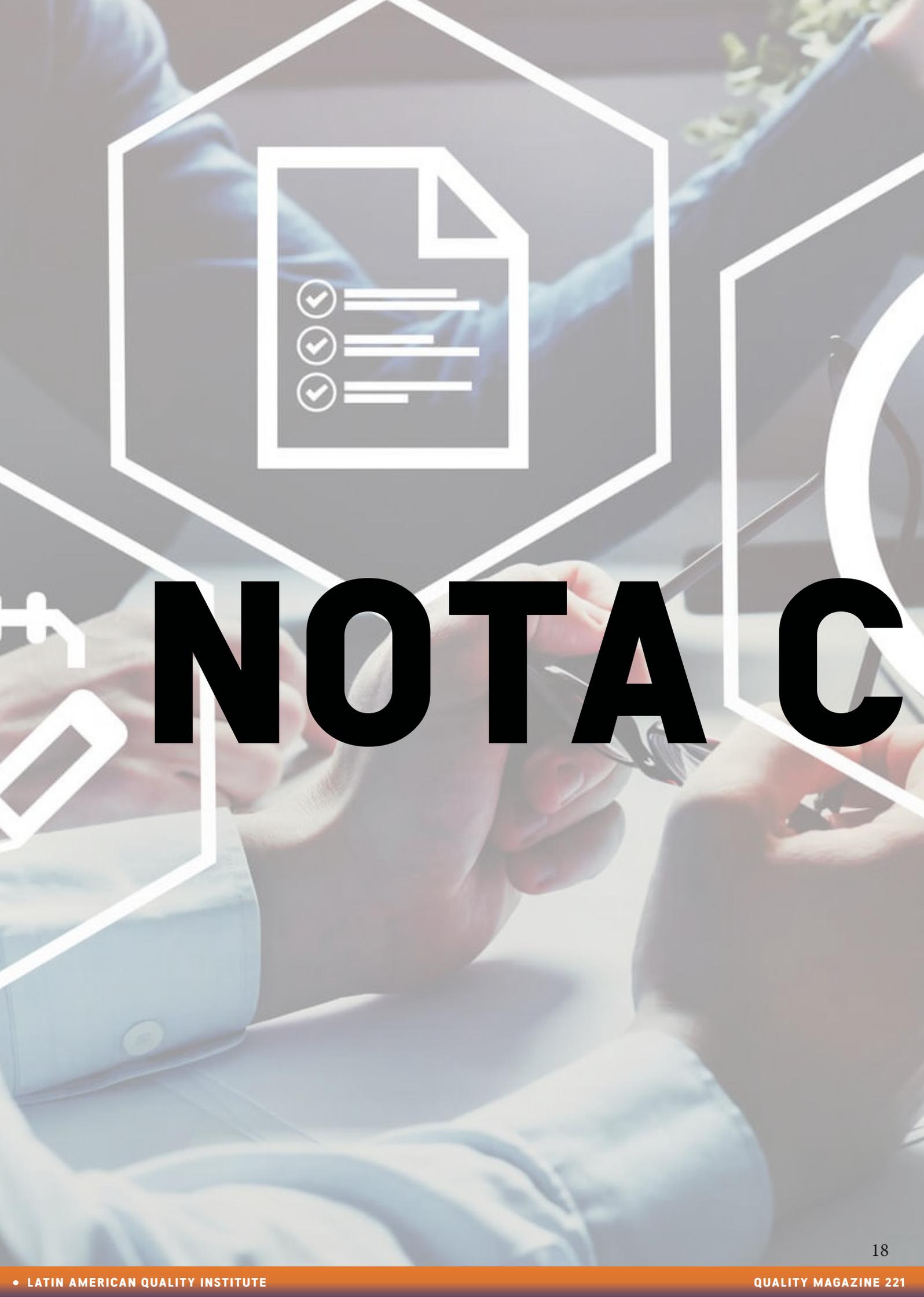
dos donos ou acionistas, mas além disso, os interesses e expectativas de seus stakeholders, devolvendo ao entorno parte da riqueza que eles geram.

Esta nova realidade dos negócios tem feito evoluir as práticas empresariais responsáveis da filantropia empresarial mais tradicional aos comportamentos responsáveis como parte da estratégia empresarial. A sociedade da América Latina reagiu em relação à Responsabilidade Social Empresarial (RSE). Em geral, existem fatores que fazem com que a RSE evolua mais lento do que o desejável, entretanto, é perfilada como algo imprescindível para administrar os riscos de forma conveniente e reforçar a licença social para operar e o capital relacional (reputação empresarial). Apresenta-se, além do mais, imprescindível, pela necessidade para o setor privado de contribuir para com o desenvolvimento sustentável e mais equitativo, na luta contra a desigualdade e a favor da inclusão econômica, dando aos setores menos privilegiados não só pão, mas também voz e dignidade.

A preocupação pelos impactos sociais, ambientais e econômicos gerados por uma organização ou empresa foi acentuada nos últimos tempos. Daí a importância de que os cidadãos corporativos tenham as seguintes interrogantes: Estamos provocando um desenvolvimento que garante o bem-estar de todos com os que nos relacionamos? Estamos contribuindo com o aquecimento global e incrementando o risco da vida em nosso planeta? Nosso acionar contribui com a geração de novas oportunidades de emprego e de negócios que facilitem a redução da pobreza? O que estamos fazendo para reduzir ou eliminar esses riscos? É suficiente levar adiante ações filantrópicas?



Lic. Carlos Molina



NOTA C



ENTRAL

A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS PARA A GESTÃO DE QUALIDADE

Nas organizações tradicionais, a gestão de qualidade é realizada de acordo com as funções nas organizações verticais; mas quando ocorrem interações entre as partes de um sistema (por exemplo, entre as funções e departamentos de uma organização), nem sempre os administradores podem fazer uma boa gestão, principalmente se se limitarem a atender cada uma das partes de uma maneira isolada. É preciso entender os processos para uma visão ou meta comum e otimizar suas interações (Deming, 1951, citado por Evans & Lindsay, 2005).

Pode-se dizer que com o passar do tempo, o conceito de qualidade nas organizações foi adaptado, deixando de ser somente a verificação da manufatura de produtos e passando a ser considerado como planejamento, desenvolvimento, realização, e melhoria para manter a satisfação do cliente. Na parte final do século XX, com a publicação das normas ISO, deu-se início à designação de sistemas para seguro de qualidade, que com a versão 2000 foi denominada como requisitos para sistemas de gestão de qualidade.

Desenvolvimento

Para a gestão de qualidade, é preciso possuir as competências profissionais. Uma competência é mais que conhecimento e habilidades, implica a capacidade de responder às exigências complexas, utilizando habilidades e atitudes em um contexto específico. (OCDE, 2009, parágrafo 1, citado por Hernández, 2010).

Como conceito, a competência suporta todo um conjunto de conhecimentos, forma de proceder e atitudes combinados, que se coordenam e integram, no sentido que o indivíduo tem que saber fazer e saber estar para o

exercício profissional (García e Colunga, 2016).

Em cada empresa, pode ser estabelecida dentro de seu contexto externo e interno a definição que lhe pareça mais adequada segundo suas necessidades. A competitividade das organizações, sem importar seu giro ou tamanho está em função direta com a qualidade de seus recursos humanos, (Mendoza, 2011).

Uma competência profissional é relacionada às habilidades e destrezas das pessoas ao desempenhar-se em uma função determinada. As competências profissionais são de grande importância nos níveis gerenciais das organizações para os processos administrativos e operativos, isto é, um executivo dará os resultados e se avalia através de seus colaboradores com os que consegue os objetivos (Tate, 1995 citado por Hernández, 2010). A UNESCO (2017) destaca a mudança de paradigma educativo sobre sua conceitualização de competência como o conjunto de comportamentos socioafetivos e habilidades cognitivas, psicológicas, sensoriais e motrizes que permitem desenvolver adequadamente um desempenho, uma função, atividade ou tarefa.

De acordo com (Koontz et ao., 2004), podem ser consideradas como habilidades administrativas para o exercício da liderança na gestão de qualidade, as seguintes:

a) Habilidades técnicas: aquelas que envolvem conhecimento e experiência em certos processos, de forma que se apliquem técnicas e ferramentas próprias do cargo ou área específica que ocupa.

b) Habilidades humanas: relacionadas à destreza para interagir efetivamente com as pessoas. Cooperar com empregados a seu cargo; tratar com clientes, fornecedores, aliados.

c) Habilidades conceituais, relacionadas com a formulação de ideias, à compreensão de relações abstratas, o desenvolvimento de novos conceitos e a resolução de problemas em forma criativa entre outras.

Sobre as competências profissionais, (Bunk, 1994, citado por Pelayo, 2012) expõe que são os conhecimentos, destrezas e aptidões necessárias para exercer uma profissão, com capacidade para resolver problemas e colaborar em um entorno profissional.

