



QUALITY

MAGAZINE

NOTA CENTRAL:

O recurso mais importante na empresa é o Capital Humano
LIC. LEONARDO MARQUES

Capital Humano nas empresas:
a importância para o sucesso do seu negócio
Lic. Alessandro Pimentel

Um olhar ao futuro do Capital Humano
Lic. Maria Cristina Ferraz & Lic. Maribel Ferraz

O recurso mais importante da empresa é
realmente o Capital Humano?
Lic. Cristhian Alexander Sánchez Cardona

A gestão do capital humano: Como poten-
cializar o recurso mais valioso da empresa
Lic. Julio Márquez Recillas

O capital humano como
vantagem competitiva
Lic. Flavio Manzoni

+12
PERFIS
EMPRESARIAIS



04

PALAVRAS DO PRESIDENTE
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

08

O CAPITAL HUMANO NAS EMPRESAS: A IMPORTÂNCIA PARA O SUCESSO DO SEU NEGÓCIO
LIC. ALESSANDRO PIMENTEL

12

UM OLHAR AO FUTURO DO CAPITAL HUMANO
& **LIC. MARIA CRISTINA FERRAZ NARDI**
& **LIC. MARIBEL FERRAZ NARDI**

14

O RECURSO HUMANO MAIS IMPORTANTE DA EMPRESA É REALMENTE O CAPITAL HUMANO?
LIC. CRISTHIAN ALEXANDER SÁNCHEZ

16

A GESTÃO DO CAPITAL HUMANO: COMO POTENCIALIZAR O RECURSO MAIS VALIOSO DA EMPRESA
LIC. JULIO MÁRQUEZ RECILLAS

20

O CAPITAL HUMANO COMO VANTAGEM COMPETITIVA
LIC. FLAVIO MANZONI

22

NOTA CENTRAL

24

O FUTURO DO CAPITAL HUMANO
LIC. LEONARDO R. F. MARQUES

30

REPORTAGENS

32

CR CONSULTORIA ESTÁ TOTALMENTE A FAVOR DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL APLICANDO A FILOSOFIA DAS TRÊS R: REDUZIR, REICLAR E REUTILIZAR
CR CONSULTORIA

36

CERTIFICAÇÃO EM IGUALDADE TRABALHISTA E NÃO DISCRIMINAÇÃO: SUA META PARA 2020
GRUPO KC

42

UM GRANDE EXEMPLO DE INCLUSÃO SOCIAL PARA EX-PRESIDIÁRIOS
BUILDING SERVICES

44

INVESTIMENTO EM ENERGIA SOLAR PARA PRESERVAR O MEIO AMBIENTE, MELHORAR E PROTEGER OS RECURSOS DISPONÍVEIS
TECSOL

48

“ALGO QUE PODE SER SIMPLES PARA TI, TEM UM VALOR ESPECIAL PARA ALGUÉM”.
BYOFÓRMULA

52

COMPROMETIDOS COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA POR MÉDIO DE LA EDUCAÇÃO SOCIAL A SEUS EMPREGADOS
MULTIMETAL

56

SEU MELHOR ALIADO PARA MELHORAR O ESTADO FÍSICO E A SAÚDE
TUDORS CROSSFIT

60

ACOMPANHAMENTO A SEUS CLIENTES NA REALIZAÇÃO DE SEUS EVENTOS
MAC2

62

INOVAÇÃO NA ENGENHARIA, PERSONALIZANDO O SERVIÇO
BORTOLAMEDI ENGENHARIA

66

SOLUÇÕES SUSTENTÁVEIS DE ENGENHARIA APLICADA À MINERAÇÃO
FONNTES GEOTÉCNICA

68

CONSTRUINDO DECISÕES QUE GERAM SOLUÇÕES
VICENTE ROMERO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

70

A FORÇA DA INDÚSTRIA DE COSMÉTICOS E SUA IMPORTÂNCIA EM POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADES SOCIAIS
KAEDO COSMÉTICOS

ÍNDICE



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC
FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**DIRECTOR GENERAL
QUALITY MAGAZINE**

LIC. JUAN LUIS CORREA
jlcorrea@laqi.org

EDITOR

LIC. LILIANA ROA
liliana@laqi.org

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI
thiago@laqi.org



PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindo à edição 223 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta primeira edição de 2020, trazemos uma importante novidade; começaremos a usar em todas nossas publicações em redes sociais a hashtag **#PraCegoVer**. Desta maneira esperamos fazer nosso conteúdo mais inclusivo e logo teremos mais novidades sobre nossos programas de inclusão, certamente comunicarei por este meio. Espero que vocês gostem!

Queremos que nossos #LAQInoamericanos estejam sempre engajados, 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 11 encontros em países diferentes e começamos dia 16 de abril com o Colombia Quality Summit 2020 no Sheraton da cidade de Bogotá e dia 30 de abril no Sheraton Guayaquil. Se você estiver interessado em apoiar estes eventos 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.

Nosso #tbt deste mês é o **Relatorio Quality Summit 2019**. Através deste precioso documento nossa #LAQInoamericanos e toda a comunidade empresarial da América Latina poderá conhecer mais sobre este conjunto de eventos realizados em 10 países e que alcançou mais de 2500 dos principais executivos de empresas de 15 países. São mais de 170 páginas de um conteúdo especialmente feito para cada um de vocês.

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

Até breve!

Um fraterno abraço e um 2020 de muito sucesso.

DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC
FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

Estimados LAQInoamericanos
Los invitamos a ser los ojos de alguien más uniéndonos a la campaña de accesibilidad de contenidos para deficientes visuales usando los hashtags #ParaCiegoVer y #PraCegoVer

#ParaCiegoVer



Prezados LAQInoamericanos
Convidamos você a ser o olhar de outra pessoa participando da campanha de acessibilidade ao conteúdo para deficientes visuais usando as hashtags #ParaCiegoVer e #PraCegoVer

#PraCegoVer



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

PRESENTAMOS NUESTRO ROAD SHOW POR
LATINOAMÉRICA PARA ESTE 2020

QUALITY SUMMIT'S:

16
ABR

BOGOTÁ



28
MAY

PANAMÁ



06
AGO

ASUNCIÓN



03
SEP

SANTIAGO



30
ABR

GUAYAQUIL



11
JUN

CDMX



20
AGO

SANTA CRUZ



19
SEP

BUENOS AIRES



12
MAY

SÃO PAULO



25
JUN

LIMA



SABER MÁS

WWW.LAQI.ORG



**O RECURSO MAIS
IMPORTANTE DA EMPRESA É O
CAPITAL HUMANO**

Capital Humano nas empresas: a importância para o sucesso do seu negócio.

A Valorização do Capital Humano nas empresas é extremamente essencial em empresas que buscam o sucesso e crescimento. E reconhecer seus melhores colaboradores irá mantê-los motivados e assim a empresa terá equipes de trabalho engajadas, focadas no crescimento e no alcance de metas e resultados, trazendo enormes benefícios para a empresa.

Não existe nada mais importante para uma empresa do que as pessoas que fazem parte dela, aquelas que interagem na empresa em sinergia para gerar os resultados e aumentar assim os ganhos de todos.

Valorizar as pessoas e as ideias que as rodeiam é chamado de valorização do capital humano nas empresas, e isso nos dias atuais tem sido o que mais as empresas desejam, porque pessoas podem gerar novas ideias, novos objetivos, e assim, fazer a empresa crescer.

Não existe mais esta ideia de que o colaborador entra na empresa, em um departamento e somente cumpre com a rotina determinada por um superior, que foi elaborada pelo superior deste superior. As empresas buscam pessoas que irão colaborar, trazer melhorias, ideias novas de como agir, de como melhorar um processo, de como atender melhor o cliente, etc. E isso não tem preço! E para conseguir atrair e manter estas pessoas é preciso haver um retorno. Retorno este que vem com a valorização do colaborador, do ser humano.

O ganho com isso é imensurável, porém é fácil de se sentir, de se ver, que melhorias surgirão e que esta empresa ao qual faz isso, valoriza seu capital humano, dando condições, dando liberdade e motivando, terá um retorno muito acima daquelas que não fazem.

Então valorizar o capital humano nas empresas é a chave para ter um ambiente melhor, resultados melhores e claro, o funcionário mais motivado e com rendimento melhor, com alta produtividade, além de ótimo atendimento ao cliente, ambiente colaborativo e em sinergia, gerando rendimentos para uma empresa.

Afinal, todo o poder intelectual dos funcionários, suas respectivas formações, experiências profissionais e até mesmo seus atributos pessoais (simpatia, bom relacionamento interpessoal, pro atividade e ousadia) contribuem para o alcance de um alto desempenho nos negócios. Gerando riquezas monetárias e também não monetárias.

Esse longo e valioso arcabouço profissional que cada colaborador traz deve ser capitalizado. O papel da liderança é saber como fazer isso da melhor forma.

Gerir o capital humano, portanto, é imprescindível para que se consiga extrair o máximo de qualidade possível desse conjunto de conhecimentos e competências nos trabalhos e investir na expansão de seu potencial para bom crescimento.

Reconhecer a importância do Capital Humano é um importante passo no processo como um todo. Esse processo começa quando as necessidades atuais dos profissionais e das empresas são corretamente identificadas. Se antes as pessoas desejavam ter um emprego para toda a vida, hoje elas valorizam as diversas experiências e o desenvolvimento de diferentes habilidades.

Os colaboradores enxergam as empresas com outro olhar. As consideram como uma possibilidade, mas não como a única. É aí que deve se dado a atenção, pois com a valorização do colaborador, ele não ficará preocupado em buscar novos ares, tirando a atenção dele onde está, nem sofrendo o risco de perder este ótimo profissional.

Junto com a valorização vem a motivação e o orgulho de trabalhar naquela empresa, isso, para a empresa, resulta nas duas palavras básicas de um negócio de sucesso: produtividade e lucratividade.

O funcionário motivado sente que pode fazer a diferença na empresa, e de fato pode, ele busca fazer isso se destacando em sua área através de seu desempenho, o que favorece a empresa. Ou seja, de todos os ângulos a empresa se beneficia. Outra coisa a se pontuar é que as empresas que cultivam a valorização do capital humano têm uma importante vantagem competitiva: A inovação. Sendo assim, conseguirão estar sempre um ou dois passos à frente, porque terão capacidade de inovar e atender o que o público quer.



LIC. ALESSANDRO PIMENTEL
Diretor Executivo ASCM7 Inteligência

Empresas que não valorizarem o capital humano nas empresas estarão fadadas a prejuízos e mais prejuízos e se bobear até a falência, pois estarão sempre atrás. O caminho mais lógico para isso é que devido a não valorização do capital intelectual os funcionários serão robôs que farão apenas o que a diretoria quer, sem chance de inovar e se sentirão desmotivados, não produzindo o que poderiam produzir, não tendo performance, não se importando com a empresa, e seus clientes, não tendo produtividade, não sendo colaborativo, resultando, em como falei acima, em prejuízos. E prejuízos em cima de prejuízos, acarretam em problemas, acabando em extinção dos negócios, falência da empresa.

Quando você valoriza o ser humano, você não está valorizando apenas o ser humano e sim tudo o que ele pode produzir. Pessoas motivadas e valorizadas possuem uma forte tendência a produzir mais, e dar mais para a empresa. De ir pela empresa. Uma empresa que valoriza o capital humano será valorizada também e será uma empresa moderna, onde todos trabalham em sinergia.

Talvez a maior lição que a valorização do capital humano nas empresas é justamente essa: A valorização do capital humano nas empresas gera muito mais valorização para todos, para o ambiente geral, tornando o ambiente de trabalho muito melhor, sendo que este ambiente melhor reverte em benefícios para a empresa também. Como já dito algumas vezes aqui, benefícios para ambos os lados. Mas, sinceramente, que pode ser muito maior para a empresa.

Então, se você quer que seu negócio seja sempre promissor, esteja sempre no topo, alcance seus objetivos, cumpra metas, seja altamente produtivo, gere riquezas e tenha lucratividade, conseguindo continuar ano após anos, você precisa investir, investir no capital humano!

Na ASCM7 Inteligência é constante a busca no investimento no capital humano, onde a diretoria está sempre atenta ao que aparece de novo ligado à gestão de pessoas e também sempre busca por formas de melhorar esta valorização.

Recentemente, em 2018 para ser mais exato, a ASCM7 Inteligência iniciou um projeto onde os colaboradores passam a ter chances de se tornarem sócios da empresa, através de um programa que inicia com treinamentos e análises, onde os melhores passam a ter uma chance de entrarem para o quadro societário, se tiverem desenvolvimento, atingir os propósitos da empresa, os objetivos, gerando ganhos para a empresa no todo.

Porque entendemos que nada mais justo recompensar com parte da empresa aqueles que contribuíram para que ela crescesse.

Pense nisso como algo que vai agregar muito ao seu negócio.

Invista em quem faz o seu negócio crescer!!



LIC. ALESSANDRO PIMENTEL
Diretor Executivo ASCM7 Inteligência

Há 27 anos
transformando
nosso mundo!

contato@favinhodemel.com.br | www.favinhodemel.com.br



Um olhar ao futuro do CAPITAL HUMANO

A propaganda de um dos maiores bancos do Brasil apresenta "Um futuro cada vez mais humano" e lembra que "as coisas mais incríveis ainda são as mais humanas".

No mais recente Quality Festival que aconteceu em novembro em Foz do Iguaçu falou-se das mudanças que acontecerão no cenário econômico nos próximos anos em função do avanço tecnológico. Seremos substituídos por robôs num futuro próximo?

