



# QUALITY

MAGAZINE

TEMA: ODS10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES: REDUZIR A DESIGUALDADE DENTRO DOS PAÍSES E ENTRE ELES

## NOTA CENTRAL

ODS10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES: REDUZIR A DESIGUALDADE DENTRO DOS PAÍSES E ENTRE ELES

### DR. VINICIUS DINIZ

CEO - DINIZ BOTREL & PEREIRA  
ADVOCACIA E CONSUTORIA JURÍDICA

10 REDUÇÃO DAS  
DESIGUALDADES



### LIC. NANCY VARGAS

A QUALIDADE DA GESTÃO E AS ODS  
NOS MODELOS DE EXCELÊNCIA

### LIC. ERNESTO BEIBE

OS ANALFABETOS DIGITAIS

### LIC. LILIANA AREVALO

IGUALDADE E DESIGUALDADE  
NA DIMENSÃO TRABALHISTA

### LIC. KURT GOLDMAN

DESIGUALDADE NO INTERIOR DAS  
EMPRESAS: A NECESSIDADE DE  
REDUZIR AS BRECHAS SALARIAIS.



**+12** PERFIS EMPRESARIAS

# INDICE



**04**

PALAVRAS DO PRESIDENTE  
**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC**

**08**

A QUALIDADE DA GESTÃO E AS ODS NOS MODELOS  
DE EXCELÊNCIA  
**LIC. NANCY VARGAS**

**14**

OS ANALFABETOS DIGITAIS  
**LIC. ERNESTO BEIBE**

**20**

IGUALDADE E DESIGUALDADE NA DIMENSÃO  
TRABALHISTA  
**LIC. LILIANA AREVALO**

**28**

DESIGUALDADE NO INTERIOR DAS EMPRESAS:  
A NECESSIDADE DE REDUZIR AS BRECHAS SALARIAIS  
**KURT GOLDMAN ZULOAGA, MBA**

**32**

**NOTA CENTRAL**

**34**

ODS10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES:  
REDUZIR A DESIGUALDADE DENTRO DOS PAÍSES E ENTRE ELES  
**DR. VINÍCIUS DINIZ**  
CEO DO DBP

**42**

REPORTAGEM:  
**CORRÊA ONGARO SANO ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**44**

REPORTAGEM:  
**ANX INTERNATIONAL LOGISTICS**

**50**

REPORTAGEM:  
**KARISMA HOTELS RESORTS**

**58**

REPORTAGEM:  
**DNA CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

**64**

REPORTAGEM:  
**PROSPERA CONSULTORIA**

**70**

REPORTAGEM:  
**GRUPO KC AGENTE DE SEGUROS S.A. DE C.V**

**76**

REPORTAGEM:  
**IMO ODONTOLOGIA**

**82**

REPORTAGEM:  
**FW DISTRIBUIDORA LTDA**

**88**

REPORTAGEM:  
**JM SAFETY PERÚ S.A.C**

**94**

REPORTAGEM:  
**CONTÁBIL SUMARÉ**

**100**

REPORTAGEM:  
**APOLINÁRIO REBELLO ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**106**

REPORTAGEM:  
**AVOICE FORMATURAS**

**114**

REPORTAGEM:  
**FERROCARRILES DEL EQUADOR**



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

**DIRETOR GERAL  
QUALITY MAGAZINE**

**LIC. JUAN LUIS CORREA**  
jlcorrea@laqi.org

**VICE PRESIDENTE EXECUTIVA**

**LIC. PAULA PONTES**  
paula@laqi.org

**EDITOR DE ARTE**

**LIC. THIAGO MONTANARI**  
thiago@laqi.org

**MANAGER - LAQI MEMBERS**

**LIC. GLEICE SOUZA**  
gleice@laqi.org

**JORNALISTA**

**LIC. EDMUNDO PASCHOAL**  
edmund@laqi.org



## PALAVRAS DO PRESIDENTE

**BEM-VINDO À EDIÇÃO 229 DA NOSSA QUALITY MAGAZINE!**

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta edição de julho, fazemos relevante um assunto delicado neste momento e importante como eixo temático; **ODS 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.** Sabemos que o assunto impacta a todos os países membros de LAQI e desejamos desde este espaço contribuir com conteúdo de qualidade para enriquecer a percepção sobre o assunto.

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

Vivemos um momento único na nossa história e embora essa crise pareça diferente das que já enfrentamos, não é a primeira vez que os líderes enfrentam um desastre em larga escala, uma economia em dificuldades ou o desconhecido.

Em LAQI concentramos nossos esforços para compartilhar informações valiosas para líderes se basearem para tomar decisões com mais firmeza, evitando o pior: demissões e falências. Melhor que apontar futuros distópicos é apontar possíveis saídas. Este é o nosso compromisso público neste momento.

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.

Comparto o nosso **Relatório Quality Summit 2019**. Me emociono ao lembrar os momentos vivenciados nestes encontros. Através deste precioso documento nossos **#LAQInoamericanos** e toda a comunidade empresarial da América Latina poderá conhecer mais sobre este conjunto de eventos realizados em 10 países e que alcançou a mais de 2500 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,

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



Excelência em Sistemas Tributários

**SOLUÇÕES COMPLETAS  
PARA GESTÃO CONTÁBIL,  
FISCAL E TRIBUTÁRIA**

**Total adaptação à legislação vigente, com atualizações garantidas em tempo hábil!**

As soluções da Easy-Way são homologadas e aprovadas por empresas de grande porte. Conte com interfaces flexíveis, compatíveis com todos os ERPs de mercado, além de completa assessoria de implantação e suporte permanente, realizados por consultores tributários.



**EMPATE FC**  
DE Colectivo 21 Perú

Empate F.C. 1.ª Escuela gratuita de fútbol para niños, niñas y jóvenes con síndrome de Down. Se trata de un exitoso proyecto que nace en Córdoba, Argentina, por iniciativa del Sr. Germán Laborda y Fundación Empate, quienes han cedido el uso del formato a Colectivo 21 Perú para ser replicado en nuestro país con su asesoría.



En junio de 2019, participamos del 2º Campeonato Mundial de Futsal Down en Riberão Preto – Brasil.



Actualmente Colectivo 21 Perú es miembro de FIFDS Federación Internacional de Fútbol de Personas con síndrome de Down.



Tenemos dos grandes retos:  
2020 Trisomy Games - Turquía  
2021 1ra. Copa America Futsal Down Lima.

### ¿Por qué es importante el deporte en las personas con síndrome de Down?

Mediante el deporte se generan espacios y herramientas para lograr un mejor desarrollo social, mejorar su calidad de vida, potenciar sus capacidades psicofísicas y reforzar el aspecto emocional, promoviendo así una adecuada inclusión en la sociedad.

### ¿Cómo puedes contribuir a llevar a cabo estos grandes proyectos?

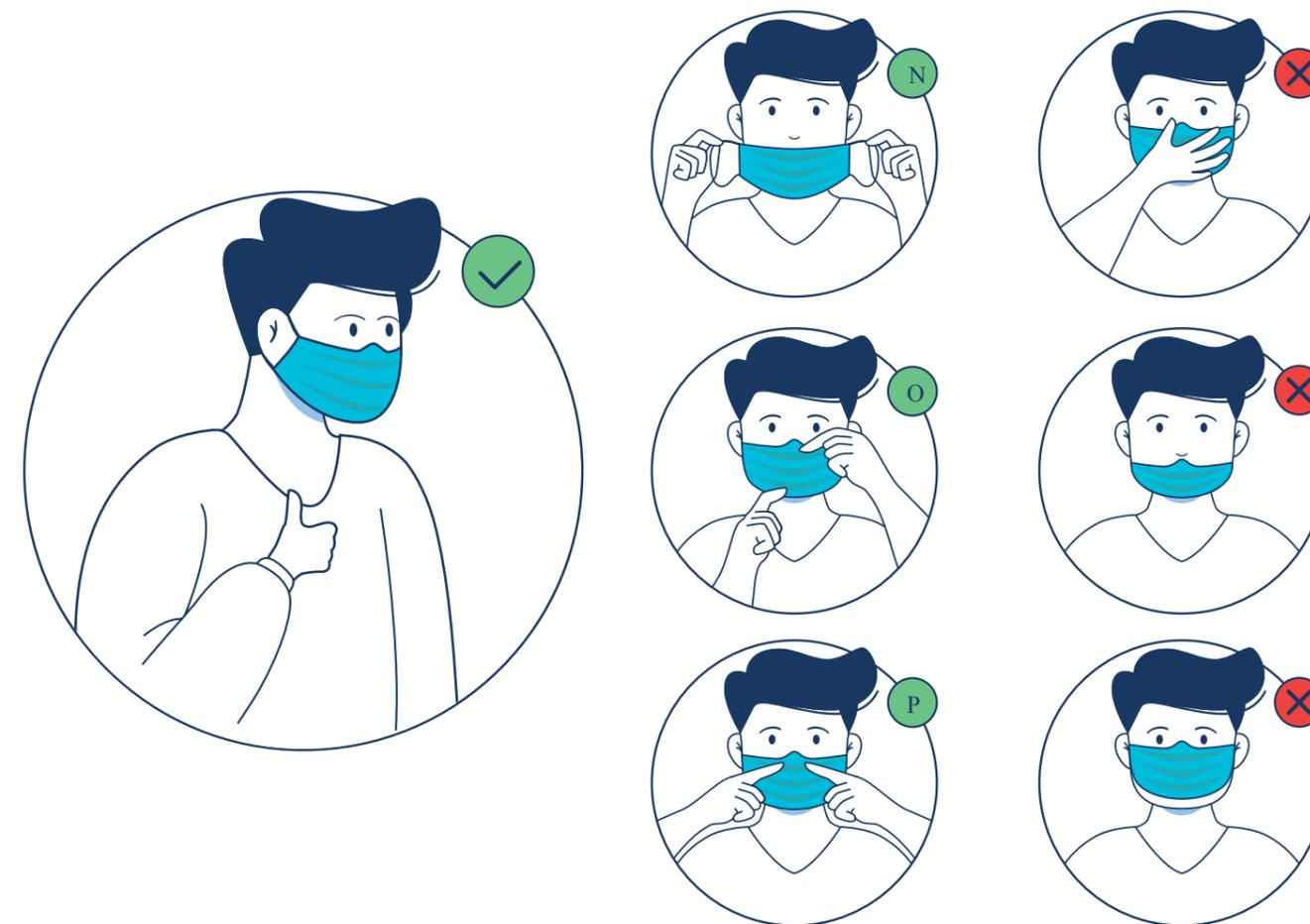
- Aportes económicos mensuales.
- Desarrollando una campaña de «producto solidario».
- Distribuyendo información sobre el síndrome de Down, educación, servicios, etc. Con un slogan «...y Colectivo 21 Perú rumbo a la Copa América Futsal Down 2021. Por un Perú Inclusivo».
- Participando del voluntariado de tu empresa en las demás actividades que promueve Colectivo 21 Perú en las áreas de educación inclusiva, salud, familia e inclusión laboral.

### Su Institución

- Estará siendo parte de un cambio importante en la sociedad.
- Será reconocida como una institución socialmente responsable, lo que aportará en su notoriedad y credibilidad social.
- Logrará el compromiso y fidelización de trabajadores, proveedores, colaboradores y clientes preocupados por relacionarse con empresas solidarias.
- Motivará a sus trabajadores a participar en actividades solidarias y a reforzar los valores positivos que beneficiarán a su institución.
- Promocionará su imagen y marca asociada a nuestras campañas y actividades y eventos, a través de medios de difusión, prensa y redes sociales, potenciando la difusión de su labor social.
- Podrá realizar deducciones al impuesto a la Renta por sus aportes y donativos.



## COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRECTA?



# #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



**ODS10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES:  
REDUZIR A DESIGUALDADE DENTRO DOS  
PAÍSES E ENTRE ELES**

## A QUALIDADE DA GESTÃO E AS ODS NOS MODELOS DE EXCELÊNCIA

O processo de globalização está demandando uma maior intensidade nos esforços da última década e mais ainda no último ano, onde a pandemia trouxe como consequência uma nova ordem mundial, integrando as dinâmicas sociais, econômicas e ambientais em todas as nações, devido à forte interação de seus agentes em diferentes escala, que demarcam o crescimento socioeconômico.

Estes agentes invocaram uma crescente interdependência mundial homogeneizando as formas de competir e obrigando a uma transformação estrutural em torno da melhoria da competitividade através de uma maior produtividade dentro de um modelo socialmente saudável, onde a qualidade da gestão é o agente que garante sucesso e sobrevivência.

Esta fase do processo obriga a pensar novas metas institucionais, forçando mudanças da forma de ver a realidade e acionando nas atividades previstas às que pertencem as metas anteriores, revisando objetivamente a cadeia de valor empresarial dos produtos ou serviços, as capacidades distintas, a estrutura organizacional e é obvio o fator crítico para o êxito de uma organização, que é o capital humano que potencializa as possibilidades das organizações.

Neste sentido, expõe-se uma cosmovisão emergente que revolucionou as estruturas de pensamento dogmáticas e paradigmáticas

que tinham olhares disciplinares e deterministas onde caíam as ciências – até então aceitas como válidas –, conduzindo a uma nova e complexa ordem social. Segundo García (2006), o termo ciência abrange quatro grandes domínios: material, conceitual, epistemológico interno e epistemológico derivado.

Em um primeiro plano, devemos abordar conceitualmente os elementos da qualidade da gestão, de tal forma que nos permita correlacionar fatores que fortaleçam ações que deem resposta positiva ao esperado sobre o impacto que gera a contribuição aos objetivos de desenvolvimento.

Devemos lembrar a importância de entender como Qualidade à aptidão de produtos e serviços para satisfazer de maneira permanente necessidades ou expectativas dos usuários ou da população de interesse, integrando, como menciona E. Deming, um dos grandes nomes da Qualidade e graças aos quais a qualidade pode ser considerada como uma filosofia de gestão, "... o menor prejuízo à sociedade que ocasionam tanto os produtos ou serviços como os processos necessários para produzi-los".

Isso torna o conceito integral e aborda todo o relacionado com a gestão, traduzida como a arte de produzir resultados a partir da capacidade de gerar visões para abrir e fechar brechas. A Qualidade da gestão transcende para a arte de integrar elementos de um sistema para pro-

duzir resultados socialmente saudáveis e economicamente bem-sucedidos. Assim é como se integra a partir do planejamento, ou da ideia de negócios, onde sem dúvidas qualquer interesse em orientar recursos ou esforços para favorecer os ODS deve aparecer como mega em sua estratégia, que gere sinergia nas demais variáveis do sistema organizacional (Gestão de Processos, de Talento humano, Liderança, Comercial, Responsabilidade Social...etc.) e que demarque um compromisso institucional e pessoal.

A gestão responsável e bem-sucedida obriga a definir, organizar, executar, seguir o desempenho e obter os resultados esperados, além de avaliar os impactos gerados em cada um dos propósitos, que incluem os ODS.

O alinhamento institucional com alguns ou todos os ODS se tornou um requisito da gestão integral e quanto mais avançarmos, maior será a exigência de contribuir de maneira regulada ou voluntária de qualquer tipo para contribuir responsabilmente com a melhora da qualidade de vida e atuar de maneira proativa contra os efeitos negativos que geram executar ações sem pensar no planeta e na humanidade.

Podemos validar algumas ações ou elementos que alinham os enfoques internos da organização e entre outros com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) incluindo-os na gestão integral.

• Superar as necessidades básicas do ser humano que, como guia, Abraham Maslow inspirou pensando em um ser social mais motivado e integral, demanda esforços e recursos para um análise sócio-econômica que propicie planos de desenvolvimento do talento humano em qualquer posição da organização, contribuindo desta forma para erradicar a pobreza em todas as suas formas, em todo o mundo; eliminar a fome, assim como contribuir para garantir uma vida saudável e promover o bem-estar de todos e todas em todas as idades.

• Por outro lado, as organizações são responsáveis pela qualidade da formação e o direito inclusivo de participação.

• Promover o desenvolvimento de outras instituições e setores em todas as suas formas, que garanta o desenvolvimento e o crescimento de setores que demandem solidariedade e apoio como o campo e que contribua a criar a plataforma da sustentabilidade alimentar e, assim, garantir as pautas de consumo e produção sustentáveis.

• Modelar estrutura organizacionais para gerar equilíbrio quanto ao gênero e reduzir as desigualdades entre setores, zonas ou países.

• Fortalecer o sistema para criar consciência ambiental e fomentar o uso ecoeficiente dos recursos não renováveis.

Todas estas orientações fazem parte dos enfoques que as organizações devem incluir na gestão e desta forma gerar impactos que contribuam para a Paz social, equilíbrio, qualidade de vida e, desta forma, alinhar-se com o ultimo objetivo de desenvolvimento: o de fortalecer os meios de execução e reavivar a aliança mundial para o desenvolvimento sustentável.

As organizações são sistemas complexos, e um conjunto de elementos interdependentes que formam um todo unitário e complexo; assim, a Teoria de Sistemas é um marco conceitual que permite entender, interpretar e operar a realidade destas, vendo-as como sistemas integrados por uma gestão orientada à excelência, que partem de uma estratégia e integram todas as ações da operação para o sucesso.

A maioria dos problemas que afligem as organizações hoje em dia recaem sobre a qualidade da gestão, ou seja, a forma em que estas são administradas, pois requerem de administrações ágeis e flexíveis, que se mantenham competitivas dentro do dinamismo, complexo e incerto ambiente no qual devem desenvolver-se (Garbanzo, 2011). Dessa forma, Teles et al. (2010) expõem que uma visão sistemática da organização é fundamental para o processo de aprendizagem.

#### REFERÊNCIAS

Garbanzo, G. (2011), "Administración de la Educación Sustentada en la teoría de la complejidad: Un enfoque emergente en la sociedad de la Información", Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL, Vol. 4 Nº. 1, pp. 27-43.

García, R., (1994), "Interdisciplinarietà y sistemas complejos", in: Leff, Enrique (Ed.) Ciencias sociales y formación ambiental, Gedisa, México, pp. 85-214.

García, R. (2006), Sistemas Complejos: Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria, Gedisa, Barcelona.

Maslow, A. <https://psicologiyamente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

Maslow, A. H. (1982). La Personalidad Creadora. Barcelona: Kairós.

Teles, L; Alves, D., Giuliani, A., Oste, G., and Rueda, V. (2010), "Desarrollo de Liderazgo y Aprendizaje Organizacional", Invenio, Vol. 13 Nº. 24, pp. 101-118



**LIC. NANCY VARGAS**  
Diretora Corporación Calidad



## Padrão executivo com preço de táxi comum



## COMO GARANTIR A EXCLUSIVIDADE DO USO DA SUA MARCA NO MERCADO?

A marca de uma empresa é um dos principais elementos que a identificam. É por meio dela que seus clientes, ou potenciais clientes, irão reconhecer o seu negócio no mercado. Além disso, ela é considerada um bem imaterial da empresa e também confere um valor agregado ao empreendimento. Por esse motivo, é de extrema importância a sua proteção.

Vale lembrar que a inscrição da empresa na Junta Comercial não garante a real proteção do seu nome comercial, ou seja, não impede que alguém utilize uma marca igual ou semelhante à sua. Caso deseje protegê-la contra possíveis cópias e concorrências, a única forma é solicitar o registro no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI). Ele garante o uso exclusivo da marca em todo o território nacional, podendo ainda ser estendido para outros países. Mesmo que sua empresa possua uma abrangência local, é preciso lembrar que atualmente grande parte dos negócios tem migrado para o ambiente virtual, o que gera maior visibilidade da marca e conseqüentemente maior possibilidade de cópia. Assim, para obter maior sucesso nas estratégias de marketing digital é fundamental que a marca esteja registrada.

O registro garante a exclusividade da imagem da empresa, construída com muito trabalho, além de possibilitar que o empresário seja ressarcido por perdas e danos em casos de uso indevido e sem autorização da marca. Outro grande benefício do registro é a oportunidade de realizar o licenciamento para a abertura de franquias.

É indicado que o registro seja realizado no momento da criação do negócio, pois caso já exista outro nome, forma ou figura já registrada, a empresa pode ser impedida de utilizar a marca e até mesmo ter que ressarcir o proprietário do registro previamente deferido pelo INPI. Recomenda-se, ainda, antes de realizar a solicitação junto ao órgão, verificar, por meio de software confiável e especializado, se o nome que se pretende solicitar não está protegido por terceiros. Averiguar essa possibilidade com antecedência evita que sua marca seja indeferida pelo INPI.

Não se esqueça, a sua marca é a identidade do seu negócio e por esse motivo merece atenção e cuidado.



DINIZ BOTREL & PEREIRA  
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA



# VIDAS NEGRAS IMPORTAM

VIDAS NEGRAS IMPORTAM



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## DIREITO À IGUALDADE

### OS ANALFABETOS DIGITAIS

Há aproximadamente 40 anos, durante os anos 80 na Argentina, meu país natal, pude adquirir um dos primeiros Computadores Pessoais da Texas Instruments, que naquela época não era nada mais que uma máquina de escrever com muita memória para conter uma base de dados.

Como já tinha quase 20 anos como educador de pessoas com deficiência, crianças e adolescentes autistas, psicóticos, ou com síndrome de Down, utilizei esse antigo computador para criar uma base com os dados de instituições de todo o território e, dessa forma, poder derivar os pais dessas crianças a diferentes centros de atendimento localizados nos lugares mais remotos.

Minha preocupação era que todos pudessem acessar essa informação.

Ter um computador, naquela época, era inusual, mas ainda por cima, ninguém queria ficar de fora do “mundo digital”.

O tempo passou, as empresas líderes como HP, Canon, IBM, Xerox, Olivetti e Apple começaram a fabricar este tipo de “Computador Pessoal”, e o mercado começou a crescer cada vez mais de forma exponencial.

E esses artefatos não apenas “pessoais”, mas “individuais, teriam que ser interconectados, e assim foi como nasceram e cresceram as redes.

Estas redes foram se atualizando e cumpriam um lugar maior, infinito, de sólida “inclusão” para os usuários.

Automaticamente, como em qualquer organização, as redes se constituíram como tal, estavam “os de dentro”, que compreendiam, possuíam e utilizavam a linguagem e as vantagens de Ser Digital, e por outro lado “os de fora”, que não só não chegavam a adquirir um computador, mas também não entendiam sequer o que estava sendo preparado.



### O DESEJO E A REALIDADE

Em 1995, chegou às minhas mãos, o livro “Ser Digital” de Nicholas Negroponte, cientista do MIT, filósofo e profeta do século XX e do nosso século.

Eram épocas onde só ele e seu entorno começavam a sonhar com um mundo ainda inexistente, cheio de notebooks, palms ou telefones móveis, posto que até o momento eram só material de laboratório.

Negroponte dizia: “a tecnologia digital poderá ser a força natural que impulse os homens na direção de uma maior harmonia mundial”.

Em realidade, foi apenas uma expressão de desejos, porque a brecha que se abriu entre “os digitalizados” e os “analfabetos digitais” se tornou cada vez maior.

A quantidade de usuários incluídos nas redes foi se incrementando em forma inversamente proporcional àqueles que ficavam fora delas.

Foi sendo perfilada uma problemática social onde as desigualdades foram crescendo.

Já não se trata, como em certos países “zebra” – onde coexiste a classe média com pobres estruturais –, mas sim os limites estão muito definidos, estamos falando agora de um universo total.

Os “analfabetos digitais” estão em pior situação que “os analfabetos reais”, porque estes ainda têm outros sistemas de interrelação com o meio, enquanto os primeiros ficam taxativamente fora da cultura, dos usos e costumes, da informação e de nossa forma de vida diária.

Ficaram absolutamente marginados, e aqui, no começo do século XXI, não estávamos preocupados só com a problemática da incomunicação, senão pura e simplesmente, de maneira elementar, pela falta de eletricidade em vastas regiões de cada país que acrescentava a desigualdade.

Novamente, a preocupação e a genialidade de Negroponte lá em 2006 se traduziu em diagramar um computador, a dos “100 dólares”, que tinha incorporada uma manivela que funcionava como um dínamo para autogerar a energia suficiente para sua operação.

Enquanto escrevo estas palavras, sorrio, porque o custo de meu vistoso “PC Texas Instruments” foi 100 vezes maior.

Obviamente, a ideia de Negroponte foi atacada desde todas as corporações informáticas, mas, entretanto, em certos países da América Latina, foi tomada e aplicada seriamente.

Fui um sortudo espectador e, no ano de 2010, participei ativamente de uma operação do Governo Argentino chamada “Conectar Igualdade”, onde foram repartidas em escolas de províncias de escassos recursos um milhão e meio de computadores à manivela.

No mesmo período se originou um movimento muito forte em toda a América Latina, a proposta era que, ainda que os estudantes estivessem isolados fisicamente, não precisavam estar isolados também no mundo virtual.

Em todos os casos – e em todos os países – o programa educacional para os professores foi tão ou mais importante que os aparelhos em si, pois eles mesmos desconheciam como dirigir esse tipo de tecnologia.