Baseado nestes diferentes autores e definições sobre competências profissionais, posso dizer que as competências profissionais são exercidas por um profissional em uma organização, utilizando seus conhecimentos, habilidades, atitudes e valores para cumprir com sua função no trabalho e conseguir os objetivos atribuídos a ele (Castro, 2018).

Podemos, aqui, ressaltar a importância de quem lidere a gestão de qualidade nas organizações desenvolvam as competências profissionais que sua organização requer para que tenha um impacto favorável, considerando que entendem o processo geral da empresa e os diferentes processos que a integram da recepção de um pedido de cliente, a incorporação de um novo produto ou de mudanças no produto entregue ao cliente, até a entrega e serviço de pós-venda, passando por todas as interações operativas e administrativas. Tudo implica a gestão de qualidade.

No mundo empresarial, entende-se que as competências podem ter por alguma das seguintes opções ou sua combinação, isto é, considera-se uma pessoa competente:

- a) Por educação acadêmica,
- b) Por formação na organização,
- c) Por experiência em responsabilidades realizadas, ou
- d) Pelas habilidades que possua, o que é destacado dentro da documentação dos sistemas de trabalho de acordo com o descrito no ISO 9001:2008.

As competências profissionais são definidas em termos de configurações de atitudes, motivos, conhecimentos e atitudes (Mansfield, 1996, citado por Erosa, 2004).

De acordo com a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômicos (OCDE, 2012), as competências profissionais são definidas como “habilidades e capacidades adquiridas através de um esforço deliberado e sistemático por realizar atividades complexas”, o que significa a capacidade de combinar conhecimentos, habilidades, atitudes e motivações para serem aplicados no contexto trabalhista.

Na gestão de qualidade é muito importante estabelecer os mecanismos para a identificação, desenvolvimento, manutenção e melhora da informação documentada para a gestão de qualidade; é preciso contar com capacidade de análise para determinar o que é relevante e adequado, para não criar um excesso de documentação que posteriormente resulta difícil de controlar. Contar com conhecimentos sobre como administrar a resistência natural à mudança que normalmente se tem quando se estabelecem requisitos como parte dos sistemas de gestão de qualidade nas organizações. Também implica entendimento do uso apropriado da estatística, não só no controle de processos, mas também na análise de variação das equipes de medição e teste.

Conclusões:

A qualidade evoluiu desde seu enfoque de inspeção de produtos, até estabelecer-se como um sistema de gestão, que implica que as pessoas que se dedicam a esta função devam possuir as competências profissionais para interagir de forma apropriada com todos os integrantes da organização.

A OCDE destacou que as competências profissionais se dividem principalmente em dois grandes grupos: as técnicas ou duras, que são aquelas relacionadas com conhecimentos profissionais, ferramentas de trabalho ou técnicas; e as denominadas sociais ou suaves, que são aquelas que se relacionam com a maneira em que as pessoas trabalham juntas, interagem, comunicam-se e dirigem emoções.

Compreender o sentimento das pessoas para realizar mudanças, para entendê-las e aplicá-las exige uma gestão humana para comunicar o porquê dessas mudanças e como é possível colaborar desde cada função na organização para implantá-las, um fator muito importante para a gestão eficiente da qualidade na organização.

Castro, L. (2018). Tese: Concordancias y diferencias en las Competencias profesionales requeridas por empleadores de Industria metalmecánica de los egresados en Maestría en Administración con Orientación a Dirección Empresarial de EGAI-UANL.

Erosa, V., Ramírez G., & Ortiz, P. (2004) Competencias profesionales del área de administración la perspectiva de estudiantes, profesores, egresados y empleadores -el caso de México- Informe Final Proyecto 6x4.

Evans, J., Lindsay, W. (2005). Administración y Control de Calidad. CENGAGE Learning.

Acessado em 11-10-2019: https://www.academia.edu/10999715/Administracion_y_Control_de_Calidad_-_Evans_7ma,

García, J., Pimentel, C., & Colunga, C. (2016) Formación y desarrollo de la competencia toma de decisiones gerenciales en directivos empresariales a través del posgrado. Retos de la Dirección; 10(2): 121-140.

Hernández Sampieri, R. et al (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2004). Administración: una perspectiva global. 12ª edición. México: Mc Graw Hill.

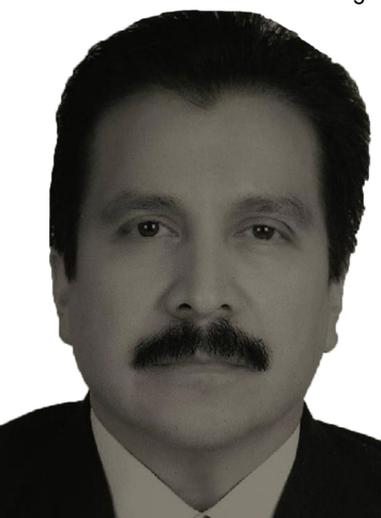
Mendoza, A. (2011). Capacitación para la Calidad y Productividad (4th ed.). México: Trillas.

Organización Internacional del Trabajo (2012).

Pelayo, M. (2012). Capital Social y Competencias profesionales: Factores condicionantes para la inserción laboral. Tepic, n.p. 28-29.

UNESCO (2017) IBE UNESCO. Recuperado el 12-09-2016 de: <http://www.ibe.unesco.org/es/temas/enfoque-por-competencias>

Referências Bibliográficas:



Lic. Luis Gerardo Castro

A GUERREIRO OFERECE MUITO MAIS FACILIDADES:



Equipe de corretores treinados para melhor atender aos interesses dos clientes.



Segurança e agilidade na hora de vender ou comprar.



Assessoria jurídica completa.



Divulgação em site, redes sociais e portais de imóveis.

Corretor Autorizado:

(48) 3225-1500

(48) 3333-1300



ENTREVISTA



RAMONTEC



ENTREVISTA ESPECIAL RAMONTEC

Fundada em 1985, a Ramontec LTDA. é uma empresa dedicada a moinhos de trigo, fabricação de macarrão, ração, misturas, entre outras, especializada na fabricação e montagem de caldeiraria leve e pesada, estruturas metálicas e plataformas, tubulação em geral, transporte pneumático, máquinas e equipamentos em geral. Contam com colaboradores engajados e comprometidos em gerar produtos e serviços de altíssima qualidade, focados nas indústrias, direcionando-as à melhor solução, para assim suprir suas necessidades com pontualidade, qualidade e proatividade.

A Ramontec acredita que todo o seu crescimento é uma consequência do aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos seus produtos e do relacionamento com seus fornecedores e clientes, fundamentado na responsabilidade ética e no cumprimento dos compromissos assumidos.

Em seguida, entrevistamos o Dr. André Luiz, presidente da Ramontec, para aprender um pouco mais sobre a empresa.

Qual a importância da qualidade em seus processos?

Nosso processo de instalação de equipamento está atrelado à estética, prazo e redução de custo.

Quais são algumas das características ou alternativas oferecidas pela Ramontec que a diferenciam de seus concorrentes?

Suporte em projetos, profissionais treinados dentro de um padrão de montagem e cumprimento dos prazos.

Qual a imagem que os clientes têm de sua marca?

Qualidade e Pontualidade.

Como foi o processo de passar a ser uma microempresa?

Nós somos uma empresa de pequeno porte e cada processo, até aqui, foi possível através da qualificação profissional dos colaboradores. Assim, conseguimos novos cliente fiéis.

A boa qualidade impacta positivamente na reputação da empresa?

Não só positivamente, como é o pilar que nos sustenta no mercado.

Qual é a função principal da Ramontec?

Participar do contexto socioeconômico do país dentro de sua área de atuação, gerando recompensas para todos envolvidos, com foco no desenvolvimento contínuo das pessoas, contribuindo para a transformação de uma sociedade melhor e mais justa.

Estes são alguns dos produtos de Fabricação da Ramontec:

- Estruturas Metálicas em Geral
- Tubos de condutos
- Oficina de carroceria geral
- Pistas do elevador
- Fitas transportadoras
- Fios transportadores
- Mecânica industrial
- Fitas transportadoras
- Pneus
- Elevadores do Congo
- Silos Metálicos



Dr. Andre Luiz Sales Pereira
Presidente da Ramontec

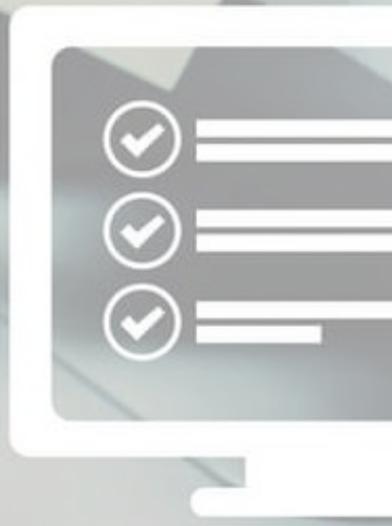




REPORT



RTAJES





UMA ALTERNATIVA EFICIENTE E VERSÁTIL PARA ATENDER AS NECESSIDADES LOGÍSTICAS DO MERCADO: VIVA OPERADOR LOGÍSTICO S.A.S

VIVA OPERADOR LOGÍSTICO foi constituída como Sociedade por Ações Simplificadas (S.A.S.) e qualificada como Usuário Industrial de Bens e Serviços da então Zona Franca do Café (Colômbia) em outubro de 2009, mas foi em 2010 que a companhia iniciou formalmente sua atividade empresarial.