O recurso mais importante de uma empresa é o capital humano. As empresas funcionam como micro-cosmos e, assim como em qualquer parte do mundo, são as pessoas que criam condições favoráveis, que criam novas circunstâncias e que decidem buscar para si e para os outros a melhoria de condições de vida e de trabalho. São as pessoas os artífices da história. Usemos como exemplo a nossa realidade: somos uma escola infantil e educamos crianças pequenas. Construimos o futuro a cada dia. Transmitimos valores, transparecemos sentimentos, apresentamos um novo mundo para pessoas curiosas, ávidas de informação, com suas "janelas do conhecimento" escancaradas para o que acontece à sua volta.

Aqui, o capital humano transcende o tempo e não refere-se à uma pessoa em si, mas a humanidade impressa numa marca. Alguns ex alunos lembram-se do ambiente escolar amoroso, das atividades realizadas, dos vínculos criados, não lembram-se de pessoas especificamente.

Empatia, compaixão, cultura são aspectos subjetivos e necessitam de sensibilidade para serem transmitidos.

Oferecemos um atendimento pessoal sensível às necessidades e angústias inerentes ao processo através de uma equipe capacitada para o acolhimento.

A porta de entrada da escola pode ser um sorriso de um colaborador que neste momento representa a empresa. Este colaborador é o elo que une a corporação ao cliente final.

Nosso capital não pode ser automatizado, as situações podem ser previsíveis, mas não são lineares, o processo de ensino-aprendizagem exige tempo, conhecimento, disposição e afeto, além de energia e criatividade.

Ao longo do tempo tornamo-nos uma extensão das famílias atendidas, proporcionando momentos valiosos de uma infância plena e feliz.

Neste contexto, o capital humano não é visto apenas como "moeda de troca", como força de trabalho, é visto como a incrível capacidade humana de agregar valor e modificar o meio a sua volta através de suas ações.

A educação enriquece e fomenta o capital humano, sendo o foco de muitos governos e instrumento de transformação de uma nação.

**Lic. Maria Cristina Ferraz Nardi
& Lic. Maribel Ferraz Nardi**
Diretoras da Escola de Educação Infantil Favinho de Mel.



Valioso e vital, qual é a empresa que não deve sua prosperidade a este recurso? Apesar das mudanças existentes, ele continua mantendo sua relevância. Todas as organizações, sem importar o setor ou o tamanho, exigem cada vez mais uma equipe consolidada, de profissionais que somem soluções e resultados para não desaparecer do mercado.

Tanto o rodízio como a permanência em uma organização são um KPI que deve ser visto com atenção. O individual e o coletivo são uma balança que requer muito esforço e trabalho para manter-se, basta perguntar a uma organização o custo do reprocesso, contratação e capacitação. Para um líder, é frustrante não poder contar com uma equipe completa.

Por outro lado, há uma competitividade desmedida para conseguir acessar as melhores empresas, e isso não é um capricho. As exigências atuais levam os profissionais a adquirir as ferramentas em tempo recorde.

A academia e a indústria continuam divorciadas, e o que as separa é uma enorme brecha entre o passado e o atual. As inovações e os desafios do mercado são o prato forte do dia.

Em nível mundial, podemos evidenciar quais são os melhores cargos de trabalho e observar o constante traslado de profissionais de um continente para o outro em busca de melhores oportunidades.

Não importa quais forem os desafios de uma organização, devemos lembrar que são espaços que se tornam vitais para as pessoas, pelo tempo no qual permanecem nela. Por isso, inclusive, o termo "meu segundo lar".

O clima organizacional, os valores corporativos são de suma importância, uma empresa está em capacidade de destruir ou construir talentos. O que pode germinar depende das pessoas encarregadas por cada departamento. É um grande desafio.

Nunca o recurso humano teve um papel tão importante na empresa como atualmente. Escolher os perfis adequados não deixa de ser um trabalho árduo, algo que é diferente nos folhetos de propaganda, considerando as oportunidades. Ter um emprego é melhor que sofrer a angústia de não ter o estimado salário.

Todos os pais têm um prazer natural de ver seus filhos prósperos. Se transcendemos essa premissa às organizações, poderíamos pensar em funcionários de sucesso e empresas de sucesso. Uma analogia oportuna, mas não muito real. Quantas empresas hoje em dia contemplam em suas políticas internas o bem-estar para seus empregados? Se isso não muda, continuarão tendo como slogan "necessário sim, indispensável não".

Cristhian Alexander Sánchez
Director Ejecutivo Visión Global Business, SAS

O recurso mais importante da empresa é realmente o

Capital Humano?



Gestão do capital humano: como potencializar o recurso mais valioso da empresa

Atualmente, diante da competência tão feroz de produtos, serviços e preços, junto com o grande avanço da tecnologia, é difícil encontrar uma diferenciação. Nos indivíduos que conformam a organização reside nossa vantagem competitiva, posto que não há duas pessoas iguais.

PARA ADMINISTRAR DE FORMA EFETIVA NOSSO CAPITAL HUMANO, É IMPRESCINDÍVEL:

1 Primeiro, ter um bom sistema de seleção.

Uma seleção dos recursos humanos que analise os candidatos que se apresentam ao cargo a ser preenchido. Averigue quais são suas competências profissionais, quais são seus valores e em que medida se identificam com os da empresa. Procure saber sobre suas motivações, seu grau de implicação com o cargo de trabalho, a filosofia da empresa e a forma de trabalhar.

2 Logo, estabelecer um programa de formação contínua.

A capacidade e a criatividade necessitam do estímulo constante. A formação é uma motivação para não cair em rotinas produtivas. Não esqueçamos que formar a nossa equipe humana é apostar para obter uma maior competência e aumentar o rendimento e produtividade.

O INVESTIMENTO EM NOSSO CAPITAL HUMANO SE VISUALIZA COMO UM DOS ATIVOS MAIS VALIOSOS PARA A EMPRESA, AO ESTAR TOTALMENTE LIGADA COM A OBTENÇÃO DE NOVOS RECURSOS TECNOLÓGICOS E ECONÔMICOS.

3 Por último, criar os planos de gestão do talento.

Essa é a ferramenta que nos fará ser mais competitivos e nos permitirá enfrentar novas situações, através de avaliações de desempenho, desenvolver a liderança, criar itinerários formativos, estabelecer planos de carreira para alcançar novas competências profissionais e aumentar o sentimento de pertencimento.

Para a direção de qualquer empresa, é preciso garantir um capital humano com as melhores habilidades, conhecimentos e atitudes para ter uma equipe contente, motivada e, portanto, com um alto rendimento, diferenciando a companhia de seus concorrentes, tornando-a melhor para os seus clientes.

A menos que a inteligência artificial cumpra com todas as tarefas que devem ser realizadas em uma organização, ainda precisamos do capital humano para alcançar qualquer meta organizacional no mundo de hoje.

Enquanto a economia se torne cada vez mais em uma economia baseada no conhecimento que depende da informação, conhecimento e habilidades de alto nível, o capital humano se tornará cada vez mais importante. Hoje existem companhias baseadas 100% no conhecimento, onde a data e o conhecimento são a chave para o sucesso.

A importância do capital humano nas organizações é vital. Por mais que as máquinas tenham substituído aos trabalhadores nas fábricas, o homem ainda é necessário para criar e fabricar as máquinas.



Lic. Julio Márquez Recillas
Quality Manager CR NOVA Security

Na sociedade do conhecimento, a economia do conhecimento também é conhecida como economia da aprendizagem. A maneira de administrar o conhecimento e a aprendizagem nas organizações é chave para a economia atual. A maneira em que as empresas administrem a aprendizagem e o desenvolvimento das habilidades de seus recursos humanos será chave para o sucesso de seus negócios.

No seio da sociedade, por um lado, temos a aprendizagem cultural ou familiar, onde o indivíduo em seus primeiros anos de vida aprende as regras sociais, desenvolve seus vínculos familiares, é educado em valores, comportamento social e virtudes. Em segundo lugar, encontra-se a aprendizagem acadêmica, aquela que se obtém na escola, onde o indivíduo pode aprender e desenvolver suas primeiras habilidades cognitivas. Na Universidade, se cria o conhecimento profissional e as habilidades necessárias para colocá-lo em prática.

Na organização empresarial ou governamental, na qual o indivíduo construirá sua carreira profissional, aprenderá a aplicar esse conjunto de conhecimentos adquiridos desde seus primeiros anos para obter objetivos organizacionais e profissionais. Ao ter cada empresa ou organização uma identidade corporativa própria e objetivos particulares, estes devem acompanhar seus colaboradores a desenvolverem os conhecimentos de seus empregados com o fim de que encaixem no modelo organizacional estabelecido.

Referências:

<https://www.pimealdia.org/es/el-recurs-mes-important-de-empresa-es-el-capital-huma/>

<https://www.losrecursoshumanos.com/la-importancia-del-capital-humano-en-las-organizaciones/>



Julio Márquez Recillas
Quality Manager CR NOVA Security



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

- 01 Implementação de Universidade Corporativa.
- 02 Produção para capacitações on-line.
- 03 Equipe com experiência na área educacional e corporativa.
- 04 Banco de conteudista e/ou atores especialistas em produzir e gravar cursos e capacitações na modalidade a distância.

44 3301.9412

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

O capital humano como vantagem competitiva

É possível que, nestes dias, soe um pouco reiterativo – ou quase óbvio – o fato de afirmar que “o recurso mais importante da empresa é o capital humano”. Mas nem por isso deixa de ser um enunciado real e sua compreensão de suma importância.

Quando falamos de capital humano, não nos referimos apenas ao recurso físico que a pessoa representa, mas é necessário compreender que consigo traz um conjunto de experiências, ideologias e conhecimentos, as quais os diretores devem administrar e potencializar para poder obter uma coesão dessas forças individuais com as organizacionais. A interação dessas forças nem sempre costuma ocorrer em um cenário harmônico, e é ali onde se produzem dualidades de critérios tradicionais da empresa com ideias renovadoras. Isso gera uma tensão criativa capaz de trocar os paradigmas de uma organização.



Do ponto de vista teórico, podemos fragmentar o recurso humano em duas facetas: a hard, que é o relacionado com o conhecimento, e a soft, baseada no comportamento dos indivíduos. Ambas as características podem constituir fatores chave para potencializar o sucesso da estratégia. Eis aqui razão pela qual os diretores devem trabalhar dia a dia em busca de um ambiente de trabalho propício para a inovação, a criatividade e a busca de lideranças participativas com o fim de motivar aos indivíduos para obter sua melhor versão. A criação destes cenários adequados para o surgimento de novas ideias é a preocupação central dos diretores. Obriga as empresas a renovarem os mecanismos de controle e direção dos colaboradores para obter melhores rendimentos. As organizações que não se renovam e não flexibilizam seus processos são as que não conseguem se adaptar ao ambiente volátil e, portanto, arriscam sua continuidade.

A eficiência e a eficácia dos recursos em geral não são medidas por sua disponibilidade, mas pela forma como são administrados. Seria ilógico acreditar que uma organização pode obter uma vantagem competitiva baseada na tecnologia que possui. “Ilógico” porque por meio de recursos financeiros qualquer empresa a pode imitar, não é uma vantagem que possa ser sustentável no tempo. A chave está em obter um conhecimento organizacional, quer dizer, que uma organização explore a experiência coletiva e compartilhada acumulada em seus processos e rotinas. Para isso, obviamente, é utilizada a tecnologia para desenvolver sistemas de informação que permitem esse intercâmbio de conhecimento através dos distintos processos. Mas esta é utilizada como um meio, não como um fim. Sendo assim, podemos raciocinar que quanto mais formal e mais sistemático seja o sistema do conhecimento, maior será o risco de imitação. Muitos se perguntarão qual é, então, o tipo de estrutura que uma organização deve adotar para favorecer estas competências. A resposta não é simples, na verdade não existe um tipo de estrutura melhor que outra, mas sim, cada empresa deve implementar aquela que melhor se adapte à sua categoria, tamanho, atividade e objetivos. Mas é essencial compreender que o recurso humano é aquele que tem a capacidade da criatividade, da inovação e que necessita da autonomia de ação para desenvolver o conhecimen-

to. As estruturas são as que devem potencializar estes processos de modo que se constituam em um fator chave para alcançar o êxito das estratégias e conseguir obter uma vantagem competitiva.

Administrando a mudança

Se nos trasladamos ao ano de 1914, pouco antes da morte do Taylor, podemos ver como um homem chamado Henry Ford resolve como incrementar a produtividade nas atividades de coordenação das tarefas individuais através da invenção da linha de montagem. Nesse tempo, quem mandava era o “capataz”, responsável por dizer ao trabalhador exatamente o que devia fazer e controlar seu estrito cumprimento. Do contrário, era severamente castigado e sempre estava latente a possibilidade da demissão. Esses procedimentos atentavam contra a emocionalidade do trabalhador. O medo é contrário ao que se busca no comportamento do indivíduo. É oposto à inovação e à aprendizagem.

Atualmente, prioriza-se a confiança no trabalhador, incentivando-o a gerar novos conhecimentos. Quanto aos mecanismos de controle, prepondera a gestão de resultados por processos. A supervisão direta fica atrás e se incorre em um novo conceito: autocontrole. Este conceito obtém a integração do conhecimento junto com a coordenação direta das atividades entre os indivíduos. As relações formais e de estrutura piramidal ficaram antigas e lentas. O novo enfoque de organização fala de aumentar as relações informais, que permitam a interação horizontal e flexível. Este novo paradigma propõe que essas estruturas promovam a criação do conhecimento e, o mais importante, que permitam a integração do conhecimento através das diversas áreas da empresa, o que gera resultados exponenciais para a conquista dos objetivos estratégicos organizacionais.