O programa recebeu prêmios no exterior e de diferentes órgãos internacionais, entre eles uma distinção do Programa das Nações Unidas para

o Desenvolvimento (PNUD), e pela Cúpula Ibero-americana.

Na Colômbia, fundações sem fins lucrativos, como Pies Descalzos, Marinha Orth e Gente Unida como pioneira no projeto, ofereceram seu respaldo a esta iniciativa, concedendo a suas escolas essa ferramenta de aprendizagem para os estudantes. Inicialmente, no município de Itagüí, cerca de 19 mil crianças se apresentaram para receber das mãos do governo municipal esse notebook.

No Peru, havia começado o processo de adaptação com um grande apoio do governo central, que até abril de 2011 distribuiu gratuitamente cerca de 500 mil computadores para os docentes e os alunos. Uma informação extra é que o Peru foi o primeiro país, fora a China, em fabricar laptops para os escolares, graças a uma aliança do governo peruano com a Fundação One Laptop Per Child, dos Estados Unidos.

No Uruguai, o Plano Ceibal teve como objetivo que todas as crianças das escolas públicas tenham seu próprio computador portátil com conexão a Internet, de forma totalmente gratuita. Em 2009 já haviam sido entregues 366 mil computadores (a 350 000 crianças e 16 000 professores). Em agosto de 2010, foi iniciada uma nova etapa, entregando-as com mais e melhores condições aos alunos de ensino médio.

Em dezembro de 2011, foram entregues 454 000 computadores portáteis, (320 000 a crianças do Ensino Fundamental, 120 000 a adolescentes do Ensino Médio, e o resto aos professores).

Foi o primeiro país do mundo em obter que toda criança tenha um computador e conexão a Internet, onde se encontrar.

Em Ometepe, Nicarágua, foi anunciado que essa seria a primeira “ilha digital” da América Latina, porque a fundação Zamora Terán entregaria 5000.

A Costa Rica é outro dos países que, nessa época, com o governo e a Fundação Quirós Tanzi, acolheu esse projeto e entregaram aos seus estudantes esses dispositivos.

Na Venezuela, o Projeto Canaima Educativo foi um projeto do governo adotado e comprado do projeto “My Magalhães”, do Brasil; queria fomentar a formação integral das crianças mediante um computador portátil escolar com conteúdos educativos. Até 2018, foram entregues oficialmente quatro milhões de laptops para crianças e docentes.

Os dados que antecedem, constam em notícias emitidas pelos diferentes governos e órgãos não governamentais de cada país.

Entretanto... em todo o mundo há problemas, e existe uma praga difícil de extirpar, porque não há uma estatística veraz a respeito de que todos os computadores estiverem ou não em mãos de tais populações, já que pelos problemas socioeconômicos dos países e a alta corrupção de alguns governos em determinados momentos políticos, constatou-se, em muitos casos, que esses laptops terminaram sendo revendidos, o que é ilegal e está previsto na lei.

Para finalizar, infelizmente, hoje, o COVID-19 incrementou as desigualdades existentes afetando em maior grau a quem é mais vulnerável, mas reconheço que a brecha digital estava se fechando cada vez mais, embora parecesse que estávamos em retrocesso comparando com o que se pôde avançar nos últimos 10 anos.

Essa tendência de “conectar”, desejada e originada em seu momento pelo Negroponte, que ajuda a implementar a agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, é uma maneira de impulsionar as crianças para estar relacionadas com o mundo, gerando um sistema de redes. Cada uma das crianças, adolescentes e docentes configura um nó dessa rede que, como todas as redes, ao não ter donos, transformam-se em um ato verdadeiramente democrático.



**LIC. ERNESTO BEIBE**  
Mentor

MAIS QUE REABILITAR PESSOAS,  
SOMOS APAIXONADOS POR REABILITAR  
SORRISOS E TRANSFORMAR VIDAS!

MARTA C. FERREIRA



ESPECIALIZADA EM REABILITAÇÃO NEUROLÓGICA FUNCIONAL, A REIKILIBRE FISIO CONTA COM UMA EQUIPE DE FISIOTERAPEUTAS, TERAPEUTAS OCUPACIONAIS, FONOAUDIÓLOGOS E PSICOPEDAGOGOS ALTAMENTE CAPACITADOS, PROPORCIONANDO QUALIDADE DE VIDA E INCLUSÃO SOCIAL. COM UM ATENDIMENTO HUMANIZADO, O CARINHO COM O OUTRO FAZ TODA DIFERENÇA NA HORA DE SUPERAR OS DESAFIOS.



OSVALDO ROCHA  
DIRETOR ADMINISTRATIVO

KLEBER ARTHUR  
DIRETOR ADMINISTRATIVO

DRª FERNANDA S. C. ROCHA  
FISIOTERAPEUTA/DIRETORA/RESP. TÉCNICA

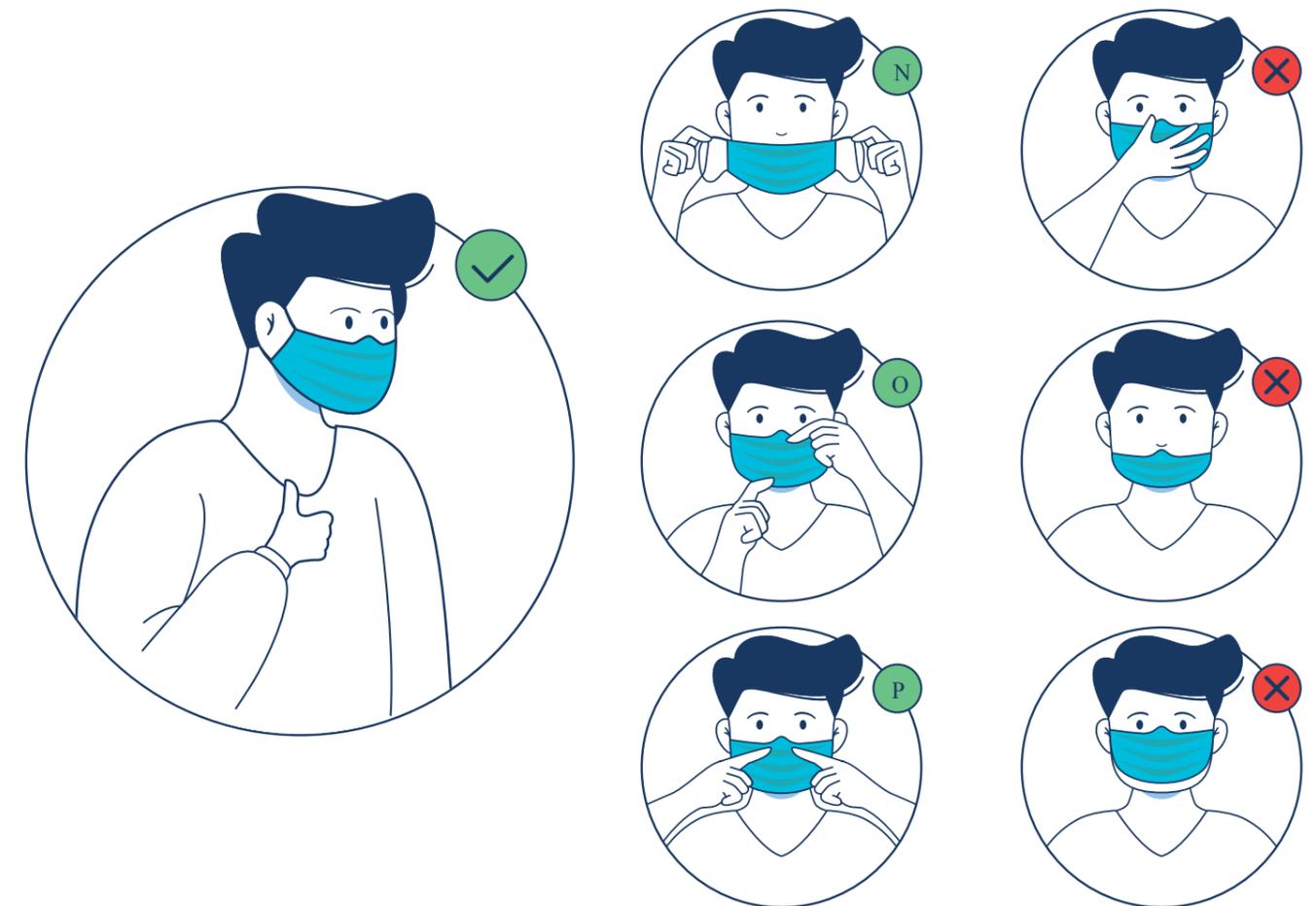
**Reikilibre Físio**  
ESPAÇO PARA O CORPO E MENTE

Unidade I Av. Das Hortências, 887 - Jd. Seixas - S. J. do Rio Preto/SP - CEP 15061-080 17 3021 8686

Unidade II Av. Dr. Fernando Costa, 829 - Jd. Maceno - S. J. do Rio Preto/SP - CEP 15061-000 17 3513 0294

@reikilibrefisio www.reikilibrefisio.com.br

## COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



**#MASCARASALVA**

WWW.LAQI.ORG



## IGUALDADE E DESIGUALDADE NA DIMENSÃO TRABALHISTA

Em princípio – e para nos referirmos ao importante tema que temos sob nossa responsabilidade nesta ocasião – os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS) representam as diretrizes básicas para derrotar finalmente a pobreza e centrar esforços para obter mudanças positivas em benefício das pessoas e o desenvolvimento sustentável do planeta. São 17 os objetivos deste transcendente programa e, para isso, órgãos como o PNUD trabalham com os diferentes governos para integrar os mesmos em seus planos e políticas nacionais de desenvolvimento.

A Latin American Quality Institute, nesta edição, concentra inteiramente sua revista no ODS 10: A Redução das Desigualdades. Nesse sentido, é uma honra para mim poder contribuir com minha direta experiência desde o meu olhar de mulher, latino-americana e empresária, para abordar este tema, oferecendo um enfoque desde o ambiente trabalhista.

Para isso, quero começar compartilhando uma história...

Lembro que, há alguns anos, convoquei um processo de seleção para contratar uma assistente administrativa para minha empresa. Entre as candidatas que se apresentaram, havia uma senhorita de classe social média baixa, muito humilde, de pele morena e moradora do que, em nossa cidade, chamamos de “conos” [cones]. Nós a convidamos a seguir todo o pro-

cesso de seleção, igual que as outras candidatas que vinham de universidades “de prestígio” e eram de classe social média alta. Finalmente, logo depois das várias avaliações e entrevistas, ela foi escolhida por unanimidade em minha equipe, pois soube demonstrar claras competências e o nível exigido.

Imediatamente, foi contratada, e no momento de começar seu trabalho, ela se alegrou ao se deparar com um ambiente muito agradável e diferente do que estava acostumada. Em um princípio, nada disso a intimidou, ou, talvez, foi assim como quisemos ver. Coincidentemente – e passados alguns dias – uma distinguida representante da ONU passou de visita por nosso escritório e ao ver minha assistente, disse-me em privado: “Confesso que nunca tinha visto uma contratação dessa natureza em seu país, é muito distinguido o que vocês estão fazendo em sua companhia. Isso não se vê frequentemente, quero parabenizá-los, mas... espero que ela se adapte”.

Passadas poucas semanas, embora cumprisse bem com suas obrigações e, apesar de que nossa cultura organizacional e toda a equipe a acolheram muito bem, ela ainda não se adaptava totalmente. De repente, já não sabia como se conduzir ou desempenhar suas funções, seu rendimento e sua atitude começaram a ir la-deira abaixo. Nós não conseguíamos entender, talvez nunca tivesse recebido tantas avaliações, pensávamos. Inclusive, ela chegou a me dizer

que nosso clima no ambiente de trabalho não era real e que ao tratá-la bem todos estavam debochando. Triste e incompreensivelmente, ela acabou pedindo demissão.

Poderíamos dizer que houve alguma desigualdade? Talvez, em termos de condições socioeconômicas e até educacionais, mas absolutamente de aproveitamento, pois neste caso a pessoa estava muito capacitada para ocupar a posição.

Então o que aconteceu? Compreendi logo que não influem apenas esses fatores, mas também a autocultura, e esta tem um papel determinante no desempenho e comportamento de todo trabalhador. Apesar de alguém ter as competências, os conhecimentos, o clima trabalhista adequado e a confiança de seus superiores, se não aprendeu a se valorizar, acabará se sentindo menos ou se comparando negativamente, nada será suficiente.

Tudo isso me leva a compartilhar uma importante conclusão de minha carreira como desenvolvedora do talento humano: a importância da autoestima. Pessoalmente, penso que a primeira igualdade que uma pessoa deve ganhar é a que se deve a si mesmo. Essa igualdade não pode ser conseguida de outros. Não adianta de nada que todos (nossa família, empresa, estado, sociedade, mundo) nos reconheçam, se não o fizermos antes nós mesmos. De outra forma, não significa realmente nada.

María Inés Salamanca, coordenadora da ONU Mulheres no Chile, destaca que “A escola é um dos principais espaços de socialização das meninas e adolescentes, por isso, devem apresentar espaços educativos para o fortalecimento da autoestima”. A partir deste comentário, entendi quão importante é trabalhar a autoestima desde estas primeiras etapas, mas observei que se esta não foi trabalhada, haverá efeitos muito negativos na vida adulta. A autoestima e como as pessoas se valorizam são a base para o desenvolvimento pessoal e influem em todos os papéis que assumimos durante a vida.

Por isso, hoje, mais do que nunca, e na atual conjuntura que o mundo está vivendo pelo COVID-19, os empresários têm uma obrigação para garantir a igualdade de oportunidades em nossas organizações e reduzir a desigualdade de rendimentos. As pessoas que entrem para nossa equipe e vão começar a produzir para nós, para os nossos clientes e para a sociedade merecem toda a nossa atenção, e isso começa conhecendo o colaborador, não apenas a partir suas competências profissionais, mas a partir suas histórias pessoais, suas principais motivações, desejos e até medos ou frustrações.

## CONSEQUÊNCIAS DE UMA BAIXA AUTOESTIMA

Nós mesmos podemos ser causais de uma baixa autoestima no nosso ambiente de trabalho, quando as pessoas sentem que não têm igualdade de condições e isso pode levá-las, primeiro, a uma baixa produtividade, frustração profissional e pouca solvência na solução de problemas, e pode terminar levando ao estresse, a que se sintam vulneráveis perante pessoas que possam acabar sendo tóxicas e, finalmente, isso poderá resultar em depressão.

Por essa razão, as empresas devem aprender a oferecer igualdade em um termo mais amplo. Não é possível tratar a todos como se fossem iguais. Cada pessoa é um ser único e incomparável e não está em nosso poder oferecer igualdade em talentos e habilidades, mas igualdade de oportunidades, ambiente de trabalho, capacitação, condições econômicas, possibilidades de crescimento, etc., independentemente de raça, idade, sexo, nacionalidade ou educação.

Ultimamente, pude ver como a questão da idade se converteu em um problema de discriminação ao momento de uma contratação trabalhista e por transformou em um problema de discriminação no momento de uma contratação e, conseqüentemente, termina afetando a autoestima e a confiança. Segundo a OMS, "com frequência, os empresários têm atitudes negativas para com seus trabalhadores de maior idade. A discriminação pela idade persiste, embora os trabalhadores mais velhos não sejam, necessariamente, menos saudáveis, reguláveis, capacitados, competentes ou produtivos que seus colegas mais jovens".

Em outras culturas, a idade é sinônimo de sabedoria, algo que não acontece na América Latina e o Caribe. Em vários países da Ásia, como a Coréia do Sul, por exemplo, as pessoas de idade são as mais respeitadas e capacitadas para ensinar e dar mentoria aos mais jovens, mas esse é outro tema que poderia contemplar-se em outra futura ocasião.

Com ânimos de contribuir para com a criação desta cultura de igualdade, compartilho algumas práticas que podem ajudar nas empresas a elevar a autoestima de seus trabalhadores:

- **Diversidade.** Compreender que nem todos somos iguais, cada um tem características, personalidade, talentos, competências diferentes. É importante identificar estas qualidades singulares de cada pessoa que integra nossa organização e sem comparações.
- **Feedback.** Se for realizar uma avaliação ou críticas sobre o desempenho, isso deve ser feito de forma construtiva. Esta ferramenta empregada de maneira adequada ajuda as pessoas a crescer positiva e harmoniosamente.
- **Respeito.** Os valores de uma organização são todos importantes, mas o respeito mútuo deveria ser um valor a se praticar, tenha a empresa ou não como valor institucional.
- **Desafios.** Dar aos colaboradores verdadeiros desafios que os façam sentir-se valiosos, confiantes e com papéis chave na cadeia de valor da organização.

- **Descanso.** As pessoas precisam de energia, para isso, as pausas ativas, o horário ou as férias, ajudam a superar fadigas e, com isso, melhorar a criatividade e/ou a produtividade.

Fomentar a autoestima não pode ser um acontecimento isolado, deve ser um processo compartilhado e sustentável.

## A ARTE DE ADMINISTRAR A DESIGUALDADE

Embora o trabalho seja a base para o sustento dos lares e ajuda em grande medida ao crescimento da economia, é também um espaço para que as pessoas se realizem e se desenvolvam integralmente para, com isso, acessar melhores condições e remunerações. Entretanto, é no trabalho onde se fazem mais evidentes as desigualdades e discriminações, procedentes de outros âmbitos, educativos, sociais e culturais, repercutindo no entorno trabalhista.

Em resumo, é função das empresas assumir um papel ativo na administração da desigualdade. Durante 20 anos na minha empresa DIRECCIÓN ESTRATÉGICA SAC, escutei muitos empresários dizerem "não temos talentos". Então, passam a buscar nas mesmas escolas ou instituições, com as mesmas técnicas, com as mesmas qualificações e especialistas, sem notar que o talento pode estar já dentro de sua própria organização e, para descobri-lo, é preciso apenas oferecer a mesma oportunidade a seus integrantes.

O fato de que um trabalhador alcance seu máximo desempenho depende das condições, oportunidades e reconhecimentos que lhe forem oferecidos. A realidade é que quem provém de lares humildes com diferenças étnicas, deficiências, migrantes ou outras minorias, têm menos pos-

sibilidades de acesso ao trabalho decente, bem remunerado, com amparo social e que lhe ofereça uma real opção de superação e crescimento. Mas se tocarem nossa porta e a abriremos, é nossa responsabilidade oferecer desafios estimulantes para sua autoestima, qualquer seja sua condição. E para que isso funcione e não se transforme em mais uma frustração, propor esses desafios supõe também orientá-lo e capacitá-lo, assim como dar a ele todas as ferramentas e condições necessárias.

## DIVERSIDADE E INOVAÇÃO

Um estudo feito por Orvalho Lorenzo, Consultora de Gestão, destaca: "Para que as empresas cresçam e alcancem maior rentabilidade, é importante a Diversidade" e em minha própria experiência, poderia acrescentar que as empresas que contam por decisão e cultura próprias com pessoas de diversas carreiras, indústrias, idades, escolas, nacionalidades, etnias, religiões, etc., sempre resultaram mais competitivas e obtido muito êxito, pois têm um capital intelectual mas amplo e rico que contribuir a seus stakeholders. Pessoalmente, estou convencida que na diversidade está a prosperidade.

Hoje, mais do que nunca, e no novo futuro que viveremos, administrar a Desigualdade e incorporar a Diversidade é um desafio no que temos que trabalhar intensamente.

Quero terminar com outra história. Há um par de anos atrás, iniciei outro processo de busca para contratar a executivo, também para minha companhia. Entre os candidatos que se apresentaram havia um jovem estrangeiro, algo tímido, inexperiente e sem a documentação em ordem, pois acabava de chegar no país. Nós o convidamos

a seguir o processo de seleção, principalmente para dar-lhe ânimos. No final, e logo depois de todas as avaliações, demonstrou alta solvência e competências. Foi o escolhido.

Passadas poucas semanas, apesar de sua condição social e migratória, com a aparente desigualdade e o fato de não conhecer a cultura organizacional do país, pouco a pouco ele foi adaptando. Nós lhe demos várias oportunidades, confiança, grades desafios. No começo, ele se desempenhava relativamente bem, mas com o tempo foi demonstrando sua valia, desejos de superação e segurança em si mesmo: sua autoestima. Apesar de todos os fatores em contra, sabia muito bem quem era, estava disposto a fazer o necessário e a assumir sua própria responsabilidade para sair adiante. Hoje em dia, é um profissional muito valorizado em sua especialidade, com toda sua documentação correta e ocupando um cargo altamente desejável em sua nova organização. Um vencedor... e um orgulho muito pessoal.

Finalmente, uma boa forma de os empresários poderem contribuir com o ODS 10 - Redução das Desigualdades é desenvolvendo as capacidades, oferecendo oportunidades, elevando a autoestima e inspirando os trabalhadores que contam com baixas remunerações, para que possam crescer e ascender profissionalmente, por si mesmos. Tudo isso levará, sem dúvidas, a que as próprias empresas cresçam, expandam suas operações e possam continuar oferecendo valiosas fontes de trabalho com remunerações muito justas e satisfações pessoais grandiosas.

Fonte OMS:  
El edadismo en el lugar de trabajo  
<https://www.who.int/ageing/features/workplace-ageism/es/>

Fonte ONU:  
ONU Mujeres entrega herramientas a docentes para el fortalecimiento de la autoestima en niñas y jóvenes

<https://www.elmostrador.cl/braga/2020/05/29/onu-mujeres-entrega-herramientas-a-docentes-para-el-fortalecimiento-de-la-autoestima-en-ninas-y-jovenes/>  
Fonte: TED Talk:

De qué forma la diversidad laboral crea equipos más innovadores

Rocio Lorenzo, Consultora de Gestión

[https://www.ted.com/talks/rocio\\_lorenzo\\_how\\_diversity\\_makes\\_teams\\_more\\_innovative/transcript?language=es#t-39408](https://www.ted.com/talks/rocio_lorenzo_how_diversity_makes_teams_more_innovative/transcript?language=es#t-39408)



**LIC. LILIANA AREVALO**  
Mentor-Coach em Gestão  
do Talento



COMPAÑÍA DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA Y ASEO



*Trabajamos orgullosos desarrollando marcas para ser los mejores aliados de tu hogar*

Lima - Perú  
Av. Primavera 517 Of 404  
Urb Chacarilla del Estanque  
Distrito: San Borja  
Provincia y departamento de Lima

 @cariciaperu  
 @monclerperu  
@napanchaperu

 grupo-cala.com  
caricia.pe  
mimoncler.com  
napancha.com



PROCURAMOS  
IMÓVEIS  
PARA  
VENDER



**GUERREIRO IMÓVEIS**

MAIS DE 30 ANOS ATUANDO NO  
MERCADO IMOBILIÁRIO

WWW.GUERREIROIMOVEIS.COM.BR

(48) 3225-1500

(48) 3333-1300

 **Guerreiro**  
Negócios Imobiliários

## Como lavar as mãos?

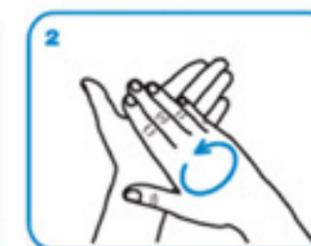
Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



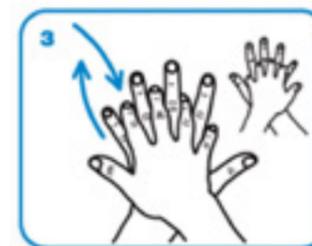
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



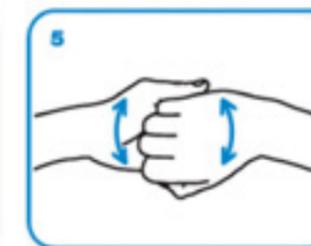
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



3. Depois, esfregue a parte interna dos dedos com movimentos verticais.



4. Junte as mãos e entrelace os dedos para frente e para trás.



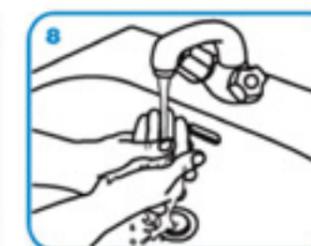
5. Em seguida, feche as mãos e esfregue uma na outra com movimentos verticais.



