



# QUALITY

## MAGAZINE

### NOTA CENTRAL

**ODS 12: Consumo e Produção Responsáveis**

Os empreendimentos de impacto como atores relevantes na promoção de ações de consumo e produção sustentáveis

Lic. Prem Zalzman

Do essencial ao "valioso" - Ideias para a criação de valor

Lic. Daniel Tigani

Por um equilíbrio e consciência social

Dra. Vanessa Maneiro

Qualidade sim, mas a partir da consciência

Lic. Rafael G. Hernández Molina

**12** CONSUMO E  
PRODUÇÃO  
RESPONSÁVEIS



### ENTREVISTAS ESPECIAIS

- **SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMÍO E MAIRINQUE**

Sindicato forte e atuante busca a preservação da saúde do trabalhador

- **ETHERIUMTECH**

A contribuição das empresas de tecnologia nas campanhas de vacinação contra a Covid-19



**Lic. Tânia Zambon**

Universidade de Negócios Tânia Zambon

**+12 PERFIS EMPRESARIAIS**



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

**¿QUIERES APALANCAR TU  
CARRERA PROFESIONAL  
COMO MENTOR O  
MENTORA?...**



HAY MILES DE EMPRESAS, PROFESIONALES, Y PÚBLICO EN GENERAL QUE NECESITA ALGUIEN QUE LES AYUDE, QUE LES GUÍE, QUE LES ANIME Y MOTIVE, QUE LES LLEVE POR UNA SENDA MÁS RÁPIDA, SEGURA Y CON MENOS DOLOR. ESE O ESA ERES TÚ. SU MENTOR O MENTORA

**¿PERO CÓMO TENER CREDIBILIDAD  
INMEDIATA PARA QUE TE CONTRATEN  
COMO MENTOR O MENTORA HOY?**

**¡CONSIGUE AHORA TU CERTIFICACIÓN  
COMO MENTOR O MENTORA PROFESIONAL!**

**[WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES](http://WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES)**



**DÉJANOS  
DARTE ESA  
CREDIBILIDAD  
CON UNA  
CERTIFICACIÓN  
PROFESIONAL.**

RGM - RED GLOBAL DE MENTORES  
LA PRIMERA ORGANIZACIÓN MUNDIAL EN HABLA HISPANA  
DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL DE LA DISCIPLINA DEL MENTORING.

TELÉFONO: +34 9 341 340-8611  
WHATSAPP: +34 9 341 342-1824  
EMAIL: [INFO@RGMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMENTORES.ORG](http://WWW.RGMENTORES.ORG)



**06**

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

**10**

**ODS 12: CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS**

**12**

**Os empreendimentos de impacto como atores relevantes na promoção de padrões de consumo e produção sustentáveis**

Lic. Prem Zalzman

**18**

**Do essencial ao “valioso” - Ideias para a criação de valor**

Lic. Daniel Tigani

**24**

**Por um equilíbrio e consciência social**

Dra. Vanessa Maneiro

**28**

**Qualidade sim, mas a partir da consciência**

Lic. Rafael G. Hernández Molina

**32**

**NOTA CENTRAL**

**40**

**ENTREVISTAS ESPECIAIS:**

**42**

**UNIVERSIDADE DE NEGÓCIOS TÂNIA ZAMBON**

**48**

**SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMÍNIO E MAIRINQUE**

**54**

**ETHERIUMTECH**

**60**

**FERRICAR SAS**

**66**

**JOB FINDERS RH & PROMO**

**70**

**JK EXCLUSIVE**

**76**

**PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA**

**80**

**TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS**

**86**

**GRUPO ASSEMED**

**92**

**INTERPRETIA**

**98**

**GRUPO SEMPRE SORRINDO**

**104**

**ENGETRAINER CONSULTORIA E TREINAMENTO**

**110**

**GRUPO GER SAS**

**114**

**MANANCIAL REFORMAS**

**120**

**YOU ESPAÇO DE EQUILIBRIO**

**ÍNDICE**  
**INDICE**



## DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

DIRETOR GERAL  
QUALITY MAGAZINE

LIC. JUAN LUIS CORREA  
jlicorrea@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

Colaboração

Alice Bezerra Da Silva De Souza  
Victoria Maria Gomes Da Silva

## PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindo à edição 236 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta edição de janeiro, fazemos relevante um assunto delicado neste momento e importante como eixo temático; **ODS 12: Consumo e Produção Responsáveis - Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis**. 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](#). 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!