Referências:

- Etkin, Jorge Ricardo (2003), Gestión de la complejidad en las organizaciones, Buenos Aires, Argentina, Editorial Granica.
- Echeverria, Rafael (2000), La empresa emergente, Buenos Aires, Argentina, Editorial Granica.
- Johnson, Gerry (2002), Dirección estratégica, Madrid, Espanha, Editorial Pearson Educación.

LIC. FLAVIO MANZONI

Gerente de Planejamento e Desenvolvimento da Tecneco Filters Int. S.A



NOTA CENTRAL

O futuro do Capital Humano

Nos últimos 250 anos, três revoluções industriais mudaram drasticamente o mundo e transformaram a maneira como o ser humano cria valor para a sociedade. Apesar dos efeitos colaterais, cada uma delas proporcionou enormes mudanças nas tecnologias, no modo de pensar vigente e trouxe uma série de benefícios para o desenvolvimento da humanidade.

Agora, no ano de 2020, já estamos vivendo a transição para a quarta revolução industrial, que se caracteriza pela alta conectividade entre tecnologias que foram moldadas a partir das revoluções anteriores e pela alta capacidade de automação por meio do desenvolvimento da inteligência artificial.

E, tal como aconteceu nas revoluções anteriores - quando o advento de novas tecnologias, como máquinas de costura, tecnologias agrícolas e computadores, pareciam ameaçar a existência de milhares de empregos - a quarta revolução industrial também gera muita preocupação à população mundial sobre o futuro do trabalho.

Desta vez, no entanto, em vez de nos questionarmos se as máquinas substituirão o trabalho humano, a dúvida é se robôs e algoritmos de inteligência artificial poderão ocupar nossos empregos.

O dilema parece ser o mesmo, mas a pergunta faz muito mais sentido agora do que fez no passado. Isto porque os computadores não evoluíram somente em suas capacidades de processamento, armazenagem e transmissão de informação. As máquinas de hoje também são capazes de aprender sobre qualquer coisa sem a ajuda de um programador (Machine Learning), conseguem interpretar emoções humanas com cada vez mais precisão e estão interconectadas em uma base de dados gigante (Big Data).

Esta capacidade, aliada à interconectividade entre aparelhos (Internet Of Things) e aos avanços tecnológicos em todas as nossas áreas, está tornando possível a automação de tarefas complexas que somente um humano conseguiria realizar até pouco tempo atrás.

Para se ter uma ideia da grandeza das mudanças previstas nesta quarta revolução industrial, um estudo realizado pela University of Oxford aponta que 47% dos empregos existentes hoje nos Estados Unidos estarão ameaçados por robôs até 2030. No Brasil, o cenário não é muito diferente, um estudo realizado por acadêmicos da Universidade de Brasília (UnB) projetou que 54% dos empregos no Brasil estão em risco.

Apesar dos números parecerem bastante assustadores à primeira vista, é importante ressaltar que estes estudos estão considerando apenas aqueles empregos que irão desaparecer, sem considerar os novos que irão surgir por conta das mudanças tecnológicas e sociais em curso.

A complexidade das relações que se desenha é tão grande que os estudos que se dedicaram a projetar com mais detalhes o impacto dessas mudanças são inconclusivos, variando de cenários extremamente otimistas aos catastróficamente pessimistas.

Para Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), por exemplo, o cenário é bastante



Lic. Leonardo R. F. Marques
Psicólogo, coach e especialista em Cultura Organizacional

pessimista. Eles preveem que a tecnologia eliminará cerca de 14% dos postos de trabalho existentes, mesmo considerando os novos que serão criados nos próximos 15 anos. Porém, segundo o relatório do Fórum Econômico Mundial de 2018, a estimativa para o mesmo período é que para cada 1 milhão de empregos eliminados, 1,75 milhão de novos empregos podem ser criados.

Contudo, apesar de não termos um número tão confiável para tomar como referência, dadas a complexidade do assunto e a quantidade de variáveis envolvidas, há um ponto em que estes estudos convergem: o valor do trabalho humano está aumentando cada vez mais.

Ainda que possa parecer ousado afirmar isso, diante de algumas evidências sociais desfavoráveis a este argumento, como o elevado desemprego em países da América Latina, é preciso ressaltar que o aumento do valor agregado está relacionado diretamente a postos de trabalho que exigem competências exclusivamente humanas.

Segundo o relatório sobre o futuro do trabalho realizado pela Deloitte, em 2019, com a inteligência artificial e as novas tecnologias realizando as atividades de rotina, processuais e de precisão, abre-se maior espaço para as pessoas realizarem trabal-

hos como os de interpretação de informações, solução de problemas, criação de novos produtos, comunicação e de serviço ao consumidor, por exemplo.

Para corroborar esta afirmação, no último relatório de Tendências Globais de Talentos de 2019, do LinkedIn, as habilidades chamadas de soft skills, como criatividade, colaboração e adaptabilidade, estão no topo da lista como as mais importantes para os próximos anos.

Mas isto não quer dizer que habilidades técnicas (hard skills), como programar ou saber fazer cálculos complexos em planilhas, estejam em baixa. Muito pelo contrário, elas estão se tornando cada vez mais necessárias para qualquer função e não mais diferenciais. O que muda é que, com a integração das soft skills, o modelo de trabalho está evoluindo para os chamados Trabalhos Híbridos e para os Super Trabalhos.

E neste novo cenário de trabalho, não serão apenas as competências humanas que precisarão se adaptar e evoluir, mas as organizações e os seus líderes também terão que acompanhar estas mudanças.

O mesmo estudo de tendências da Deloitte apontou que Flexibilidade, Transparência e Colaboração são as características-chave que as empresas precisarão desenvolver se quiserem reinventar os novos trabalhos que irão atender as demandas futuras.

Portanto, de nada adianta investir pesado no desenvolvimento de uma equipe ou pagar caro por profissionais altamente qualificados em soft skills se a cultura organizacional não está aberta o suficiente para integrar novas visões e para flexibilizar a forma de se trabalhar e de aprender e desenvolver pessoas.

Trabalhos comuns	Trabalhos Híbridos	Super Trabalhos
 <p>https://www.pngitem.com/pimgs/m/23-236342_accounting-accountant-calculator-free-frame-clipart-accountant-clipart.png</p>	 <p>https://www.roberthalf.com/sites/default/files/styles/full_width_content_image_1x_small_480/public/Media_Root/Images/blog-rh/hybrid-jobs-rh-04-01-2016.jpg?itok=71ZhoDzi</p>	 <p>https://www.aryramos.pro.br/wp-content/uploads/2018/05/Quarta2.png</p>
<p>Funções que desempenham uma tarefa específica com um conjunto de habilidades específicas. Em geral são atividades repetitivas e processuais.</p>	<p>Combinam habilidades técnicas (<i>hard skills</i>) e habilidades humanas (<i>soft skills</i>).</p>	<p>Integram conhecimentos específicos de trabalhos comuns, um amplo domínio de tecnologia e habilidades humanas altamente desenvolvidas.</p>

Partindo dessa visão, negócios focados no controle, na centralização do poder e estruturados em diversas camadas hierárquicas, que anulam a criatividade humana, devem cair em obsolescência. Estes ambientes de trabalho não conseguirão responder aos desafios complexos que estão por vir e tendem a fracassar.

O mesmo serve para líderes. Em um mundo em que somos bombardeados diariamente com alto volume de informações, é preciso orientar as pessoas a partir do propósito do negócio e desenvolver a colaboração para potencializar ao máximo a inteligência coletiva das equipes, preparando-as para serem mais autogeridas e a tomarem decisões rápidas.

Para explicar metaforicamente estes conceitos, tomemos uma célula viva como a representação de uma empresa e a sua membrana, como as pessoas que trabalham nesta empresa, seu capital humano.

Em uma célula, a membrana é a interface de relacionamento entre o que acontece dentro e o que acontece fora. Ela possui a propriedade de ter uma permeabilidade seletiva, ou seja, é capaz de filtrar somente aqueles nutrientes que vão beneficiar a célula.

Portanto, diante das incertezas em relação ao futuro do trabalho na Quarta Revolução Industrial, há um elemento que permanece inalterável: este novo futuro será moldado por humanos a partir da obser-

vação das suas novas necessidades que estão para surgir, algo que ainda não pode ser feito por robôs.

Para concluir, deixo uma frase de John Naisbitt, autor do livro Megatendências, que resume este tema: "as inovações mais incríveis do século 21 não virão da tecnologia, mas da expansão do conceito de ser humano".

REFERÊNCIAS

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/human-capital/Deloitte-future-of-work-2019.pdf>

<https://news.gallup.com/reports/226475/gallup-northeastern-artificial-intelligence-report.aspx>

http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/informeGestao_44RCT_seg.pdf

<https://hbr.org/2013/12/how-diversity-can-drive-innovation>

<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-in-america-people-and-places-today-and-tomorrow>

Revista HSM Management, Edição 134 - O Futuro do Trabalho dá trabalho.

SCHWAB, Klaus - Aplicando a quarta revolução industrial. EDIPRO, 2018.



https://www.michaelpage.pl/sites/michaelpage.pl/files/styles/large/public/5646-MP_PL_BLOG-IMG_503162782_0.png?itok=AtR2kVXY

Lic. Leonardo R. F. Marques
Psicólogo, coach e especialista em Cultura Organizacional



A photograph of two men in dark suits and ties standing in front of a backdrop. The man on the left is holding a red microphone towards the man on the right. The backdrop features repeating logos for the 'AMERICAN QUALITY INSTITUTE' and the 'LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE'.

REPORTAGENS

CR Consultoria está totalmente a favor do desenvolvimento sustentável aplicando a filosofia dos três R: reduzir, reciclar e reutilizar

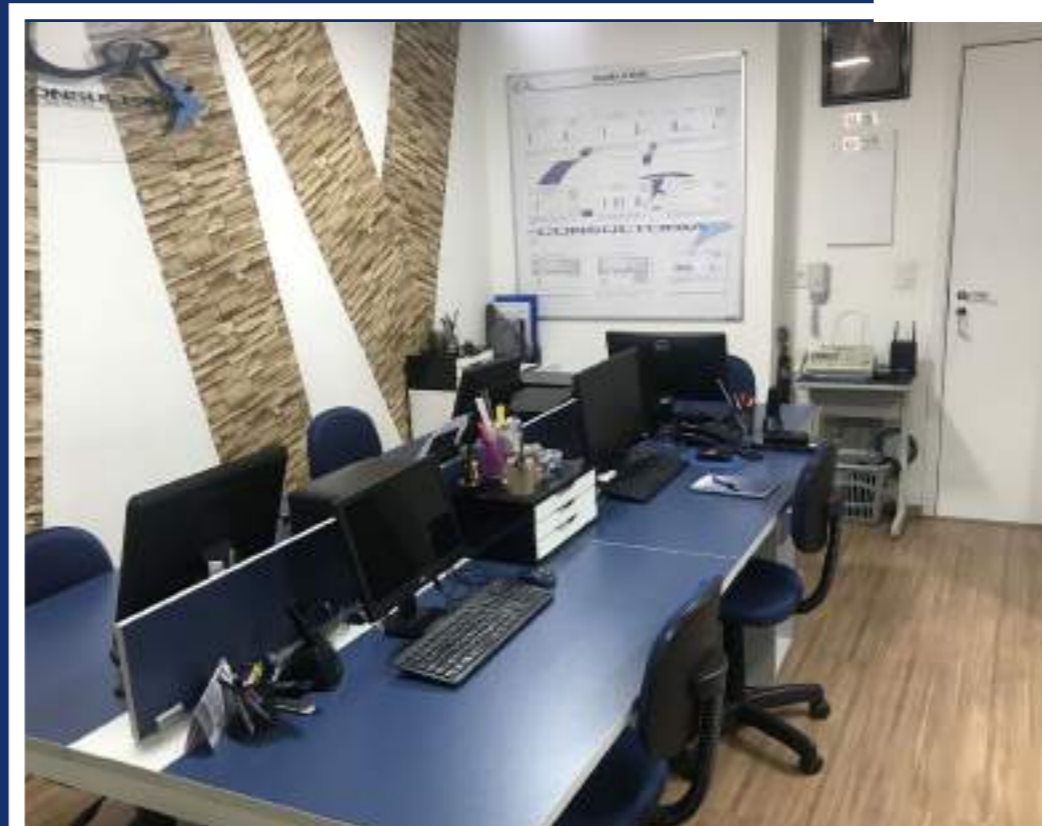
A função da CR Consultoria é assessorar os clientes na organização e gestão de suas empresas através de ferramentas gerenciais, treinamentos e conscientização da necessidade de mudança e adequação as novas filosofias de trabalho no mundo empresarial e corporativo.

Com mais de 37 anos no mercado, a engenheira Cecília Rijo, de nacionalidade portuguesa, é formada em Engenharia Química pela Universidade de Coimbra em Portugal, com especialização em Sistemas de Gerenciamento da Qualidade com foco em Recursos Humanos, MBA em Gestão de Pessoas, Cursos e Treinamentos em Gestão Empresarial e Ferramentas de Produtividade e Qualidade.