6. Aperte o dedo com uma das mãos e faça movimentos para frente e para trás.



7. Faça movimentos circulares na palma de uma das mãos.



8. Lave as mãos com água.



9. Enxugue bem com uma folha de papel.



10. Use uma toalha de papel para desligar a água.



11. Pronto, agora suas mãos estão limpinhas!

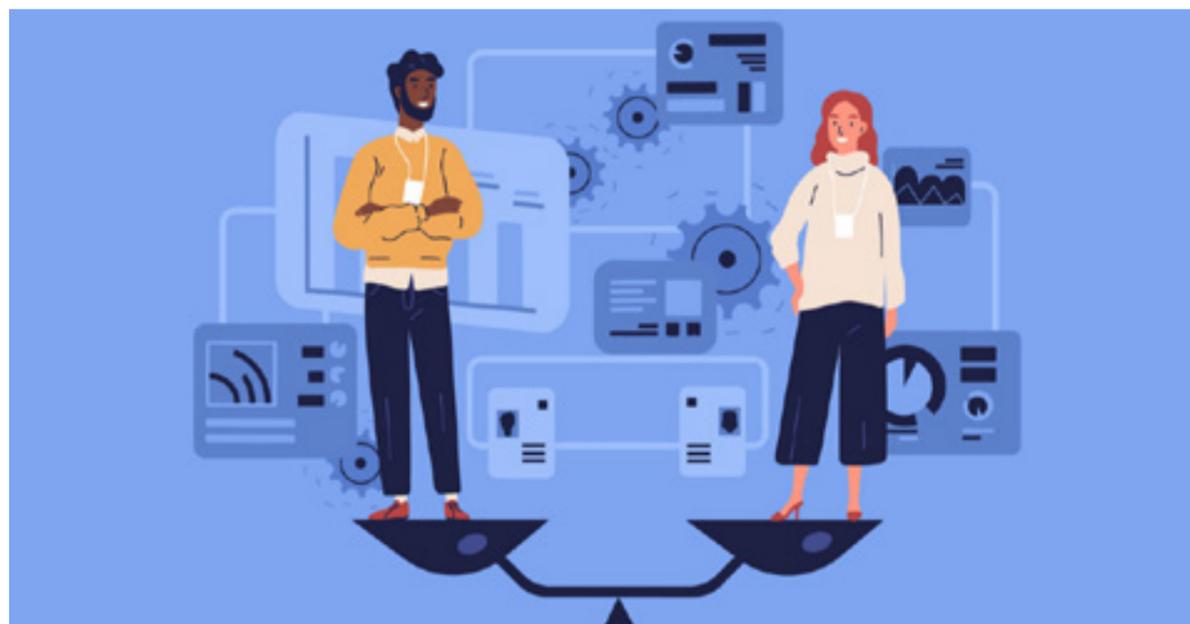
## DESIGUALDADE NO INTERIOR DAS EMPRESAS: A NECESSIDADE DE REDUZIR AS BRECHAS SALARIAIS

Todos nós estamos de acordo com a frase “A desigualdade de salários é um problema mundial que requer soluções globais”. Parece que as premissas de regulação de mercados, fortalecimento das instituições financeiras e outras ajudas a regiões mais necessitadas, como resposta óbvia a esta inquietação, são assuntos que correspondem a outras pessoas, políticos e grupos econômicos, e não a nós, cidadãos comuns. É um fato que a desigualdade está muito perto de nós. Basta ver como é composta a estrutura salarial das empresas que lideramos ou nas que trabalhamos para nos darmos conta das diferenças ou brechas existentes, muitas vezes sem justificação técnica aparente.

Vejamos alguns dados: embora as diferenças em remuneração sejam normais quando obedecem a critérios como complexidade da tarefa,

nível de responsabilidade ou outros, também existem situações no mínimo curiosas, que aumentam as diferenças. Na Espanha, por exemplo, enquanto os salários dos cargos diretos e intermédios cresceram mais de 2% em 2018, no caso dos empregados, seus salários aumentaram um 0,11% em média. Isto é, o crescimento não é igual para todos(as), mas dependerá também das funções que realiza.

Agora, aumentar proporcionalmente os salários é um assunto também muito discutido. 5% de aumento salarial para uma pessoa que ganha \$2.5 milhões mensais (3.180 dólares) não é o mesmo para outra que ganha \$500.000 (637 dólares). A percepção de igualdade, nesse caso, contrasta com a dura realidade a quantidade de dinheiro que se obtém desse exercício. Por esta razão, e possivelmente por questões mais esté-



ticas em relação ao conceito de justiça, é que se aceitou o aumento inversamente proporcional das remunerações, ou seja, enquanto maior for meu salário, menor é meu aumento.

### DESIGUALDADE E GÊNERO

De acordo com os dados mostrados pela Fundación Sol (2020), no Chile, 50,7% da população em idade de trabalho são mulheres, entretanto, as mulheres empregadas alcançam apenas 42,4% do total de pessoas com um emprego remunerado e 42,7 % do total da “Força de Trabalho” (pessoas empregadas e não empregadas). Assim mesmo, 67% das pessoas inativas são mulheres, e entre as razões predominantes, 96,6% delas estão inativas por se dedicarem a trabalhos domésticos e de cuidado, atendimento, comunicação e formação a outros.

Sobre o dinheiro que recebem as mulheres por conceito da ocupação principal, a Fundación Sol mostra que 3 de cada 4 mulheres com trabalho remunerado obtêm menos de \$550.000 (637 dólares) líquidos ao mês e apenas 9,1% percebe mais de \$1 milhão (1.275 dólares). De acordo aos dados, 50% das trabalhadoras obtêm \$340.000 (433 dólares) ou menos.

Confirmadas estas brechas, os dados do Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2018) mostram ainda que as mulheres no Chile ganham em média 27% menos que os homens, sem importar a idade que tenham as mulheres ou seu nível de estudos.



### E QUAL É A SITUAÇÃO DOS MIGRANTES?

No Chile, segundo dados das pesquisas Casen, desde 2006 a 2017, destaca-se que a brecha diminuiu ao ponto de que estrangeiros e nacionais praticamente não apresentem diferenças. Para entender melhor esta ideia, o salário médio dos imigrantes no país em meados de 2006 era próximo aos \$530.000, enquanto no caso dos chilenos, a média estava em \$ 300.000. Entretanto, em 2017, a média dos imigrantes era próxima aos \$ 540.000, igual aos cidadãos locais, dados inclusive mais complexos se considerarmos o desconto da inflação. Os salários dos estrangeiros caem 29,7% nesse período. Seguindo esta análise, segundo dados da Superintendência de Pensões do Chile, o salário médio aumentou 31% entre 2010 e 2018, enquanto o dos estrangeiros apenas 4% em igual período, portanto, temos quase 600% de aumento da brecha salarial média entre chilenos e estrangeiros durante o período 2010-2018.

A explicação para esta situação é que, à medida que o tempo passa, grande parte dos imigrantes se concentraram em setores de menor remuneração, como comércio e construção. Junto a isso, a onda migratória dos últimos anos, que aumentou 500% desde 2002 a 2018, tem características diferentes, como as barreiras idiomáticas, culturais e outras, que estariam se manifestando no mercado trabalhista, dificultando seu acesso.

### COMO AS EMPRESAS SÃO AFETADAS PELA DESIGUALDADE?

O estudo "How Much Does Your Boss Make? The Effects of Salary Comparison", publicado em 2018 pela Harvard Business School, dá luzes de como a percepção dos salários de pares e diretores poderiam afetar significativamente o comportamento dos trabalhadores e trabalhadoras, e que estes efeitos são diferentes em ambos os casos. Quando uma pessoa percebe que o salário de um companheiro ou companheira é mais alto, geram-se efeitos negativos sobre o esforço e o rendimento dos trabalhadores e trabalhadoras (1% de aumento no salário recebido de um companheiro diminuía o número de horas trabalhadas em 0.94%), enquanto quando é de um cargo de diretoria, é gerado o efeito contrário (1% de aumento no salário recebido de um dire-

tor aumentava as horas trabalhadas em 0.15%). Esta tendência se repete quando falamos de retenção de talento. Um salário maior de um companheiro aumenta a probabilidade de que as pessoas deixem a empresa, enquanto um salário maior de um diretor aumenta a probabilidade de que fiquem.

A teoria da equidade (motivação) supõe que deve existir um equilíbrio entre meus esforços e as recompensas para poder nos manter em um trabalho, mas quando este equilíbrio se perde, então duvidamos se "vale a pena" continuar na empresa. Contudo, este equilíbrio não basta, já que podemos perceber o equilíbrio de nosso esforço e as recompensas que obtemos, mas quando vemos as recompensas e esforços de outros, poderíamos nos desmotivar ao ver que "se obtém mais, esforçando-se menos" (realizando as mesmas funções).

Pelo contrário, quando as pessoas veem essas diferenças em cargos superiores, não se veem afetados (as), já que a comparação vertical tem um efeito motivador aspiracional, exceto nos casos onde os líderes são considerados autoridades indignas.

Somemos a isso o fato de que, por diferentes razões, ao não podermos mudar de trabalho, es-



taríamos em uma situação de risco psicossocial que afetaria nosso desempenho e, sobretudo, nossa saúde mental.

Como resolvemos, então, essas desigualdades? Parece óbvio dizer que as medidas de transparência salarial pareçam ser as mais efetivas para caminhar para a igualdade retributiva nas empresas. E dado que a comparação entre pares é a que gera maior impacto na motivação (e, consequentemente, na produtividade) deveríamos contar com estudos e ações que permitam ter um sistema de equidade interna (coerência existente entre o salário recebido pelos colaboradores e o valor objetivo de seu posto de trabalho, somado ao desempenho realizado pela pessoa).

Obter a equidade interna requer ajustar os salários às exigências do cargo, aos desafios e metas que se relacionam com os desempenhos e contribuições das pessoas, mais que por seus atributos pessoais de gênero, procedência, etnia ou classe social. Da mesma forma, devemos considerar a competitividade externa, isto é, o posicionamento da organização com respeito a seu mercado salarial de referência. Isso deve ser expresso em políticas claras que estejam apoiadas "de facto" pelos níveis diretivos das organizações.

### REFERÊNCIAS

Adolfo Fuentes y Rodrigo Vergara (2019) "Los inmigrantes en el mercado laboral" CEP. citados em <https://www.latercera.com/nacional/noticia/inmigrantes-bajan-ingresos-trabajan-mas-horas/764564/>

Bankinter (2020) "Brechas salariales: 8 diferencias de sueldos llamativas" <https://blog.bankinter.com/economia/-/noticia/2020/1/27/brechas-salariales-espana>

Barriga y Cols. (2020) "No es amor, es trabajo no pagado: Un análisis del trabajo de las mujeres en el Chile actual", Fundación Sol. <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2020/03/No-es-amor-es-trabajo-no-pagado-2020.pdf>

Betancor y Col. (2018) "Promoviendo el Diálogo Social en Chile: Evaluación de los puestos de trabajo con perspectiva de Género, para la disminución de brechas salariales en el Estado", Estudio da DIPRES, Chile.

Castro (2020) "Mujeres en Chile ganan en promedio 27% menos que los hombres", artigo de imprensa do INE <https://www.ine.cl/prensa/2020/03/06/mujeres-en-chile-ganan-en-promedio-27-menos-que-los-hombres>

Emol.com - <https://www.emol.com/noticias/Economia/2020/01/03/972135/Afiliados-extranjeros-pensiones-suben-1000.html>



**KURT GOLDMAN ZULOAGA, MBA**  
Psicólogo, Especialista em  
Prevenção de Riscos  
Diretor da Goldman Consultores

**NOTA CENTRAL**

NOTA CENTRAL

POR: EDMUNDO PASCHOAL  
JORNALISTA LAQI

## ODS10 – REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES: REDUZIR A DESIGUALDADE DENTRO DOS PAÍSES E ENTRE ELES

A sociedade, em geral, sem distinção de nações, devem praticar e entender que para um verdadeiro desenvolvimento sustentável, pessoas, empresas, setores, aliás, todos nós, precisamos estar alinhados a objetivos que sejam claros, comuns e respeitados.

Trabalhando incansavelmente, visando contribuir para um melhor engajamento social e empresarial, afim de alcançarmos o conhecimento coletivo, atuando com afinco na bandeira dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, os ODS, da Agenda 2030 da ONU, sempre com o intuito de disseminar esses objetivos em todos os sistemas sociais.

O princípio dos ODS está baseado em “reduzir pelo menos à metade, até 2030, a proporção de homens, mulheres e crianças que vivem na pobreza extrema, em todas as suas dimensões”. Frisando que a erradicação da pobreza está alinhada a outras esferas, como a diminuição da desigualdade social, ou seja, o esforço global para erradicar a pobreza deve estar relacionado com a questão social.

A erradicação da pobreza, deve se correlacionar a outros princípios, como o crescimento econômico e a sustentabilidade, formando um tripé para construção de um planeta mais sustentável, dentro da agenda 2030. E para o cumprimento dos Objetivos Globais e a erradicação da pobreza, a participação de governos, setor privado, academia e sociedade civil são fundamentais

Desta forma, enfatizando tudo que foi dito, podemos pontuar que as ações para pôr fim às desigualdades devem ser coordenadas, com os esforços em prol da erradicação da pobreza, e que devem caminhar alinhadas com as propostas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Isso, desde as ações mais simples até aquelas que atingem o âmbito global, lembrando que se não forem bem estruturadas, projetadas e trabalhadas não irão surtir o efeito esperado, que é a queda no quadro de desigualdade social.

Sobre o Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 10)

A redução da desigualdade entre e dentro dos países é o tema deste Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS10). Sendo assim, é necessário assegurar renda às populações mais pobres e carentes do globo, promover a inclusão social e política e adotar medidas de proteção salarial e institucionais, como a eliminação de leis discriminatórias e a promoção de leis adequadas, as quais fazem parte do caminho para a redução das desigualdades. E, não menos importante, fiscalizar e regular os mercados financeiros, de forma a não concentrarem renda entre os mais ricos, aliás, dar tratamento justo e humanitário para migrantes, também esté entre os objetivos deste ODS.

É notório que a desigualdade de renda é uma problemática que está em alta. Os 10% mais ricos ganham até 40% da renda global. Os 10%

mais pobres ganham apenas entre 2 a 7% renda global. Nos países em desenvolvimento a desigualdade aumentou 11% se considerarmos o crescimento da população. Essas disparidades crescentes exigem a adoção de políticas sólidas para empoderar o percentil inferior e promover a inclusão econômica de todos, independentemente do sexo, raça ou etnia. A desigualdade de renda é um problema global que requer soluções globais. Isso envolve a melhoria da regulamentação e monitoramento de mercados e instituições financeiras, incentivando a assistência ao desenvolvimento e o investimento estrangeiro direto em regiões onde a necessidade é maior. Facilitar a migração segura e a mobilidade das pessoas também é fundamental.

Estas são as Metas do ODS 10 – Alinhados em combater e assegurar medidas para reduzir as desigualdades:

10.1 Até 2030, progressivamente alcançar e sustentar o crescimento da renda dos 40% da população mais pobre a uma taxa maior que a média nacional

10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra

10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito

10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade

10.5 Melhorar a regulamentação e monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações

10.6 Assegurar uma representação e voz mais forte dos países em desenvolvimento em tomadas de decisão nas instituições econômicas e financeiras internacionais globais, a fim de produzir instituições mais eficazes, críveis, responsáveis e legítimas

10.7 Facilitar a migração e a mobilidade ordenada, segura, regular e responsável das pessoas, inclusive por meio da implementação de políticas de migração planejadas e bem geridas

10.a Implementar o princípio do tratamento especial e diferenciado para países em desenvolvimento, em particular os países menos desenvolvidos, em conformidade com os acordos da OMC

10.b Incentivar a assistência oficial ao desenvolvimento e fluxos financeiros, incluindo o investimento externo direto, para os Estados onde a necessidade é maior, em particular os países menos desenvolvidos, os países africanos, os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países em desenvolvimento sem litoral, de acordo com seus planos e programas nacionais

10.c Até 2030, reduzir para menos de 3% os custos de transação de remessas dos migrantes e eliminar os corredores de remessas com custos superiores a 5%

## Entrevista: Compromisso com a excelência - Qualidade total, Impacto social e ética alinhados com os ods (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

Nesta edição iremos falar sobre Qualidade Total, Impacto Social e Ética alinhados com os ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) com o Dr. Vinícius Diniz, CEO do escritório Diniz Botrel & Pereira - Advocacia e Consultoria Jurídica. Dr. Vinícius é graduado em Direito pela PUC MINAS. Possui formação em curso de Finanças e Investimento em Ações, pelo Instituto Educacional da B3 – Bolsa de Valores do Brasil. Em seu repertório possui inglês nativo avançado, com certificação pela Hult International Business School.

Atuou na assessoria jurídica do Gabinete de Desembargador da 7ª e 10ª Câmaras Cíveis do TJMG. Trabalhou no gabinete da 3ª Unidade Jurisdicional do Juizado Especial das Relações de Consumo de Belo Horizonte. Exerceu atividade jurídica na assessoria parlamentar em gabinete de Deputado Estadual na Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais. Atuou, ainda, no departamento jurídico da startup Unitec Semicondutores S/A. É membro associado da Academia Nacional de

Estudos Transnacionais – ANET e ex-membro pesquisador do Instituto de Iniciação Científica Constituição e Processo – IICCP. Autor de artigos jurídicos.

1ª – Com relação ao comportamento ético da empresa com a sociedade e meio ambiente, como o escritório Diniz Botrel & Pereira Advocacia & Consultoria Jurídica atua nestes pontos?

Certo de que o comportamento ético é o pilar não só da advocacia mas também do convívio social, toda a equipe do Diniz Botrel é treinada para atuar conforme os preceitos estabelecidos pelo Código de Ética da Ordem dos Advogados do Brasil, que prevê a forma adequada de atuar perante um processo e como representante do seu cliente. Logo, é seguido à risca tanto a atuação jurídica como o respeito frente as relações constituídas. Tais relações englobam, além da particular com o cliente, o comportamento com as partes adversas, magistrados, serventuários da justiça e colegas de profissão.

Com isso, criou-se um código de conduta que prioriza, acima de tudo, o respeito em todo o ambiente jurídico/corporativo. Tal código, com o avanço da sociedade, estendeu-se aos ambientes de trabalho, ou seja, a preocupação na construção de um escritório corporativo sustentável, que engloba a utilização de iluminação natural, aparelhos de baixo consumo de energia como lâmpadas de LED e computadores que geram pouca transmissão de calor e baixo consumo de energia. Ainda, implantou-se um programa de observação na separação do lixo que deve ser realizada com o cuidado de separar os materiais que são recicláveis e os que são resíduos eletrônicos.

### NOTA CENTRAL



Da mesma maneira, a sustentabilidade organizacional foi aplicada pensando na disposição do ambiente de trabalho para que os colaboradores possam trabalhar de maneira saudável, permitindo também a integração entre os setores.

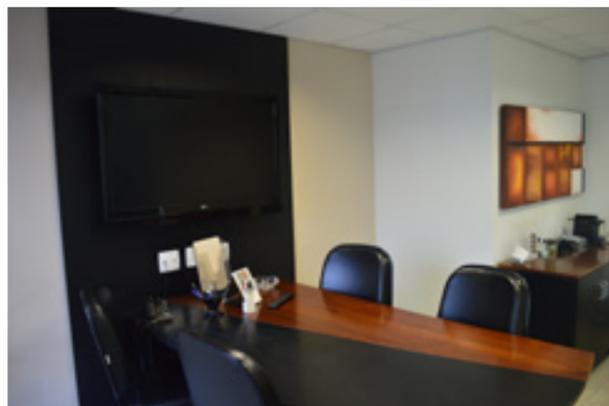
Logo, com intuito de cumprir com o propósito sustentável o DBP Advocacia e Consultoria Jurídica busca sempre se atualizar quanto às necessidades de preservação do meio ambiente bem como cumprir os preceitos éticos que envolvem o exercício da atividade jurídica.

2ª – Geralmente, o viés dado à abordagem da Responsabilidade Social segue uma linha extremamente filosófica, isso ao abordar temas como Moral, Ética e Sociedade. Em sua ótica e experiência como gestor, deve-se acrescentar nestas discussões temas como gestão, compliance, sustentabilidade e meio ambiente? No Diniz Botrel, vocês atuam com os pontos citados acima?

A gestão do DBP se preocupa, todo o tempo, em inserir novos elementos de discussão no que tange à administração do escritório e da equipe. No caso dos pontos destacados realizamos análises para, através da gestão, efetivamente aplicar tais conceitos de forma contínua em nossa atuação e na estrutura do escritório.

Como um fator decisivo para mudança de atitude e pensamento, a ética empresarial embasada em uma relação de responsabilidade e sustentabilidade estende-se também à visão ambiental. No caso do nosso escritório, ao buscar a implantação de uma gestão neste sentido, aplicamos uma temática organizacional visando o contínuo aprimoramento na qualidade ambiental de processos, produtos e serviços ofertados, ainda que de natureza jurídica.

### NOTA CENTRAL



Desta forma, a gestão ambiental no ambiente corporativo é responsável pela redução de custos e riscos no trabalho através do condicionamento de recursos, insumos e eliminação de desperdícios.

Logo, ao falar de riscos é impossível não aplicar o compliance, pois é uma atividade que busca garantir o cumprimento efetivo da proposta de gestão de acordo com normas de conduta internas e externas, ou seja, é uma diretriz básica comercial para implantação de objetivos estratégicos de qualidade. Deste modo o compliance visa evitar improvisos para que o resultado desejado esteja adequado aos critérios técnicos e éticos através da gestão de riscos por meio do planejamento, gestão, monitoramento e organização, os quais contribuem para a execução efetiva do propósito da gestão.

Assim, ao assumir este compromisso procuramos sempre passar aos clientes e parceiros a noção da responsabilidade ética, sustentável e social que é seguida por toda a equipe em todos os segmentos do nosso trabalho.

3ª – A abordagem do Comportamento Ético Empresarial permite o aprofundamento de outros temas ligados à Administração, como, por exemplo, Desenvolvimento Sustentável e Sustentabilidade Empresarial, Gestão Ambiental, Competitividade, Mudança Organizacional e Cultura Organizacional. De que forma o Diniz Botrel & Pereira Advocacia & Consultoria Jurídica atua entre os temas citados?

Na busca de seguir um modelo de excelência em gestão através de técnicas mais bem sucedidas de administração de organizações, procuramos identificar de que forma a Advocacia pode ser beneficiada pelos fundamentos e critérios de excelência corporativa. Temos como principais fundamentos os conceitos de visão sistêmica, aprendizado organizacional, foco no cliente e no mercado, responsabilidade social e gestão baseada na valorização das pessoas.

Os escritórios de advocacia são compostos de vários recursos, tais como pessoas, finanças, infraestrutura, entre outros, os quais, interligados, devem seguir para o cumprimento de um mesmo propósito de forma que o desempenho pode impactar a equipe de forma positiva ou negativa. Neste sentido destacamos a importância da visão sistêmica que pressupõe que os integrantes da equipe entendam a sua função, as inter-relações entre os elementos que compõem o escritório, assim como a importância da integração desta com o ambiente externo.

O aprendizado organizacional visa o alcance de um conhecimento por meio de percepção, reflexão e avaliação para o estudo dos princípios e conceitos aplicáveis a práticas, processos, siste-

## NOTA CENTRAL

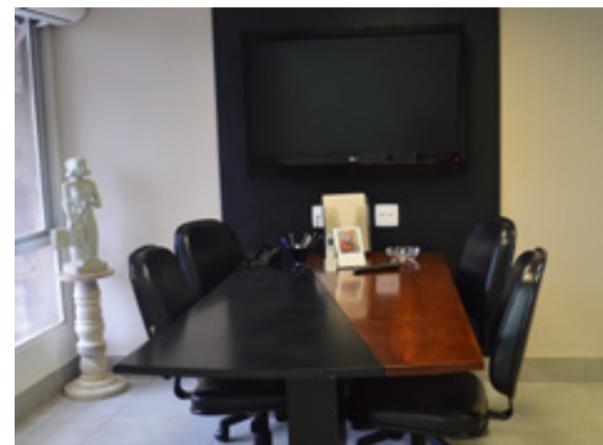


mas, estratégias e negócios, produzindo melhorias, mudanças e inovações ao contribuir para o desempenho e a competitividade. Dessa maneira, o comportamento organizacional é aplicado em todos os setores do escritório, tanto no Desenvolvimento Sustentável e Sustentabilidade Empresarial como na Gestão Ambiental.

Tendo em vista que o escritório de advocacia é uma empresa de conhecimento, a intenção estratégica é o contínuo aprendizado que deve fazer parte da cultura organizacional, em qualquer atividade.



No campo da competitividade, aplica-se o conceito de foco no cliente e no mercado que é a compreensão da persona e a realidade a qual está inserida, de forma a criar um sentido de valorização sustentada para o cliente e maior competitividade nos mercados, pois deter o conhecimento e saber aplicá-lo ao caso concreto é uma habilidade que deve ser buscada.



Na prestação de serviços jurídicos, o ponto de maior importância é o cliente, e para isso, o DBP busca estar sempre atento a todas as características e atributos do serviço, sejam fatores internos ou externos que possam impactar. Por isso, o estudo aprofundado dos conceitos abordados é realizado de forma estratégica, para ofertar um serviço completo e de qualidade.

4ª - Uma postura socialmente responsável, em muitos casos, é confundida com práticas assistencialistas ou filantrópicas. No Diniz Botrel, vocês atuam em alguma destas frentes?