A empresa promove a prestação de serviços especializados com o propósito de se posicionar como uma alternativa eficiente e versátil para atender as necessidades logísticas do mercado. Conta com uma pasta de soluções com base em uma equipe de trabalho competente, orientada a alcançar resultados e à melhora contínua, além de uma avançada infraestrutura tecnológica e flexibilidade para se adaptar às operações requeridas pelos clientes, permitindo enfrentar criativamente os desafios do mundo empresarial.

VIVA OPERADOR LOGÍSTICO conta com um terreno de 8.833 m² e um Centro de Distribuição de 2.503 m², localizados na Zona Franca, aproximadamente a 300 km das três principais cidades da Colômbia (Bogotá, Medellín e Cali) e do porto de Buenaventura, um dos mais importantes da Colômbia e com a melhor projeção de entrada e saída de carga da Ásia-Pacífico.

A empresa tem capacidade para atender o mercado interno, isto é, empresas colombianas que requeiram a facilitação da logística (distribuição Física nacional e internacional, serviços conexos e armazenamento) de suas matérias primas, produtos semielaborados ou produtos terminados; assim como a atenção de mercados externos que procurem otimizar os custos da logística e a distribuição de seus produtos terminados no mercado colombiano.





No segundo trimestre de 2019 e com base no relatório apresentado nessa data ao Ministério de Comércio Indústria e Turismo Colombiano, a sociedade VIVA OPERADOR LOGÍSTICO gerou 9 empregos diretos e 27 empregos indiretos. Atualmente, a empresa faz parte do programa de monitoramento de abastecimento responsável administrado pela plataforma ECOVADIS, compartilhada em nível mundial com as empresas que queiram estabelecer relações comerciais com a companhia.

Durante o ano de 2018, foi realizada uma compensação da pegada de carbono da companhia com o reflorestamento ou restauração ecológica assistida mediante atividades de enriquecimento de bosque natural no prédio “Martilandia”, localizado em Irlanda-Villa Eloisa de La Tebaida, zona de influência na região cafeeira da Colômbia e prédio vizinho às instalações da empresa VIVA OPERADOR LOGÍSTICO. Este projeto foi realizado com a plantação de espécies nativas que contribuem para:

- Melhorar áreas verdes e o meio ambiente
- Melhorar o desempenho da concha hidrográfica, protegendo ao mesmo tempo o chão da erosão.
- Criar barreiras contra o vento para proteção de cultivos.
- Lutar contra o aquecimento mundial, retirando da atmosfera dióxido de carbono para fixá-lo nas árvores.

Como país cooperante, a Colômbia, com o Plano Nacional de Desenvolvimento, adotou os ODS, determinados pelas nações unidas como regedores de seu desenvolvimento, assim como a VIVA OPERADOR LOGÍSTICO, no setor privado colombiano e com seus objetivos estratégicos e de cumprimento, busca contribuir com soluções em sua área de influência para garantir políticas de trabalho justo, a proteção do meio ambiente e o abastecimento responsável como atores na cadeia de fornecimento. Por meio de sistemas de gestão que são avaliados anualmente, revisam as políticas e critérios de operação, comprometidos sempre com a melhora contínua.



Por meio da plataforma estratégica da companhia, são identificadas as necessidades e expectativas dos stakeholders internos e externos, o que lhes permite oferecer e sustentar níveis adequados de segurança, saúde e bem-estar para os colaboradores, além da satisfação a clientes e fornecedores, dando apoio para que seus associados se beneficiem das vantagens do regime franco, procurando assim a melhor relação custo-benefício das operações, entre as quais se encontram:

- Possibilidade de realizar saídas temporais da Zona Franca de matérias primas, partes e insumos para transformação ou montagem sem pagamento de tarifas ou IVA por meio do Processamentos Parciais
- Nacionalizações Parciais, otimizando custos e fluxo de caixa
- Manipulação, distribuição, empacotamento, embalagem, etiquetagem e classificação de mercadoria, administração de inventários, serviços à carga e serviços de valor agregado
- Redistribuição Física nacional e internacional, ágil e segura
- Não existe tempo limite na Zona Franca para nacionalizar
- Alfândega em sítio propiciando economia em tempo pela agilidade dos trâmites alfandegários

A boa gestão para a reputação corporativa é vital; o risco

reputacional está contemplado dentro de seu sistema de gestão de risco e o bom nome da companhia é administrado como um ativo intangível.

Para a organização, a ética e a responsabilidade social corporativa são de suma importância na garantia de uma empresa sustentável, gera sentido de pertencimento e identidade corporativa entre os colaboradores e fortalece as políticas de alto nível com os diretores, dando confiança aos stakeholders e fazendo com que a empresa seja constituída sobre bases sólidas para que possa perdurar no tempo.

Por último, é importante mencionar que está sendo implementado um programa sobre anticorrupção, ética e cumprimento PAEC, no qual foram determinadas todas as medidas de Compliance para garantir os parâmetros legais, focados nos procedimentos de devida diligência, investigações, verificações e relatórios, perante entidades competentes de Operações suspeitas e aquelas consideradas dentro dos critérios SIPLAFT para usuários industriais da Zona Franca.



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE





UMA RECONHECIDA EMPRESA ENFOCADA EM BEBIDAS

Indústrias San Miguel é uma empresa de bebidas que inicia suas operações em 1988 no Peru e que atualmente têm presença no Chile, Brasil, Peru, Haiti e República Dominicana, sendo neste último país líderes do mercado de bebidas refrigerantes.

A empresa comercializa para mercados comerciais já que são uma empresa de retail, que produz água, sucos, refrigerantes e energizantes. O impacto social gerado é grande, pois geram atualmente 2150 empregos diretos e 12 mil indiretos.

Crescer junto ao povo e o ambiente no qual se desenvolvem é um compromisso que a empresa assume desde o início de suas operações em 2005, e uma de suas principais características quanto à Responsabilidade Social Empresarial.

A empresa oferece incentivos e méritos. Por exemplo, quanto à educação, possui um prêmio à Excelência Educativa, que reconhece o mérito estudantil dos filhos de seus colaboradores que possuam qualificações excelentes.

Além do mais, a companhia é dona da Universidade San Miguel, um compromisso social que advoga, como principal ferramenta, pelo desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores internos e aliados estratégicos, através de programas de formação com duração de 6 a 24 meses.

O programa Escalando Juntos tem como objetivo principal acompanhar os sócios estratégicos da empresa, no desenvolvimento de seu exercício, oferecendo-lhes ferramentas facilitadoras para alcançar seus objetivos pessoais e profissionais.

Estas são outras contribuições sociais:

- Visitas guiadas dos estudantes à planta: a cada ano recebem mais de 300 estudantes bacharéis e universitários.
- 200 pessoas capacitadas em cursos técnicos em colaboração com o Infotep.
- Construção de salas de aula e muros exteriores de Escola El Caimito.
- Doação de 800 mochilas com material escolar nos últimos 6 anos na Escola El Caimito.





- Doação de 800 brinquedos no Natal a 150 crianças nos últimos 6 anos na Escola El Caimito.
- Doação de terreno e 100 mil pesos para a construção de um anexo na Escola El Caimito e policlínica El Caimito.
- Contribuição mensal para gastos de limpeza e manutenção da Escola El Caimito.
- 2 jornadas de limpeza de praias.
- 1 jornada em limpeza da estrada Santiago Rodríguez-Mao.
- Construção de 1.5 km de calçadas na estrada Caimito, Santiago Rodríguez.
- 500 mulheres atendidas em jornada de mamografia através do gabinete da primeira dama para a comunidade de Caimito e 50 na zona de Alcarrizos.

Implementaram estratégias que ajudam na proteção do Meio ambiente, como por exemplo: a confecção de 5000 bolsas a partir de

outdoors publicitários de suas marcas colocadas em diferentes zonas do país, além de jornadas de reflorestamento, nas quais foram plantadas mais de 40 mil árvores.

Um de seus projetos sociais mais impactantes é “Botellas por sonrisas” [Garrafas por sorrisos], que até a data criou 400 brinquedos para crianças feitos com garrafas recicladas. As Alianças estratégicas são muito importantes para a entidade. Uma delas é “Padrinhos do Setor Elétrico”, que tem como objetivo levar energia elétrica 24 horas às zonas rurais de Santiago Rodríguez e Dajabón (províncias localizadas na zona fronteiriça). A contribuição foi de 600 milhões de pesos ao setor elétrico para a eletrificação da zona fronteiriça.