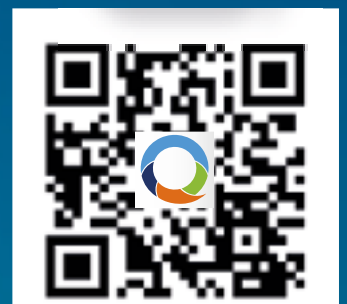
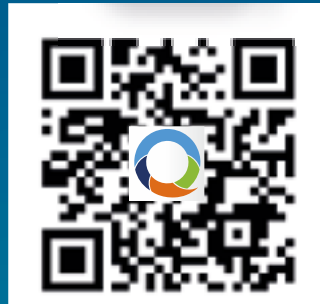
Um fraterno abraço,

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



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!**



**WWW.LAQI.ORG**



Trabajando por la  
Inclusión y el desarrollo  
de las personas con  
síndrome de Down

1

de cada 750 bebés  
nacidos tiene  
síndrome  
de Down



Colectivo **21**  
Perú

## ¿Qué es el síndrome de Down?

Una anomalía genética que se presenta cuando la persona tiene un cromosoma extra en el par 21 de las células del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertas características físicas que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

## ¿Quiénes somos?

Somos una asociación sin fines de lucro que nace con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con Síndrome de Down, su inclusión en el medio familiar, educativo, social, deportivo, laboral y civil, potenciando el pleno desarrollo de sus capacidades y promoviendo su visibilidad como parte de la sociedad.

En el Perú hay cerca de  
30 000 personas con  
síndrome de Down



Trabajar en beneficio de las personas con síndrome de Down, orientando nuestros esfuerzos a hacer valer sus derechos, mejorar su calidad de vida, sensibilizar a la sociedad, promover una sociedad justa y lograr su total inclusión con igualdad de oportunidades, promoviendo el máximo grado de bienestar, autodeterminación, desarrollo personal, respeto y dignidad.



Lograr una sociedad en la que las personas con síndrome de Down participen en igualdad de condiciones y gocen de las mismas oportunidades que el resto de la población.

## Nuestras líneas de trabajo:



**Familia:** Talleres de empoderamiento a padres, Talleres de sexualidad, Talleres de autoconcepto y autoconocimiento.



**Salud:** a la fecha 12 campañas gratuitas de salud en diferentes distritos de Lima.



**Educación Inclusiva:** a la fecha 20 Campañas de concientización a alumnos, docentes y padres de familia en escuelas nacionales y particulares.



**Inclusión Laboral:** Talleres de preparación para el trabajo.



**Deporte:** 1ra Escuela gratuita de fútbol para niños, niñas y jóvenes con síndrome de Down.



# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



A dark, atmospheric room with a textured brick wall and a wooden plank floor. Two dark, dome-shaped pendant lights hang from the ceiling, casting a soft glow. The overall mood is modern and industrial.

# ODS CONSUMO E RESPON



**3 12:**  
**PRODUÇÃO**  
**USÁVEIS**

Por: Lic. Prem Zalzman

## Os empreendimentos de impacto como atores relevantes na promoção de padrões de consumo e produção sustentáveis

O desenvolvimento sustentável pode ser definido como aquele que permite satisfazer as necessidades da geração presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras para satisfazer suas próprias necessidades.

Para impulsionar esse desenvolvimento, o ano de 2015 foi de grande relevância, foi um ano, sem dúvidas, significativo, tanto pela assinatura do Acordo de Paris como por um dos fatos fundamentais em termos de impulsionar o desenvolvimento sustentável: o estabelecimento da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Essa agenda compreende 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas a serem cumpridas até 2030.