No início de sua carreira profissional, percebeu a necessidade de qualificação dos profissionais como base para qualquer processo organizacional. Desta forma, decidiu fundar sua própria empresa para prestar consultoria e assessoria às empresas e profissionais individuais, trabalhando na melhoria e no desenvolvimento. Com a filosofia "A mudança é a única certeza", a CR Consultoria iniciou suas atividades no dia 23 de setembro de 2004, atuando na área de gestão e organização empresarial, e seu principal diferencial consiste em assessorar os clientes com princípios de mudança tanto técnica como comportamental.

Atualmente, a CR Consultoria se localiza na cidade de São Caetano do Sul, em São Paulo, com escritório para suporte interno e estrutura ampla para treinamentos, cursos abertos e eventos. Hoje a área de atuação da empresa é vasta e sem perder o foco: "Gestão Empresarial com foco em Recursos Humanos". Atuando no mercado com uma equipe de profissionais internos, que manifestam comprometimento com o crescimento da empresa, dando o suporte às atividades e aos seus clientes, com a Diretora executando e supervisionando os serviços de Consultoria e Assessoria, além de contar com vários Consultores que executam serviços nos clientes de acordo com a necessidade, vem conquistando a confiança e fidelidade com clientes internacionais e nacionais de grande a pequeno porte em diversas áreas de atuação.

A CR Consultoria foi idealizada para ser uma empresa inovadora no mercado na área de Gestão Empresarial e viram a necessidade de oferecer soluções que permitam a cada empresa utilizar tudo o que for necessário para a sua organização. Entenderam e comprovaram que o atendimento dedicado é fundamental para que



o cliente se concentre em seus desafios de negócio, na saúde e crescimento da sua empresa. Enquanto isso, nossa empresa monitora e garante o desempenho dos sistemas no mais alto nível.

A empresa teve seu sistema de gestão certificado pela norma NBR ISO9001:2008 em 27 de novembro de 2014, o qual foi renovado em novembro de 2016. A nova revisão da norma, ISO 9001:2015, passou a ser obrigatória a partir de setembro de 2018 e por questões estratégicas a CR adequou seu sistema de gestão, mas não requereu a sua certificação.

Apesar de não possuir a certificação de Responsabilidade Social, a empresa não pactua com o trabalho infantil, processos agressivos, trabalhos com excessos físicos etc., e respeitamos os direitos dos colaboradores através de práticas de bom ambiente de trabalho e remuneração de acordo com os padrões de mercado.

O primeiro programa de Responsabilidade Social envolveu uma palestra ministrada em 2004 na Petrobras, em Macaé, com mais de 600 fornecedores. Em todos os clientes da CR Consultoria os princípios da Responsabilidade Social são implementados junto com os sistemas de gestão.

Os princípios dos programas de Responsabilidade Social são implementados junto com os processos de gestão, especificamente com procedimentos claros e objetivos do RH. Não existe expectativa para certificação de qualquer cliente.

A CR Consultoria é totalmente favorável ao desenvolvimento sustentável, e em todas as prestações de serviços existe a preocupação do desenvolvimento sustentável em seus clientes, através de princípios sociais, ecológicos e econômicos. A empresa aplica a filosofia dos três R: reduzir, reciclar e reutilizar, suprimindo as necessidades da atual geração sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das gerações futuras. Esse processo de desenvolvimento permite que não se esgote os recursos para o futuro.

A CR Consultoria mantém os processos de gestão otimizados e focados em treinamentos nos clientes externos e superando constantemente as expectativas dos clientes. No caso dos clientes internos, a empresa mantém um bom clima organizacional, respeito ao indivíduo e processos de treinamentos constantes permitindo a qualificação e melhoria das competências técnicas e comportamentais gerando satisfação. Para os fornecedores a empresa mantém processos de parceria respeitando as condições técnicas e comerciais apresentada por eles.

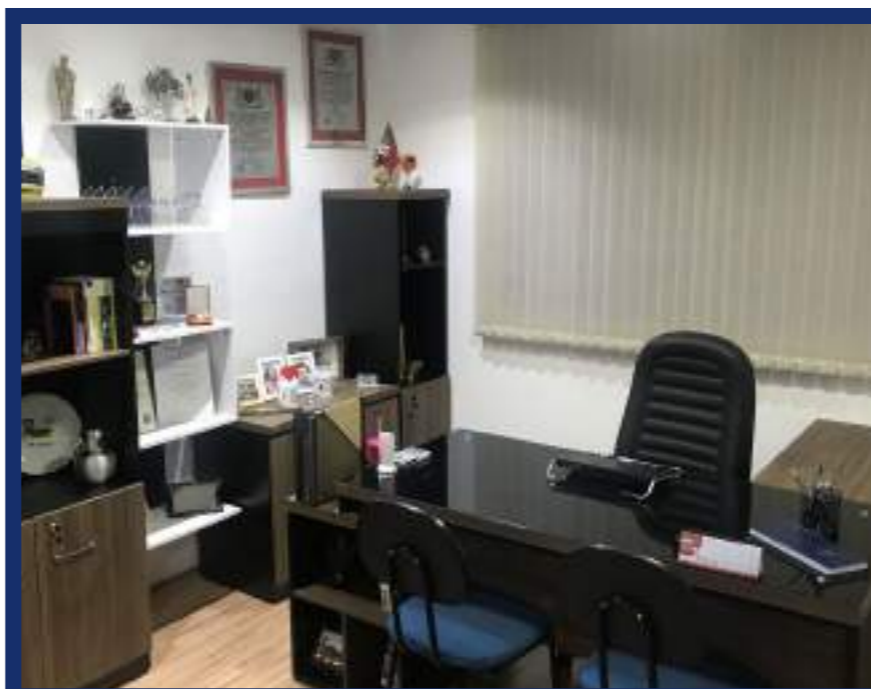
Sem gestão, não há análises gerenciais, resultados, metas, planos de ação, estratégias e objetivos. Sem gestão não se cumpre Visão, Missão e Valores. Sem gestão não se executam trabalhos diferenciados nos clientes. Sem gestão a empresa não sobrevive.



A empresa desenvolve soluções que resultam em motivação, alinhamento e engajamento das pessoas para o alcance dos melhores resultados, sempre apoiados por planejamentos. Quem já jogou xadrez deve ter percebido que não é possível mover a rainha no primeiro movimento do jogo, é preciso realizar pelo menos um movimento, e na maioria das vezes o rei e a rainha são movidos apenas depois de várias rodadas, quando o jogador já colocou a sua estratégia em prática.

Nos projetos existem peças como o rei e a rainha, e fases que só devem ser realizadas após outras serem concluídas. No entanto, como nos projetos não há uma fileira de peões bloqueando todas as outras peças e obrigando que o jogador faça um movimento anterior, alguns gerentes teimam em pular etapas ou simplesmente começar pelo desenvolvimento de código diretamente.

Quem já jogou xadrez sabe do risco de no terceiro ou quarto movimento colocar a rainha no meio do tabuleiro e deixar ela lá, e quem já fez isso uma vez por inocência nunca mais repete o movimento porque a rainha será derrubada inevitavelmente. Então, por que nos projetos alguns ainda insistem em sair desenvolvendo sem realizar etapas básicas antes da execução? É preciso planejar, é preciso realizar trabalhos de análise de negócio e é preciso, no mínimo, documentar re-



gras de negócio. Quando se executa diretamente, sem realizar as etapas anteriores corretamente, o risco é altíssimo de retrabalho, atraso e aumento de custo.

A ética é um dos seis valores da CR Consultoria. Sem valores morais, integridade, postura irrepreensível, honestidade, idoneidade, cumprimento do contratado dentro de normas estabelecidas e dignidade não existe Responsabilidade Social. Por isso, a ética e a Responsabilidade Social fazem parte dos valores da empresa.

A CR Consultoria garante que cumpre totalmente todas as imposições dos órgãos regulamentares, dentro de todos os padrões exigidos pelo seu seguimento, sempre coerente com a identidade da organização. A CR Consultoria, através de seu sistema de gestão, cumpre e faz cumprir normas, controle internos e externos, políticas e diretrizes estabelecidas, seja de forma voluntária, ou impostas às atividades da organização.

GRUPO KC

Certificação em Igualdade trabalhista e não discriminação: sua meta para 2020

O Grupo KC é uma empresa corretora de seguros com mais de 37 anos de experiência dentro do setor. Sua história começa em 1981, quando o Sr. Daniel Guzmán Vázquez fundou o Grupo KC Agente de Seguros como uma sociedade anônima de capital variável, com o objetivo de poder ajudar na proteção do seguro de vida de todos os mexicanos. Desde esse momento em diante, é possível ver com enorme orgulho como esse sonho se tornou realidade e foi compartilhado por todos, colaboradores e sócios comerciais da empresa.

A empresa comercializa seguros de vida, planos de poupança, seguros de gastos médicos, seguros de automóveis, seguros de moradia e seguros de responsabilidade civil. As diferentes coberturas podem ser oferecidas de maneira individual ou grupal, sendo estes últimos contratados por empresas que procuram proteger seus colaboradores.



É uma companhia integrada por uma equipe de 190 colaboradores, e mais de 800 agentes, distribuídos estrategicamente em distintos escritórios corporativos, integrando 22 promotorias e 40 escritórios via satélite com presença no Estado do México, Guerrero, Oaxaca, Nuevo León e Cidade do México.

Contam com programas de Responsabilidade Social e se deram à tarefa de implementar também melhores práticas nesse sentido. A seguir, mencionamos algumas delas.

A empresa conta com um programa de voluntariado, no qual se integram os colaboradores para apoiar diversas causas sociais, entre as que se encontram campanha qualidade de vida e bons momentos, carreira atlética olhando para fora, dia de reis em Casa Marsh, evento em CANICA da Oaxaca, entre outros.

Todos os anos, a empresa aplica um autodiagnóstico em temas de Responsabilidade Social, para identificar as áreas de oportunidade que temos no econômico, social e ambiental. A ferramenta é proporcionada por ALIARSE (Aliança pela Responsabilidade Social Empresarial pelo México, segundo suas siglas em espanhol), com o apoio do CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía).

Há dois anos, aderiram ao Pacto Mundial para o cumprimento de seus 10 princípios, e estão procurando implementar ações alinhadas aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também proposto pelas Nações Unidas.

Neste ano, será emitido o segundo relatório de sustentabilidade tomando em consideração alguns indicadores sugeridos nas guias do The Global Reporting Initiative (GRI).

Sua meta para o ano de 2020 é obter a certificação em igualdade trabalhista e não discriminação de acordo com a Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015. Neste momento, contribuem para o cumprimento de cada um dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pelas Nações Unidas, visando responder a este chamado mundial. Por isso, este ano, a empresa está trabalhando em diversas ações e práticas de Responsabilidade Social que contribuam a eles.

Há mais de dois anos, a empresa solicitou o apoio de um consultor especialista em temas de Responsabilidade Social (participou da delegação que representou o México no desenvolvimento da Norma ISO 26000 em temas de Responsabilidade Social), com quem trabalham permanente.



De maneira complementar às iniciativas que já implementaram, procuram constantemente instaurar outras ferramentas que procurem torná-los mais competitivos e muito mais responsáveis com todos os grupos de interesse. Um exemplo disso é a participação no processo para obter uma avaliação por parte do grupo de consultores das Melhores Empresas Mexicanas, uma iniciativa impulsionada pelo Banamex, Deloitte e pelo Tecnológico de Monterrey.

A companhia sabe que pode obter impactos significativos em cada um deles e somando ao que já se está fazendo em todos os setores da sociedade para o cumprimento de cada um destes 17 objetivos.

De forma particular, consideram que os maiores impactos os têm nos seguintes objetivos: fim da pobreza, fome zero, saúde e bem-estar, igualdade de gênero, energia acessível e não poluente, trabalho decente e crescimento econômico.

Para conseguir a satisfação de seus clientes internos e externos, a empresa impulsiona ações de diálogo com o objetivo de conhecer suas necessidades e poder gerar uma proposta de valor importante para eles.

Dentro dos grupos de interesse internos, a empresa tem seus colaboradores (com suas famílias), agentes e acionistas; e dentro dos externos, os assegurados, fornecedores, concorrentes, governo, organizações da sociedade civil etc.

Não menos importante é sua visão de negócio: "Crescer com rentabilidade e sustentabilidade, mantendo altos padrões de profissionalismo, serviço e produtividade para ser a corretora de seguros onde os melhores Agentes queiram pertencer", o que só é possível graças a um claro planejamento estratégico e a uma apropriada execução, dentro dos quais sejam premiados os processos reflexivos de avaliação dos resultados e o cumprimento dos indicadores que estabeleceram como guias.

Uma estratégia muito clara é a implementação de melhores práticas, como ter um processo de planejamento estratégico, o qual virtualmente já foi terminado (para o ano de 2020).

Uma estratégia particular é o conhecimento dos assegurados, agentes e colaboradores para poder ter o crescimento em vendas projetado, já que graças a isso podem levar proteção a um maior número de assegurados, renda para os agentes e sócios de negócio e ganhos para a empresa, que se transformam em valor para nossos colaboradores, suas famílias, seus fornecedores, acionistas e as contribuições em impostos e em ações de Responsabilidade Social. O maior desafio é a compreensão da "tarefa que deve ser feita" (Job to be done) como menciona o professor de Harvard Clayton Christensen e pela qual o cliente está disposto e confiante em adquirir os produtos e serviços.



A ética é um dos pilares da companhia, que conta com um código de ética e conduta através do qual estabelece as diretrizes que garantam um comportamento ético e responsável no desenvolvimento do trabalho de cada um de seus membros.