## NOTA CENTRAL

O DBP busca sempre prestar não só um serviço jurídico adequado aos seus clientes, como também a contribuição para uma sociedade melhor, na forma que nos é eticamente permitida. Manter uma postura socialmente responsável é preceito em toda e qualquer atuação do escritório. No que tange à atuação, por deter a capacidade postulatória, que a é a representação em juízo dos direitos pleiteados pelo cidadão, temos a missão de auxiliar aqueles que estão desamparados mas precisam recorrer ao sistema judiciário. Assim, temos um programa de processos "Pro Bono", em que atuamos sem o recebimento de qualquer forma de remuneração, ao visualizar a impacto social, necessidade do requerente e condições socioeconômicas, atuamos no senti-

do de buscar o cumprimento das determinações legais que foram infringidas.

Assim, ao buscar a efetividade da prestação jurisdicional, cumprimos com o dever social da advocacia, que deve ser aplicado sempre que for necessário, como respeito ao juramento da profissão do advogado.

5ª - A competitividade entre concorrentes e as diversas forças do mercado contribui para a busca da excelência. Assim, uma postura estratégica é sempre bem planejada e executada por diversas organizações. Muitas destas ações estratégicas de grandes empresas recentemente têm o foco na Responsabilidade Social e seus desdobramen-



## NOTA CENTRAL

tos na Imagem e Reputação da empresa. Você acredita que esse é o caminho para a excelência, ou outros pontos podem ser considerados?

A busca pela excelência na prestação dos serviços jurídicos é exercida através da liderança e constância de propósitos por meio do comprometimento com os valores e objetivos da empresa, é a capacidade de construir e implementar estratégias e uma gestão que seja capaz de guiar a equipe para a realização do propósito do escritório.

Desta forma é que procuramos trabalhar no DBP, certo de que a liderança no escritório de advocacia deve criar um objetivo em comum na equipe, por meio de uma postura ética e transparente, habilidades de planejamento e comunicação.

Com isso, como CEO é importante aplicar o conceito da responsabilidade social, pois todo o trabalho como administrador deve visar o desenvolvimento sustentável da sociedade através da superação dos requisitos legais associados aos serviços jurídicos. A responsabilidade social é o exercício da consciência moral por meio da compreensão de seu papel no desenvolvimento do escritório.

Portanto, todos os integrantes da equipe acreditam que a responsabilidade social é primordial para o desenvolvimento do escritório, não só como alicerce para o trabalho jurídico, como também para a formação de uma consciência moral de responsabilidade perante a sociedade. Assim, acreditamos que o impacto positivo na reputação da empresa será consequência desta postura.

É importante acrescentar que o trabalho da advocacia "pro bono" conforme citado anteriormente, é um exemplo de como um escritório assume sua responsabilidade social, o que potencializa a credibilidade e o reconhecimento público do escritório, aumentando seu valor.

Fontes para embasamento e produção da matéria:

<https://nacoesunidas.org/pos2015/ods10/>

<https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/eventos/bisus/2-erradicacao-da-pobreza.pdf>

<http://www.estrategiaods.org.br/os-ods/ods10/>

<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/3Es126.pdf>



## NOTA CENTRAL

**REPORTAGENS**

REPORTAGENS

## ANX INTERNATIONAL LOGISTICS



A ANX International Logistics tem como objetivo expandir os negócios de seus clientes e parceiros, resolvendo todas as suas necessidades dentro da logística global, ajudando a criar oportunidades, reduzindo custos e flexibilizando cada operação.

Trabalham com parcerias internacionais consolidadas que garantem mais espaço e baixo custo. Dentro de suas práticas, está a clareza nos procedimentos adotados. Suporte total para todos os passos da importação e exportação. Com maior número de saídas, armadores e rotas aéreas, proporcionando, assim, agilidade e segurança.

Graças a sua competência, respeito e lisura a ANX International Logistics possui escritórios em São Paulo, Santa Catarina, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, Espírito Santo, Bahia, Re-

cife, Amazonas, Pará e representantes em Shanghai, Ningbo, Shenzhen, Xiamen, Xingang, Dalian, Qingdao, Vietnam, India, Hong Kong, Taiwan, Busan, USA, Europa, Mediterrâneo, México e América do Sul, oferecendo agilidade, consistência, integridade aos clientes, atendendo as necessidades e exigências do dia a dia.

Sua missão visa buscar sempre a qualidade na prestação dos serviços através de uma dedicação total às pessoas e aos sistemas de trabalho, objetivando a satisfação plena no atendimento e no resultado de cada trabalho realizado.

Como filosofia, trabalha para cumprir com seriedade, fidelidade e profissionalismo todas as atividades que se propõe e se compromete a agir sempre dentro dos prazos e necessidades exigidas pelo cliente.

## EQUIPE HOME OFFICE



Outro fator muito importante é que a empresa ANX International Logistics atua com uma Rede de Agentes – Através desta rede de agentes nacionais e internacionais a ANX International Logistics oferece uma infraestrutura global em diversos países ao redor do mundo, conectando os cinco continentes através da associação a FIVE STAR FREIGHT SYSTEMS. Possuem parcerias firmadas com empresas sérias, devidamente licenciadas, com escritórios próprios distribuídos por diversos pontos do globo.

## Entrevista com o Sr. Ainton Nogueira – CEO da ANX International Logistics

Por favor, comente-nos um pouco sobre qual é a função da empresa e como foi o início de suas atividades?

A ANX tem como função dar o melhor suporte e oferecer os melhores custos-benefícios quando se trata de Logística Internacional, seja ela na exportação ou importação. O início de nossas atividades se deu em 2010, após passar por várias empresas no ramo, houve a ideia de se criar uma empresa mais inovadora e menos burocrática.

A empresa comercializa para que tipo de mercado?

A ANX opera hoje com todas as empresas que necessitam importar ou exportar para e de qualquer parte do mundo, sendo o nosso forte nas rotas Ásia x Brasil, USA, Europa, Oceania e América do Sul.

Quantos empregos diretos e indiretos são gerados ANX International Logistics?

**Diretamente, 50 funcionários e, indiretamente, 10.**

A empresa conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial?

A diretoria da ANX prefere não expor os programas de Responsabilidade Social, mas garante que está sempre ajudando, principalmente instituições laicas e filantrópicas. Em 2019 recebeu o diploma de solidariedade pela Fraternidade Aca Laurência, pelo compromisso com a causa humanitária.

Qual o ponto de vista da ANX International Logistics sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

A ANX ao longo da sua existência vem buscando sempre meios sustentáveis, sejam em nossos escritórios diretamente e estudando o mercado e suas novidades, a fim de sempre estar atualizada e preparada para que tenha seu desenvolvimento da melhor forma e mais sustentável possível.

Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores?

Tanto para os nossos clientes externos como internos a ANX procura sempre se adequar à necessidade de cada um, visando sempre um suporte dedicado, fazendo com que cada um, externo ou interno, sinta-se importante dentro do nosso mercado.

# SEMANA INTERNACIONAL DEL COMPLIANCE

5 SESIONES - 15 HORAS

**CURSO**  
CURSO PERITO COMPLIANCE

5 TALLERES - 12,5 HORAS

**TALLERES**

- ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA
- ANTICORRUPCIÓN
- INVESTIGACIONES EN COMPLIANCE
- DUE DILIGENCE
- CIBERRIESGOS

8 CHARLAS - 20 HORAS

**CHARLAS EXPERTAS**

- MAPA DE RIESGOS E INDICADORES
- CANAL DE DENUNCIAS
- INFORMES COMPLIANCE
- BUEN GOBIERNO
- CONTROLES EN COMPLIANCE
- DOCUMENTOS NORMATIVOS EN COMPLIANCE
- ISO 37301
- PBC - FT

2 JORNADAS - 12 HORAS

**CONGRESO**

- RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES POR LA NO IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE COMPLIANCE
- BUENAS PRÁCTICAS EN MODELOS DE PREVENCIÓN DE DELITOS
- CUMPLIMIENTO EN EL SECTOR PÚBLICO
- PREVENCIÓN DE BLANQUEO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO
- CANALES DE DENUNCIA
- COMPLIANCE Y RSC
- INTERNACIONAL



## SAVE THE WEEK

16-17-18-19-20.11.2020

[www.iocumplimiento.org](http://www.iocumplimiento.org) [www.worldcomplianceassociation.com](http://www.worldcomplianceassociation.com) [www.cumplen.com](http://www.cumplen.com)



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
DE SINALOA

**¡Tu éxito  
comienza aquí!**

## **Oferta Educativa**

Ing. en Biotecnología  
Ing. en Tecnologías de la Información  
Ing. Mecatrónica  
Ing. en Energía  
Ing. en Logística y Transporte  
Ing. en Tecnología Ambiental  
Ing. Biomédica  
Ing. en Animación y Efectos Visuales  
Ing. en Nanotecnología  
Lic. en Terapia Física  
Lic. en Administración y Gestión de PyMES  
Maestría en Enseñanza de las Ciencias  
Maestría en Ciencias Aplicadas



**VIDAS NEGRAS IMPORTAM**



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## KARISMA HOTELS RESORTS



Karisma Hotels & Resorts, uma das mais emblemáticas redes hoteleiras de luxo, com forte atuação na Riviera Maya, Colômbia, Jamaica e República Dominicana. Com representação pela primeira vez no Brasil, a rede, criada em 2000, gerencia e possui em seu portfólio uma coleção de hotéis e resorts premiados.

Com 20 propriedades únicas, são no total sete marcas próprias da Karisma Hotels: El Dorado Spa & Resorts by Karisma; Azul Beach Resorts; Karisma Villas; Generations Resorts by Karisma; Allure Hotels by Karisma; Hidden Beach Resort by Karisma; e Nickelodeon Hotels & Resorts. Karisma é a marca principal do Grupo TUI, um dos maiores conglomerados de viagens do mundo, que também administra as marcas de luxo Senator e Sensimar Hotels no Caribe e México.

A rede hoteleira busca e promove o espírito de equipe, criatividade e práticas inovadoras que trazem uma excelente reputação e liderança no mundo hoteleiro em muitos aspectos. Foi a primeira a introduzir no México o conceito de swim-up suítes (suítes com piscinas nas sacadas), no Hidden Beach Resort, Riviera Maya. Mais recentemente, deu um passo à frente na indústria ao introduzir o conceito de bangalôs sobre as águas no México, quando inaugurou o Palafitos, no El Dorado Maroma, o primeiro e único hotel dessa categoria, também na Riviera Maya.

Na esteira deste sucesso, em 2016, foi inaugurado o Nickelodeon Hotels & Resorts Punta Cana, o primeiro do segmento a introduzir o selo Gourmet Inclusive®, que redefine as viagens em família pela ótica de entretenimento e serviço de alto padrão. Outra parceria exclusiva com a

## Entrevista com o departamento de comunicação do Karisma Hotels & Resorts

Qual é a imagem alcançada pela sua empresa no seu país?

Jackson Family Wines permitiu incluir experiências culinárias e enogastrômicas com chefs e sommeliers internacionais em seus resorts, com a mais seleta gama de vinhos premiados.

Comprometidos com o meio ambiente, o ecossistema, a sustentabilidade e com as comunidades vizinhas, os hotéis e resorts da rede são certificados com o Green Globe, destinado a reconhecer empresas por práticas sustentáveis e preservação de recursos naturais. A companhia construiu sua própria e moderna Green House – Estufa Orgânica, para cultivar produtos orgânicos para suas cozinhas, sendo a única facilidade deste porte no México.

Nos próximos 5 anos, a Karisma Hotels & Resorts planeja expandir e abrir novas propriedades no México, Caribe, América do Sul e Europa. Nos planos da rede, encontra-se também a construção de um resort e condomínio residencial na Jamaica e resorts em Antígua e República Dominicana.

Karisma Hotels & Resorts é uma cadeia de hotéis de luxo com presença no México, América do Sul, Caribe e Europa. Nossa abordagem criativa, inovadora e orientada para oferecer alta qualidade em todos os nossos produtos e serviços nos permitiu estabelecer um modelo de negócios abrangente e bem-sucedido que nos posicionou como referência em hotéis de luxo com tudo incluído. A experiência Karisma Gourmet Inclusive® é a espinha dorsal de nossa proposta de valor para proporcionar aos nossos clientes uma experiência inesquecível, que foi reconhecida com muitos prêmios e prêmios nacionais e internacionais de prestígio. Isso nos permitiu construir alianças estratégicas com agências de viagens internacionais de renome mundial, operadores turísticos e marcas que confiam em nossa equipe de profissionais e nos permitem continuar inovando no mercado.

Qual é o projeto mais importante que sua empresa realizou?



Ao longo de nossa história, conseguimos nos estabelecer no mercado como uma empresa sólida e confiável, composta por uma equipe de profissionais comprometidos. Nossos excelentes resultados e reputação nos permitiram estabelecer alianças estratégicas com empresas internacionais, como Viacom International

Media Networks, Margaritaville, TUI, Canada Beef, Jackson Family Wines, entre outras. Nosso foco foi gerar relações de confiança e sinergia com nossos parceiros de negócios, o que nos permitiu crescer rapidamente e alcançar novos destinos.

Gestão humana - Como sua empresa contribui para a satisfação de seus stakeholders?

Temos um modelo de negócios em que nossos colaboradores, convidados e proprietários estão no centro de nossa estratégia. Buscamos em cada uma de nossas propriedades criar um ambiente de alta confiança e orgulho. Nossa filosofia organizacional é permanentemente permeada para gerar uma cultura organizacional cada vez mais sólida e focada em gerar experiências inesquecíveis, tanto com nossos clientes, parceiros, proprietários, colaboradores e as comunidades em que estamos presentes.

Qual a satisfação gerada pela sua empresa em seus clientes externos e internos?

Na Karisma, enfrentamos desafios e acreditamos na melhoria contínua, razão pela qual mantemos contato constante com nossos clientes internos e externos. O feedback de cada um deles nos permite conhecer sua opinião sobre o que estamos fazendo bem, o que podemos melhorar e detectar tendências ou necessidades, e com base nele tomar decisões.

Temos programas de auditoria interna para garantir nossos padrões de qualidade, além de canais de feedback com operadores turísticos, Review Pro, portais de opinião como o TripAdvisor, entre outros.

Trabalhamos em conjunto com o Instituto Great Place to Work para iniciar um processo de transformação cultural em que nossos colaboradores



estão no centro. Atualmente, nossas unidades de negócios no México, Colômbia e Caribe são certificadas. Em nosso primeiro ano de participação (2017), figuramos entre as 20 melhores empresas para trabalhar no México e, em 2018, entramos no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar na região do Caribe.

Qual a importância de ter uma boa gestão com seus stakeholders, com o objetivo de melhorar a reputação corporativa da sua empresa?

Atualmente, não basta dizer que você é bom no que faz, você precisa sustentá-lo e distribuir valor constantemente para seus diferentes stakeholders, a fim de construir uma reputação corporativa positiva e confiável. Trabalhamos desde a fundação da empresa para integrar práticas e ações de cuidado ambiental para promover a qualidade de vida de nossos colaboradores. Da mesma forma, colocamos um interesse especial em cuidar de nossos processos e incorporar diretrizes éticas em nossa maneira de fazer negócios para gerar confiança com nossos parceiros de negócios. Da mesma forma, somos constantemente favorecidos pelos reconhecimentos

da mídia especializada no setor de hospitalidade, não apenas em referência às instalações de nossos hotéis, mas também aos produtos, serviços que oferecemos e ao nível profissional de nosso capital humano. Outro indicador claro de que, ano após ano, nossa RC melhora, é através da lealdade de nossos hóspedes frequentes.

Marketing Responsável: quais estratégias responsáveis sua empresa está adotando para alcançar a satisfação de seus stakeholders?

Como resultado da expansão e presença internacional da Karisma Hotels & Resorts, integramos os critérios e as boas práticas dos processos de certificação de responsabilidade social, como Green Globe, Travelife e a distinção Socially Responsible Company (ESR) para pro-



mover uma cultura organizacional inclusiva e comprometidos em atender às necessidades de cada parte interessada.

Determinamos três eixos principais:

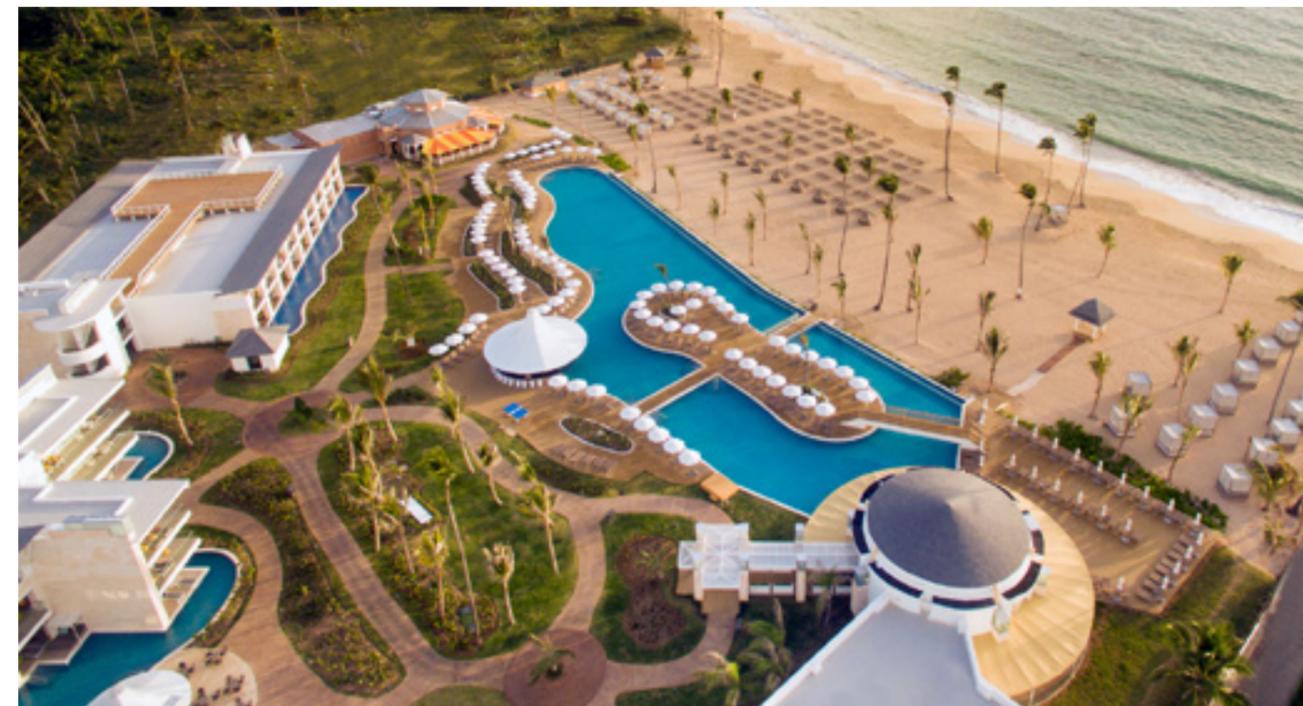
- Qualidade de vida de nossos colaboradores
- Ética nos negócios em nossos diferentes processos com clientes internos e externos
- Vincular-se à comunidade e cuidar do meio ambiente nas comunidades em que temos presença.

Em cada eixo, implementamos ações-chave, como planos de crescimento personalizados para nossos colaboradores, promovemos o consumo e a venda de produtos locais, integramos medidas sustentáveis, tanto de difusão quanto estruturais, investindo em tecnologia que nos permita reduzir nossa pegada de carbono. Com a criação da Fundação Karisma, buscamos ter um impacto positivo nas comunidades por meio de

nossos programas de assistência, focados principalmente em questões de saúde. Dois anos após o seu lançamento no México, possuímos uma Unidade Médica Móvel (a única do tipo no México de uma Fundação sem fins lucrativos) e participamos de diferentes dias de saúde para patologias específicas e atendimento médico geral, aproximadamente 3000 pessoas na região. Já estamos concluindo os procedimentos para iniciar operações igualmente na República Dominicana no início do segundo semestre deste ano. Nossa intenção é que a Fundação Karisma possa continuar a prestar esse serviço de saúde em todas as comunidades onde temos presença.

Ética e SER: Como sua empresa lida com questões de ética e responsabilidade social corporativa?

Integramos, em nossas práticas diárias, várias diretrizes e padrões éticos para disseminar nossos princípios e promover sua conformidade. Nossos



valores são distribuídos a partir do primeiro dia de trabalho de qualquer funcionário e são vividos diariamente em qualquer empresa do grupo. Temos diferentes instrumentos de informações e controle sobre conformidade com regulamentos e políticas, como regulamentos internos, códigos, treinamento, oficinas, etc. Sabemos e entendemos que, à medida que continuarmos reforçando essas ações, seremos capazes de gerar gradualmente maior harmonia em todos os ambientes em que temos presença como organização, e nossas práticas sociais contínuas continuarão a melhorar a vida de todos nós.

Como essas estratégias propostas podem ajudar a fortalecer sua reputação corporativa?

Cada estratégia é projetada para agregar valor a cada um dos eixos centrais e gerar relacionamentos de confiança com cada parte interessada. Como resultado dessas ações, o Centro Mexicano de Filantropia (Cemefi) e a Aliança para Responsabilidade Social Corporativa (AliaRSE) reconheceram o com-

promisso e o gerenciamento das práticas de Responsabilidade Social da Karisma Hotels & Resorts, premiando o Distintivo ESR® pelo segundo ano consecutivo. Para nós, é a maneira de viver nossos valores e a filosofia da empresa. Isso não é responsabilidade de um departamento ou de um pequeno grupo de executivos. Fazer as coisas certas, oferecer os melhores produtos, serviço excepcional, um ótimo lugar para trabalhar, finanças limpas, cumprir nossa promessa em todos os níveis (clientes, parceiros, convidados, fornecedores, funcionários e comunidade), é a própria estratégia, nem mais nem menos.

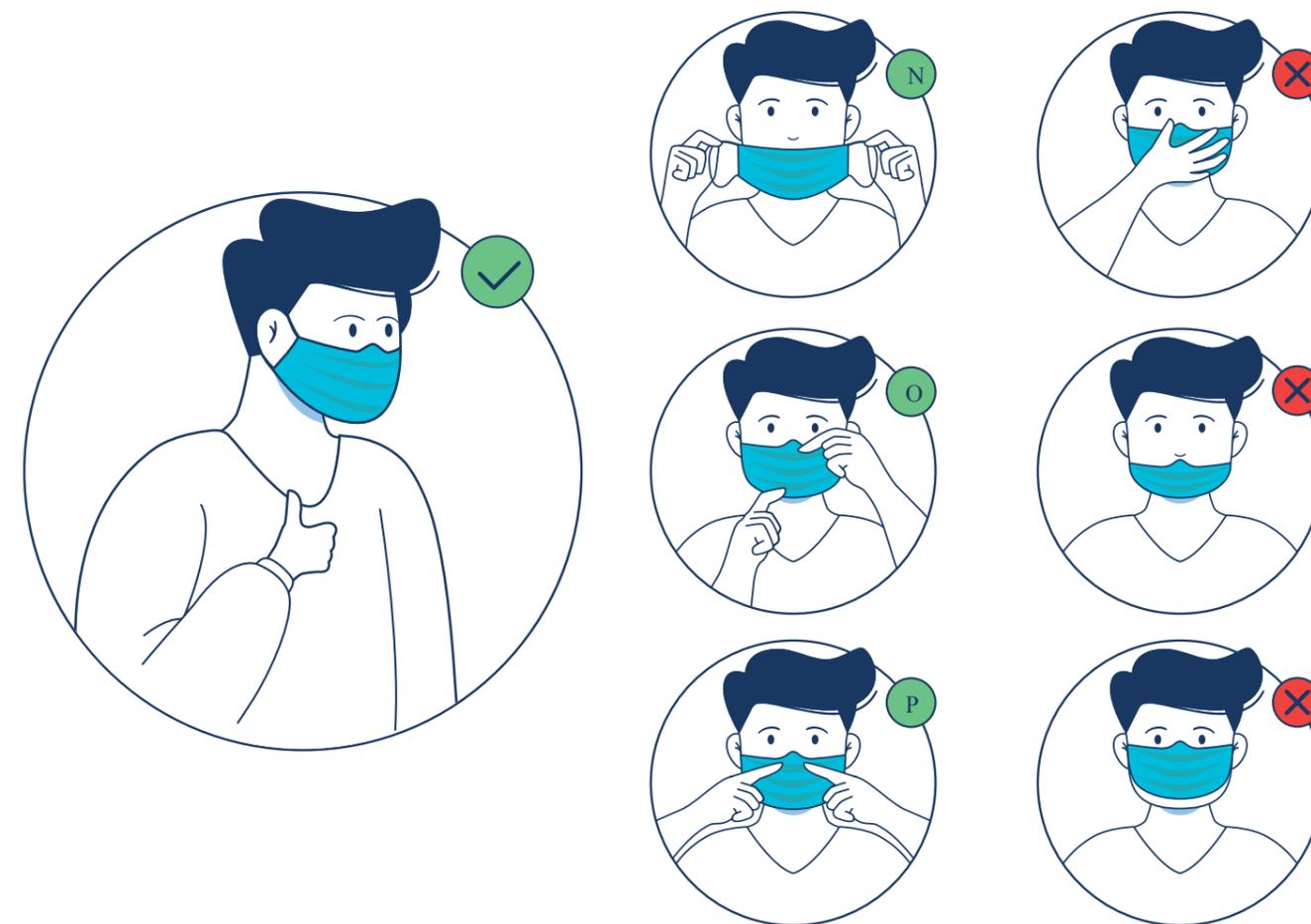
**KARISMA**  
HOTELS & RESORTS

# Seu melhor amigo merece

Clínica médica e Cirúrgica  
Ultrassonografia/Radiografia  
Fisioterapia/Acupuntura  
Laboratório Clínico  
Dermatologia  
Odontologia  
Cardiologia  
Eletrocardiografia  
Ultrassonografia  
Ortopedia  
Estética animal  
Internação



## COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



## DNA CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL



O DNA - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL iniciou suas atividades em 05 de fevereiro de 2001 na cidade de Ananindeua, estado do Pará, no Brasil, com a missão de Habilitar e Qualificar profissionais para o mercado de trabalho e iniciou a sua trajetória com uma pequena equipe de 10 colaboradores ofertando o Curso Técnico de Enfermagem.