Os ODS são uma evolução dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), entretanto, um dos aspectos destacados é que foi incorporado à Agenda 2030 o envolvimento dos governos, a sociedade civil e o setor privado em responsabilidades comuns, mas diferenciadas, onde todos somos responsáveis de fazer as contribuições necessárias para colaborativamente alcançar seu cumprimento.

Neste contexto — e compreendendo que os ODS integram um modelo de desenvolvimento onde convivem de maneira harmônica os eixos am-

bientais, sociais e econômicos — é importante destacar que estes foram gerados sob uma visão sistêmica, por isso, há uma estreita vinculação entre todos e em consequência o cumprimento de um está correlacionado ao cumprimento dos outros.



Considerando que vimos anteriormente, o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 12, tem uma grande preponderância para todos os representantes do setor privado, já que trata sobre “Garantir modalidades de consumo e produção sustentáveis”. Este objetivo está composto, a sua vez por 12 metas, entre as que destaco conceituais como:

- Gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.
- Reduzir o desperdício de mantimentos.
- Gestão ecologicamente racional dos produtos químicos.
- Reduzir a geração de lixo mediante atividades de prevenção.
- Redução, reciclagem e reutilização de resíduos.
- Empresas, em especial as grandes empresas e as empresas transnacionais, que adotem práticas sustentáveis e incorporem informação sobre a sustentabilidade em seu ciclo de apresentação de relatórios.
- Pessoas de todo o mundo com informação e conhecimentos pertinentes para o desenvolvimento sustentável e os estilos de vida em harmonia com a natureza.

Apesar da grande relevância que hoje apresentam os ODS e que aceleraram muitos compromissos que na atualidade observamos por parte de organizações do setor privado, ainda é uma dívida contar com indicadores, com seu correspondente desenvolvimento metodológico de medição para cada uma das metas que compõem aos ODS, de maneira tal de obter um ainda maior envolvimento do setor privado em relação à Agenda 2030.

É neste contexto que um perfil de modelo de

negócios vai ganhando um protagonismo exponencial: são os empreendimentos sustentáveis os quais se caracterizam por procurar gerar benefícios econômicos como consequência de uma política empresarial que contempla a preservação e regeneração do ambiente e/ou o bem-estar social como condição excludente e que toma maior relevância a nível global, regional e local. Este perfil de empreendedores apresenta uma importância fundamental, já que são quem percebem problemáticas em seu entorno, transmutam-nas em desafios e, como consequência, desenvolvem ideias inovadoras que se esboçam e se afixam como novos empreendimentos sustentáveis ou de impacto.



As principais características que definem a um empreendimento sustentável são as seguintes:

- Gera valor econômico, sem que seja às custas de impactar negativamente o ambiente ou a sociedade.
- Estabelecem metas claras e medíveis sobre o valor que deseja agregar.

- Contribuem com valor ambiental e social positivo, de maneira intencional.
- Medem e reportam o impacto ambiental e social gerado.
- Reduzem os impactos negativos dentro de seus processos produtivos e ciclo de vida dos produtos ou serviços que gera.

Estes empreendimentos têm a qualidade de ocupar um lugar privilegiado entre as demandas dos consumidores e são protagonistas de um mercado com maior que demanda maior quantidade e oferta de produtos sustentáveis. Complementarmente, os empreendimentos têm a possibilidade de se vincularem de maneira satisfatória com corporações, integrando-se em sua cadeia de valor e provendo soluções inovadoras de maneira ágil aos desafios com os que se encontram tais organizações. Consequentemente, este perfil de negócios gera impactos positivos:

- Para dentro da organização, em seus vínculos com os colaboradores.
- Em sua cadeia de valor e produção: em sua relação com o ambiente e matéria prima que utiliza, os fornecedores e seus colaboradores.
- Para os consumidores, clientes (tanto pessoas como organizações) e/ou população destinatária.
- Ajuda a comunidade com a geração de emprego e impacto positivo a comunidades vulneráveis.