Além do mais, possuem um acordo denominado ISM - USAID, uma aliança que contempla o abastecimento de água potável e soluções de saneamentos às comunidades que atualmente enfrentam uma seca severa. Os pilares de ação do projeto procuram oferecer oportunidades trabalhistas, proteger os recursos naturais na Zona Fronteiriça que inclui República Dominicana e Haiti, incentivando novas fontes de renda para dinamizar a economia destas zonas e obter a sustentabilidade dos projetos.

Sua relação com os diferentes stakeholders é muito próxima e transparente. Como empresa triplamente certificada com o ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 19000, a qualidade é a protagonista de cada processo e de cada produto. Suas políticas, missão, visão e valores estão orientadas ao desenvolvimento profissional e ético da sociedade.



A boa gestão para a reputação corporativa da empresa é muito importante, já que seus stakeholders se identificam com eles pela qualidade em todos seus processos, sua transparência e seu trabalho social, encontrando nas Industrias San Miguel não apenas uma empresa fabricante de bebidas, mas também como um aliado no crescimento da sociedade.

Para finalizar, é importante mencionar o código de ética da empresa, cuja principal diretriz é a responsabilidade de manter a transparência, o profissionalismo e o respeito pela ética perante seus diferentes stakeholders e diversos processos.





Trabalhando na capacitação técnica do idioma inglês com pessoas de todas as idades e em 9 sucursais distribuídas nas principais cidades da Bolívia, a FIRST CLASS também dá capacitações em outras áreas, como turismo e secretariado.

Suas atividades começaram em 2004, e desde o início toparam com todas as dificuldades típicas de inovar em um campo no que já existiam muitas instituições, inclusive já posicionadas, pois utilizavam um método tradicional com o qual o mercado já estava acostumado.

Hoje em dia, o mercado é muito amplo, com faixa etária que abrange desde pré-escolares até pessoas da terceira idade, sem nenhuma restrição, contando com programas especiais para pessoas com deficiência visual e auditiva. Seu método e seus textos também estão sendo utilizados em vários colégios e universidades em nível nacional, e as capacitações se estendem a diferentes empresas, instituições públicas, privadas e setores de profissionais específicos segundo sua área de trabalho.

Em nível nacional, têm uma força de trabalho de 180 profissionais na área da educação e administrativos, fornecedores e serviços educativos, somando cerca de 300 empregos indiretos por ano.

Institucionalmente, a empresa conta com diversos programas de Responsabilidade Social, realizados em parceria com diferentes instituições, e individualmente, existem 4 programas:

- Programa de Capacitação Gratuita com Titulação em Docência da Helping Hands, organização não governamental que ajuda estudantes de baixos recursos, entregando bolsas de estudo completas há 5 anos.
- Programa de assistência ao lar de crianças Arco-íris.
- Programa de Bolsa de Estudos e Benefícios de Estudos, que se aplica a 70% dos alunos da Instituição, outorgando benefícios a estudantes com alto nível acadêmico.
- Programa de capacitação gratuita a Educadores de Trânsito Urbano “Cebras”, renovado a cada 8 meses em favor dos educadores de trânsito da honorável Prefeitura Municipal.



APRENDER INGLÊS É MUITO MAIS SIMPLES NA FIRST CLASS INSTITUTE

Sem dúvidas, o programa de capacitação para professores de trânsito – também conhecidos como “Cebras” [Zebbras] – é a contribuição mais importante da empresa. O programa, totalmente gratuito, oferece capacitação a grupos de 20 pessoas para que possam colaborar com os turistas e pessoas de fala estrangeira durante suas jornadas de trabalho nas ruas. Até o momento, foi possível capacitar cerca de 180 membros deste grupo, que com sucesso demonstram nas ruas o aprendido.

A boa gestão, tanto administrativa como acadêmica, é o pilar fundamental no qual se baseia o sucesso da FIRST CLASS INSTITUTE, e a empresa está convencida de que o testemun-

ho de seus alunos e formandos é a melhor publicidade e a base de seu crescimento e aceitação.

Prova desse esmero pela atenção e satisfação de seus clientes está no fato de ter recebido múltiplos reconhecimentos ao longo de sua vida institucional, entre eles:

- Prêmio Maya: Melhor Instituto de Ensino do Idioma Inglês a Nível Nacional no 2018 e 2019
- Galardão Titicaca 2018 e 2019: prêmio outorgado pela

Câmara de Deputados do Governo Plurinacional da Bolívia

- Prêmio “Cebra de Oro” 2017 e 2018: outorgado pela honrável Prefeitura Municipal de La Paz





A função da Studio Models tem sido oferecer ferramentas de capacitação a artistas, para que possam preparar-se sob as normas de competência a nível nacional e internacional, tendo um desempenho ótimo em cada uma de suas atividades artísticas. Iniciaram em 1986 como escola de beleza, estética e glamour, e, devido às exigências de artistas e modelos para as diferentes demonstrações de beleza e estética, surgiu a necessidade de criar uma própria empresa de formação de artistas sendo apoiados por reconhecidos profissionais no âmbito.

A empresa comercializa para todo tipo de mercado: moda, eventos empresariais e diplomáticos, meios de comunicação (teatro, cinema, TV e redes sociais) gerando 11 empregos diretos e de acordo à necessidade do cliente, são obtidos outros empregos indiretos.

Com respeito aos programas de Responsabilidade Social Empresarial, destacam-se:

- Realização de eventos e/ou desfile, arrecadando recursos para crianças de La Guajira e zonas vulneráveis, levando alimento, água e roupa, com o fim de combater a fome e a pobreza.
- No âmbito de saúde, formam modelos sob competências idôneas em nutrição e cultura física, capacitando-os com os melhores profissionais para que sejam criados hábitos saudáveis para uma melhor qualidade de vida.
- Quanto à educação, oferecem a seus estudantes capacitações da melhor qualidade e com temas atuais, tornando-os competitivos em qualquer âmbito artístico no qual se desempenhem e que estejam de acordo com as necessidades do meio.
- Respeitam a igualdade de gênero e condições sociais e cognitivas, sem fazer nenhum tipo de discriminação, tendo estudantes e modelos pertencentes à comunidade LGBTIQ. Todos são tratados com o mesmo respeito e têm os mesmos direitos e deveres dentro da instituição.
- Incentivam os estudantes a utilizarem cosméticos



UMA IMPORTANTE EMPRESA DE FORMAÇÃO DE ARTISTAS DE ARTISTAS

amigáveis com o meio ambiente, assim como o consumo mínimo de insumos que atentem contra a natureza. Contam também com sistemas de reciclagens de acordo com as normativas vigentes, criando Responsabilidade Social e cultura cidadã.

- Criam alianças estratégicas com empresas afins para crescer mutuamente e gerar melhores opções trabalhistas, beneficiando ambas as partes.

O projeto de RSE mais importante foi realizado em 2017, quando, com o apoio de diferentes marca e do centro comercial Calima de Bogotá, foi produzido um evento com o propósito de arrecadar recursos, insumos, mantimentos não perecíveis e roupa para a população rural de La Guajira, obtendo um bom resultado graças ao apoio do público e das empresas patrocinadoras, cumprindo cabalmente o objetivo criado.

No Studio Models consideram de soma importância envolver a seus artistas constantes capacitações enfocadas no respeito de seu entorno social, trabalhista e pessoal assim mesmo como

o cumprimento de cada um dos objetivos estipulados pelo RSE. A empresa contribui para com a satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores, mediante pesquisas de mercado e métodos de controle de qualidade que podem ser medidos por meio de formulários e pesquisa de satisfação realizados por seus clientes sobre o trabalho de seus artistas, avaliando o processo acadêmico oferecido através de uma avaliação institucional, acadêmica e docente.

A boa gestão para a reputação corporativa é de vital importância, pois traz consigo mais projetos de trabalho para seus artistas e mais pessoas que desejem se capacitar na instituição. Valores como a ética e a responsabilidade fazem parte de sua identidade, Studio Models não poderia chegar a liderar como empresa deixando de lado estes princípios, já que fazem parte dos pilares de seu DNA.





ASOCIACION ESTRATÉGICA
DE PROFESIONALES Y EMPRESARIOS

RES NOM VERBA GROUP é uma associação estratégica de profissionais e empresários com sede na Cidade de Buenos Aires, República Argentina. Sua origem data de 2003, a partir de uma iniciativa do Diretor Geral, Ruben Luis Bourgez, de gerar oportunidades de negócios para profissionais e empresas da América Latina.