O Grupo KC Agente de Seguros está comprometido com a cobertura dos riscos econômicos associados aos assegurados, procurando levar este benefício cada dia a mais pessoas com maior eficiência e oportunidade.

Dentro de suas operações e estratégias, a empresa assume formalmente o conceito de Responsabilidade Social como "Um compromisso da organização para todos e cada um dos grupos de interesse, através de programas e princípios apoiados na ética, no respeito e no trabalho em equipe para obter benefícios compartilhados".

Além do mais, há um comprometimento voluntário e ativo em assumir a Responsabilidade Social como parte de suas atividades tão dentro e fora da organização, procurando a sustentabilidade, a melhoria Social, Econômica e Ambiental. Seu decálogo de Responsabilidade Social foi publicado, alinhado à proposta do grupo ALIARSE a este respeito. Sendo assim, a empresa conta com um Código de Ética e Conduta, através do qual estabelece as diretrizes que garantam um comportamento ético e responsável no desen-



volvimento de seu trabalho.

O Código de Ética e Conduta é um manifesto dos valores e princípios da empresa, que guiam a conduta da companhia, de quem a integra e de quem a dirige.

Este documento tem como objetivo semear na atuação de cada empregado um sentido de responsabilidade, ética e profissionalismo.

Dentro da estrutura orgânica, contam com quatro comitês que dirigem e dão rumo a ao negócio:

- Comitê de sócios: máximo órgão de governo.
- Comitê diretor: responsável por definir as estratégias e o plano de crescimento da organização.
- Comitê de Proteção de Dados: dá seguimento à segurança e proteção de dados de todos os clientes da organização.
- Comitê de Responsabilidade Social

Também contam com uma estrutura de governo orgânica apoiada em obter a satisfação da força de vendas e clientes, conformada pela grande equipe administrativa, o comitê de sócios e os comitês internos. Além disso do código de conduta, contam com um modelo de proteção de dados pessoal, um responsável e um comitê que garante seu cumprimento.

A organização tem como responsabilidade enfrentar à corrupção e eliminá-la em todas as suas formas, contribuindo assim para com a manutenção de relacionamentos benéficos com todos os grupos de interesse (empregados, colaboradores, agentes de seguros e terceiros). Por isso, cumpriram os mais altos padrões éticos nas ações de negócio, evitando com eles conflitos de interesses. Além do mais, desenvolveram uma política anticorrupção, a qual lhe dão cumprimento todos os colaboradores da empresa.

Essa política de anticorrupção abrange categorias

tais como:

- Proibição de Atos de corrupção
- Programa de anticorrupção
- Infrações e sanções
- Sistema de denúncia

O Compliance tem muito valor para a empresa e está sendo um tema de análise permanente para a adoção de práticas que nos fortaleçam neste aspecto.

Contamos con más de 200 mil clientes satisfechos.
Contamos con más de 50 oficinas de atención y servicio.
Campeones en MetLife por más de 35 años consecutivos.
Descuento vía nómina y por tarjeta de débito o crédito para que puedas adquirir grandes coberturas a bajo costo.

Somos reconocidos por Latin American Quality Institute como la mejor empresa mexicana del año 2018.

Apoyamos el Pacto Mundial de la ONU y a sus 17 objetivos de desarrollo sostenible.

Contamos con certificaciones de organismos que nos avalan en la protección de tus datos personales.

Crecemos en la innovación y la asistencia por lo que todo nuestro software es 100% original y Microsoft nos certifica.

¿Quién es Grupo KC?

Tenemos más de 40 años de experiencia en el sector asegurador mexicano, cuidando el patrimonio y los sueños de nuestros clientes al hacer llegar los beneficios del seguro donde más se necesita debido a que contamos con planes de aseguramiento personalizados de acuerdo a las necesidades familiares de protección, ahorro y presupuesto de cada uno de nuestros clientes.

Nos especializamos en desarrollar planes de protección para cualquier etapa de la vida y para cualquier tamaño de familia.

¿Cómo cumplimos nuestra promesa?

Contamos con atención personalizada a nivel nacional con una fuerza de ventas profesional, especializada y certificada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y avalada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, lo que te da seguridad de que estás siendo atendido por un asesor legalmente autorizado con la capacidad técnica y con la experiencia profesional que se requiere en seguros.

Mantener tu póliza con nosotros te permite garantizar que la protección de tu familia está en la mejor compañía Aseguradora de nuestro país. Estaremos comprometidos contigo para proteger a tus seres queridos y brindarte la atención profesional y amable que nosotros sabemos dar.

Nuestros agentes pertenecen a la Organización Internacional a la cual pertenecen los mejores agentes del mundo.
Estamos dentro de las 250 agencias de seguros más importantes del mundo.
Contamos con diversos reconocimientos en calidad en seguros de vida.
Somos una empresa certificada como EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE.
Reconocidos como Leyenda del Sector Asegurador.
Participamos en la toma de decisiones al ser miembros del Consejo Consultivo de MetLife.

¿Qué ganas?

Por todo lo anterior tú cuentas hoy con la mejor asesoría en seguros a nivel mundial sin costo alguno. Tendrás la facilidad de que te visites en la oficina de trabajo, sin tener que perder tiempo de traslado para recibir algún trámite respecto a tu póliza, pero si lo prefieres puedes acudir a cualquiera de nuestras 50 oficinas de atención de servicio ubicadas cerca de ti.

PROTEGE A TU FAMILIA CON EL MEJOR AGENTE DE SEGUROS. EL AGENTE KC

MetLife



Por lo tanto lo que debe tener un agente de seguros es:

1. Contar con cédula vigente por parte de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
2. Acreditar años de experiencia en asesoría en seguros.
3. Demostrar haber obtenido reconocimientos por parte del Sector Asegurador, nacionales e internacionales.
4. Ser reconocido por la sociedad por ser una empresa que se preocupa por el bienestar de su sociedad, medio ambiente y sus clientes, que sea una empresa Socialmente Responsable.
5. Contar con una amplia red de atención y servicio.
6. Que te garantice que tus datos personales están protegidos.
7. Que se preocupe por ti y tu familia.

Líderes ayer, hoy y siempre.



BUILDING SERVICES

Um grande exemplo de inclusão social para ex-presidiários

Sua principal atividade é a prestação de serviços de instalação e manutenção de sistemas de ar condicionado, instalações elétricas e hidráulicas. A companhia se estabeleceu inicialmente com a manutenção e a instalação de sistemas de ar condicionado, mas devido à solicitação dos clientes, aumentou seu campo de operação para as áreas, elétrica, hidráulica, automatização e outras.

Atualmente, tem programas de Responsabilidade Social corporativa, gerando ações internas com os empregados, fazendo-os conscientes da necessidade de preocupar-se com outros, o meio ambiente seu próprio colega de trabalho, doações a instituições necessitadas, Igrejas, entre outros.

Está em uma fase de crescimento, já que estão implementando isso como um diferencial para a empresa, procurando assim novos clientes, sócios e investidores.

Entre os principais desafios está a inclusão social de pessoas como ex-presidiários e ex-drogados, que acontecem um processo de ressocialização, dando-lhes uma oportunidade de trabalho e os levando de volta à escola para ganhar a vida honestamente para sua família, além de torná-los conscientes da necessidade de cuidar nosso planeta. O resultado foi positivo, porque hoje já têm em sua equipe supervisores, líderes, técnicos, mecânicos e assistentes.

O projeto mais importante de RSE implementado pela empresa foi a ressocialização e capacitação técnica de 01 ex-presidiário que hoje atua como supervisor de manutenção e instalação, sendo um de seus melhores empregados. Também implementou trabalho voluntário em sua comunidade, ajudando a mais famílias.

Na opinião da empresa, é fundamental garantir um futuro melhor para o nosso planeta, para que não haja mais pobreza, não mais desmatamento ou contaminação ambiental, para, dessa maneira, alcançar paz e prosperidade para todos. A qualidade do serviço de seus clientes internos se transforma em satisfação para os empregados e clientes externos. Temos que ter a mesma qualidade de serviço interno e externo, mantendo os clientes satisfeitos para que continuem sendo leais à empresa. No caso dos fornecedores, a empresa os faz compreender que os clientes também são seus clientes, por isso, devem ter uma associação satisfatória para que o produto ou serviço seja entregue de modo que o cliente final esteja satisfeito e, como consequência, volte a comprar.



Para que uma marca ou empresa alcance o sucesso, é fundamental reconhecer que uma boa reputação comercial, em vez de ser apenas um aspecto, em realidade representa um poderoso diferenciador competitivo na escolha do consumidor.

As estratégias responsáveis que estão sendo desenvolvidas atualmente têm a ver com o cumprimento de um padrão de alta qualidade mediante a implementação de "faça o que gostaria que fizessem com você" ou "faça como se fosse para você".

Além disso, a empresa é responsável por parte do movimento econômico do país, através da criação de emprego e a colaboração com o desenvolvimento social. Portanto, torna-se fundamental seguir regras e procedimentos, controlando assim os métodos produtivos e desenvolvendo suas ações de maneira ética, responsável e sustentável.





Investimento em energia solar para preservar o meio ambiente, melhorar e proteger os recursos disponíveis

A Tecsol produz tecnologias e oferta soluções para o seguimento agroindustrial, com produtos que possuem máxima qualidade em nível internacional. Sérgio Augusto Amaral, sócio fundador da empresa, sempre esteve envolvido com a área agrícola e atuava em uma empresa do ramo como soldador. Aos poucos, migrou para o setor de desenvolvimento de projetos, aperfeiçoando a tecnologia que chegava, adquirindo experiência com a rotina de trabalho e com constantes cursos de aperfeiçoamento. Outra condição que se fortaleceu foi a relação com os clientes e fornecedores. Assim, a criatividade e arrojo foram fatores decisivos para que, em 1995, fosse inaugurada a Tecsol Agroindustrial, fruto de um sonho do empreendedor.



Em 2020 a empresa completará 25 anos de atuação, e esse marco faz com que a missão seja renovada, que é servir de suporte técnico para produtores, cerealistas e cooperativas, sempre ofertando tecnologias e soluções em transporte, secagem e armazenagem de grãos. Na Tecsol, cada equipamento que é produzido pela equipe de profissionais extremamente capacitados passa por constantes aperfeiçoamentos e testes, para que a máxima excelência chegue até cada cliente, tanto a nível local, regional, nacional e internacionalmente.

O atendimento fica completo com a mão de obra especializada que a empresa dispõe para a montagem e supervisão técnica de cada equipamento entregue e instalado na propriedade do produtor.

Mais do que uma empresa do ramo agrícola, a Tecsol Agroindustrial está sempre buscando mais: tecnologias, aperfeiçoamento, qualidade, excelência, cuidado, segurança, confiança, inovação e soluções, para que possa se tornar não só uma referência no ramo agroindustrial, mas também a principal aliada na hora de o produtor armazenar sua safra.



A Tecsol Agroindustrial trabalha com o foco no mercado agro, trazendo soluções para o armazenamento e transporte de grãos. Atualmente, a empresa gera 90 empregos diretos e cerca de 60 indiretos.

Os programas de Responsabilidade Social estão programados para serem implementados em 2020, justamente pela necessidade de, cada vez mais, buscar não somente soluções tecnológicas, mas também em prol do meio ambiente.

O principal projeto para 2020 são os investimentos em energia solar, por se tratar de uma fonte energética limpa, sustentável e que irá contribuir com a preservação da natureza. O sol já acompanha a empresa em sua logomarca, então, no período em que a Tecsol completará 25 anos de atuação, esse símbolo ganhará ainda mais importância, marcando também um maior comprometimento com práticas sustentáveis.

Preservar o meio ambiente, potencializar e proteger os recursos disponíveis é o que os motiva. Dessa maneira, o Desenvolvimento Sustentável é uma forma de darmos nossa contrapartida na preservação, criando e incentivando outras pessoas e empresas a seguirem pelo mesmo caminho, o de preservar.

A satisfação do nosso público interno e externo é fundamental. Dessa forma, estamos sempre em busca de melhorar nossos processos, trazendo inovações para o nosso segmento, aliada à tecnologia e técnicas cada vez mais modernas, a fim de entregar os melhores produtos a um preço competitivo, garantindo ao nosso cliente a segurança de depositar suas produções em nossas unidades de armazenagem.

A boa gestão para sua reputação corporativa é extremamente importante. A seriedade, honestidade e transparência da Tecsol estão presentes em tudo o que é feito, são valores transmitidos interna e externamente, que nos possibilitam crescer de forma linear, com ética e responsabilidade.

O mercado do agronegócio é extremamente dinâmico e competitivo, e a busca da Tecsol é melhorar constantemente os processos de engenharia, ter matéria-prima de qualidade e produção com excelência para reduzir o prazo de entrega, beneficiando assim os stakeholder, que buscam nos produtos Tecsol a capacidade de armazenar altos volumes com segurança, qualidade e confiabilidade.

A Tecsol Agroindustrial acredita que a responsabilidade para com as pessoas é fundamental para a manutenção e crescimento do negócio, pois somente com esse valor fortalecido, aliado ao comprometimento para com clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores será possível dar a devida importância para o bem maior de toda e qualquer organização: as pessoas.