Entretanto, é importante não cair em lugares comuns, como considerar que para os empreendedores sustentáveis ou de alto impacto precisam exclusivamente de apoio econômico todas as vezes para ter sucesso e protagonismo, já que para chegar a esta instância é fundamental que, primeiro, estejam focados em construir organizações de qualidade, saudáveis e consequentes. Processos claros, ordem, seguimento financeiro e a consolidação de equipes diversos são algumas das variáveis principais que permitirão complementar suas fortalezas com outras organizações mediante sinergias virtuosas e, assim, potencializar sua escalabilidade e replicabilidade, aumentar mercado e crescer como organização.

O caminho de um empreendimento sustentável é árduo e, muitas vezes, pouco claro. Com a finalidade de esclarecer um pouco este caminho, podemos sintetizá-lo em diferentes partes:

1) seu nascimento, onde que se gesta no marco de um contexto pontual; 2) seu planejamento e consolidação como organização; 3) o planejamento do impacto que vai gerar mediante seu negócio; 4) a medição e comunicação do impacto gerado; e 5) o acesso a investimento de impacto. Estas etapas não são necessariamente concatenadas, mas podem sim se desenvolver de forma paralela ou em outra ordem.

Em nível regional, há cada vez mais organizações referentes para os empreendimentos sustentáveis. Adicionalmente, há uma tendência que nos últimos anos gerou uma mudança muito significativa: o compromisso e apoio de gran-

des corporações a este tipo de projetos, seja com programas próprios ou mediante o apoio a iniciativas de terceiros. Apesar disso, hoje, a América Latina mostra uma alta heterogeneidade entre países e ainda há uma grande oportunidade para que cheguem e/ou se desenvolvam recursos e convocatórias com presença regional.

É um desafio da atualidade a consolidação de empreendimentos de impacto em empresas sustentáveis que, além de medir o impacto social e ambiental que gera fora de sua organização, também possuam indicadores (KPIs) que meçam o impacto de suas operações e sua cadeia de valor, reportem e comuniquem; incorporem também um management, ordem e planning de excelência que permita a toda a equipe crescer como profissionais e poder viver de seu desenvolvimento, o que em consequência redundará em maior crescimento, a geração de empregos verdes e em colaborar com o cumprimento dos ODS.

Atualmente, existem numerosos casos de empreendimentos inovadores, negócios que se caracterizam, geralmente, por ter uma equipe que não apenas conhece e se especializa na redução de impacto, mas também apresenta trajetória em administração de empresas, management, economia, entre outros, mas que complementam seu know-how com especialistas de impacto, o que lhes facilita escalar com maior agilidade.

MiChroma, 4e Madera Plástica, Qualia, Nanotica, GrowPack, Fracking Design, Compostame e Proyecto Cultivarte são apenas alguns exemplos que nos últimos anos surgiram na Argentina para

se transformar em organizações protagonistas do ecossistema. Esta é uma conquista que, sem dúvidas, é uma excelente notícia.

Assim é como o Kolibri ([www.kolibri.la](http://www.kolibri.la)) trabalha com diferentes empreendimentos em nível nacional, provendo informação interna, consolidando seus indicadores de impacto, clarificando sua visão de negócio e vinculando-os com diferentes organizações que lhes permita acessar novas oportunidades de valor, desenhando e implementando estratégias ambientais inovadoras adaptadas às características específicas de cada iniciativa.

Seguindo este caminho, está no interesse de todos que cada vez haja maior quantidade de empresas sustentáveis em toda a América Latina que colaborem com o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e que, com seu sucesso, possam alcançar de maneira satisfatória padrões de consumo e produção sustentáveis.