Os desafios aos quais se enfrentam as empresas atualmente requerem de assessoramento constante, fluxos de informação e atualização profissional. Por isso, RES NOM VERBA GROUP tem como um de seus objetivos facilitar os enlaces necessários para que tanto as empresas que se desempenham no mercado local, como as que participam do comércio internacional encontrem as facilidades para crescer e competir de maneira eficaz.

As atividades globais da RES NOM VERBA GROUP se desenvolvem através de diversas áreas. Uma delas é Estratégias Comerciais, cujo responsável é Ruben Luis Bourgez. O assessoramento constante a PME contribui com a geração de oportunidades comerciais tanto a nível local como internacional. Além disso, as pesquisas de mercado de países da América Latina facilitam a exploração de mercados internacionais, sobretudo para este tipo de empresas que requerem um panorama claro sobre facilidades e oportunidades de expansão.

Outra área é Certificados de Origem para Exportação. Este setor tem como responsável Allan Felipe Maroto Román, e através desta divisão é materializada parte da atividade da área Estratégias Comerciais. Centra-se no assessoramento, confecção, a gestão e a entrega no escritório do cliente dos certificados de origem para a exportação. É um serviço integral que começa fornecendo a informação detalhada sobre a situação tarifária da mercadoria que se exporta, para que possam ser efetivamente aproveitados os benefícios tarifários que concedem todos os Acordos Comerciais nos quais a Argentina é Estado Parte (Acordos do Mercosul com a Bolívia, Chile, Colômbia, Equador

e Venezuela, ALADI, Índia e Israel). São geridos tanto Certificados de Origem Digital como em versão impressa, dependendo do destino, além das consularizações correspondentes. O objetivo desta área é facilitar aos exportadores e despachantes de alfândegas a obtenção destes documentos, fazê-los economizar tempo e recursos.

Uma terceira área é Comunicação, que funciona através do programa de rádio Con Sentido Común, transmitido em formato de magazine semanal toda terça-feira pela rádio WU (radiowu.com.ar) das 18 às 20 h (horário argentino). É um programa de análise da atualidade Ibero-americana em nível político, comercial, econômico e social, com entrevistas a especialistas da região em diversas áreas, com o fim de prover um serviço de interesse geral para uma audiência em constante crescimento na América Latina, Espanha e Portugal. Através do programa, são difundidas, também, as atividades de Organizações Não Governamentais com as quais a RES NOM VERBA GROUP possui alianças estratégicas, empreendedores da América Latina, instituições e empresas de diversos setores.

Além disso, a RES NOM VERBA GROUP conta com outras áreas lideradas por profissionais especialistas em temáticas como a Contável e Financeira, Segurança, Assessoria Jurídica, Protocolo, Meio ambiente, Análise Geográfica, Desenho e IT. Mediante práticas responsáveis em RES NOM VERBA GROUP se busca um crescimento consciente com os desafios globais. Para isso, a implementação de ferramentas tecnológicas representa um significativo contributo na execução de processos de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Tanto em nível interno como com a diversidade de clientes e organizações com as que a empresa mantém relações estratégicas, enfatiza-se a necessidade de contribuir com a conquista dos objetivos.

RES NOM VERBA GROUP: ASSOCIAÇÃO ESTRATÉGICA DE PROFISSIONAIS E EMPRESÁRIOS

Uma grande contribuição no setor do comércio internacional é o que ocorre em nível regional no envio e recepção de documentação das diversas operações comerciais em formato digital, deixando de lado o uso exclusivo do papel. Desse modo, é possível materializar a importância da coordenação da gestão pública com a privada, na implementação de medidas concretas que permitam um desenvolvimento sustentável para as empresas e a sociedade.

A expansão das atividades comerciais das empresas privadas atualmente vai mais à frente do objetivo histórico de obtenção de lucro monetário, e se passou a um enfoque multidimensional que abrange, entre outros, a RSE, os Programas de Cumprimento e os ODS. Não se trata, portanto, de mecanismos de fácil aplicação, nem que se desenvolvam imediatamente, mas sim requerem de um processo de internalização eficaz.

Com base nesses novos desafios que as organizações enfrentam, a empresa trabalha constantemente na prática de uma cadeia onde a reputação própria da companhia e a satisfação do cliente são fundamentais. Os clientes são um dos ativos mais importantes de uma empresa, portanto, cumprir com os padrões de qualidade nos serviços oferecidos abrange esforço, disciplina e dedicação; procedimentos que com o passar do tempo vão melhorando para alcançar os níveis de qualidade total esperados.

No comércio internacional os tempos e as formas são estritos, não há espaço para o engano, posto que se conforma com elos excludentes. A agilidade dos procedimentos favorece o cumprimento destes requisitos, sempre que se mantenha como máxima de desempenho o compromisso adquirido na prestação de serviços importantes na cadeia da comercialização regional.

No processo de crescimento de RES NOM VERBA GROUP foram muito importantes os reconhecimentos obtidos a nível local e internacional: Prêmio à Qualidade Sul-americana (2008); Prêmio à Empresa Argentina do Ano (2010); The Quality Awards

(2010 e 2011); e Prêmio à Empresa Argentina do Ano (2019). Além de representar um estímulo para manter as expectativas próprias, ajudam a conformar um conjunto de conhecimentos, boas práticas, associações globais, experiências e perspectivas enriquecedoras que são postas à disposição de seus clientes e colaboradores.

Hoje, com o aperfeiçoamento constante, a adequação à era digital e a responsabilidade das pessoas jurídicas, a meta para a organização é trabalhar diariamente para prover em conjunto com empresários e profissionais responsáveis com sua comunidade e sua pátria, aptos para os desafios permanentes e para as mudanças.



A Green Studio é uma empresa inovadora especializada no desenvolvimento e gestão de projetos e obras sustentáveis. Oferecem produtos tecnológicos e uma equipe técnica altamente qualificada para satisfazer as demandas dos clientes. Fundada em 2010, a Green Studio trabalhou em vários projetos de arquitetura, engenharia, infraestrutura, pavimentação, logística e eficiência energética que representam mais de 2.500.000 m² de obras gerenciadas.

A procura constante por soluções para melhorar os processos de gestão e qualidade levou a empresa em 2016 a se associar a uma companhia americana para oferecer um serviço ótimo de certificação LEED. Da mesma forma, em 2017, fizeram uma aliança com uma empresa do Reino Unido para oferecer uma solução de gestão energética alinhada com a norma internacional ISO 50001.

O enfoque da Green Studios são projetos e trabalhos de engenharia, infraestrutura e logística. Contam com uma equipe moderna e multidisciplinar de arquitetos, engenheiros e consultores de diferentes setores da construção, trabalhando de maneira integrada e oferecendo a solução mais adequada para os projetos. Atualmente, geram 8 empregos diretos e mais de 20 empregos indiretos.

Reafirmando o compromisso permanente da Green Studios, tanto seus líderes como toda sua força trabalhista, trabalham constantemente pelo bem-estar dos colaboradores, o respeito pelo meio ambiente, pela sociedade, e em cumprimento de todas as leis e regulações aplicáveis, alinhadas com sua missão, visão e valores.

Desenvolvem ações sociais anualmente, com o objetivo de contribuir através de sua experiência gerencial e humana com os mais necessitados, conseguindo resultados interessantes e satisfatórios. Cada ano colaboram com projetos sociais em associação com uma empresa multinacional na área de logística. Em 2018 ajudaram a reformar um jardim de infantes na cidade de Cajamar. Em 2019 fizeram a mesma ação social em um centro educativo na comunidade do Heliópolis, em São Paulo. Ambos os projetos tiveram um resultado surpreendente e trouxeram muita satisfação à comunidade.

A Green Studio é uma empresa nascida com o DNA da sustentabilidade. Desde o começo, apoiaram sua missão, visão e valores no tripé da sustentabilidade, promovendo uma arquitetura comprometida com os problemas sociais, econômicos e ambientais. Uma arquitetura baseada no conforto ambiental, na eficiência energética, no uso racional dos recursos, na redução do impacto da construção, na redução do custo ope-



STUDIO TRABALHOU EM VÁRIOS PROJETOS DE ARQUITETURA, ENGENHARIA, INFRA-ESTRUTURA

rativo e na manutenção dos edifícios. Seu objetivo é difundir a cultura da sustentabilidade através de um serviço que seja acessível para toda a sociedade, independentemente do tamanho ou da escala dos projetos.

Acreditam que o verdadeiro valor de uma empresa são as pessoas. E isto não se trata de quantidade, mas sim de qualidade. Em primeiro lugar, tratam todos os funcionários e sócios com ética e respeito, proporcionando um ambiente de oportunidades e crescimento. Além disso, investem na capacitação de seu pessoal, estimulando o desenvolvimento de novos conhecimentos, habilidades e tecnologias. Com isto, o cliente recebe um serviço de qualidade e os empregados se sentem satisfeitos com os resultados obtidos.