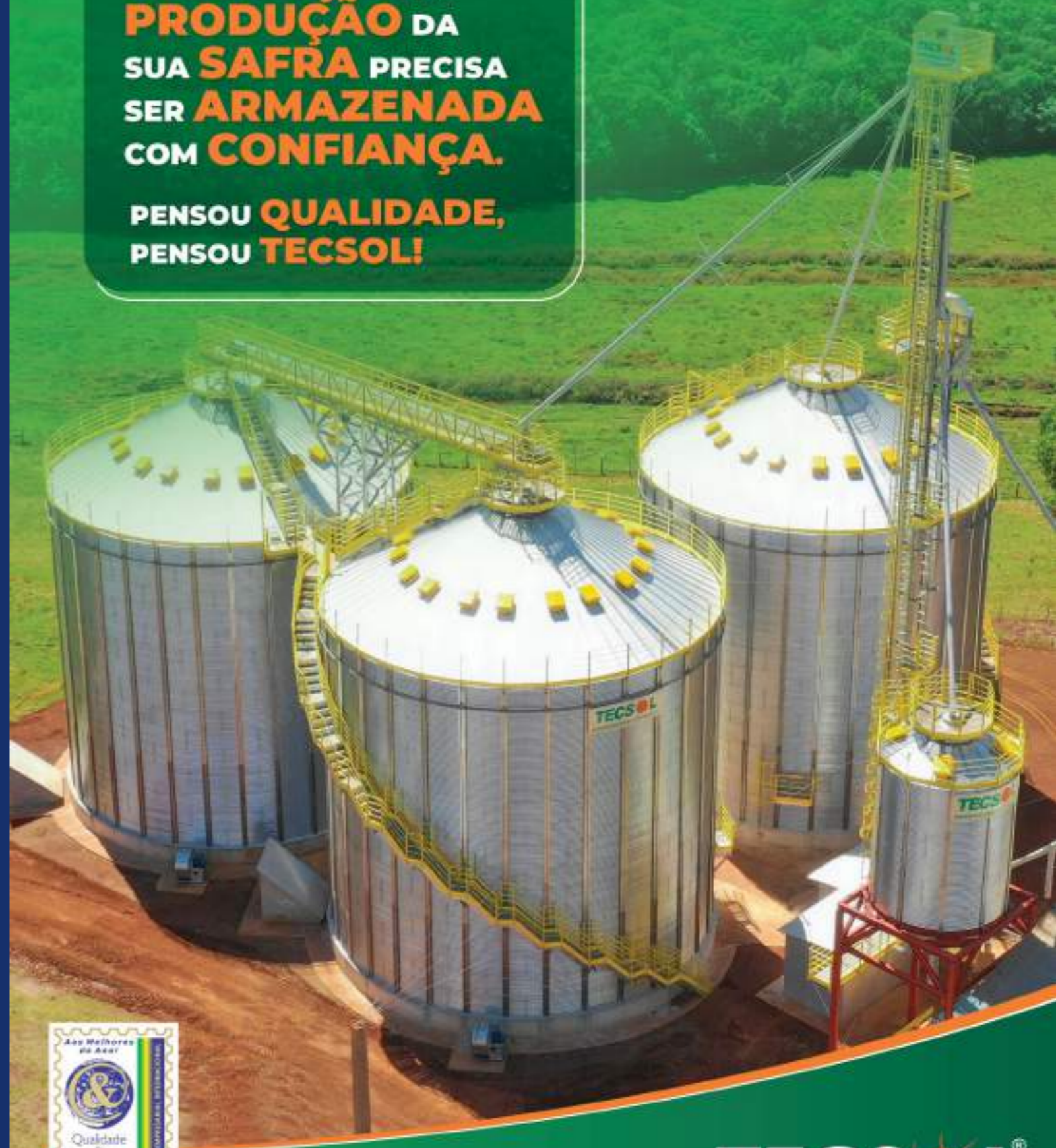
Algo que sempre acompanhou cada passo da Tecsol Agroindustrial enquanto empresa, desde sua criação até os dias atuais, é a ética. Ela norteia cada ação realizada dentro e fora da empresa, justamente para impactar positivamente todos que, direta ou indiretamente, estiverem em contato com a Tecsol.

Dentro das medidas de Compliance adotadas, encontra-se a adequação de tudo que é produzido nas normas de conduta da empresa, principalmente sobre a segurança dos silos. Além do mais, é preciso enfatizar a transparência nas ações, o cuidado com a saúde dos colaboradores, o respeito com a concorrência e a priorização do respeito à Missão, Visão e Valores que norteiam as ações da Tecsol enquanto organização, e que devem ser seguidos também por cada colaborador.



**DEPOIS DE MUITO
TRABALHO E
DEDICAÇÃO, A
PRODUÇÃO DA
SUA SAFRA PRECISA
SER ARMazenADA
COM CONFIANÇA.**

**PENSOU QUALIDADE,
PENSOU TECSOL!**



TECSOL

BYOFÓRMULA

“Algo que pode ser simples para ti, tem um valor especial para alguém”.

A Byofórmula foi fundada em 1981, na cidade de São José dos Campos, e mais adiante, foram abertas as filiais em Mogi das Cruzes, Jacareí, Guaratinguetá e Taubaté, sempre com um atendimento diferenciado aos clientes com produtos de qualidade e com inovação. Por ser uma farmácia de manipulação, prepara fórmulas oficinais e magistrais personalizadas, dando possibilidade aos prescritores (médicos, dentistas, nutricionistas, terapeutas, esteticistas) de fazerem uma melhor escolha dos medicamentos, ajuste de doses e principalmente a melhor via de administração conforme a necessidade de cada paciente, conferindo-lhe um tratamento personalizado e seguro. No ano 2000, foi construída a matriz no bairro Chácaras Reunidas, em São José do Campos.



Seus clientes podem contar com farmacêuticos presentes em todas as lojas que estão disponíveis em tempo integral para acompanhar e orientar no tratamento e atuar na prevenção da saúde. Na Byofórmula há um acompanhamento diferenciado para todos os clientes que possuem receita de uso contínuo, ou seja, aqueles que precisam tomar um medicamento por um tempo mais prolongado. Esses pacientes podem deixar uma cópia da receita que os colaboradores monitoram o tempo de tratamento e entram em contato com o cliente antes de o medicamento acabar, facilitando a adesão ao tratamento e fazendo com que o cliente complete o tratamento.

Para complementar o atendimento diferenciado, os farmacêuticos entram em contato direto com os prescritores (médicos, dentistas, veterinários e nutricionistas) para informá-los das novidades científicas e inovações feitas exclusivamente por colaboradores da Byofórmula para que eles escolham o melhor tratamento para seus pacientes. Também recebem orientações sobre as legislações que estão em constante mudança. A maioria das especialidades médicas é visitada.

Em 2013, as filiais de Guaratinguetá, Mogi das Cruzes e Taubaté foram vendidas para os próprios farmacêuticos que trabalharam na Byofórmula.

A Byofórmula prepara medicamentos magistrais e oficinais para pessoas que valorizam saúde e o bem-estar, com tratamento personalizado e em ambiente de referência. A equipe é composta por 84 funcionários, 3 estagiários e 5 terceirizados.



Existem empresas que trabalham de forma indireta: Ortofarma, Ambicamp, Isometro, Labanalítica, Almeida e Porto, Jr Ar Condicionado, Milaré, RMC Balanças, Decio Carvalho, Supriclean, FS Consultoria Jurídica, União Zeladoria, Engeseg, Segtron, Anfarmag, Lookti Tecnologia da Informação, além de vários fornecedores de insumos farmacêuticos, como Fagron, Infinity, Attivos Magistrais, Galena, Vepakun, Iberoquímica, etc.

A Byofórmula sempre realiza ações sociais. Neste ano de 2019, recebemos a escola Elmano Ferreira Veloso, de alunos interessados em conhecer o meio farmacêutico, para ajudar na escolha de uma profissão. Eles foram acolhidos e orientados sobre a farmácia magistral e em seguida receberam um delicioso café da manhã.

A empresa também participou do evento solidário da Dra. Greice, dentista de São José dos Campos, que conta com doações de roupas, livros, material escolar, brinquedos, produtos de higiene pessoal e alimentos de empresas parceiras e público em geral. O objetivo é que as crianças aprendam a ajudar quem precisa, de maneira divertida. O lema é “Algo que pode ser simples pra você tem um valor especial para alguém”. Além disso, vários projetos têm sido realizados em asilos, abrigos para bebês e crianças, e escolas da região.



A Byofórmula tem um projeto chamado Byo 5+, que tem como objetivo: "Cuidar dos nossos recursos naturais com ações de sustentabilidade e envolver nossa comunidade nessa evolução."

As ações começaram por 5S e 5R, estimulando o consumo e descarte conscientes, além de uma melhor organização da empresa.

Foram tomadas algumas providências como orientação sobre descarte de forma correto de lixo, para os colaboradores, e providenciadas ações que diminuíram a geração de lixo no ambiente da empresa.

A Byofórmula se preocupa com o desenvolvimento sustentável. Em 2020 será implantado na empresa um sistema de uso de energia limpa (solar), que beneficia o meio ambiente.

Uma busca constante para líderes e colaboradores na Byofórmula tem como objetivo criar um bom ambiente de trabalho, com uma equipe capaz de dar respostas criativas, atender as necessidades dos clientes e sempre

estarem dispostos a fazer a diferença na vida de todos (clientes, colaboradores e fornecedores).

Para que se tenha esse ambiente é preciso saber não apenas o que as pessoas pensam, mas o que elas sentem, quais são seus desejos, suas motivações e descobrir o que elas gostariam de ser.

É de vital importância a presença dos valores virtuosos, condutas e projetos, pois eles geram riquezas, ajustam as escolhas, as ações e decisões tomadas no dia a dia e são capazes de:

- Estimular a participação dos colaboradores nas decisões do dia a dia
- Obter criatividade na solução de problemas
- Conquistar comprometimento diante das decisões
- Desenvolver o potencial das pessoas

A primeira carta de valores foi elaborada em 1999 e depois disso foram elaboradas outras cartas de valores. A mudança da carta de valores sempre é realizada quando os valores precisam de alteração ou quando há muitos colaboradores novos na equipe.

O trabalho pautado na carta de valores é muito importante, pois a equipe sempre vai estar motivada e ser capaz de responder com criatividade as necessidades dos clientes e atingir melhores resultados.

A equipe de gestores participa nas decisões da empresa e estimula a liderança e autonomia também de seus colaboradores formando líderes educadores.

São realizadas reuniões periódicas com equipes de venda, marketing, compras, laboratório, administrativo financeiro e garantia da qualidade. Nessas reuniões, são definidas as diretrizes e metas de resultado. Para

atingi-las, são realizados Metaprojetos, envolvendo colaboradores que irão definir ações com metas e prazos definidos, para atingir o resultado planejado.

O propósito da Byofórmula é "Cultivar uma comunidade de referência" portanto as ações de Responsabilidade Social são importantes para garantir que esse propósito esteja aceso.

A farmácia de manipulação segue prioritariamente uma legislação da Anvisa, a RDC 67 de 2007, que dita regras de boas práticas de manipulação.

Baseando-se nesta legislação, a Byofórmula elaborou seu Manual Geral da Qualidade, bem como os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) que têm todas as orientações necessárias para garantir um processo seguro e rastreável, de acordo com as exigências dos órgãos fiscalizadores.



MULTIMETAL

Comprometidos com a Responsabilidade Social Corporativa por meio da educação social a seus empregados

A Multimetal é uma empresa destinada à fabricação de gabinetes de alta segurança e proteção antivandalismo para empresas de telecomunicações. Suas atividades iniciaram em fevereiro de 2002, como serralheria, fabricando portões, grades e automação em portões residenciais.

No início, o sócio Sr. Uziel era responsável pelas fabricações e instalações com ajuda de um colaborador, assim como pela área administrativa e de marketing. Na época, a divulgação era feita por panfletos e ele entregava de casa em casa e nos semáforos, fazia divulgação com faixas e fixava em poste e arvores espalhadas pelo bairro.

Como não era possível pagar por uma secretária para atender as ligações dos clientes, foi colocado em sua linha telefonica uma discadora eletrônica que automaticamente transferia as ligações dos clientes para o celular de seu socio, o Sr. Gesiel. Ao atender, muitas vezes estava próximo da casa do cliente e em fração de minutos já estava fazendo orçamento; esse foi um diferencial no atendimento. Em 2010, o SR. Uziel desenvolveu um protótipo para proteger os bancos de baterias para operadoras de celulares. Antes de oferecer para o cliente, foram patenteadas as ideias, aprovadas pela área de se-

gurança das operadoras, e em seguida receberam a homologação. Hoje, a Multimetal é especializada em proteção antivandalismo e atende em todo território nacional, a operadores telefônicos, redes bancárias, canais de televisão e linha de varejo, gerando aproximadamente 350 empregos diretos e indiretos.

O projeto de RSE mais importante já empreendido foi uma ação em parceria com a CIPA, na qual foi arrecadada uma tonelada de alimentos e doada para duas casas de custódia.

A Multimetal faz uso inteligente da sua matéria-prima, tendo como prioridade o manuseio das sobras, a empresa garante que esse material não fique acumulado no depósito. Todas as sobras são reutilizadas para fabricação de componentes e insumos dos produtos.



Todos os colaboradores que manuseiam máquinas de solda e máquinas CNC, trabalham protegidos, fazendo o uso de tampão auricular, luvas, óculos, máscaras, avental e botas de segurança. Também recebem instruções e cursos de manuseio correto das ferramentas periodicamente. Para diminuição da sujeira e poluição no interior da fábrica a Multimetal adotou o sistema de avaliação 5s (Senso de utilização, Senso de organização, Senso de limpeza, Senso de saúde e Senso de autodisciplina) para controle. Esta avaliação se dá de forma semanal e todos os setores da empresa são avaliados.