**LIC. PREM ZALZMAN**



BRAGA &  
SANTANA  
— A D V O G A D O S —

**Fabiano Vitor C Santana**  
Advogado

Pós graduado em Direito Público,  
Trabalhista e Previdenciário, pós  
graduando em Direito Eleitoral.  
Inscrito na Ordem dos Advogados do  
Brasil na Seccional do Amazonas sob  
o número 12287

**Ketlen Braga Castro**  
Advogada

Pós graduada em Direito do Trabalho  
e Previdenciário.  
Inscrita na Ordem dos Advogados do  
Brasil na Seccional do Amazonas sob  
o número 12518

**Principais Áreas de Atuação**

Direito Previdenciário, Direito Trabalhista,  
Cível e Eleitoral



[bragaesantanaadvogados@gmail.com](mailto:bragaesantanaadvogados@gmail.com)



[@bragaesantanaadv](https://www.instagram.com/bragaesantanaadv)



[Braga e Santana advogados](https://www.facebook.com/bragaesantanaadv)

Telefones: (92) 99301-0336 / (92) 99531-1298

Endereço: Rua Silva Ramos, nº 109 sala 02 - Centro | Manaus/AM CEP 69010-180



# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



Por: Lic. Daniel Tigani

## Do essencial ao “valioso” - Ideias para a criação de valor

A crise sanitária de 2020 nos levou a repensar nossas escalas de valores. O essencial é, sem dúvidas, a prioridade, mas é o momento de começar a criar valor para a sustentabilidade da economia. Durante anos liderando e capacitando grupos que trabalham com atendimento ao cliente em diferentes ramos de atividade e em diversas localidades, observei que bem poucas pessoas entendem claramente o que significa criar valor.

1. Valor é: Propriedade subjetiva que têm as coisas para satisfazer as necessidades humanas ou proporcionar satisfação. Qualidade das coisas pela qual se dá algo equivalente. Qualidade de algumas coisas que as faz estimáveis. Alcance da significação ou importância de algo. Eficácia ou virtude das coisas para produzir seus efeitos. Qualquer das possíveis determinações de uma quantidade variável ou magnitude.

2. E o que significa, então?

Valor é aquilo que motiva qualquer transação.

O cliente sempre compra um pacote, composto por um conjunto de atributos tangíveis e intangíveis que ele valoriza, e a empresa obtém dinheiro para seus custos e gerar os benefícios que ela valoriza. Esse pacote, quando está sob controle, é o Modelo de Valor que vai se formando à me-

didada que a empresa está criando, comprando, fabricando, controlando, administrando, vendendo etc. As diferentes pessoas envolvidas são as que vão somar ou subtrair valor àquilo que for entregue. Isso é o que se conhece como “Cadeia de Valor” e, mais condizente com os tempos atuais, onde a terceirização de atividades não estratégicas é a tendência; podemos falar de uma Rede de Valor ou Constelação de Valor.

3. Como aplico isso à minha atividade:

Se Valor for a percepção que o cliente tem do que recebeu, que lhe produz ou não satisfação, é evidente que nem tudo o que tem custo agrega valor. Em consequência, nenhum cliente aceitará de mão beijada pagar por nossa ineficiência.

Detectar o que tem valor para o cliente, converter-se em uma busca de oportunidades competitivas.

4. Construindo um Modelo de Valor Total:

Modelo de Valor: É a combinação de coisas e experiências que criam no cliente uma percepção do valor total recebido

Não podemos falar de qualidade, sem pensar em um modelo de valor, onde o produto e suas cir-

cunstâncias são coisas inseparáveis. O desafio é superar a brecha que existe, entre o que a empresa valoriza (funcionários, fornecedores, vendedores etc.) e o que o cliente aprecia, adaptando suas expectativas ao nosso conceito de valor total.

É arrogante acreditar que podemos saber perfeitamente o que o cliente valoriza sem perguntar a ele. Conhecer o cliente é a maneira de começar qualquer processo que tenha como meta satisfazê-lo, porque é muito mais rápido e econômico perguntar do que experimentar pelo método de ensaio e erro.

O silêncio do cliente não deve ser tomado como um sintoma de satisfação, porque 96% dos clientes insatisfeitos não se queixam, embora transmitam sua frustração a, aproximadamente, 11 pessoas. Por outro lado, aqueles que estejam satisfeitos dirão no máximo a 3 pessoas.

À margem do valor que nós adjudicamos ao que entregamos; o cliente é quem tem o voto final e vota com seu dinheiro.