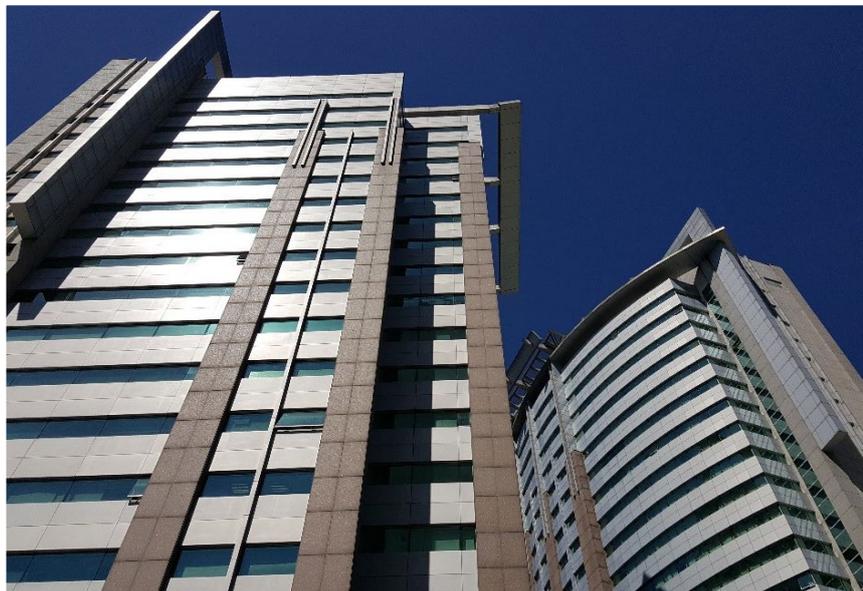
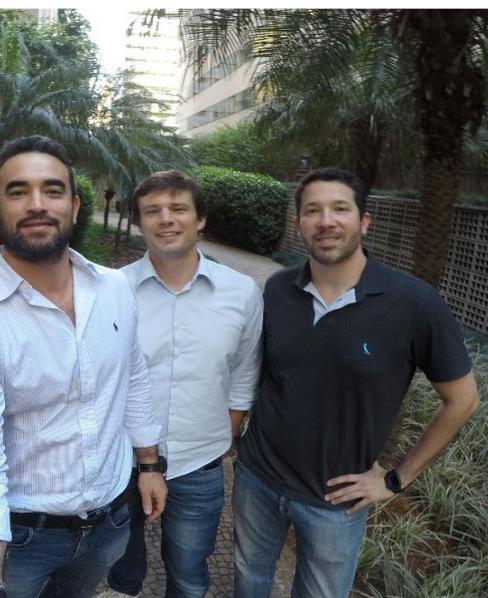
A boa gestão é a base de seus serviços. Um cliente que procura a Green Studio quer estar em linha com as melhores práticas de gestão existentes. A empresa se destaca principalmente por sua qualidade gerencial, transparência organizacional e eficiência administrativa, alinhadas às melhores práticas de gestão de projetos e mercado.

As estratégias para a satisfação das partes interessadas se encontram nas relações interpessoais. Hoje, o principal desafio para as empresas é reter o talento. Tratam todos os em-

pregados como sócios, onde o êxito dos projetos depende do bom desempenho de cada um. O objetivo é capacitar e reter bons profissionais para que a empresa se desenvolva com eles. Isso nem sempre é uma tarefa fácil, por isso, procuram criar um ambiente amigável e colaborativo.

A ética é a base de qualquer relação comercial bem-sucedida. A Green Studio não aceita de nenhuma forma o trabalho que anule os princípios éticos e morais. A responsabilidade social é um princípio muito importante que foi conquistando cada vez mais espaço nas empresas como uma forma de garantir que se está fazendo o correto.

Os Programas de Compliance ganharam muita importância no Brasil nos últimos anos, principalmente para dissipar a imagem negativa que o país obteve depois das acusações de esquemas de corrupção. A organização possui um Código de conduta especialmente desenvolvido para fornecedores, no qual estão estabelecidos os padrões que esperam receber nas relações comerciais para que seus empregados e representantes realizem todas suas atividades de conformidade com todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis em nome da empresa, abordando as melhores práticas comerciais, trabalhistas e ambientais.





Harmonia Hotéis é reconhecida por seu papel pioneiro no mercado de benefícios e serviços hoteleiros, incluído o serviço ético, as competências básicas, planos de crescimento estratégico com sócios, clientes e o compromisso de toda a equipe de empregados.

Durante 20 anos no mercado de hotéis, com um importante impulso de seus sócios, desenvolveram o projeto de qualidade de vida mais completo do Brasil, buscando incessantemente gerar valor para seus clientes e colaboradores, investindo em capacitação constante em sistemas de gestão administrativa e Customer Relationship Manager (CRM) para monitorar o comportamento de clientes e prospectos, permitindo, dessa forma, manter um alto nível de congruência. A proposta de marketing institucional tem como lema: “Dê mais vida à sua vida, seja um cliente Harmonia”. A Harmonia, trabalhou ao longo de sua história e trajetória baseada em 3 pilares fundamentais: caráter com pares internos e externos; gestão de competências para satisfazer as necessidades; e conciliação dos compromissos traçados no plano estratégico através de tarefas planejadas com ações conjuntas, visando o crescimento do grupo organizacional.

Os clientes internos têm uma clara gestão de oportunidades e planejamento de carreira dentro da cadeia de postos e salários, por isso a empresa promove a qualificação e sempre procura utilizar a base para o crescimento. Além disso, o que permite manter motivada a equipe organizacional, em relação com os clientes ex-

ternos, é o constante lançamento de novos produtos e métricas de serviço, que procuram a retenção e lealdade de seus clientes com base no compromisso e na resolução ágil de demandas positivas e principalmente negativas.

A Harmonia entende que a intercessão entre as partes interessadas e sua proximidade garantem uma eficiência no desenvol-



vimento estratégico. O uso de canais como o micromarketing - endomarketing e a comunicação institucional garantem o exercício da missão e o cumprimento prévio da visão em busca da percepção de reputação positiva.



Os colaboradores são o coração da entidade e a empresa considera como a parte mais importante. Mantêm uma comunicação transparente, procurando de maneira única a negociação de benefícios mútuos. Nenhuma estratégia será suficientemente produtiva sem uma comunicação efetiva que ofereça a percepção de todos os envolvidos. Desta maneira, procuram, através de canais como a Intranet, intensificar o fluxo de comunicação interna e o Projeto de

OS COLABORADORES SÃO O CORAÇÃO DO HARMONIA EMPREENDIMENTO HOTELEIRO

“Lealdade Absoluta”, que tem como objetivo comunicar e receber feedback para ajustar os processos de melhoria contínua.

Como líderes do segmento e pioneiros em ações que procuram beneficiar seus grupos de interesse, estão muito atentos ao que frequentemente não aparece nas primeiras páginas dos planejamentos estratégicos de negócios. Seu conselho de administração

contribuiu enormemente com estratégias de padronização em ações éticas e de responsabilidade social. Nessa etapa, entendem que somente o bem-estar não apoiará o conceito de desenvolvimento sustentável, por isso, as ações nas empresas hoteleiras, como a preservação total da natureza, a reutilização de materiais e água, permitem o claro crescimento da Marca e da RSE.

Objetivos da empresa:

- Fomentar a transparência para que os clientes internos e externos compreendam os valores e a confiabilidade da organização.
- Inovação tecnológica para a facilitação de processos.
- Implementação do diagrama de fluxo de melhoria contínua dos serviços oferecidos com a concepção de que uma prestação de serviços com excelência promove a apreciação da marca.

Finalmente, a empresa procura ter uma ideia de quais são seus grupos de interesse e quais ações tomar para garantir que a visão não seja engessada, mas que haja liberdade para executar a missão estratégica na busca de ações que mantenham a qualidade da reputação alcançando a excelência.





CLÍNICA PENCHEL

Medicina e Nutrição

A Clínica Penchel é reconhecida nacionalmente como uma clínica de referência nas áreas de medicina, nutrição e estética. Considerada como um centro que promove a saúde por completo, já que conta com profissionais de diversas áreas e equipamentos de ponta.

Trabalham diariamente para que cada resultado seja o melhor. Os projetos mais importantes desenvolvidos pela empresa são os tratamentos multidisciplinares realizados todos os dias em prol dos objetivos de cada paciente.

O tratamento multidisciplinar é completo e integra diversas áreas de medicina, com uma equipe de nutrição e procedimentos estéticos. Isso permite a seus pacientes ter tratamentos mais completos e resultados ainda mais eficientes.

Para ser reconhecidos como uma clínica séria e referente, é preciso oferecer ao paciente uma experiência única e enri-

quecedora. Para isso, contam com uma recepção individual, assistência, pré-consulta e consulta. Esta preocupação permite uma avaliação muito positiva, que pode ser observada nas pesquisas de satisfação realizadas pela área de TI.