No âmbito da satisfação dos clientes, a empresa contribui estabelecendo com eles uma proximidade saudável, garantindo que tudo correrá bem ao longo do ciclo deles em nossa empresa.





Preservar a reputação corporativa é algo muito importante para a Multimetal. Por este motivo, foi adotado um modelo de gestão adaptável aos problemas encontrados no dia a dia. Sendo assim, os gestores tomam decisões e definem diretrizes no ato dos acontecimentos, ou seja, tudo é tratado caso a caso, para que nenhuma das partes envolvidas acabe sendo prejudicada.

A empresa possui dois sócios que necessitam de resultados satisfatórios e cobram o crescimento da organização. Sendo assim, a empresa conta com planos internos de crescimento no mercado de atuação, metas para os setores e colaboradores, forte investimento na parte comercial e pós-venda para atender de maneira mais assertiva seus clientes.

A Multimetal tem grande preocupação quanto a Responsabilidade Social Corporativa, por este motivo, adotou algumas ações para atender aos requisitos da responsabilidade. A organização possui programas de doações para instituições sociais, uso de produtos menos poluentes reduzindo o impacto para o meio ambiente, educação social para seus colaboradores - como palestras, cursos, treinamentos - entre outros.

A companhia também trabalha com sistema ERP integrado para todos os setores da organização, visando atender as esferas trabalhista, fiscal, contábil, financeira, ambiental, jurídica, previdenciária, ética etc. As diretrizes são atendimento à lei regulamentadora juntamente com a cultura organizacional e as políticas interna. Assim, os principais desafios acabam sendo o alinhamento de diversos setores em uma única linha de raciocínio.

CRIANDO SOLUÇÕES



Independentemente da necessidade do seu negócio, nós temos sempre a solução mais completa e adequada para suas demandas.

- Produtos e Serviços -



Seu melhor aliado para melhorar o estado físico e a saúde

A Tudors Crossfit é uma empresa destinada à prestação de serviços de fitness e bem-estar, para melhorar o estado físico e a saúde de seus clientes.

Ao começar suas atividades em março de 2017 com uma estrutura muito menor que a atual, foi necessário no primeiro ano duplicar o espaço.

Atualmente, a empresa é responsável por gerar aproximadamente 19 empregos diretos e indiretos.

Como projeto de Responsabilidade Social e Ambiental, a companhia utiliza torneiras com temporizador, descargas inteligentes e conta com advertências para conscientizar e reduzir o consumo de água entre os usuários.



Na parte social, a empresa trabalha com campanhas frequentes de arrecadação de alimentos, brinquedos e agasalhos de acordo com a sazonalidade. O que se arrecada é doado para instituições carentes.

A empresa busca a consciência por parte dos alunos para a economia de água e incentiva a menor produção de lixo. Também utilizam apenas papéis reciclados com o selo FSC (Forest Stewardship Council). A Tudors Crossfit sempre faz pesquisas de satisfação com consumidores, visando a melhora da prestação de serviço. O relacionamento é claro e transparente com os alunos, baseado no comprometimento, responsabilidade e confiança no serviço. Com os fornecedores, são sempre honrados os compromissos. Também temos um programa de relacionamento com premiações, estando sempre estamos abertos a opiniões.

A gestão corporativa é muito importante, pois conseguimos seguir sempre as regras e normas criando um padrão de excelência na prestação do serviço. Há um bom relacionamento com todos, inclusive com as organizações governamentais, órgãos reguladores e concorrentes.



A empresa tem como pilar a ética, visando o relacionamento claro e transparente com os alunos, baseado no comprometimento, responsabilidade e confiança, além da qualidade nos materiais e serviços que prestam. Além disso, buscam sempre ter um plano de consumo consciente de economia de recursos naturais, pois no seu maior produto, a venda, visam o bem-estar na vida como um todo, na saúde e no meio ambiente.

A empresa pauta uma série de normas e procedimentos a serem seguidos por seus funcionários para um padrão de qualidade excelente, padronizando e motivando a equipe a seguir tais pilares para um serviço de excelência.



Acompanhamento a seus clientes na realização de seus eventos

MAC2 Produções é uma empresa especializada em eventos sociais e corporativos, que proporciona tecnologia atualizada para som, iluminação, carpas, estrutura de cenários, equipes de desenho de cenários, projeção de tela grande, robô LED de seguimento do LED e efeitos especiais.

Promovem soluções completas na realização de eventos, oferecendo a comodidade de nossa prestação de serviço, do desenho do projeto até a implementação da estrutura planejada. Sua equipe de profissionais está capacitada e pode priorizar a satisfação dos clientes.

Portanto, seus serviços estiveram convertendo desejos e sonhos em eventos reais e bem-sucedidos.

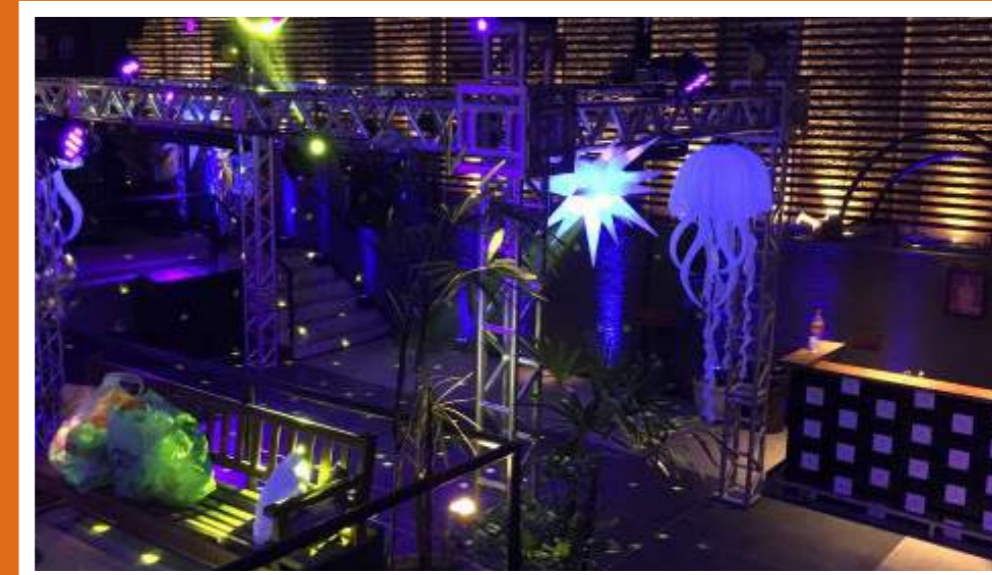


além disto, contribuíram a uma relação apoiada na associação com seus clientes. O enfoque será proporcionar estrutura e equipe técnica, orientado às necessidades personalizadas de cada evento. Com base na compreensão das expectativas de cada projeto, começaram a desenvolver soluções alinhadas com as tendências do mercado dentro do segmento de som, iluminação, ambiente, entre outros.

É uma das empresas que é bem vista pelos clientes, fornecedores e inclusive competidores, já que valoram o bom serviço, já seja em qualquer perfil de cliente que procure uma empresa confiável que respeite suas necessidades dentro de um evento.

Já realizaram grandes projetos, desde eventos de caridade (que nos contribuem com boa energia e nos enchem de vida até grandes eventos de marca, o que demonstra a confiança e segurança de nossa empresa no mercado para sua realização. Lançamento de grade Band, 30 anos do Cacau Show, Cenografia para gravação esportiva automática Globo), Comete Paraolímpico Brasileiro, entre outros.

A empresa contribuiu à satisfação dos clientes e grupos de interesse, conhecendo o perfil de nosso cliente, assim como compreendendo a necessidade de exigi-lo para um determinado



tipo de evento. Ter empatia neste momento é crucial, já que sonham que os projetos desenhados por seus clientes, o que brinda segurança no evento.

Atualmente se encontram muito satisfeitos com seus clientes externos e internos, das boas vindas ao agradecimento, já que muitos de seus clientes os contatam, cheios de necessidades e dúvidas, e juntos elaboram seu projeto, para que possam acordar o que seria factível ou realmente necessário para o evento.

A reputação corporativa para MAC2 Produções é muito importante já que pensam que a administração reflete um bom serviço, um cliente feliz e um empregado especialmente feliz. Também cabe ressaltar que conhecer o perfil do cliente, compreender as estratégias dos competidores observando suas debilidades e fortalezas, dimensionar o mercado e a definição do público objetivo.

Podem fortalecer sua reputação corporativa combinando tudo com a necessidade do mercado, o planejamento e a execução da estratégia de vendas e serviço.

Fazem insistência no código de ética da empresa apoiado em nossa missão, visão e valores, já que acreditam que reflete a cultura da organização junto com as práticas diárias, trabalhando de maneira sustentável e sempre lutando por manter juntos o perfil de Responsabilidade Social ao mercado de eventos.

Em geral, isto contribui inclusive ao desenvolvimento profissional e pessoal de cada empregado dentro da corporação, brindando harmonia dentro de nosso entorno de trabalho e, como resultado de um bom serviço com excelentes resultados dirigidos a ao público objetivo.

BORTOLAMEDI ENGENHARIA

Inovação na engenharia, personalizando o serviço

A Bortolamedi Engenharia é uma empresa especializada em projetos viários de rodovias, interseções e trevos de acesso, cuja filosofia é disponibilizar ao mercado projetos que incluam eficiência, agilidade, inovação, tecnologia e economia. Oferece soluções de engenharia que procuram sobretudo a satisfação do cliente com a harmonia mais perfeita entre a técnica utilizada e o melhor custo-benefício.

Sua missão é satisfazer as exigências dos clientes com excelência, oferecendo soluções em projetos viários, lutando pela qualidade, agilidade e eficiência técnica e econômica, para gerar resultados rentáveis e impactar positivamente a sociedade.



Ao longo de seus mais de 6 anos de atuação, a Bortolamedi Engenharia é reconhecida pela qualidade do serviço prestado, sempre buscando inovações constantes no setor, contando com a competência de seu corpo técnico.

O maior projeto empreendido pela empresa até hoje é a solução técnica para um trecho de Rodovia Estadual com duplicação das pistas de rolamento e ruas laterais, integrando o cenário urbano à rodovia, prezando pela segurança dos usuários.

A empresa contribui para com a satisfação de seus grupos de interesse prestando assessoria ao cliente desde o início da solicitação de viabilidade de acesso às Rodovias Estaduais e Rodovias Federais até a aprovação final dos projetos junto ao órgão, auxiliando na obtenção da documentação necessária para o andamento do processo, sempre prezando pela ética e transparência.

A satisfação dos clientes externos e internos se reflete em saber que estão adquirindo um produto em que foram avaliados diversos cenários, apresentando a melhor opção com o melhor custo benefício.

A Bortolamedi Engenharia, entende que é essencial ter um entrosamento entre ambas as partes, a fim de estreitar a relação, e que sintam satisfação em caminhar juntos, para assim melhorar a reputação corporativa.

As estratégias responsáveis adotadas são principalmente investir na satisfação dos stakeholders, dispendo de uma maior proximidade no relacionamento mútuo, tendo um atendimento personalizado para melhor satisfazer as características e necessidades de cada cliente.



A companhia tem usado suas fortalezas ao seu favor: à medida que fidelizam e mantêm um relacionamento proativo junto aos stakeholders, identificam suas necessidades e interesses, podendo assim capacitar e manter a equipe atualizada para resolver os anseios de todas as partes.

Desde o início de suas atividades, procuram caminhar lado a lado com a ética e todos os seus preceitos, tendo sequência em todas as etapas de trabalho.

Atualmente, no mercado, os clientes buscam empresas que irradiem confiança e trabalho sério. A Bortolamedi tem em seus princípios a transparência, seriedade e boas maneiras, não ferindo assim nenhuma conduta ética interna ou externa com o intuito de consolidar imagem de referência no mercado.



FONNTES GEOTÉCNICA

Soluções sustentáveis de engenharia aplicada à mineração

A Fonntes Geotécnica é uma empresa reconhecida pela qualidade técnica empregada em seus projetos. Nas pesquisas realizadas de maneira periódica pelo nosso departamento comercial, a empresa constata a satisfação plena de seus clientes, motivo pelos quais consideram estar em amplo crescimento.

A empresa desenvolve projetos de engenharia aplicada a mineração, provendo soluções sustentáveis para um dos principais ramos de desenvolvimento do país e responsável 5% do PIB nacional. Consideram que todos os trabalhos possuem sua devida importância, mas destacam as inovações tecnológicas que estão trazendo para o setor de mineração, com constantes discussões acerca de novas metodologias para disposição de rejeito de mineração a seco, ou em alternativas que favoreçam o desenvolvimento sustentável destas instituições.



Contribuem com a satisfação das partes interessadas ao implementar inovações tecnológicas e subsídios em todas as fases do projeto, tendo dentro das estruturas físicas, base para atendimento pleno, os serviços, tais como centro tecnológico de mecânica dos solos, ensaios de campo, com equipamentos modernos, investimentos constantes em tecnologia e qualificação da mão de obra. Com respeito aos clientes externos, a principal razão de sua existência é a meta de superar suas expectativas, ofertando produtos de elevada qualidade, sempre concernentes às normas vigentes e aos debates acerca dos temas abordados nos estudos e análises realizadas na fase de confecção dos projetos. Quanto ao cliente interno, seus colaboradores têm realizados investimentos constantes em qualificação de mão de obra. Trabalham com um modelo de governança horizontalizado, primando pelo desenvolvimento dos projetos de maneira multidisciplinar, onde o conhecimento seja extensivo, independentemente da especialidade de cada colaborador, o que permite seu aprimoramento, e constante crescimento de sua satisfação profissional.