Hoje, o DNA - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL é case de sucesso, conquistando nos seus anos um crescimento de 4.170% em número de alunos, 820% em empregos diretos e muitos outros números impressionantes que a posicionam como Líder em seu segmento no Pará e a destacam entre melhores escolas de educação profissional do País.

Em três anos, adquiriu um terreno e construiu um prédio com padrão superior ao oferecido

pelo mercado e ano após ano, este prédio recebe investimentos e ampliações. Em fevereiro de 2016, entregou mais uma fase, totalizando 24 salas de aula, 6 laboratórios e uma excelente estrutura administrativa e pedagógica.

Em 17 anos, muitas conquistas: base estratégica bem definida, construída de forma participativa, a partir de pesquisas de mercado; sistematização de processos e gestão eficientes; seleção de professores experientes e qualificados; equipe técnica treinada e comprometida com resultados; programas curriculares criados exclusivamente para o DNA; excelente estrutura física, técnica e pedagógica; mais de 40 cursos, entre técnicos, especializações e profissionalizantes; núcleo de estágios que gere uma grande e seleta Rede de Convênios; reconhecimento regional, nacional e internacional, ao receber vários prêmios por sua qualidade e gestão.



Os princípios da empresa "Amor a Deus e ao próximo, ética, parceria e confiança, responsabilidade, sustentabilidade e qualidade para o desenvolvimento o DNA" constituíram solo fértil para o seu crescimento.

O modelo de gestão aplicado no DNA integra e valoriza as pessoas, permitindo que cada colaborador, independente do seu cargo, participe das decisões, com suas ideias e propostas, compreenda que o cargo não deve limitar a sua responsabilidade pelo bem-estar e qualidade geral na Instituição e sintam-se parte de cada conquista. Os líderes devem estar aptos a servir para conquistar apoiadores às suas causas.

Em 2016, a empresa abriu o seu código de sucesso para o mercado através do DNA Franchising, permitindo a replicação do seu modelo de gestão, know-how conquistado dia-a-dia e o seu mais importante patrimônio, a sua Marca, consolidada por muitas mãos competentes, amor e dedicação.

O resultado deste sucesso é uma marca sólida, reconhecida e premiada nacional e internacionalmente, a exemplo dos prêmios renomados, Prazer em Trabalhar, conferido pelo Jornal Diário do Pará e Gestor Consultoria, no qual há três anos consecutivos o DNA se posiciona entre as Melhores Empresas para se trabalhar no Estado, conquistando a quarta posição na Edição 2017

Dentro de todos os predicados positivos, o DNA - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL possui uma nobre missão: habilitar e qualificar pessoas para a vida profissional, contribuindo para a qualidade de vida e o desenvolvimento socioeconômico do país. Uma história bonita para ser contada e ainda melhor para ser vivida!

### Entrevista com o departamento de comunicação da DNA - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL:

A melhoria contínua da capacidade e resultados deve ser o objetivo permanente de toda organização. Sendo assim, que objetivos estão estabelecidos para serem alcançados em sua empresa? E que planejamento a empresa segue para poder alcançá-los?

O DNA segue um Planejamento Estratégico, criado e conduzido por um Comitê de Qualidade, formado por colaboradores de vários setores da empresa. A melhoria contínua é conquistada diariamente, através da aplicação das estratégias para o alcance do nosso objetivo geral de consolidar, o Padrão de Qualidade DNA, alcançando a eficiência total nos sistemas internos de gestão, visando a satisfação dos públicos de interesse da organi-

zação". Toda a equipe é envolvida neste processo e a Qualidade deve ser perseguida em todas as nossas ações. Ao término de cada ano, cada setor apresenta os seus resultados e avanços, avaliando o que precisa ser melhorado em consonância aos valores e objetivos da organização. Aos 16 anos o DNA segue crescendo em estrutura física, com mais de três mil metros de área construída e estrutura organizacional, setores melhor definidos, equipe mais coesa, processos mais inteligentes e serviços com qualidade diferenciada.

Em cumprimento ao planejamento estratégico e visão 2015, há um ano, criamos um Sistema de franqueamento, abrindo o código de sucesso do DNA para o desenvolvimento do Estado do Pará. Seguindo a visão almejamos nos "consolidar como referência em Educação Profissional e Corporativa no Pará, com inovação, tecnologia e sustentabilidade, expandindo fronteiras interestaduais".

A reputação corporativa é o conjunto de percepções que os diversos grupos de interesse com os que se relaciona têm sobre a empresa, sejam estes internos como externos. Partindo desse pressuposto, de que maneira sua empresa mede a percepção que têm seus Stakeholders sobre ela? E que estratégias utilizam para fidelizá-los?

A preocupação com a reputação corporativa é expressa, inclusive no Objetivo estratégico do DNA. Diversas pesquisas, especialmente aos colaboradores, alunos, fornecedores e sociedade são implementadas periodicamente a fim de medir a satisfação com a qualidade dos nossos serviços e atendimento. Nossos índices registram uma satisfação média de 97% dos colaboradores, 80% dos alunos e 100% dos fornecedo-

res e investidores. Para fidelizar um determinado público, procuramos conhecer ao máximo suas expectativas, através de pesquisas e criar pla-



nos de ação para atendê-las ou superá-las, de forma dinâmica e criativa. O modelo de gestão participativa e integralizadora, a qualidade nos relacionamentos como critério básico de trabalho e a forte atuação social e cidadã, tem permitido excelentes resultados à imagem e consagração da reputação da empresa aos diversos públicos.

O relacionamento com concorrentes e órgãos governamentais também é excelente, com práticas saudáveis de concorrência, inclusive já coordenamos um Núcleo de Escolas de Educação Profissional na Associação Empresarial, com o objetivo de melhorar a qualidade do setor e mantemos parceria com Prefeituras, Secretarias e Governo do Estado, prestação serviços gratuitos em contrapartida à concessão de estágios aos nossos alunos.

Partindo do conceito de que os sentimentos que gera a marca da empresa são a cada dia mais críticos para o sucesso ou fracasso das empresas, o que busca gerar com sua marca? E que estratégias utiliza sua empresa para que sua marca possa se destacar perante a concorrência e gerar maior atenção em seu público?

O DNA - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL conquistou um lugar precioso na memória e no coração das pessoas. O objetivo é que a nossa Marca seja forte e transmita qualidade e respeito. Fomentamos em nossos clientes e colaboradores o sentimento de prazer e orgulho em ser DNA, através de relacionamentos de qualidade, trabalho responsável, práticas de valores essenciais à sociedade, como ética, parceria, confiança e responsabilidade social; além disso, cuidamos para que a marca da empresa seja valorizada, relacionando-a a qualidade dos serviços e desenvolvimento contínuo. Para que estes valores reflitam em uma marca reconhecida e conquiste destaque no cenário econômico e social, contamos, principalmente com o marketing espontâneo, o fa-

moso "boca a boca", dos milhares de alunos e familiares atendidos ao longo dos anos e com recursos tecnológicos, mídias sociais e veículos de comunicação.

A marca DNA - CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL possui registro no INPI e seu uso obedece às diretrizes de um Manual de Identidade. Representa, com certeza, o maior patrimônio da empresa.



# DIREITO COM RESPONSABILIDADE

O Escritório **PALHA & MIRANDA Advogados Associados** atua em diferentes ramos do direito, como Direito do Trabalho, Direito Civil, Direito do Consumidor, Direito Previdenciário e Direito Tributário.

Os Profissionais têm sólida formação acadêmica na área jurídica, com especialização em Direito do Trabalho, Direito Processual do Trabalho, Direito Processual Civil, Direito Civil, Direito Constitucional e Direito Tributário, cursos jurídicos nas Universidades Yale e da Califórnia e de Ciências Políticas e Gestão Pública nas Universidades Yale e Harvard.

Aliando especialização técnica, paixão pela advocacia, compromisso e respeito, adotamos uma filosofia mais ampla de oferecer aos clientes trabalhos de qualidade em diversos ramos do Direito.

Portanto, o Escritório atua visando a integrar diversos especialistas com vistas a oferecer trabalhos de qualidade ao Cliente.

**P&M**  
**PALHA & MIRANDA**  
ADVOGADOS ASSOCIADOS  
[www.palhaemiranda.adv.br](http://www.palhaemiranda.adv.br)

Matriz: Av. Tancredo Neves, Salvador Trade Center - Salvador, Bahia  
Filial: R. São Francisco de Salles, 192, Diadema, São Paulo.  
71 3341-6765 / 71 99993-4432 / 11 96342-5238

## Como lavar as mãos?

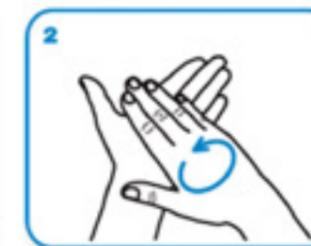
Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



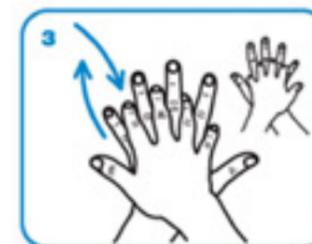
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



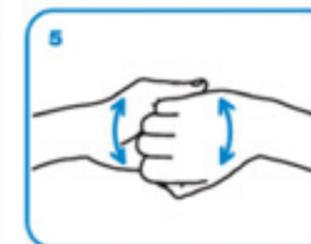
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



3. Depois, esfregue a parte interna dos dedos com movimentos verticais.



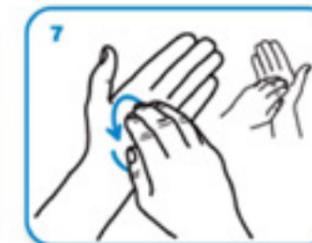
4. Junte as mãos e entrelace os dedos para frente e para trás.



5. Em seguida, feche as mãos e esfregue uma na outra com movimentos verticais.



6. Aperte o dedão com uma das mãos e faça movimentos para frente e para trás.



7. Faça movimentos circulares na palma de uma das mãos.



8. Lave as mãos com água.



9. Enxugue bem com uma folha de papel.

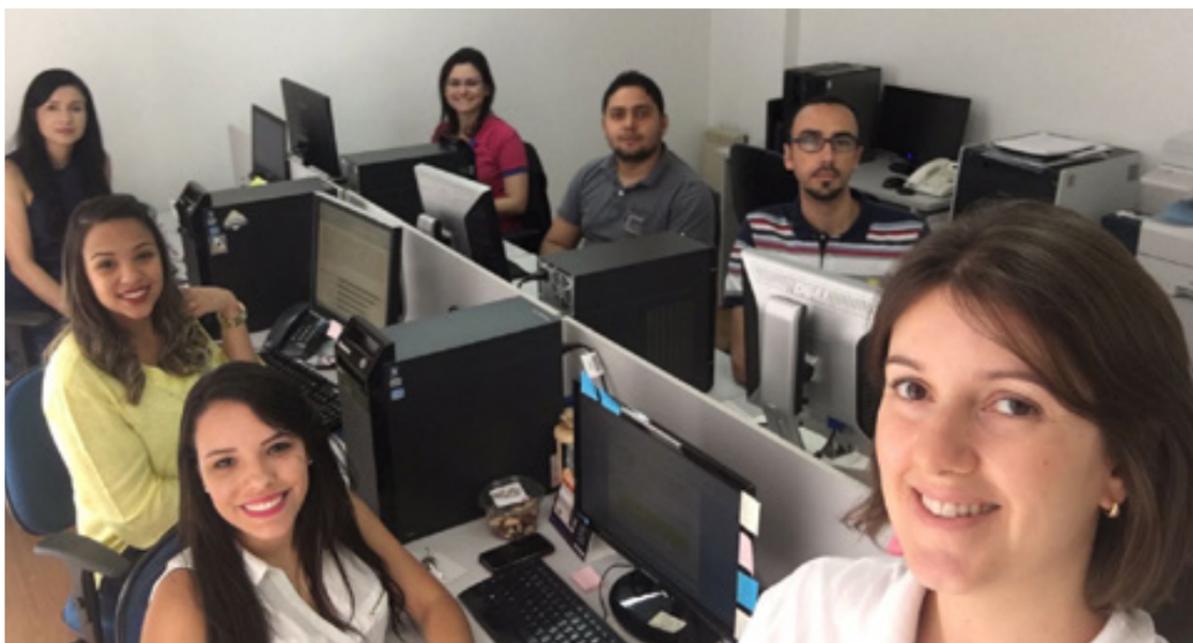


10. Use uma toalha de papel para desligar a água.



11. Pronto, agora suas mãos estão limpinhas!

## PROSPERA CONSULTORIA



A Prospera nasceu da relação que temos com nossos parceiros e das demandas específicas dos players de saúde suplementar. Com foco em análise de dados e predição, oferecendo soluções baseadas em inteligência atuarial e regulatória para encontrar caminhos viáveis para seu negócio crescer. A prospera atua desde 1999 no segmento especializado de planos de saúde oferecendo consultoria para as operadoras nos aspectos atuarial e regulatório.

Especializada em gestão de regulação junto com a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, agregam conhecimento atuarial e habilidade preditiva em todas as soluções, como: Garantias Financeiras e Provisões, Consultoria Regulatória, Gestão de Produto e muito mais. Mas não é só isso. Mais do que cálculo e gestão atuariais, oferecem inteligência baseada em tecnologia de ponta para o crescimento de empresas, de forma sustentável e escalável.

Com uma equipe formada por atuários especializados em analytics, o time estuda modelos preditivos para aplicar práticas que geram resultado ao seu negócio! Utilizando inteligência atuarial, encontram soluções para problemas complexos da saúde suplementar. A eficácia de suas soluções foi comprovada ano passado: enquanto o mercado crescia 2,7%, os clientes Prospera cresceram 4%.

Trabalham através da predição de tendências, preveem o futuro para identificar as melhores oportunidades para negócios, além de cotações precisas de produtos e avaliações de desempenho de planos coletivos.

Utilizando inteligência artificial, machine learning, big data e wearables, analisam dados para antever possíveis impactos na cadeia da saúde suplementar. O uso de alta tecnologia possibilita um olhar para todos os players do segmen-

to e foco na construção de uma nova saúde, por meio de caminhos inovadores e novos modelos de remuneração baseada em valor!

Isso tudo é possível porque possuem uma equipe comprometida com vasta experiência no mercado de saúde suplementar e entregam tudo o que sabem para seus clientes. Afinal, o negócio é fazer o seu Prosperar.

### MELHORIA CONTÍNUA

A visão empreendedora e a coragem de desafiar os modelos tradicionais atuariais permite a Prospera desenvolver seus trabalhos com foco no cliente e no atendimento de excelência. Seus clientes apresentam indicadores de desempenho acima da média geral do mercado.

A cada ano a Prospera se empenha em entregar resultados com o mesmo padrão de excelência em menor prazo para seus clientes, pois acreditamos que o tempo de reação de cada empresa às necessidades de mercado é fator chave de sucesso. Investimos constantemente em capacitação de sua equipe, com metas audaciosas no desenvolvimento humano e ampliação de seu capital intelectual, o que tem nos permitido gerar soluções inovadoras para os problemas de nossos clientes. Reputação Corporativa/RSE

A Prospera desenvolve uma relação de longo prazo com seus clientes e demais stakeholders, com baixa taxa de rotatividade em sua equipe e alta fidelização de clientes que anualmente voltam a contratar nossos serviços.

Semestralmente realizamos pesquisa de satisfação para os públicos com os quais nos relacionamos. Nesta oportunidade mensuramos as percepções sobre a empresa, após uma criteriosa análise os participantes recebem feedback com a visão geral

dos resultados e das iniciativas que serão implantadas visando oferecer uma resposta a eventuais sugestões ou críticas.

Contamos com uma equipe de consultores que mantém constante contato com os clientes, atendendo prontamente suas necessidades com eficiência e provocando o ativo envolvimento com eles.

### MARCA ESTRATÉGICA, BRANDING

O nome Prospera para consultoria atuarial em riscos de saúde é extremamente forte e está associado a conhecimento profundo do mercado de planos de saúde e soluções inovadoras.



Realizamos treinamentos de capacitação para o setor da saúde suplementar, os quais são muito procurados pelo prático conteúdo apresentado, que abordam a realidade e podem ser aplicados no dia-a-dia, fortalecendo assim a marca perante o mercado.

Somos a primeira consultoria a garantir o prazo de entrega dos projetos com compromisso em contrato, como operam as empresas de internet e telefonia, a diferença é que nosso índice de atendimento deste prazo é de 99,5%, enquanto deste outro mercado apresenta cerca de 90% de conformidade.

A gestão de projetos é a estratégia adotada pela empresa, com cronograma individualizado por projeto e sinalizadores de conformidade num painel de gestão integrado com os objetivos estratégicos da organização no modelo BSC – Business Score Card.



## A MELHOR ESTRATÉGIA PARA A SAÚDE DO SEU PLANO

### GSP

### GESTÃO DA SAÚDE POPULACIONAL

“Redução do custo médio de internação em 36%”

“41% de redução de atendimentos em PS”

Comprovado por avaliação independente desenvolvida pela Strategy Consultoria



### ANÁLISE DE DADOS DE SINISTRO

### CPC 33

“São passivos escondidos que a empresa tem e ainda não sabe.”

Comitê de Finanças da Amcham - SP

### ACPS

“No mercado de Planos de Assistência à Saúde, é preciso estar atualizado e acompanhar as demandas que surgem a cada dia. A Strategy Consultoria está presente em nosso dia-a-dia, atuando de forma precisa e eficaz. Trazendo informações e colaborando com o crescimento da nossa empresa.”

Depoimento de cliente Strategy



# HOJE

PROCURAR CLIENTES  
VIROU TRABALHO DE  
ESPECIALISTA

AJUDAMOS VOCÊ A ACHÁ-LOS.



AGÊNCIA LÍDER NO SEGMENTO DE LEAD GENERATION NA AMÉRICA LATINA.



GERAÇÃO DE LEADS QUALIFICADOS.  
PLATAFORMA DE MÍDIA PROGRAMÁTICA.  
PLATAFORMA DE SMS MARKETING.

PLATAFORMA DE WHATSAPP MARKETING.  
ENVIO E GERENCIAMENTO DE MENSAGEM FONADA.  
DIPNIO DE EMAIL MARKETING PARA BASES SEGMENTADAS.

CAMPANHAS ONLINE COM FOCO EM PERFORMANCE.  
CAMPANHAS E GERENCIAMENTO DE GOOGLE, FACEBOOK, TWITTER, BLOGS, PORTAIS.  
COMPRA ESTRATÉGICA DE MÍDIA ONLINE.



## VIDAS NEGRAS IMPORTAM



## LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## GRUPO KC AGENTE DE SEGUROS S.A. DE C.V



Com o lema "Somente os melhores", o Grupo KC Agente de Seguros, trabalha conduzindo agentes para transformar vidas. Possuem o compromisso de treinar, desenvolver e promover agentes de seguros, fornecendo a eles as melhores ferramentas para alcançar o sucesso pessoal e profissional. O Grupo KC Agentes de Seguros é uma família com mais de 1000 colaboradores e atua para que todos possam desfrutar de experiências de vida profissionais únicas.

Sob a filosofia Ganhar-ganhar, sempre estão preocupados em gerar crescimento para seus clientes e colaboradores, o que se reflete em estabilidade e reconhecimento. Com presença na Cidade do México, Oaxaca, Estado do México, Guerrero, Nuevo León, o Grupo KC de Seguros já é uma realidade em seu nicho de atuação.

A empresa acredita firmemente que seus valores guiam suas ações para o bem e ajudam no crescimento profissional e pessoal.

Os sete valores que mantem a marca:

**Comunicação:** fornecem informações suficientes, oportunas e verdadeiras a sua equipe de vendas e equipe administrativa, a fim de dar diretrizes e parâmetros que motivem seu desempenho.

**Integridade:** optam por fazer a coisa certa de acordo com seus princípios e valores, respeitando os compromissos acordados, agindo com honestidade e profissionalismo.

**Respeito:** cumprem as políticas e diretrizes da empresa, valorizando o trabalho e as opiniões de cada pessoa.

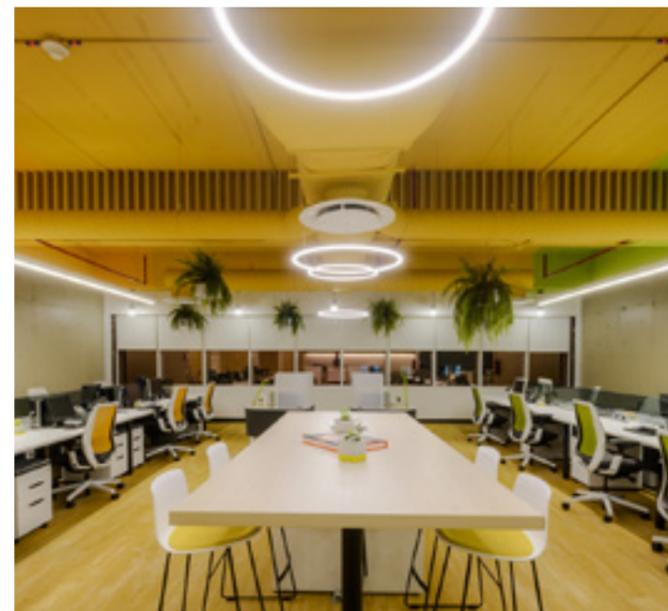
**Serviço:** superaram as expectativas de seus segurados, equipe de vendas e colaboradores, através do cumprimento de padrões de qualidade, buscando fornecer soluções para suas necessidades, sempre de maneira cordial e atenta. **Confiar:** são profissionais leais e consistentes

com suas ações e palavras; isso nos permitirá ganhar credibilidade, respeito e confiança de nossa equipe de colaboradores e clientes, permitindo-nos chegar de maneira mais eficaz aos objetivos e metas propostas.

**Trabalho em equipe:** Integram as diversas habilidades e opiniões de nossos colaboradores, para tomar as melhores decisões e alcançar os melhores resultados.

**Responsabilidade social:** Estão comprometidos com o bem-estar de sua comunidade, sociedade e o meio ambiente.

### Entrevista com Daniel Guzmán Ríos – Diretor Geral do Grupo KC Agente de Seguros



Qual é o papel da empresa e como foi o início de suas atividades?

Somos uma agência de seguros comprometida em treinar, desenvolver e impulsionar agentes de seguros, fornecendo as melhores ferramentas para alcançar o sucesso pessoal e profissional. Fazer parte desta família com mais de 1000 colaboradores é uma das melhores experiências de vida profissional que você pode ter. Sob a filosofia Ganhar-ganhar, sempre estaremos preocupados em gerar crescimento para o nosso cliente, o que se refletirá em estabilidade e reconhecimento. Temos presença na Cidade do México, Oaxaca, Estado do México, Guerrero, Nuevo León. Em 1981, o Sr. Daniel Guzmán Vázquez iniciou o novo empreendimento, com o objetivo de trazer proteção sob a forma de seguro de vida aos mexicanos. Desde esse momento até agora, podemos ver com enorme orgulho como esse sonho se tornou realidade e foi compartilhado por cada um de nós, colaboradores e parceiros de negócios.

A empresa comercializa para quais tipos de mercado?

Nosso comércio gira em 85% para o governo e 15% a mercados privados.

Quanto empregos diretos e indiretos a empresa gera?

Temos uma base de 1.300 empregos diretos e 300 empregos indiretos.

Você tem programas de responsabilidade social corporativa? Qual? Em que fase eles estão? Quais foram os principais desafios e resultados?