Para que o serviço ao cliente seja efetivo, é importante que a equipe esteja motivada e isto se obtém através de um ambiente de trabalho construtivo, difundindo o conhecimento de profissionais através de seus canais de comunicação.

A boa gestão das partes interessadas para melhorar a reputação corporativa é extremamente importante, dita gestão "eficiente" brinda a seus empregados segurança e tranquilidade, o qual é crucial para a tomada de decisões e a credibilidade do mercado. A empresa acredita que manter a equipe comprometida e motivada permite seu crescimento individual e, como resultado, impulsiona a evolução da clínica.



NA CLÍNICA PENCHEL VOCÊ ENCONTRA UMA EQUIPE DE PROFISSIONAIS MULTIDISCIPLINÁRIA

A estratégia da clínica implica um serviço humanizado e individualizado; um cuidado posterior que realmente se preocupa com os resultados; identificando as necessidades de novas estratégias se não se cumprirem os objetivos. Esta preocupação gera empatia e reconhecimento por parte de seus públicos de interesse. Geralmente, seu público são pessoas que procuram mais qualidade de vida, longevidade, perda de peso, melhor rendimento e rejuvenescimento.



A ética é algo que está em seus princípios e é a base para tomar qualquer medida. Na parte de Responsabilidade Social Corporativa, investem em relações interpessoais, qualificação da equipe através de cursos e conferências, compromisso com causas sociais relacionadas com a saúde e um trabalho constante de difusão de informação com conteúdo de saúde.

Evidentemente, na clínica Penchel existe uma equipe preparada e comprometida com um ambiente de trabalho confortável e seguro, com alto nível de conhecimento dos profissionais e transparência nos relacionamentos, o que os torna mais próximos e mais humanos.



ACO CORTEN
TINTAS ESPECIAIS

A Aço Corten é uma empresa reconhecida pelo alto nível de qualidade de seus produtos que se podem ver divulgados nas principais emissoras de televisão e grandes construtoras. Em 2018, realizaram uma exposição de decoração chamada “Mostra Decore” no litoral paulista, onde revestiram o pórtico de entrada de alvenaria com um produto que proporcionava um efeito chapa de ferro Corten 100% original, que surpreendeu arquitetos, decoradores, engenheiros e pessoas comuns que participaram do evento. Esse mesmo ano lhes outorgou um prêmio internacional de qualidade recebido na Alemanha e em 2019 receberam o prêmio da LAQI.

A empresa oferece produtos inovadores que satisfazem as expectativas do profissional usuário do material devido à facilidade no momento da aplicação, assim como do cliente final, com a realidade do efeito desejado, a qualidade e a durabilidade do trabalho final.

É possível observar em suas redes sociais que, apesar de pertencer a um segmento específico de obras de arte, a empresa tem mais de 50 mil seguidores com mais de 98% de aprovação e numerosos elogios. Seus clientes sempre os recomendam e retornam, pois o alto grau de satisfação se deve a uma rápida

logística e qualidade no pós-venda.

Aço Corten nasceu do relacionamento com o público e, inicialmente, atendiam apenas online. Mesmo assim, a empresa sempre tratou seus clientes como únicos, com o devido individualismo necessário, “caso por caso”. Seus produtos também são únicos, assim como seus clientes, e entendem que a empresa não vende apenas tintas, mas distribuem um produto de valor agregado, exibido nas empresas mais importantes do Brasil.

Para a Aço Corten, o bom serviço a seus clientes é primordial, bem como as repercussões positivas. Estão em contato permanente com seus clientes para conhecer sua opinião, e inclusive enviam fotos e vídeos do trabalho realizado para que estes possam difundir em suas redes sociais. Seu diferencial é divulgar seu trabalho com seus contatos, para que os potenciais clientes possam entrar em contato diretamente, gerando um ato comercial de benefício mútuo para todos os envolvidos. Isso gera novas vendas, novas conexões, comentários em redes e muitos mais seguidores nos canais de comunicação.



RESPONSABILIDADE SOCIAL, USO DE PRINCÍPIOS E VALORES ADOTADOS POR UMA BOA ORGANIZAÇÃO



A empresa se baseia na responsabilidade social e uso de princípios e valores adotados por uma boa organização na realização do negócio, seja no âmbito produtivo, comercial e/ou de marketing. Também selecionam fornecedores não apenas por critérios de preço, mas também por ser responsáveis com

o meio ambiente: que reciclem todos os materiais que já não são utilizáveis e que contratem empresas sérias para o tratamento correto dos materiais químicos, com certificação das agências de inspeção responsáveis, como o Cetesb.



Reconhecida por seu profissionalismo, ética e compromisso com a prestação de serviços, a Irineu Seguros opera no sul do Brasil desde o ano 2014 com grande reconhecimento na cidade do Joinville - SC, recebendo vários prêmios de destaque. Em 2018, a empresa recebeu da Multi Top o Prêmio Sul Brasil, eleita como a melhor em qualidade e excelência, e adicionalmente, o empresário Irineu Spezia foi reconhecido como “Empresário Padrão” no segmento. Estes prêmios demonstram o bom trabalho e o serviço oferecido, que desembocam em excelentes comentários de clientes e empregados.

Muitas pessoas, quando têm um acidente, não conhecem seus direitos. A Irineu Seguro vem com o propósito de facilitar a vida dessas pessoas, ajudando-as a conhecer esses direitos e a forma como receber as indenizações securitárias, oferecendo todo o assessoramento e consultoria. Cada parte dos processos de reclamação de seguros está cuidadosamente elaborada pelo corpo técnico para garantir o recebimento das indenizações e a satisfação dos clientes.

A forma de atuação é transparente e objetiva para transmitir uma boa imagem, tanto interna como externamente. O marketing de “boca a boca” é o termômetro de que estão fazendo um bom trabalho e gerando satisfação para seus públicos de interesse.

Segundo Irineu Seguros, a boa reputação corporativa está relacionada positivamente com o desempenho do negócio. A incidência da boa reputação no contexto interno da empresa faz com que a autoestima dos empregados seja afetada positivamente. Assim, a implementação de ações desenvolvidoras de competências e de capacidade é capaz de promover um melhor desempenho, que será refletido no contexto externo.

É necessário que a atividade empresarial se realize em harmonia com os preceitos de justiça social e dignidade da pessoa humana, considerando que seus reflexos afetam o empreendedor e as partes interessadas. A equipe está sempre atenta a tratar com a satisfação das partes interessadas



IRINEU SEGURO VEM COM O PROPÓSITO DE FACILITAR A VIDA DAS PESSOAS NA BUSCA DE SEUS DIREITOS

atuais e futuras, contando com os meios de comunicação e estando aberta ao diálogo, agindo como agentes transformadores da sociedade, assumindo seu papel para frear as ações que podem prejudicar a seus clientes, empregados e a sociedade. A empresa procura introduzir no modelo de gestão os interesses e o desejo de todos, ganhando a confiança e a satisfação dos envolvidos e consolidando, assim, sua imagem.

Através de uma boa conduta ética, é possível adotar medidas de Responsabilidade Social, oferecendo credibilidade e transparência a nossos consumidores e à sociedade cada vez mais exigente.





GRUPO SOBERANA

A história de Grupo Soberana surgiu do desejo de dois empreendedores com o talento comum, de transformar sonhos em realidade. Os sócios Douglas David Pena e Mariana Pena começaram sua carreira ao inaugurar a administração do Condomínio Soberana, hoje, uma referência em serviços de outsourcing em Uberlândia (Minas Gerais) e região.

No transcurso de seus 12 anos, o negócio, cresceu e assumiu novas responsabilidades, conquistando o mercado por sua essência inquieta e pioneira. Cada área de atividade ganhou asas e teve que se reajustar para satisfazer as novas exigências. Dos segmentos de pequenas empresas, surgiram grandes núcleos de resultados.

A companhia se diferencia em termos de serviço personalizado, da chegada do cliente com uma recepção notável, serviços de qualidade e rapidez em ajudar as pessoas, inclusive maior conforto e satisfação esperada. A empresa gerou um impacto muito grande em Uberlândia, criando empregos e revitalizando o centro da cidade.

A empresa cumpre com a satisfação de seus clientes, proporcionando o melhor ao mercado com profissionalismo e dedicação, ao compreender as necessidades apresentadas pelos clientes e aliar um preço acessível à garantia de um excelente serviço.



UMA REFERÊNCIA EM SERVIÇOS DE OUTSOURCING EM UBERLÂNDIA E REGIÃO

Para poder contar com os serviços oferecidos, independentemente da situação, a transparência é fundamental, já que gera confiança e solidez na tomada de decisões. Investem em capacitação, certificação de seus processos e procedimentos operativos. Em 2019, obtiveram a reconhecida certificação ISO 9001, conhecida mundialmente como um modelo de gestão de qualidade adotado por organizações de todo o mundo, otimizando o processo e o rendimento.