#### 5. Escala de Valor do Cliente:

Podemos falar de quatro níveis que representam o efeito que o produto recebido produz no cliente.

**Básico:** São os atributos mínimos, sem eles não tem sentido algum entrar na concorrência. Entretanto, existem empresas nesse nível quando têm privilégios e formam um monopólio ou oligopólio.

**Esperado:** São os atributos que o cliente sabe que irá receber.

**Desejado:** São os atributos que o cliente não necessariamente espera, mas conhece e aprecia.

**Imprevisto:** São os atributos excepcionais que agregam valor surpresa para o cliente. Uma vez que o cliente os conheça, transformam-se em desejados. Nesse começa a excelência.

#### 6. Impulso para a criação de valor:

As expectativas do cliente evoluem continuamente e nos obrigam a subir constantemente o nível para poder seguir surpreendendo-o.

A vocação de superar as expectativas de valor do cliente é o motor da melhoria contínua.

7. Plano de ação básico para a criação de valor: Definir nosso modelo de valor pode se transformar em um debate entre lugares comuns e divagações cósmicas. Para evitá-lo, podemos nos concentrar nestes quatro passos:

1. Investigar os atributos que o cliente valoriza.
2. Determinar o peso individual que o cliente dá a esses atributos.
3. Comparar nossa posição com a de nossos concorrentes nos mesmos atributos.
4. Propor nosso próprio modelo para superar a proposta de valor da competência.

Os grupos de trabalho que se reúnem para criar modelos de valor, devem fazer-se perguntas como estas:

- Quais das coisas que eu faço são valorizadas pelo cliente? (Somar valor)
- Quais das coisas que o cliente não valoriza eu posso suprimir? (Baixar custos)

· O que podemos fazer para agregar valor ao cliente em nossa atividade? (Definir objetivos)

· Como vou medir isso? (Estabelecer metas e parâmetros)

· Por onde começamos? (Ordenar as prioridades)

Entregar valor surpreendente é o princípio da excelência.



**LIC. DANIEL TIGANI**



# VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



# AFRIG

DESDE 1978

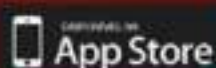
## ASSOCIAÇÃO DE FRIGORÍFICOS DE MINAS GERAIS, ESPÍRITO SANTO E DISTRITO FEDERAL

Atuamos desde 1978, insistentemente, buscamos a perpetuação de conquistas e, o enfrentamento de desafios, na busca e na proposição de uma agenda moderna, com ações direcionadas ao maior e melhor espaço, organizacional, econômico, social, político, jurídico e, de sustentabilidade, garantindo as indústrias frigoríficas de carnes associadas, proeminentes destaques e marcantes presenças nas suas áreas de ação no campo, industrial.

### CONHEÇA O APLICATIVO AFRIG

- ✓ Cotação de Suíno:
- ✓ Conteúdo Exclusivo
- ✓ Informes do Mercado da Carne

DOWNLOAD NA SUA  
APP STORE OU GOOGLE PLAY



[WWW.AFRIG.COM.BR](http://WWW.AFRIG.COM.BR)



# COMO LAVAR AS MÃOS DE FORMA CORRETA?

Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



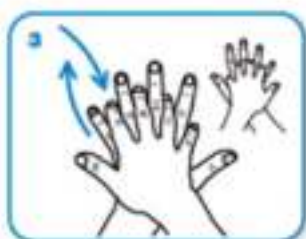
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



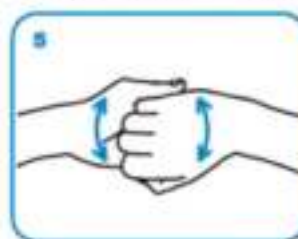
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



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!

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



Por: Dra. Vanessa Maneiro

## Por um equilíbrio e consciência social

Quantas vezes vimos nossa vida impactada perante a realidade social? E como entender os objetivos de desenvolvimento sustentável?

Sem dúvidas, não são mais que um chamado à ação. Agir em coerência com valores e, sobretudo, criar uma verdadeira consciência social que não só responda às necessidades dos cidadãos, mas também, por sua vez, responda às necessidades das instituições.