Temos Programas de Responsabilidade Social Corporativa de vários tipos, alguns deles realizados em colaboração com organizações públicas e do terceiro setor. Alguns deles são:

- O evento dos três reis com a Casa Infantil Casa Marsh
- A corrida por uma causa com a Association Looking Out
- A iniciativa que compartilha sorrisos com o Hospital Pediátrico de Moctezuma
- Os Dias da Construção em aliança com a organização TECHO
- Suporte financeiro para a organização CANICA

A maioria dos programas em que participamos já está consolidada, já o fazemos há vários anos e em todos alcançamos os resultados esperados, graças ao fato de que, por nossa parte e por nossas organizações parceiras, há profissionais dedicados para isso.

Os grandes desafios que temos é sermos capazes de multiplicar os apoios, que geralmente são limitados, agregando mais empresas e organizações para desenvolver um trabalho colaborativo em benefício de mais pessoas, os resultados esperados são de grande valor, pois em cada ação buscamos tocar as vidas de todos os participantes.

Outras ações de Responsabilidade que temos são aquelas que aumentam nossa competitividade, como, por exemplo:



• Obter o selo de Empresa Socialmente Responsável (ESR) e apoiar fornecedores em nossa cadeia de valor para a implementação de práticas responsáveis e para obter o selo.

- Adesão ao Pacto Global
- A emissão do relatório GRI
- A certificação ainda em processo de Igualdade de Trabalho e Não Discriminação.

Os resultados foram muito importantes para aumentar a competitividade dos negócios e sempre teremos o desafio de melhorar como empresa em todas as áreas.

Qual é o projeto de RSE mais importante que sua empresa realizou?

A criação de uma área especializada para tratar de questões de RSE com o apoio de um comitê diretor e um consultor especialista sobre o assunto, para cumprir com cada uma das iniciativas

propostas pela Alta Administração ou pelo comitê. Atualmente, a integração de práticas de negócios que atendem aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável é o projeto mais importante que temos sobre o tema da RSE.

Qual é o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

É nossa responsabilidade a adoção e implementação de ações que atendam à maioria delas em nossa empresa, principalmente aquelas que são materiais (mais importantes) para nossa empresa. Nosso consultor de RS foi convidado pelo Pacto Global a participar da cúpula dos líderes, a ser realizada nos dias 15 e 16 de junho deste ano, para compartilhar o que está sendo feito nas várias organizações e empresas do mundo e ter ideias do que em nossa empresa poderíamos implementar.

# Descubra a Ilha da Magia

Florianópolis . Santa Catarina . Brasil

O arquipélago é formado por 46 ilhas. 32 pertencentes ao município, com mais de 100 praias distribuídas pelas ilhas e o continente. A cidade tem uma costa de 172km bem recortada, que contorna os 54Km de comprimento e 18Km de largura, num total de 433Km<sup>2</sup>, divididos entre ilha e continente



**FLORIANÓPOLIS  
ENCANTA O MUNDO**

Cidade mais amigável do planeta  
CONDÉ TRAVELLER - EUA, 2013

Cidade Criativa UNESCO da Gastronomia  
UNESCO

Possui uma das mais belas 20 praias do mundo  
CORRIERI DELLA SERA - ITA, 2010



## Gastronomia

Florianópolis conta com várias rotas gastronômicas, que proporciona experiências únicas em aromas, sabores e vivências para os sentidos mais requintados. O município é o maior produtor de ostras em cativeiro do país, cerca de 94% da produção nacional de ostras cultivadas, e tem uma culinária especializada em frutos do mar.



## Ecoturismo e Aventura

Com um território de 33% de mata atlântica, contendo atualmente 11 unidades de conservação, Florianópolis é um paraíso para ecoturistas, aventureiros, admiradores e todos aqueles que querem super desafios. São mais de 32 trilhas por locais magníficos entre encostas e matas, com destaque para a Lagoa e Naufragados.



## Esportes

Esportes com o água como o Surf, Vela, Kite Surf e Wind Surf tem como point o Riosinho no Campeche e Lagoa da Conceição. Sandboard, arvorismo, mergulho, tirolesa, mountain bike e vôo livre são outros esportes em destaque em Florianópolis.

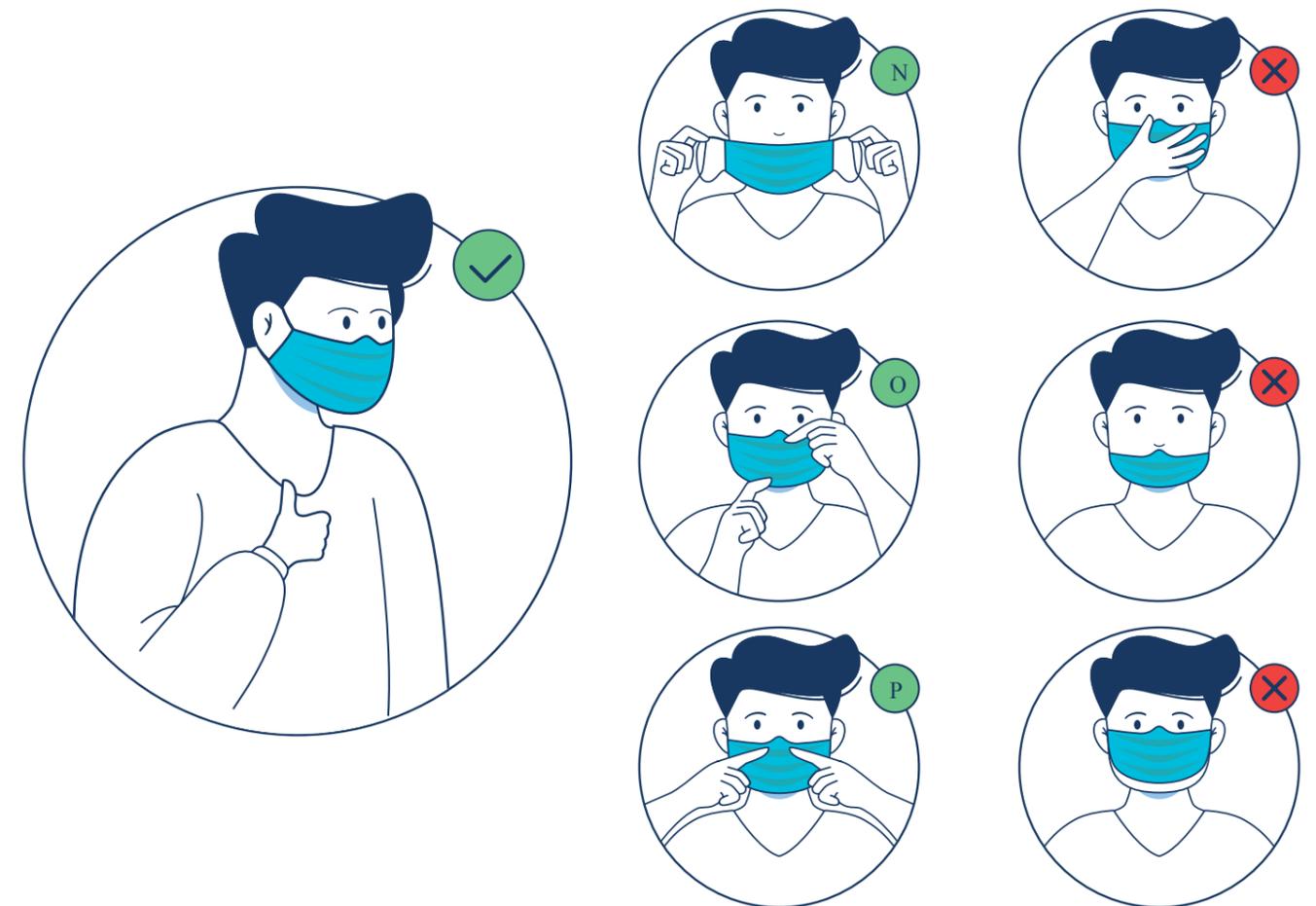
Fonte: Secretaria Municipal de Turismo de Florianópolis

**INVISTA EM  
FLORIPA**

OS MELHORES SERVIÇOS EM VENDAS E LOCAÇÃO  
DA GRANDE FLORIANÓPOLIS

**Guerreiro**  
Imóveis

## COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



**#MASCARASALVA**

**WWW.LAQI.ORG**



## IMO ODONTOLOGIA



IMO Odontologia (Instituto Matogrossense de Odontologia), está em atividade desde dezembro de 2007 no estado do Mato Grosso, onde, na ocasião, um grupo de amigos da Universidade de São Paulo – USP resolveu lançar um olhar crítico e empreendedor para a região do vale do Araguaia.

Durante anos, a empresa acompanhou o crescimento regional e atualmente tem atividades nos municípios de Nova Xavantina e Querência onde se destacam por atender as mais diversas especialidades, incluindo, reabilitações estéticas e cirurgias em geral. Possui uma equipe de profissionais altamente engajados com a saúde e a segurança dos pacientes atendidos, bem como tarefa de proporcionar aos seus clientes a melhor experiência durante e após o atendimento odontológico.

MISSÃO: “Proporcionar aos clientes a melhor experiência odontológica de suas vidas”.

VALORES: “Dizer e praticar a verdade. Empatia, humildade, criatividade, mente aberta”.

VEM PRO IMO: Hoje somos a maior empresa Odontológica do Vale do Araguaia e despontamos entre as maiores do Brasil em tecnologia e profissionais especializados.

### Entrevista com Dr. Francisco Mendonça – Diretor Financeiro do IMO Odontologia

A empresa comercializa para que tipo de mercado?

A IMO é uma empresa de serviços Odontológicos, que tem como missão entregar a melhor experiência odontológica da vida das pessoas.

Tudo pautado por uma gestão de excelência e alta performance de resultados. Atende democraticamente a todos os segmentos locais.

Quantos empregos diretos e indiretos são gerados pela empresa?

Hoje a empresa atinge de forma direta e indireta mais de 100 pessoas.

A empresa conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial?

A IMO participa há mais de 3 anos de um programa chamado: “Saque Para O Futuro” de apoio a jovens locais por meio da prática de esportes, especificamente o tênis, e já obteve grandes conquistas: São mais de 100 jovens carentes, que através do tênis, tem a oportunidade de praticar, não só o esporte e melhorar a saúde, mas sim praticar valores que estão totalmente inseridos no esporte como honestidade, disciplina, empatia e respeito. A 1 ano tivemos o lançamento da nossa mascote, “Palhaço Sorria”, que em datas especiais como dia das crianças, ele leva entretenimento, diversão e conscientização da saúde bucal das crianças, nos bairros mais carentes das cidades. Além disso, internamente, divulgamos os ODS com toda nossa rede.

Qual é o projeto de RSE mais importante que sua empresa já realizou?

Projeto “Saque Para O Futuro”, voltado a apoiar a educação de jovens por meio da prática esportiva do tênis. Também temos o B-corp, com programação de entrada no segundo semestre de 2020.

Qual o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

Comunga plenamente e os divulga internamente e em eventos externos dos quais participa. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estão em consonância com os valores e a Ética da IMO. Respeita a igualdade de gêneros, com times equilibrados e os salários são equivalentes entre gêneros, possui plataforma própria (Moodle) para a educação e tem planos de utilizá-la também como difusor de conhecimentos para a sociedade em geral, além do segmento odontológico, valoriza a saúde e o bem estar dos seus colaboradores, apoia incondicionalmente a prática do trabalho decente e o desenvolvimento econômico, a redução das desigualdades, o consumo e a produção sustentáveis, além procurar trabalhar calcada em parcerias que permitam a colaboração e a conexão com outras organizações.

Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores?

No caso de clientes internos, por meio de reuniões periódicas semanais de alinhamento, onde todos ficam a par dos acontecimentos e é dado espaço para colaboração e crescimento grupal. Os colaboradores são respeitados em sua individualidade, o que se substancia num relacionamento empático e humano com eles. Disponibilizamos um ambiente sossegado para refeições e descanso na jornada diária, fomentamos a criatividade e a participação na gestão por meio de mecanismos de incentivo à colaboração e ao trabalho em grupo.

Com respeito aos clientes externos, disponibilizamos um ambiente de recepção agradável, sonorizado e higiênico, com atendentes devidamente capacitadas para estarem atentas às suas necessidades. Contamos com processos baseados em protocolos que promovem a segurança e a prevenção, oferta de diversificação na forma de pagamento dos serviços como forma de democratização dos acessos aos tratamentos. Adotamos convênios com empresas para a

viabilização do atendimento às diversas camadas sociais de a trabalhadores e suas famílias, além da odontologia digital como forma de diminuição de riscos, agilização do atendimento; adotamos, ainda, métodos e técnicas de minimização da dor para levar um maior conforto psicológico aos clientes.

Fornecedores: análise prévia e aperfeiçoamento dos termos de referência que regem o fornecimento de produtos e serviços, alinhamento constante com fornecedores dos SLA (service level agreement), negociações sempre baseadas numa relação ganhar-ganhar.

Quão importante é a boa gestão para a reputação corporativa de sua empresa?

Por se tratar de um sistema de franquias, a gestão é um fator fundamental, pois um sistema de gestão, para merecer ser replicado em outras unidades, deve ser baseado na excelência, visto que é um esteio do modelo de negócio adotado; para garantir seu bom funcionamento, existe um conjunto de indicadores frequentemente analisados e suportados por software bastante completo e que agrega transparência ao andamento dos trabalhos. A boa reputação da gestão é ponto de honra para a rede IMO, o que se traduz na excelência medida dentro dos fundamentos da FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) duas vezes ao ano, adoção sistemática de ações de aperfeiçoamento da gestão e da prática do planejamento estratégico; da organização e reorganização como prática de aperfeiçoamento do ambiente de trabalho e dos relacionamentos; da direção participativa e potencializada pelo Conselho, composto pela Incorporadora do Grupo; de controles e monitoramentos suportados por softwares adequados e um conjunto de indicadores inteligentes; de coordenação e adoção de um mesmo ritmo entre as unidades, o que é facilitado pela grande conexão entre as unidades e a incorporadora e a adoção de procedimentos uniformizados.



Que estratégias responsáveis sua empresa realiza para alcançar a satisfação de seus stakeholders?

Há um objetivo comum aos stakeholders: a expansão do grupo e a disseminação da marca como forma de propagação de uma odontologia mais digitalizada e baseada nas melhores práticas; nesse sentido, procurou cercar-se de serviços de apoio (imagens, desenvolvimento de elementos ou próteses, etc.) próprios e sempre disponibilizando o que há de mais moderno e eficaz, o que permite, por meio dessa atuação em outros elos da cadeia odontológica em alto nível, o oferecimento de serviços de elevado padrão e uma monetização dos empreendimentos integrada e potencializada, visto que esses sistemas se retroalimentam.

A empresa implementou um Programa de Compliance?

Já possuíamos práticas de compliance, mesmo sem encararmos o Compliance como uma prática sistemática e mensurável; assim, o Grupo, para reforçar as ações de compliance, mantém um controle externo e a confecção de demonstrativos externa à organização, o que confere uma maior neutralidade ao controle dos processos e das práticas em conformidade com leis e normas. Desenvolvemos um esforço de padronização dos processos internos, que agora permitem uma verificação de conformidades em cada unidade e mantemos checklist de normas e procedimentos para verificação pelo compliance. Consideramos ser esta uma base para a implantação de um programa ainda no segundo semestre de 2020.



# A NOVO IDEAL É A SUA CHANCE DE QUITAR SUAS DÍVIDAS

## SOBRE NÓS

A Novo Ideal Consultoria é uma empresa especializada em análise e revisão de contrato de financiamentos.

Atuamos com financiamentos de veículos, empréstimo pessoal, cartão de crédito, entre outras, tanto pessoa física como dívidas empresariais, à nível nacional.



**REVISÃO DE JUROS ABUSIVOS**



**BUSCA E APREENSÃO DE VEÍCULOS**



**DÍVIDA DE EMPRÉSTIMO**



**DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO**

[novoidealconsultoria.com.br](http://novoidealconsultoria.com.br)  
[contato@novoidealconsultoria.com.br](mailto:contato@novoidealconsultoria.com.br)

(11) 2091-7225 | (11) 2227-0791  
 (11) 96258-0123

Latin American Quality Awards 2018



Gran Awards de Excelência de Qualidade 2018



## Como lavar as mãos?

Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



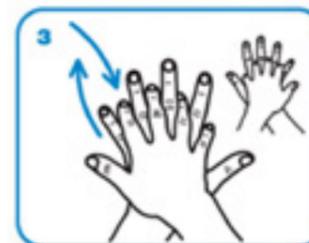
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



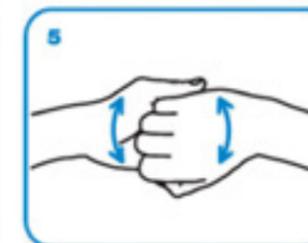
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



3. Depois, esfregue a parte interna dos dedos com movimentos verticais.



4. Junte as mãos e entrelace os dedos para frente e para trás.



5. Em seguida, feche as mãos e esfregue uma na outra com movimentos verticais.



6. Aperte o dedo com uma das mãos e faça movimentos para frente e para trás.



7. Faça movimentos circulares na palma de uma das mãos.



8. Lave as mãos com água.



9. Enxugue bem com uma folha de papel.



10. Use uma toalha de papel para desligar a água.



11. Pronto, agora suas mãos estão limpinhas!

## FW DISTRIBUIDORA LTDA



No mercado desde 1989, a Furacão é hoje uma das distribuidoras de autopeças mais importantes do Brasil, sendo a primeira no ramo de elétrica. Com 29 Filiais, instaladas nos principais polos comerciais, como a de Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Santo André, Pernambuco e Porto Alegre, a Furacão oferece aos seus clientes portfólio completo com 25 mil itens, destacando as melhores marcas do mercado nacional e internacional. Com sede em Campinas, a Furacão é reconhecida no mercado como a maior e melhor empresa em distribuição de elétrica no Brasil, seguida de injeção eletrônica. O sucesso é resultado de um trabalho centrado em qualidade e melhorias constantes.

O investimento na garantia é um dos destaques da Furacão, assumindo a responsabilidade de trocar qualquer peça que apresente algum problema. O compromisso que mantém com seus clientes e a credibilidade conquistada no mercado fizeram da Furacão a primeira empresa do setor a receber a certificação ISO 9001 e o selo

IQA, do Instituto da Qualidade Automotiva. Sua missão principal é atender com eficiência, agilidade, segurança e tranquilidade todos os pedidos.

Política da Qualidade: a Furacão, como Empresa atuante no ramo de distribuição de peças e acessórios automotivos para o mercado de reposição, estabelece como Política da Qualidade a busca constante pela melhoria dos serviços prestados, de forma a garantir a satisfação de seus clientes. Para que esta Política seja alcançada a Furacão apresenta os seguintes compromissos permanentes: Buscar o atendimento de todas as necessidades de peças elétricas e injeção eletrônica, solicitadas por seus clientes; atender aos requisitos legais, regulamentares e de boas práticas aplicáveis ao negócio. Melhorar continuamente seus processos, serviços e a eficácia do sistema de gestão da qualidade; e desenvolver sua força de trabalho com foco no cliente.

Missão: exercer a liderança na comercialização, distribuição de peças e serviços automotivos com eficiência, qualidade e agilidade no atendimento das necessidades do cliente. Buscar continuamente a inovação de seus processos e a motivação dos seus colaboradores, bem como sua contínua capacitação.

Visão: ser reconhecida pelo mercado como a maior e melhor distribuidora de peças e serviços automotivos dos segmentos de elétrica, injeção eletrônica, ar condicionado e baterias, sendo a primeira escolha na percepção dos clientes.

Valores: a Furacão trabalha com lemas fixados no DNA da empresa – Respeito, Honestidade e Integridade, Humildade e coragem, Compromisso com a qualidade, Qualidade de vida, Responsabilidade, Clareza e precisão

### Entrevista com Rogério dos Santos Cardoso Junior Superintendente Comercial da FW Distribuidora Ltda

Qual é a função da empresa? E como foi o início de suas atividades?

Atuando há mais de 30 anos no mercado e reconhecida como a maior distribuidora do Brasil, a Furacão tem sido premiada nos últimos 16 anos como a maior e melhor distribuidora de Linha Elétrica, e por 06 anos consecutivos na Linha de Injeção Eletrônica. Tais feitos derivam-se de sua tradição como empresa comprometida em propor a melhor experiência de compra a seus clientes, praticar negócios pautados na ética e honestidade com seus parceiros e assegurar a valorização de seus colaboradores.

A empresa comercializa para que tipo de mercado?

Consolidada no mercado de reposição de peças automotivas, seja para linha leve ou pesada, e para atender seus quase 30 mil clientes, a Furacão mantém um portfólio de mais de 25.000 itens de diversas marcas sendo estas as melhores do mercado atual com qualidade comprovada. Conta também com mais de 30 filiais estrategicamente localizadas e distribuídas em 18 estados alocadas no interior e nas grandes capitais. De modo a alcançar todos os clientes possíveis, a Furacão além de seus pontos de vendas, mantém também canais de atendimento como Telemarketing, Representantes Regionais e Vendedores Externos, e ainda dispõe de atendimento virtual através do Portal de Vendas e Aplicativo Mobile para envio de pedidos, emissão de segunda via de boleto, consulta a status de pedido dentre outras informações.

Quanto empregos diretos e indiretos são gerados pela empresa?

A empresa gera atualmente 900 empregos diretos e indiretos em as suas unidades de negócios e filiais distribuídas pelo Brasil.

A empresa conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial? Quais? Posicionada como uma empresa cidadã, a Furacão atua de forma intensa em projetos que busquem o impacto positivo em seu meio. Alguns projetos que a empresa destaca são: incentivo ao crescimento educacional promovendo desconto para seus colaboradores em faculdades; fomento da igualdade de raça e gênero no ambiente de trabalho, realizar contratações pautadas estritamente por qualificação profissional não fazendo acepção de pessoas; promoção de entrega de presentes para crianças fragilizadas no Natal; incentivo aos colaboradores à leitura através de instalação de local específico para tal; a prática de descarte inteligente do lixo; atuação de forma sustentável com aproveitamento de materiais para minimizar o

impacto ecológico; melhoria das instalações de modo a promover o equilíbrio natural e sustentável do meio ambiente; e, ainda, a valorização local com geração de oportunidades de empregos para residentes próximos.

Em que fase se encontra e quais foram os principais desafios e resultados?

Todos os projetos da Furacão permanecem ativos e são constantemente revisitados para análise de pontos de melhorias. Estes pontos são adquiridos através do entendimento das soluções aplicadas aos desafios encontrados durante o processo. Os resultados alcançados pelos projetos estão evidenciados no respeito conquistado por seus clientes, fornecedores e colaboradores.

Qual é o projeto de RSE mais importante que sua empresa já realizou?

A Furacão entende que todos os seus projetos são igualmente importantes e não faz distinção entre eles de modo que todos tenham a mesma atenção pelos idealizadores e mantenedores dos projetos.

Qual o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

A Furacão acredita e apoia os objetivos estabelecidos entendendo a relevância de cada um deles. Em seu ponto de vista, as ações, ainda que pequenas ou individualizadas das empresas,



acabam por somar-se tornando-se um movimento coletivo em prol ao combate da pobreza, cuidados com os menos favorecidos, promoção da justiça e igualdade, e manutenção do meio ambiente e as formas de vida que dele dependem. Reconhecendo a legitimidade dos Objetivos estabelecidos pelo PNUD, a Furacão preza que conceitos como respeito, igualdade, ética, responsabilidade e sustentabilidade permeiem todas as ações da empresa seja para com seus clientes, parceiros ou colaboradores diretos ou indiretos.

Que estratégias responsáveis sua empresa realiza para alcançar a satisfação de seus stakeholders?

A Furacão mantém uma constante avaliação dos níveis de satisfação de todos que impacta. Estas ações estratégicas são executadas em períodos compatíveis para obter-se dados concretos e então chegar as análises que irão nortear as decisões acerca de pontos frágeis que se apresentem. Os resultados destas ações é o suprimento das necessidades levantadas atingidas, e as expectativas geradas superadas. O principal desafio da Furacão é continuar atendendo os mais altos níveis de exigências de seus clientes mantendo-se como pioneira em soluções práticas e assertivas.

Quão importante é para a organização a ética e a Responsabilidade Social Corporativa?

Atuar de modo a motivar o respeito pelas normas e os princípios que norteiam a conduta humana, e colaborar com o manutenção da harmonização e equilíbrio social, ou ainda ter o comprometimento com os preceitos valorativos da sociedade como um todo é parte intrínseca da Furacão, refletindo e evidenciando seus valores e cultura. Internamente a empresa conduz sua postura profissional através de um Código de Ética e Conduta que baliza e abarca o fundamental e indispensável para orientar o exercício da função e relacionamento corporativo diário.

A empresa implementou um Programa de Compliance? Quais são as principais diretrizes? E os principais desafios?