As estratégias da empresa para obter a satisfação das partes interessadas se resumem a entender a realidade, a conjuntura social e demográfica na qual se encontram essas pessoas. São passados importantes para proporcionar serviços que permitam

a tranquilidade e o desenvolvimento social para um mercado saudável. Liderando uma melhor negociação, qualidade de vida dos serviços oferecidos e transparência em todos os aspectos do serviço de excelência.

A ética e a Responsabilidade Social Corporativa são muito importantes para o funcionamento da empresa, através das normas claras e bem definidas, orientadas a todos os clientes da empresa, já sejam internos ou externos. Para o Grupo Soberana, é primordial mostrar um trabalho sério e sólido, sempre com o objetivo de alcançar o bem-estar das pessoas e o legado do desenvolvimento social para construir um mundo melhor e mais justo.





Na zona de Pozos Colorados nasce Irotama, em 12 de dezembro de 1963. Com o passar dos anos, foi evoluindo para prestar um serviço de maior qualidade e, dessa forma, atrair mais turistas de todo o mundo, posicionando-se nos primeiros lugares da indústria hoteleira da Colômbia e da região do Caribe.

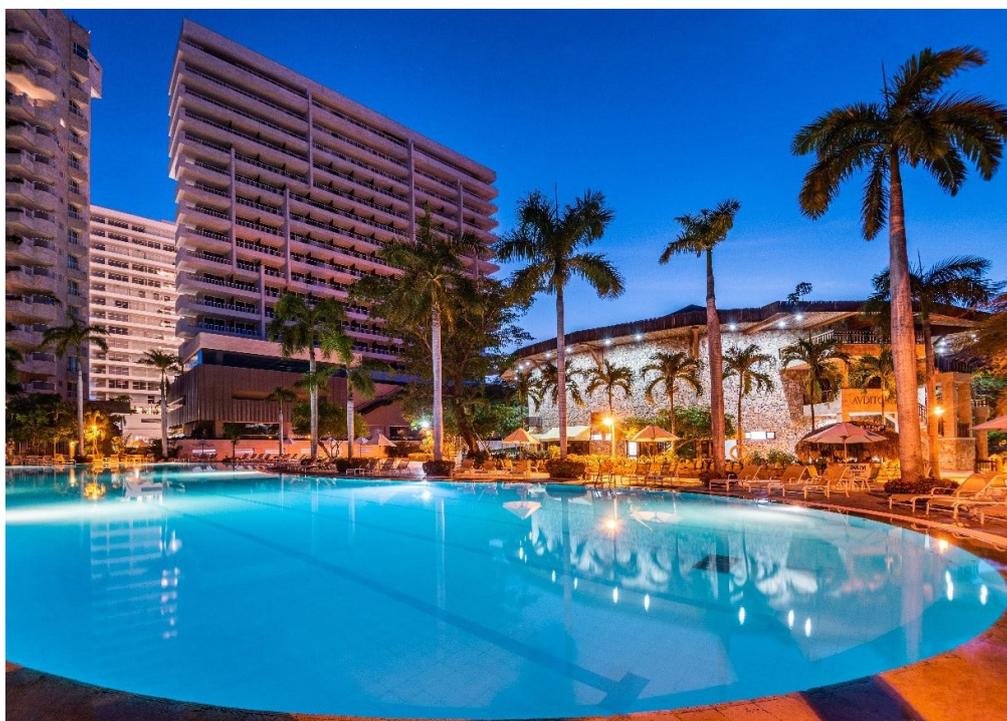
Com as construções ao longo do tempo, o Irotama conta com 578 quartos. Posteriormente, foram criados os edifícios apart-hotel, dando ainda mais flexibilidade aos hóspedes. O Irotama Resort obteve a fidelização de seus clientes por sua qualidade e prestação de serviços, dando ao público a tranquilidade de desfrutar uns dias em Santa Marta com os mais altos padrões de serviço. O Hotel Irotama gera 534 empregos diretos e 210 indiretos.

A Fundação Irotama tem um roll importante com respeito à responsabilidade social empresarial. Têm programas nos quais incluem causas sociais, que levam como nome “Apoio a mães

cabeças de lar”, “Apoio a nível educativo a filhos de colaboradores” e por último, e não menos importante, a ecologia. Nestes 3 pontos se centra, pois são conscientes que querem um melhor amanhã, uma sociedade com um nível ético e educativo ótimo.

A Fundação Irotama, no marco de seus 11 anos de criação por Héctor Díaz Beltrán, entregou mais de 200 bolsas de estudos no setor educativo. Foram criadas microempresas às mães solteiras e fomentaram de maneira satisfatória e enfática a conservação do planeta e do meio ambiente. Seu principal desafio é chegar a mais lares e incrementar sua base de dados de bolsistas de 200 para 500 até o ano 2025.

A Fundação Irotama se esforça diariamente para conseguir recursos e desta maneira cumprir com a Responsabilidade Social de educar os filhos de seus colaboradores e filhos de mães cabeça do lar.



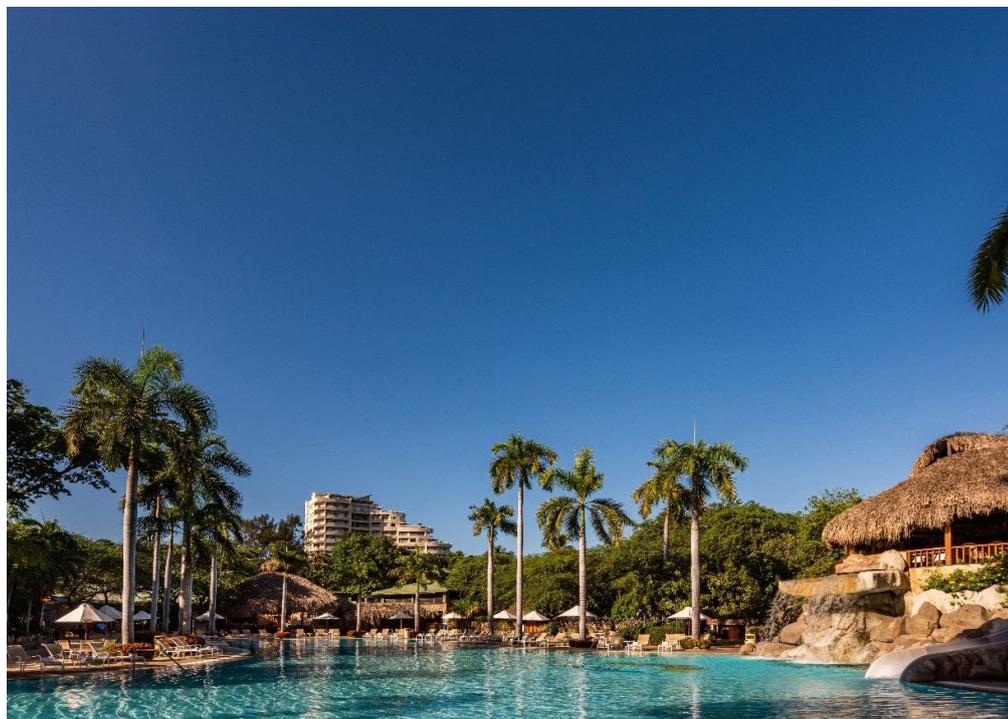
O HOTEL MAIS DESTACADO NA MARAVILHOSA SANTA MARTA

Todos seus programas de responsabilidade social estão encaminhados na Fundação Irotama a qual tem três objetivos principais que são: a educação, ajudar as PME de mães cabeça do lar, e a ecologia (proteção do meio ambiente).

A Irotama, dentro de seus processos produtivos e de Prestação de Serviços Turísticos, promove a proteção do meio ambiente e ecossistemas no meio em que opera, e desenvolve programas de inclusão em prol do desenvolvimento sociocultural e econômico marcado nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, dentro dos quais tem políticas implementadas e manuais de funcionamentos operativos e administrativos baseados na Norma de Sustentabilidade Turística, criando um ambiente ótimo onde os colaboradores e hóspedes se sintam como em casa.

A boa gestão para a reputação corporativa é muito importante: participam de todos os programas que lideram os grêmios do setor turístico a nível de cidade e nacional, exaltando e colocando em um excelente nível o nome do Irotama. Ao longo dos mais de 55 anos de existência, sempre se destacaram por oferecer a melhor opção hoteleira em Santa Marta e região.

O Compliance Program é um conjunto de normas de caráter interno, estabelecidas na empresa por iniciativa da administração, com a finalidade de implementar nela um modelo de organização e gestão eficaz e idôneo permita reduzir o risco da comissão de delitos e exonerar a empresa. Atualmente, estão começando a implementá-lo no IROTAMA S.A.S. a principal diretriz é que se cumpram os requisitos e normas necessários para assegurar que, no seio da empresa, cumpra-se com o marco normativo.





**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 7733
E-MAIL: INFO@LAQI.ORG
WWW.LAQI.ORG**

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!