Para a Fonntes, é primordial contar com uma gestão eficiente e proximidade com cada um de seus stakeholders, para assegurar que a comunicação seja eficaz e que todos tenham plena segurança e satisfação em caminhar juntos. Quando todos estão envolvidos no processo, a probabilidade de desenvolver produtos, serviços e processos que realmente solucionem as demandas é maior. As operações ocorrem de forma sistêmica, através do controle de processos, objetivando alcançar a satisfação de todos os stakeholders, mantendo um canal de comunicação aberto e proativo com os mesmos. Comunicação aliada ao trabalho tenaz, comprometido e perfilado aos objetivos dos clientes internos e externos, sempre atentos aos interesses e à percepção das partes interessadas na empresa, de modo que todos possam participar e colaborar com os projetos e metas estabelecidos.



Vivemos em um mundo dinâmico, em constante transformação, portanto, ter um canal de comunicação aberto, permite a fluidez e a gestão participativa. No mundo corporativista atual, não há tempo a perder, o acesso à informação ocorre de forma remota, e, portanto, temos que atentar para as constantes contribuições, efetuando-se sua análise e incorporação das políticas da empresa.

A companhia considera a ética como um de seus principais valores e, portanto, destacamos que nossos compromissos assumem de forma intrínseca esta diretriz. Temos, também, consciência de nossa Responsabilidade Social, atribuída aos produtos e serviços desenvolvidos pela empresa, atuante em todo território nacional e na América Latina, e, portanto, desenvolvemos uma política de favorecimento e desenvolvimento das regiões de atuação da empresa, como a contratação de mão de obra local e qualificação desta, ao mesmo tempo em que promovemos projetos sociais que permitam o desenvolvimento nas regiões de nossa atuação, e apoiamos aqueles cuja expertise exige qualificações específicas, para o qual, neste caso, a contribuição é, na maioria das vezes, financeira.



A empresa acredita que seu compromisso enquanto instituição vai além dos portões e, portanto, ao assumirmos estes princípios como valores da empresa, a aplicabilidade será correta e garantida. Durante sua atuação junto aos stakeholders, serão aferidos os resultados e enviados

todos os esforços para o atingimento das metas, que foram consolidadas no plano de atendimento, incluindo desde os serviços contratados, bem como a real influência da empresa junto ao meio no qual está inserida.



FONNTES
G E O T É C N I C A

- ◆ Empresa brasileira, atuante na América Latina, com foco no desenvolvimento de projetos de engenharia aplicada a mineração.
- Bases em princípios sustentáveis e compromisso com a qualidade.
- ◆ Estrutura verticalizada, desenvolvendo todos os subsídios aos projetos, desde levantamento topográficos, sondagens e ensaios de laboratório.
- Empresa atual, diversificando-se constantemente, com foco na excelência, redução de incertezas e ampliação de qualidade.
- ◆ Desenvolvimento de projetos de barragens, pilhas de estéril (dumps), estudos de cava, modelos hidrogeológicos e estudos ambientais.
- Presente em grandes empreendimentos de mineração no mercado brasileiro.
- ◆ Respeito ao prazo e garantias técnicas são elementos intrínsecos em todos os projetos.



FONNTES
G E O T É C N I C A

VICENTE ROMERO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Construindo decisões que geram soluções

Vicente Romero é empresa brasileira, independente, de atuação diversificada (full service), que opera em plataforma multidisciplinar e com capacidade para gerar benefícios aos clientes, de forma personalizada. É fruto da idealização de Daniel Vicente Romero e Lucas Vicente Romero.

Com experiência jurídica desde 2009, o escritório foi fundado em 2013, adotando modelo de Sociedade de Advogados em 2016, e vem crescendo de maneira estruturada, integrada e sólida.

A empresa presta um serviço de excelência para o setor privado, fornecendo assessoria especializada na Área Cível, Empresarial, Trabalhista, Previdenciária, Tributária e Administrativa, contando com 14 empregos diretos e dezenas de indiretos.

A respeito dos programas de Responsabilidade Social, o escritório possui um código de conduta e manual de procedimentos, com implantação de compliance simples e intuitivo. O principal desafio foi justamente o de deixar nosso material completo e simples ao mesmo tempo, pois para atuar de forma correta e eficiente não pode haver muita burocracia.

Atualmente, agir com sustentabilidade deixou de ser uma opção e tornou-se fator estratégico na política das empresas. Isso significa que os objetivos sociais caminham lado a lado com os objetivos econômicos, de modo que não basta apenas atuar em alguns poucos projetos

sociais. É imprescindível haver uma mudança na cultura da organização.

O primeiro passo diz respeito à mudança cultural nos processos da organização, aliando as ações sociais com o objetivo natural de uma empresa – que é o de gerar lucro. Para tanto, esta precisa minimizar os riscos, trabalhando de forma sustentável e ética.

A empresa contribui para com a satisfação de suas necessidades internas e externas, partindo de a compreensão profunda dos segmentos em que atua, decorrente de cuidadoso planejamento que mantém sua equipe sempre atualizada e faz de seu nome sinônimo de competência e credibilidade, ganhando projeção e destaque pelo reconhecimento dos resultados que apresentam. Muito além da objetividade e precisão exigidas pela sua área de atuação, a empresa oferece conforto, segurança e confiança aos nossos clientes, pois priorizamos desenvolver e valorizar um relacionamento sólido e duradouro. Em sua boa gestão para a reputação corporativa, estão sempre procurando oferecer um trabalho dinâmico e arrojado, buscamos soluções



VICENTE ROMERO — ADVOGADOS —

práticas e rápidas, conduções seguras e sérias, unificando com um perfil jovem e inovador, mas adequando-se às necessidades de cada cliente, com o objetivo de impor modelo de gestão mais moderno.

Dentro de suas estratégias responsáveis para a satisfação das partes interessadas, a empresa busca poder superar a permanente crise social e econômica; construir um ambiente no qual impere a cooperatividade nos negócios; aumentar a vantagem competitiva e fazer frente ao mercado que está cada vez mais exigente; construir decisões que gerem soluções de benefícios mútuos; gerar valor à companhia, com mais retorno dos seus investimentos em forma de benefícios sociais e financeiros; promover melhorias contínuas em sua imagem reputacional; e criar um senso de pertencimento junto aos seus colaboradores e stakeholders, gerando assim um espírito coletivo.

Incorporar o conceito de Responsabilidade Social dá aos colaboradores ainda mais senso de pertencimento à empresa, visto que eles se sentirão parte de algo maior, gerando significado para as atividades que realizam.

Os líderes que buscam um objetivo maior são capazes de alicerçar a cultura ética organizacional, promovendo, assim, um elevado padrão de engajamento dos seus grupos de interesses. Eles valorizam as pessoas e seus talentos e tomam decisões que visam a estabelecer relações confiáveis, garantindo a integridade da companhia. O resultado é o sucesso duradouro e o maior beneficiário é a sociedade.

Além do mais, a empresa entende que a Responsabilidade Social é um tema de alta relevância, que deve estar inserido no planejamento de toda e qualquer empresa moderna que queira ser perene, sustentável e lucrativa.



A força da indústria de cosméticos e sua importância em políticas de sustentabilidade e responsabilidades sociais

A Kaedo Cosméticos, é uma empresa fundada no ano de 2008, sediada em Teresópolis, região serrana do Estado do Rio de Janeiro. Foi desenvolvida com bases sólidas de evolução no mercado brasileiro, com a percepção de que não havia marca de cosméticos nacional que estivesse no mesmo nível de qualidade das marcas internacionais a empresa implementou uma proposta ambiciosa de revolucionar e acabar com este monopólio internacional.

Com uma gama de produto que já ultrapassa centenas de itens, especialmente voltados para profissionais do nicho de beleza. A empresa está presente em mais de 60 mil salões, espalhados pelo território nacional (Brasil) e um know-how internacional, exportando seus produtos para outros continentes.

Ao longo destes mais de 10 anos de mercado, a Kaedo priorizou dois pontos importantes. O primeiro é levar aos seus clientes produtos de alta performance com excelente custo-benefício, linhas que oferecem aos profissionais de beleza resultados incríveis com praticidade e acessibilidade. E o segundo ponto é proporcionar um atendimento prime para cada um de seus clientes, atendendo e esclarecendo as dúvidas vigentes sobre a marca e sobre os produtos.

Atualmente, o setor de beleza está entre os dez principais segmentos do varejo brasileiro, também do mundo. Além disso, a Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (Aibhpec) divulgou em seu Anuário de 2019 que somente no ano passado, foram lançados mais de sete mil produtos. Além disso, foram 125,7 mil empregos gerados pela indústria. Aliado a esse mercado, a grande movimentação no consumo de produtos de higiene pessoal a Kaedo Cosméticos, está investindo pesado, sem poupar esforços para manter-se no foco nacional & internacional.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Um dos objetivos da Kaedo Cosméticos é a preservação de matéria-prima básica para a produção de seus produtos. Empenhando-se sempre na melhoria contínua da qualidade de vida da população e do meio ambiente, a empresa considera essencial apoiar ações sociais que colaboram para o bem-estar e uma íntegra realização pessoal. Por isso, está investindo em projetos sociais, culturais, ambientais, esportivos e eventos ligados à beleza.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Kaedo vem passando por um período de grande evolução na sua linha de produtos, por isso, têm se destacado no mercado cosmético, como uma estrutura organizacional de ponta. Um dos projetos da empresa para 2020 é iniciar a construção da sua fábrica própria. Atualmente, a empresa chegou à marca de mais 200 empregos diretos e indiretos. Frisando que no Brasil, temos mais de 300 distribuidores ativos representando a Kaedo Cosméticos.

PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Para empresas como a Kaedo, a Responsabilidade Social pode ser vista como uma estratégia a mais para manter ou aumentar sua rentabilidade e potencializar o seu desenvolvimento. Isto é explicado ao se constatar maior conscientização do consumidor o qual procura por produtos e práticas que gerem melhoria para o meio ambiente e a comunidade. A Kaedo Cosméticos acredita que todas empresas deveriam ter programas de responsabilidade social, já que visa o bem-estar de todos, sejam dos funcionários que fazem parte da organização, assim como as pessoas que comercializam os produtos e linhas da marca.



PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL

Reduzir o impacto ambiental é uma das responsabilidades mais importantes de uma empresa. A maioria dos produtos da Kaedo tem o conceito "free", ou seja, sem parabenos, sem sulfato e não são testados em animais. Além disso, a marca prioriza não dispersar insumos na produção das linhas, para evitar despesas desnecessárias que impactariam o setor financeiro, assim como mau emprego das matérias-primas. Desde sua fundação, a Kaedo Cosméticos sempre priorizou usar produtos naturais, evitando processos químicos que agridem tanto as pessoas, a sociedade, também, o meio ambiente.

O Desenvolvimento Sustentável é uma das prioridades do Kaedo Group. Por isso, investe-se e atua com foco em sua principal característica: desenvolver produtos cosméticos de alta performance e conceito "free" (produtos livres de substâncias tóxicas aos seres humanos e ao meio ambiente). Assim, a marca leva uma mensagem de conscientização às pessoas sobre a importância de preservação biológica, utilizando produtos com a mesma qualidade e excelência exigidas pelo mercado.

OBJETIVOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A empresa acredita que o bem-estar das pessoas e do meio ambiente é primordial para uma vida saudável. As pessoas estão mais conscientes sobre o mundo mais sustentável, por isso, priorizam organizações que pensam da mesma forma. As consequências do impacto ambiental são cruciais para a vida humana. A Natureza tem respondido à altura em relação às atrocidades que têm sofrido ao longo dos anos pelo homem. Com o advento da internet, milhares de pessoas estão conectadas em tempo real com as redes sociais e sendo "porta-vozes" e até "justiceiros" para defenderem um bem comum a todos. A natureza e os animais têm sido alvos de defesa das pessoas, que não aguentam ver mais tragédias em todo mundo. As pessoas querem viver de forma tranquila e saudável. E a Kaedo tem uma responsabilidade social de levar até as pessoas produtos que geram valor e benefícios.

COMPLIANCE - PRINCIPAIS DESAFIOS E DIRETRIZES

Futuramente, a empresa pretende implantar um programa de compliance para que a Kaedo conquiste novos horizontes e nichos de negócios, assim como possa calcular riscos que comprometam a estrutura da organização, ter uma cultura empresarial firme, além de uma melhor proteção em relação à reputação da marca no mercado e frente aos seus clientes.

Todavia, a empresa prioriza estar legalmente certa com as leis vigentes no país para que possa comercializar seus produtos com total aprovação dos órgãos fiscalizadores. Todas as linhas da Kaedo são avaliadas com selo de qualidade para que seus clientes tenham ciência e clareza que os produtos podem ser utilizados com total segurança.





**THE N° 1
BRAZILIAN
STRAIGHTENING
KERATIN**

FROM BRAZIL TO THE WORLD





**BE AN
ENTREPRENEUR
IN YOUR COUNTRY**

ANY DOUBTS? SEND US AN EMAIL

 kaedo@kaedo.com.br

CONTACT US

BUNA EUROPEAN UNION SOUTH AMERICA KOREA	  	<p>+55 21 2641-4188</p> <p>+351 937225671 +55 21 97954-2866</p> <p>+852-5541 3491</p>
--	---	---



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!