A Furacão assegura a confidencialidade de suas informações através de seus sistemas operacionais, e suas diretrizes que estão diretamente ligadas ao respeito, ética e transparência em todas as suas ações.





**EXPLORE  
SEUS  
LIMITES**



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## JM SAFETY PERÚ S.A.C

A empresa JM Safety Perú SAC fornece serviços capazes de satisfazer as necessidades de outras empresas, por meio de consultorias e consultorias relacionadas à Implantação de Sistemas de Gerenciamento Integrados, com base em padrões internacionais como ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 39001, ISO 37001, BASC; serviços de treinamento, monitoramento de agentes ocupacionais e auditorias da Lei 29783 “Lei de Segurança e Saúde no Trabalho”, com seu corpo laboral autorizado pelo Ministério do Trabalho, capaz de prestar serviços de qualidade aos seus clientes, oferecendo valor agregado com benefícios por sua vez, posicionando a empresa contra a concorrência. A empresa está em pleno desenvolvimento tecnológico, com o objetivo de melhorar os processos produtivos e a inovação, envolvendo a melhoria contínua. As atividades da empresa começaram em 2016, fornecendo o monitoramento de agentes ocupacionais como o primeiro serviço, para uma empresa líder no mercado de energia elétrica, atualmente o serviço continua pelo quarto ano consecutivo, conseguindo fidelizá-la até o dia de hoje.

Desde a sua fundação, tem como missão proporcionar aos seus clientes soluções práticas e eficazes na implementação de sistemas integrados de gestão, treinamento e monitoramento ocupacional, de forma que lhes permitam realizar suas atividades com total normalidade e confiança. Atuando também com a visão de identificada em nível nacional e no médio prazo, como a melhor empresa na implementação de sistemas integrados de gestão, treinamento e monitoramento ocupacional.

Prestam serviços desde auditorias, implementação de sistemas de gestão integrados, monitoramento de agentes ocupacionais, treinamento e auditorias, aplicáveis a todas as áreas (indústria, mineração, eletricidade, construção, instalações de saúde etc.) como parte para a melhoria contínua de cada empresa, esses serviços contribuem para o cumprimento dos requisitos legais das empresas no país.

### Entrevista com Rocío del Pilar Carpio Carreño, gerente geral da JM Segurança Perú Sac:

Quantos empregos diretos e indiretos a empresa gera?

Para a área Administrativa, são exigidas 02 pessoas; na área de Operações são necessárias 02 pessoas e na área de vendas 01, totalizando 05 novos empregos permanentes e 02 estagiários. Isso cria fontes de emprego que permitem que os trabalhadores obtenham renda com a qual possam atender às suas necessidades pessoais e familiares. Como empregos indiretos, temos um Agente de Serviços Postais, equipe de reciclagem e motoristas.

Vocês possuem programas de responsabilidade social corporativa? Quais? Em que fase estão? Quais foram os principais desafios e resultados? A responsabilidade social corporativa (RSE) trata sobre o papel que uma empresa tem perante a sociedade, com base em princípios éticos e

de acordo com a lei. Portanto, é um modelo de fazer negócios e, como tal, faz parte da cultura organizacional a ser implementada na empresa em curto prazo, uma vez que ainda não existe um programa implementado. Os desafios serão criar um equilíbrio entre crescimento econômico, bem-estar social e uso de recursos naturais. A empresa está comprometida em deixar uma pegada positiva nos campos social, econômico e ambiental da comunidade.

Qual é o projeto de RSE mais importante que sua empresa realizou?

Atualmente, existem treinamentos gratuitos na cidade de Mollendo e Arequipa. Trata-se também de incentivar os clientes a reduzir o consumo de papel. Por exemplo, eles são informados de que, se as apresentações dos cursos não forem impressas, a redução dos custos de treinamento é alcançada, uma vez que todas as apresentações

estão publicadas no portal educacional da empresa ([www.jmsafetyperu.edu.pe](http://www.jmsafetyperu.edu.pe)) para que os participantes possam baixar de forma gratuita.

Em relação à área de monitoramento de agentes ocupacionais, a empresa descartou o uso de baterias descartáveis, fazendo com que todas as equipes usem baterias recarregáveis ou recarregáveis de longa duração, minimizando o impacto ambiental.

Além dos programas de RSE citados, você tem expectativa de implementar outros? Quais?

Sim, existem expectativas de implementar o programa de RSE. O projeto de Responsabilidade Social Corporativa que temos se traduz em uma política de negócios focada nas pessoas e no meio ambiente. As práticas responsáveis serão orientadas dentro e fora da empresa. A responsabilidade interna se concentrará nos valores corporativos que definem a conduta da empresa. Em termos de programas sustentáveis, a empresa incorpora uma série de melhorias para otimizar o consumo de energia (economia de energia, controle de luz através de sensores de presença etc.) e seu programa de reutilização e reciclagem de produtos. Por outro lado, a responsabilidade externa será orientada para clientes, fornecedores e comunidade; portanto, a empresa lançou iniciativas de compromisso social, com doações periódicas para escolas estaduais, entregando presentes no Natal.

A empresa presta apoio sem interesses no fornecimento de seus serviços gratuitamente também a universidades e agências estatais.



Qual é o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável visam expandir os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e alcançar aqueles que não foram atingidos. A ideia central é que todos os países, independentemente de seu nível de desenvolvimento ou riqueza, se comprometam a promover a prosperidade e proteger o meio ambiente. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável não são obrigatórios, mas cada país assume a responsabilidade de trabalhar no sentido de seu cumprimento para garantir um futuro melhor para todos.

A empresa está preocupada com o futuro das pessoas, do planeta e da natureza, é importante usar os recursos que você possui, sem prejudicar as gerações futuras, mas considerando que não está apenas usando os recursos; Além disso, trata-se de aplicar metodologias como 3R (Reduzir, Reutilizar e Reciclar).

Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes e fornecedores internos e externos? A JM Safety Perú SAC possui pessoal competente, capaz de atender aos requisitos de seus funcionários, clientes e fornecedores, demonstrando o conhecimento, as habilidades e a experiência que contam para o bem do desenvolvimento dos negócios. A empresa possui um sistema de gerenciamento de boa qualidade, está disposta a ouvi-lo 365 dias por ano, 7 dias por semana e 24 horas por dia. O atendimento é rápido e oportuno às necessidades dos clientes, oferecendo

serviços qualidade com o desenvolvimento de novas tecnologias e inovação, agregando maior valor agregado em benefício e satisfação. A empresa realiza avaliações pós-atendimento, através das quais estabelece comunicação constante com o cliente, fornecendo consultoria adicional, se necessário.

Quais estratégias responsáveis sua empresa executa para alcançar a satisfação de seus stakeholders? Se possível, descreva os principais desafios, fornecendo características?

Como parte dos esforços de responsabilidade social da empresa, é importante ter ações diferentes que atendam às necessidades das partes interessadas, ou seja, todos os atores sociais que têm um relacionamento com a empresa e que são de alguma forma afetados para as decisões da mesma. Especificamente, os principais grupos de "stakeholders" que a empresa possui são os clientes, trabalhadores da organização, fornecedores e acionistas, entre os mais destacados. Mas também leva em consideração como "partes interessadas" a mídia, os concorrentes e o público em geral.

Dessa forma, a harmonia e a confiança são promovidas em cada uma das partes, para que a empresa continue operando e até se expandindo, buscando que todos os relacionamentos sejam benéficos para os envolvidos.

Para esse fim, temos os seguintes desafios: para garantir o sucesso dos funcionários, são investidos recursos, treinamento e desenvolvimento e

seu bem-estar é protegido. O respeito e a dignidade de cada trabalhador são um compromisso da JM Safety Perú, por isso a empresa garante que os direitos fundamentais de cada um deles sejam respeitados. As reuniões estão programadas para analisar as coisas boas e o que pode ser melhorado, as ações são tomadas de acordo com os acordos que são realizados nas reuniões, a fim de satisfazer os stakeholders relacionados à empresa. A empresa sabe que a educação é essencial, por isso tem ações específicas para apoiar o desenvolvimento da comunidade, fornecendo treinamento gratuito de interesse global.

Qual a importância da ética e da responsabilidade social corporativa para a organização?

A empresa considera que o comportamento ético está vinculado ao treinamento, ao modo de agir na sociedade, a experiências, emoções, crenças e atitudes; portanto, práticas eticamente aceitáveis e moralmente corretas precisam ser incentivadas por meio de um bom exemplo e da não aceitação

de atos moralmente degenerativos. Além disso, é necessário construir uma cultura ética. Essa cultura ética é a que deve ser construída em uma empresa.

A responsabilidade social, vinculada à ética de uma empresa, é decisiva na criação de confiança e credibilidade junto ao público. Uma empresa que o público perceba como social e eticamente preocupada com isso será valorizada e respeitada, mesmo por aqueles que não têm conhecimento íntimo do trabalho que a empresa realiza. Por isso, a JM Safety Perú considera ética e responsabilidade social como os pilares mais importantes para o crescimento da sociedade.



**Rocio Carpio Carreño**

*Gerente General*

Arequipa - Perú

RPC: 987740457

[gerencia@jmsafetyperu.com.pe](mailto:gerencia@jmsafetyperu.com.pe)

[www.jmsafetyperu.com.pe](http://www.jmsafetyperu.com.pe)



**Pegoraro Amorim**  
Sociedade de Advogados

## ESTRATÉGIAS E SOLUÇÕES APONTANDO IDÉIAS INOVADORAS E EFICAZES

### FILOSOFIA

Eficiência, rigor  
técnico e analítico,  
ética e  
combatividade

Criado para atender as expectativas dos nossos clientes, nosso escritório, desde a fundação, reflete o compromisso com a excelência dos serviços jurídicos prestados. Tais valores estão sempre presentes em tudo o que fazemos: a organização de nossa sociedade, os profissionais que recrutamos e nossa relação com o cliente, na seriedade e dedicação aos trabalhos que desenvolvemos.

#### SÓCIOS FUNDADORES



ESTEVAN NOGUEIRA PEGORARO



PAULO AMARAL AMORIM

### ESPECIALIDADES



TRIBUTÁRIO



AUDITORIA E  
COMPLIANCE



CÍVIL



BANCÁRIO



Avenida Pacaembú 1785 - São Paulo - SP

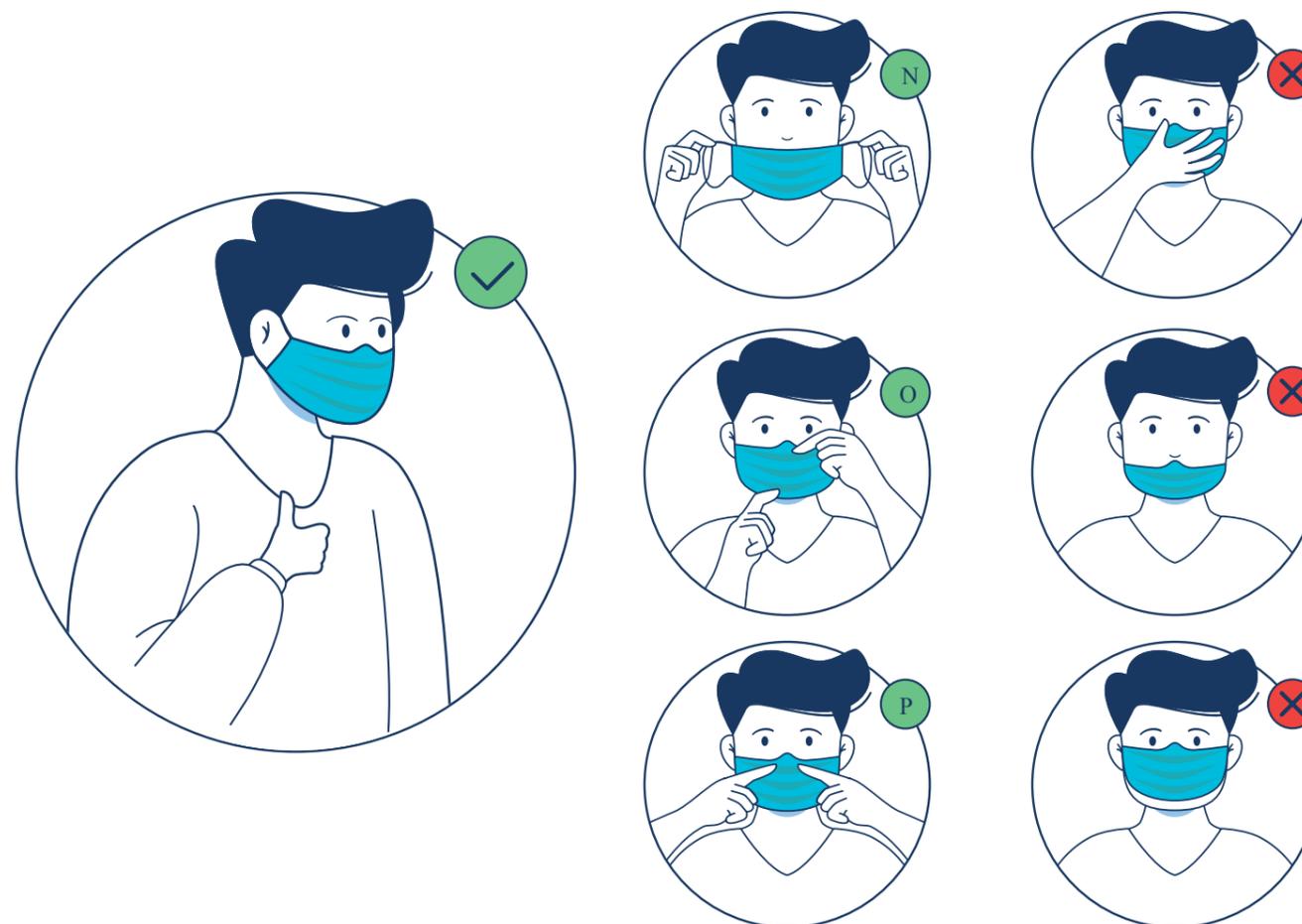


contato@gruopegoraro.com



(11) 3868-5080

## COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



# #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



## CONTÁBIL SUMARÉ



A Contábil Sumaré é uma empresa atuante na área de Contabilidade em São Paulo. Atende Pessoas Jurídicas e Pessoas Físicas de diversos segmentos da indústria, comércio, prestadores de serviços, autônomos, condomínios e associações sem fins lucrativos. Indicada para pequenos, médios e grandes empresários que desejam terceirizar sua área fiscal, contábil e trabalhista.

Fundada em 1956 por Júlio Rodrigues Boffelin, possuem mais de 60 anos de atuação no mercado contábil com o compromisso de prestar atendimento de qualidade, altamente especializado e sempre atento às necessidades dos seus clientes. Uma trajetória de mais de seis décadas trilhadas pelo caminho da eficiência, seriedade, honestidade e excelência dos seus serviços, características implantadas pelo seu fundador.

A Contábil Sumaré é uma empresa filiada ao SESCO-SP (Sindicato das Empresas de Ser-

viços Contábeis no Estado de SP), registrada no CRC-SP (Conselho Regional de Contabilidade de São Paulo) e associada à AESCON-SP (Associação das Empresas de Serviços Contábeis do Estado de São Paulo).

A empresa vem conquistando anualmente a Certificação PQEC - Programa de Qualidade de Empresas Contábeis, promovido pelo SESCO/SP, bem como a qualidade, que é certificada pela norma ISO 9001 da ABNT.

A Contábil Sumaré também se tornou referência entre empresas de contabilidade de São Paulo se destacando pelo desenvolvimento contínuo, preparada para o futuro, sempre prestando atendimento de alta qualidade e atento as necessidades dos seus clientes.

Sua Política de Qualidade é proporcionar satisfação e segurança aos clientes através da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, com capacitação permanente dos



colaboradores e investimento em tecnologia. Prestar serviços contábeis, fiscais e trabalhistas de forma ágil, competente, diferenciada e ética.

### Criação da CS Team

A CS Team é uma equipe de esportistas amigos com o apoio da Contábil Sumaré para o desenvolvimento dos esportes praticados com prancha e esportes em geral. Foi fundada em 1995 pelo diretor da Contábil Sumaré, Rogério "Lalau" Rodrigues, durante o primeiro Campeonato Brasileiro de Snowboard. A ideia surgiu inspirada

no time de futebol da Contábil Sumaré, tornando-se o CS Board Team. A equipe desde a criação já conquistou mais de 150 medalhas e troféus. A Contábil Sumaré é, desde essa data, a patrocinadora oficial da CS Team

## Entrevista com Rogério Rodrigues CEO da Contábil Sumaré CS Team

Qual é a função da empresa? E como foi o início de suas atividades?

A função da empresa é fazer contabilidade para outras empresas de pequeno e médio porte. O início da empresa foi em 1956 e agora estamos passando por uma modernização.

A empresa comercializa para que tipo de mercado?

Empresas de prestação de serviços, comércio e indústria no Brasil.

Quantos empregos diretos e indiretos são gerados pela empresa?

A empresa conta com 30 colaboradores, altamente qualificados e comprometidos com as ideias da empresa.

A empresa conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial?

Temos um programa de ajuda aos mais necessitados com cestas básicas e outras doações.

Qual o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

Nosso ponto de vista é sempre fazer o melhor para o planeta, nossa cidade e nossos colaboradores, ajudando sempre os nossos parceiros, assim como nos mantermos sempre dentro das melhores práticas de mercado.

Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores?

Executando o melhor trabalho técnico e com dedicação ao cliente, com base em relatórios gerenciais e comunicação com o cliente.

Quão importante é a boa gestão para a reputação corporativa de sua empresa?

Sempre a boa gestão traz credibilidade para o negócio.

Que estratégias responsáveis sua empresa realiza para alcançar a satisfação de seus stakeholders?

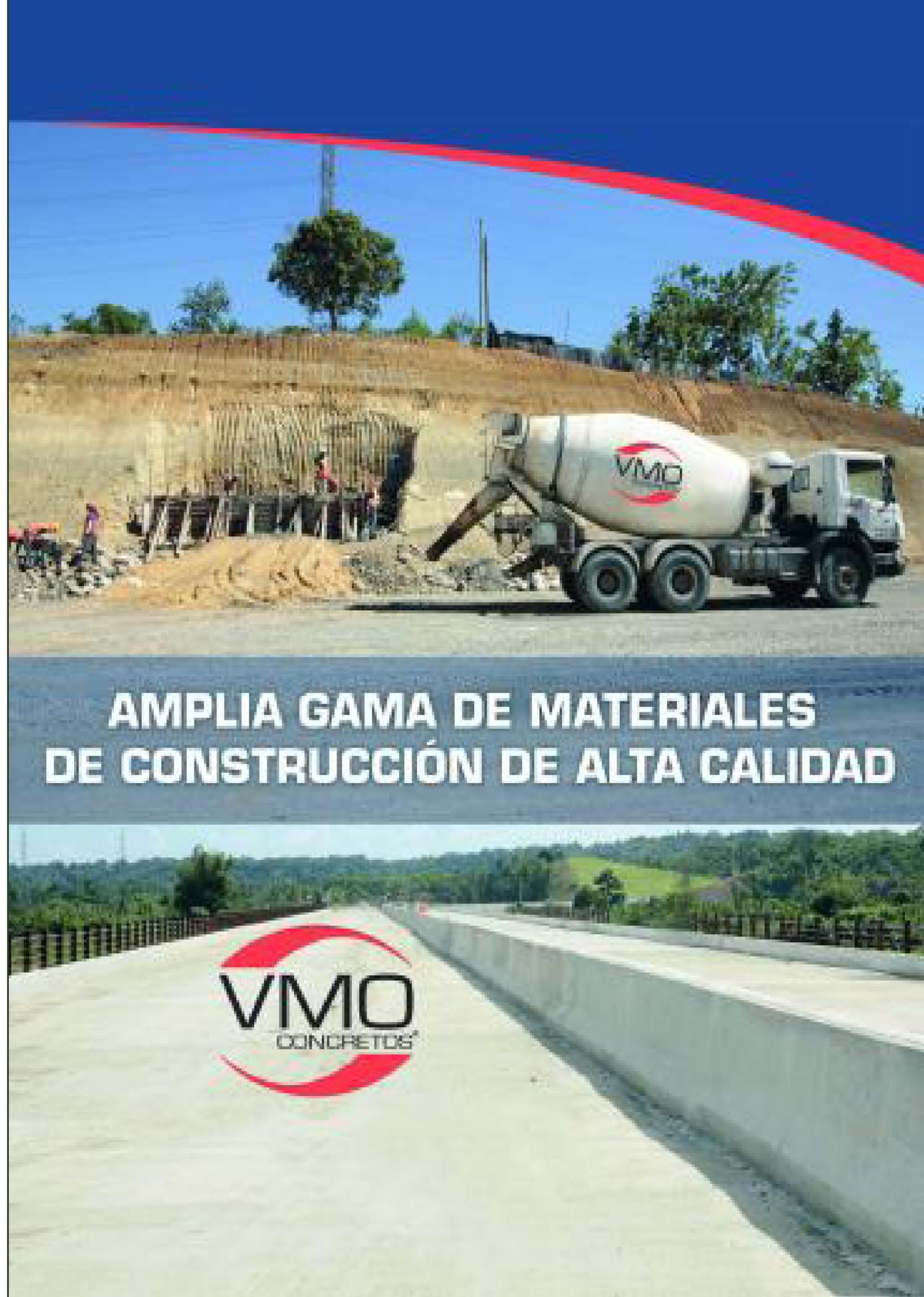
Nossa estratégia é atender as necessidades do cliente ao máximo, assim teremos o retorno para todas as pessoas e diretores que nos acompanham.

Quão importante é para a organização a ética e a Responsabilidade Social Corporativa?

Ética em primeiro lugar, senão você não vai para frente.

A empresa implementou um Programa de Compliance?

Temos ISO 9001 e PQEC do Sescon-SP onde temos que seguir várias normas tanto internas como para elaboração dos nossos relatórios, tudo bem gerido.



**AMPLIA GAMA DE MATERIALES  
DE CONSTRUCCIÓN DE ALTA CALIDAD**



# Forte nos resultados, Competente na formação



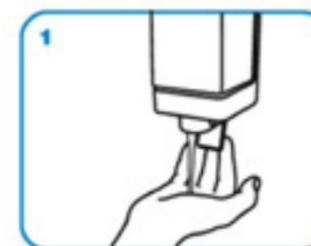
88 3511.7050  
www.objetivojuazeiro.com.br

## Como lavar as mãos?

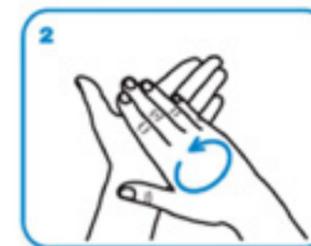
Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



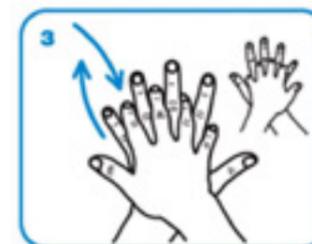
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



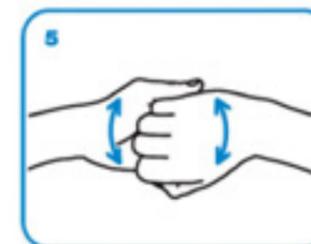
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



3. Depois, esfregue a parte interna dos dedos com movimentos verticais.



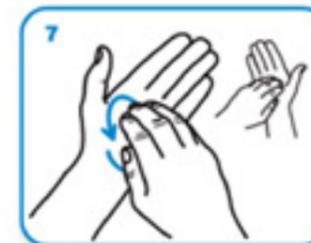
4. Junte as mãos e entrelace os dedos para frente e para trás.



5. Em seguida, feche as mãos e esfregue uma na outra com movimentos verticais.



6. Aperte o dedão com uma das mãos e faça movimentos para frente e para trás.



7. Faça movimentos circulares na palma de uma das mãos.



8. Lave as mãos com água.



9. Enxugue bem com uma folha de papel.



10. Use uma toalha de papel para desligar a água.



11. Pronto, agora suas mãos estão limpinhas!

## APOLINÁRIO REBELLO ADVOGADOS ASSOCIADOS



A Apolinario Rebello Advogados Associados é um escritório integrado que funciona de forma completa. Nosso objetivo é oferecer aos nossos clientes serviços de alta qualidade, com flexibilidade e honorários competitivos. Em vista disso, possuímos um perfil jovem e dinâmico, baseado nos princípios da ética, no comprometimento e entusiasmo pelo ofício. Além do mais, buscamos sempre superar a lentidão e a burocracia da justiça com o melhor custo-benefício.

Presente no Estado do Rio de Janeiro, a junta de advogados atende em todas as regiões do Estado com capacidade de oferecer toda estrutura legal necessária para dar suporte aos seus clientes em seus negócios, pois sempre realizam investimento no aprimoramento profissional de todos os funcionários, que são experientes, dedicados e atentos às necessidades e peculiaridades de cada caso.

O diferencial do escritório é a tecnologia que empregam nos recursos utilizados, atuando o tempo todo conectados, dispondo de mecanismos que facilitam a comunicação com seus clientes, o que quer dizer que estão sempre à disposição do consumidor, esteja onde estiver. O serviço oferecido é ágil, eficaz e informatizado.

A Apolinario Rebello Advogados Associados busca construir um escritório sólido, eficiente e moderno. Por meio de princípios como respeito, parceria e dignidade com nossos clientes, desejando sempre alcançar metas e entregar resultados. Incentivamos a especialização e a qualificação de nossos profissionais para assegurar cada vez mais eficiência no atendimento e investimos em tecnologia como forma de acelerar os processos.

Além de estarem sempre atualizados em relação às novas questões jurídicas que se apresentam diariamente, a sociedade não se des-

cuida do aspecto ético da profissão, assim como mantém o objetivo permanente da advocacia de resultado.

E tal objetivo somente é alcançado por um diferencial, uma meta seguida por todos os talentos individuais dos advogados que integram a sociedade, que é o trabalho executado por uma equipe concisa pautada em atuar segundo os anseios e as necessidades de seus clientes, informando-os acerca de novas demandas judiciais e novas leis editadas que eventualmente lhes beneficiem ou tragam alguma repercussão social e econômica às suas vidas ou às suas atividades, por meio de uma análise individual do perfil de cada cliente. Compromisso: atuar tanto no campo preventivo das relações obrigacionais, estruturando negócios e contratos, quanto na solução propriamente dita de conflitos, sempre no intuito de preservar os interesses dos clientes – quer seja na esfera judicial ou administrativa.

Maior patrimônio: o cliente, prestando atendimento personalizado, empatia e valorização dos interesses do cliente, buscando sua satisfação através de soluções rápidas, eficazes e efetivas.

Missão: prestar serviços jurídicos com agilidade, profissionais especializados e comprometidos, atendimento personalizado e inovador, atendendo expectativas, contribuindo para mudanças positivas no Direito e lutando por Justiça em benefício não somente de nossos clientes, mas também da sociedade.

Visão: ser um escritório modelo em advocacia de alto nível, mantendo-se reconhecidamente sólido, confiável, inovador e rentável, atuando sem-

pre com excelência e contribuindo com o desenvolvimento global.

O relacionamento tem como princípios a confiança, o comprometimento, a eficiência, a ética e a transparência.

### Entrevista com Leandro Apolinario, Sócio da Apolinario Rebello Advogados Associados



Qual é a função da empresa? E como foi o início de suas atividades?

Trata-se de um escritório de advocacia, que atua na esfera trabalhista desde 1993.

A empresa comercializa para que tipo de mercado?

Atuação na área contenciosa, elaboração de pareceres, assim como advocacia preventiva.

A empresa conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial?

Na relação de uma advocacia preventiva, sempre se busca a educação e doutrinação do público alvo, para se evitar demandas futuras e regular o cumprimento da norma legal.

Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores?

O objetivo do escritório é entregar um trabalho de excelência, independentemente, de quem esteja contratando, visando sempre a superação das expectativas.

Quão importante é a boa gestão para a reputação corporativa de sua empresa?

No ramo da advocacia a maior propaganda é o "boca a boca", portanto, a satisfação do cliente está sempre em primeiro lugar.

A empresa implementou um Programa de Compliance?

O escritório, por natureza, executa um Programa de Compliance, desde a sua origem, em atendimento e cumprimento das diretrizes estabelecidas, pelo ordenamento jurídico pátrio.



**APOLINÁRIO REBELLO**  
ADVOGADOS ASSOCIADOS  
*Advocacia Trabalhista*



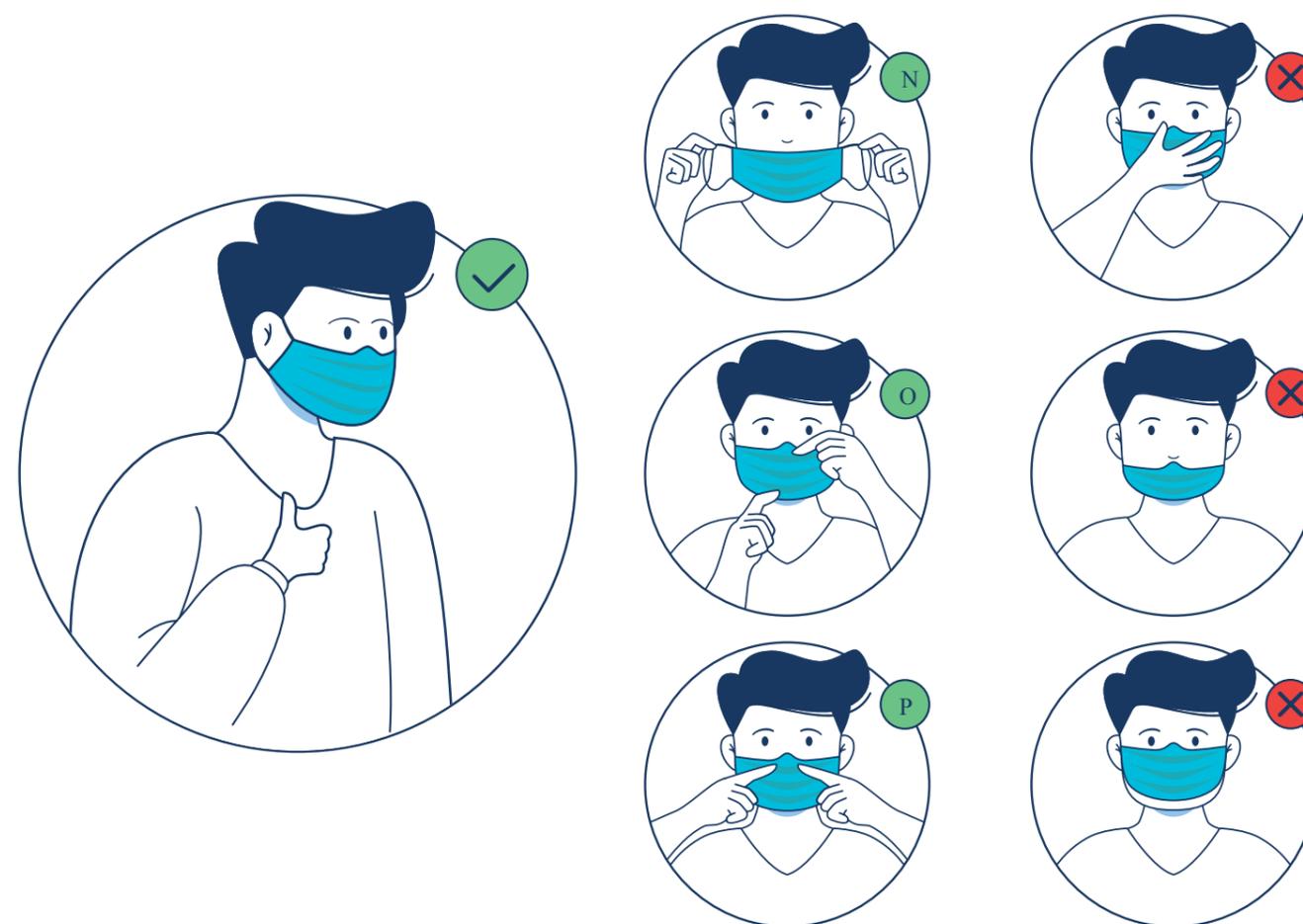
LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG

### COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



Para analisar nossa  
**Qualidade,**  
 basta examinar a satisfação dos clientes.



66 3520-3144

Avenida dos Tarumãs, 1009 - Jd. Botânico  
CEP: 78.556-056 | Sinop - Mato Grosso



LABORATÓRIO

**SANTA MÔNICA**

## AVOICE FORMATURAS



A Avoice Formaturas, empresa fundada no ano de 2005 é especializada em promover eventos para diferentes gostos e necessidades. Contam com uma equipe em constante desenvolvimento capaz de oferecer soluções e resultados no planejamento para a execução dos eventos. Avoice Formaturas atende a cada um dos clientes de forma profissional e totalmente exclusiva, com uma equipe especializada e comprometida que faz do seu evento o melhor de todos. Seu sucesso está calçado em cada projeto, por isso utilizam todas as ferramentas necessárias para fazer do evento de seus clientes o melhor. E o mais importante, usam todos os recursos tecnológicos e valorizam cada ação do ser humano, auxiliando assim, na realização de novas e atuantes parcerias.

Atuam com uma equipe que é totalmente profissional, o que permite um quadro de colaboradores altamente qualificado, buscando sempre a melhor qualidade e criatividade, garantindo resultados excelentes, sempre superando as ex-

pectativas de seus clientes. Além de realizarem um atendimento personalizado estão sempre à frente de todos os trabalhos e atividades no momento do evento. Um fator que torna o sucesso real.

### Entrevista com Emerson Paulinelli – CEO da Avoice Formaturas

Qual é a função da empresa e como foi o início de suas atividades?

Tudo começou em Divinópolis (MG), em 2005. Com apenas 4 colaboradores, Emerson Paulinelli enxergou a necessidade de uma atuação no mercado de eventos com mais comprometimento e inovação. Sempre com a visão empreendedora, hoje a Avoice atua em mais de 80 cidades com 4 unidades e 45 colaboradores no estado de Minas Gerais.

A empresa comercializa para que tipo de mercado?

Para jovens de ensino médio e universitário que tem como sonho um momento inesquecível que fique guardado para sempre em sua memória.

Quantos empregos diretos e indiretos são gerados pela empresa?

45 colaboradores diretos. Durante o todo ano, passa de 5000 empregos indiretos.

A empresa conta com Programas de Responsabilidade Social Empresarial?

Além da contribuição com associações como Abrinq, UNICEF, Campanha Todos Contra a Pedofilia, a Avoice desenvolve ações para crianças carentes (na semana da criança) onde são leva-

das mais de 100 crianças para um salão de festa infantil com a distribuição de lanches e brincadeiras. Nessa mesma semana é feito uma campanha para arrecadação de leite onde no ano de 2019 foram distribuímos mais de 1200 litros para várias creches da cidade. Outra ação importante foi a distribuição de máscaras no período da pandemia. Mais de 5000 já foram distribuídas para várias entidades como hospitais, asilos, clínicas de recuperação, etc. Na página em do Instagram da Avoice (Destaque) ficam vários registros. Esse ano está sendo desenvolvido um projeto que promete trazer muitos frutos, que o Projeto Evento Sustentável.

Em que fase se encontra esses programas?

Muitos projetos estão em execução e não param nunca. Já o projeto Evento Sustentável, estamos em fase inicial.



Quais foram os principais desafios e resultados na implementação de programas de responsabilidade social empresarial?

Nesse projeto que está sendo iniciado, o principal desafio está sendo a conscientização de alguns fornecedores. Será feito uma reunião pós-pandemia para a apresentação do projeto. A intenção é criar um selo "Amigo do Meio Ambiente", para que cada fornecedor qualificado o receba.

Qual é o projeto de RSE mais importante que a empresa já realizou?

Não é possível avaliar o mais importante, tendo em vista à ajuda as pessoas que mais necessitam. Sobre o projeto Evento Sustentável, o diretor Emerson Paulinelli acredita que será um marco em na história da empresa.

Caso não tenham aderido programas de RSE, há expectativas de programá-los?

O programa de RSE já existe desde a fundação da Avoice; mesmo sem ter a consciência naquele momento, faz parte de sua essência. Agora o foco é ajudar os mais necessitados nesse momento de pandemia, através doações de cestas

básicas, máscaras e com certeza o Evento Sustentável.

Qual o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

A ajuda aos que mais necessitam faz parte da essência da Avoice. Sempre apoiando eventos que de alguma forma beneficiam os mais necessitados. Com o projeto «Evento Sustentável», a empresa irá influenciar e ajudar muitas pessoas, com parcerias com cooperativas de catadores de papel, instituições que transformam o resíduo do óleo de cozinha em sabão, materiais gráficos com papeis recicláveis e muitas outras coisas. Além da contribuição com o meio ambiente, a empresa contribui muito com a sociedade.

Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores?

Com uma consultoria de R.H. Estratégico que contribui muito para a manutenção da satisfação do seu cliente interno. Com uma ferramenta de análise de perfil comportamental, é possível conhecer cada indivíduo e, ao mesmo tempo, saber como lidar com cada um deles. Pesquisas de satisfação interna, são realizadas



de 3 em 3 meses para a medição desse indicador. Com relação ao cliente externo, também não é diferente. Com o treinamento intenso de seus colaboradores e o uso da tecnologia, a empresa hoje possui um sistema de atendimento multicanal que é interligado em a suas redes sociais, e-mails, site e WhatsApp, permitindo um atendimento ágil e profissional. Todos os atendimentos, sendo físico ou presencial possuem uma pesquisa de satisfação no qual o índice é de 97% positivo. Seus fornecedores passam por um rigoroso sistema de qualificação que os capacita cada vez mais para entregar um produto/serviço de qualidade. Com um diálogo aberto e

próximo, é possível o entendimento de suas dificuldades e dessa forma podê-los ajudá-los.

Quão importante é a boa gestão para a reputação corporativa de sua empresa?

Sem gestão é impossível a sobrevivência de qualquer negócio. A Avoice Formaturas é a única empresa do segmento que possui a Certificação ISO 9001:2015, que é totalmente voltada à gestão. Com uma gestão voltada a Pessoas, Processos e Finanças, acreditamos que seja o melhor caminho para alcançar os resultados desejados.



Que estratégias responsáveis sua empresa realiza para alcançar a satisfação de seus stakeholders?

Na Avoice, a principal preocupação são as pessoas. Por esse motivo, sempre procuramos estar cada vez mais perto dos colaboradores, clientes e fornecedores, sempre investindo pesado em treinamentos e tecnologias. Prezando por uma entrega extraordinária dos seus serviços e a busca constante da inovação, estamos sempre superando nossas metas de satisfação.

Quão importante é para a organização a ética e a Responsabilidade Social Corporativa?

É um de nossos compromissos com os colaboradores, clientes, fornecedores e toda a sociedade: a ética no trabalho. Isso gera transparência, segurança, confiabilidade e é a base que permite a continuidade dos negócios. Como valores, a Ética é apresentada de forma essencial e aliada aos nossos outros 5 valores (Atitude Mental Positiva, Valorização do Cliente, Ordem, Integridade, Cooperação e Ética) o Acróstico Avoice forma todos os valores que permeiam a nossa organização.

A empresa implementou um Programa de Compliance? E os principais desafios?

A Avoice está atenta aos riscos que as ações humanas podem gerar ao meio ambiente, por isso está sendo desenvolvido o projeto Evento Sustentável. Ela também é uma organização que se preocupa com a sociedade em que estamos inseridos, e pensando nisso, promove sempre ações de cunho social. O controle de qualidade passa por uma avaliação periódica dos fornecedores e sua constante análise para que os clientes tenham produtos e serviços que atendam e surpreendam as expectativas. A empresa trata a segurança do trabalho como algo fundamental e proporciona um ambiente saudável, seguro, confortável e produtivo. Os principais desafios continuam sendo a melhoria constante de todos esses processos, para que não fiquem parados no tempo, mas sempre em evolução.



avoice FORMATURAS

Transformamos  
**SONHOS**  
em  
eventos  
inesquecíveis!

Venha conhecer a melhor empresa de formaturas do Brasil.

avoice.com.br | (11) 3214-4903 | (11) 9-9961-6181

avoice.formaturas | avoiceformaturas | /grupocavoice

A GENTE FAZ O QUE GOSTA  
PARA AJUDAR QUEM PRECISA.

*Fisioterapia*  
**13100**  
**PACIENTES ATENDIDOS** ▶▶



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

www.lourencomarques.com.br

www.lourencomarques.com.br

## UM NOVO CONCEITO EM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

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



HERANÇA E DOAÇÃO  
(ITCMD)



COMPRA DE IMÓVEIS  
(ITBI)



ÁREA TRIBUTÁRIA



EXECUÇÃO DE TÍTULOS  
EXTRAJUDICIAIS



FAMÍLIA E SUCESSÕES  
(SÓ AMIGÁVEL)

**LOURENÇO MARQUES**  
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

## FERROCARRILES DEL EQUADOR



### A FERROVIA MAIS DIFÍCIL DO MUNDO

Archer Harman e seu irmão John, os engenheiros que se aventuraram no Equador para construir a ferrovia equatoriana que se tornaria conhecida como a ferrovia mais difícil do mundo, chegaram ao país por coincidência.

Dizem que quando Luis Castro, encarregado de arrecadar fundos para as obras do trem, visitou seu café favorito em Nova York, Archer Harman estava no local jogando bilhar. Depois de uma breve conversa entre as mesas, durante a qual eles se apresentaram e Archer contou sem grande pompa que ele era um engenheiro premiado, Luis Castro perguntou se ele estaria interessado em participar de uma aventura.

“Haverá aventura?”, Archer perguntou, maliciosamente.

Archer Harman levou cinco dias completos para ir de Guayaquil a Quito, explorando o terreno que o tornaria um dos engenheiros mais ousados da história. A maior parte do trecho da costa (de Yaguachi a Chimbo) havia começado durante a presidência de García Moreno, mas desde seu assassinato havia sido esquecido, com grandes segmentos da rota intransitáveis pela vegetação tropical que havia crescido nele.

Quase dez anos se passaram antes que Jameson Kelly fosse contratado para continuar os trabalhos. O Equador Deve a estes engenheiros britânicos a linha Yaguachi-Durán, as pontes projetadas e construídas por Gustav Eiffel (três anos antes de o arquiteto erguer sua obra-prima, a Torre Eiffel), que ele incorporou à ferrovia, os primeiros telefones do país. (localizado para uso operacional nas estações) e o trabalho inicial em direção aos Andes entre Chimbo e Sibambe. Os Harman foram então convidados a terminar o que Kelly havia começado.

O primeiro grande desafio que os Harman enfrentariam após o início do trabalho era que a rota de Kelly pela floresta subtropical havia desaparecido quase inteiramente após um inverno intenso.

“O que fazemos agora?”, Archer perguntou a Eloy Alfaro. Então, o grande líder liberal respondeu: “Primeiro, vamos tomar um uísque para espantar o diabo”.

Logo, em uma carta de 4 de março de 1900, os Harman ofereceram sua solução: a rota Davis. Henry Davis morreria de insolação logo após oferecer essa alternativa. Aquela era realmente um tanto questionável. Ele considerou que o desvio ao longo do poderoso rio Chanchán, que sobe das geleiras de Chimborazo, para Bucay e depois para Sibambe, evitaria as dificuldades encontradas na rota instável de Kelly. A distância era maior... A encosta mais íngreme. No entanto, assim que a decisão foi confirmada - após a insistência dos americanos que administravam as obras - eles correram para comprar o terreno na área de Huigra, onde a estrada passaria ferrovia, astuciosamente certificando-se de que os trilhos passassem bem na frente de suas propriedades.

Refazer esse segmento da ferrovia, é claro, foi um trabalho enorme, além de difícil e perigoso.

Mas não foi nada comparado ao que os esperava depois de Sibambe. Em algum momento, a principal pedra de tropeço de todo esse épico acontecimento precisou ser superada: subir a encosta inclinada dos Andes. Sem outras opções, o trilho estratégico em zigue-zague foi criado para escalar a montanha, que hoje conhecemos como o Nariz do Diabo. Os ambientes acabariam sendo o leito de morte de inúmeros trabalhadores, muito deles jamaicanos contratados especificamente para esse fim. John Harman também morreria cuja sepultura estava coberta pela terra de inúmeros deslizamen-



tos de terra (apenas recentemente encontrados novamente em Huigra).

Por sua vez, Archer morreria nos Estados Unidos ao cair de um cavalo, ao qual chamou de “Equador”. Infelizmente, catastróficamente ou ironicamente, esses arquitetos da ferrovia mais difícil do mundo pereceram, mas sobrevivem como um dos mais importantes feitos colaborativos da história do Equador.

### Entrevista com Fabiola Arevalo Ponce, Gerente Geral das Ferrovias Equatorianas:

Qual é o papel da empresa? E como foi o início de suas atividades?

Desde abril de 2010, Tren Ecuador é uma marca comercial da Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. A empresa opera trens turísticos que oferecem uma maneira única de explorar o Equador. Ao longo de 400 km de estradas históricas, oferecemos 6 viagens de trem de um dia para as atrações turísticas mais conhecidas do país, como Imbabura, Riobamba, área de Ambato, o



simbólico “Devil’s Nose” Train, Avenida dos vulcões, Quito e Guayaquil. Também somos operadores exclusivos do famoso Tren Crucero, uma impressionante viagem de 4 dias pelos Andes e para a costa do Pacífico e vice-versa. O Tren Crucero é reconhecido como o trem de luxo líder na América do Sul por 6 anos consecutivos.

A empresa comercializa para quais tipos de mercado?

O número de turistas transportados historicamente de 2017 a 2019 pela Trem do Equador é em média de 69,66% de turistas nacionais equatorianos e 30,33% de estrangeiros, sendo os Estados Unidos o primeiro mercado no nível de nossas rotas de trem de expedição e cruzeiro.

Quantos empregos diretos e indiretos a empresa gera?

Beneficiários diretos: 187 unidades produtivas, com 1030 empreendedores, dos quais 28% são de povos indígenas; 66% são mulheres; 9% são afro-equatorianos; e 7% são jovens até 21 anos. Beneficiários indiretos Provedores de beneficiários diretos que possuem renda complementar, que corresponde à cadeia de valor.

Você tem programas de responsabilidade social corporativa? Qual? Em que fase eles estão? Quais foram os principais desafios e resultados?

O Tren Ecuador pode ser reconhecido como a única rota ferroviária da América Latina que oferece a possibilidade de ir dos Andes ao Pacífico, atravessando vários níveis de altitude e inúmeros ecossistemas onde vivem mais de 56 populações locais, que se beneficiam da passagem do trem.



Qual é o projeto de RSE mais importante que sua empresa realizou?

Criar uma rede de empreendimentos turísticos de qualidade, operados por grupos vulneráveis nas comunidades locais e ligados a espaços e patrimônio ferroviários.

Fortalecer o uso das estações reabilitadas como cafés de trem e praças artesanais que funcionam não apenas na passagem do trem, mas também como espaços culturais.

Sustentar as economias locais por meio de treinamento e vinculação de fornecedores locais na

cadeia de valor das empresas. Preservar e disseminar o patrimônio histórico cultural, artístico e natural vinculado à ferrovia e às cidades por onde passa. Completar a qualidade da experiência dos turistas de trem, oferecendo a possibilidade de experimentar as diferentes culturas locais nas mãos de seus protagonistas.

Qual é o ponto de vista da empresa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável?

Tren Ecuador viaja por algumas das áreas rurais mais deprimidas do Equador, de acordo com estatísticas da pobreza rural em. Nosso objetivo de desenvolvimento sustentável busca oferecer



oportunidades de renda complementares nessas populações, especialmente para os grupos mais desfavorecidos, de acordo com o que está expresso em nossa missão comercial. Os turistas que compram os pacotes de trem do Equador todos os anos também geram consumo direto nos empreendimentos, além do que está incluído no pacote, contribuindo assim para a revitalização das economias locais rurais com fontes de renda externa, garantindo que os recursos cheguem àqueles que mais precisam.



Como sua empresa contribui para a satisfação de seus clientes e fornecedores internos e externos? São realizadas pesquisas durante a operação de todas as rotas do Trem, avaliando o serviço, a experiência e os gastos nas comunidades. Com indicadores mensais de gestão medidos e avaliados pelas autoridades ferroviárias equatorianas no âmbito de "Aumentar a confiabilidade e a qualidade da operação turística ferroviária para fortalecer a economia no território e o resultado operacional".



Durante o quarto trimestre de 2019, 95% de satisfação foi alcançada, de acordo com pesquisas realizadas.



Qual a importância da ética e da responsabilidade social corporativa para a organização?

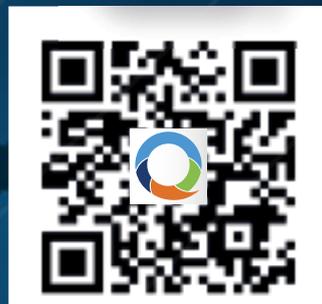
Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública - FEEP é uma empresa em que há uma preeminência da busca por rentabilidade social, alinhada à Missão, Visão e Objetivos Estratégicos que mantém desde sua criação. Para a Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, sua missão como instituição é "Gerenciar e operar com eficiência o sistema ferroviário nacional, oferecendo produtos e serviços turísticos inovadores com altos padrões de qualidade, excelência, responsabilidade social, favorecendo o desenvolvimento profissional do nosso talento humano e o fortalecimento das economias locais". Desde a sua criação como empresa pública, a FEEP tem como objetivo facilitar a criação de alternativas de geração de valor e emprego nos produtos e serviços turísticos de Tren Equador, promovendo a revitalização das economias locais.





# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!**



**WWW.LAQI.ORG**