Por exemplo, definindo nossa responsabilidade social e cidadã diante de certas situações, como foi estabelecido há muito tempo pelas Nações Unidas.

Acontece que, cada vez que estamos face a face com uma comunidade, percebemos que cada comunidade se pode ver impactada caso não responda corretamente aos objetivos de desenvolvimento sustentável incluídos nas políticas públicas de cada país ou instituição associada.

É verdade que surgiram mudanças importantes quanto à situação sanitária, por exemplo, mas como tudo isso influi nos novos sistemas de cooperação internacional?

Ter plena consciência de que tivemos que viver situações difíceis e que, evidentemente, o objetivo de desenvolvimento sustentável nos leva a compreender as necessidades das pessoas, do planeta e procurar esse sentido cooperativo que

contribua com a implementação de programas que respondam às necessidades da cidadania, e que nos abra para uma consciência social para o desenvolvimento das relações humanas, institucionais, internacionais e, por sua vez, que estas cumpram com os objetivos globais que permitem garantir o futuro das nações.

Como conseguir isso? Fazendo que sejam coerentes com o que são as políticas públicas estabelecidas e, inclusive, com o que são os objetivos de uma sociedade, que permitam transformar vidas e, sobretudo, que estejam dirigidos à proteção do planeta, dos recursos, dos indivíduos e das instituições. Estas últimas são as que terão essa responsabilidade de permitir a clareza de conceitos em benefício de uma sociedade mais inclusiva, consciente e saudável.

Quando falamos dos ODS, não necessariamente estamos esclarecidos sobre o conceito e seus objetivos, estabelecidos através da agenda 2030. Alguns deles tratam, por exemplo, de erradicar a pobreza e outras tantas metas que permitam uma abertura para pensar como erradicar a fome, como combater a pobreza ou qualquer problemática a ser atendida, onde as leis permitam responder às necessidades dos seres humanos e que trabalhem para o seu benefício.

Mas por que às vezes os objetivos predefinidos nos ODS não são cumpridos?



No geral, as pessoas não têm consciência do que são em sua própria essência como pessoa e desconhecem a boa aplicação dos ODS ou um desenvolvimento de projeto sustentável. Inclusive, desconhecem os fatores fundamentais para que esses objetivos sejam cumpridos. E para que exista uma verdadeira justiça social, na qual haja instituições sólidas, é preciso criar consciência através do que são nossos estados de direito.

Agora bem, sabendo o que queremos como seres humanos, muitas vezes não compreendemos esse desenvolvimento de consciência e essa estabilidade social, que precisa de uma maturidade e uma coesão social, que abra consciência sobre como queremos impactar o mundo e, sobretudo, do momento em que o poremos em prática.

Considerando que o equilíbrio e a abertura de uma verdadeira consciência social não se sustentam apenas na responsabilidade que têm os que representam os governos, mas onde exista a verdadeira consciência social cidadã, onde eu como pessoa me integro nesses sistemas que vão permitir desenvolver essas políticas e que vão em benefício de minha comunidade.

Essas respostas são as que buscamos, que garantam não só a mudança em nível mundial, mas também do próprio princí-

pio do Ser. Começamos realmente a reformar e começamos, sobretudo, a abrir possibilidades onde os seres humanos garantam sua própria existência e, por exemplo, sejam construídas não apenas infraestruturas resilientes, como também pessoas que possam reforçar sua autoestima, que possam melhorar sua comunicação e onde sejam estabelecidos níveis de consciência cidadã, que nos convidem a uma verdadeira participação e integração social participativa, sem diferenças de gêneros, culturais ou discriminação. Onde exista a inclusão e sejam fomentados o desenvolvimento e as estratégias pelas quais os humanos compreendam o que é o desenvolvimento sustentável, convidando a uma criação de sistemas que motivem a participação e que particularizem no mundo que queremos viver e como o queremos viver. Sobretudo, para onde vamos, porque, sem dúvida, o planeta representa esses recursos que nós queremos proteger, sem dúvidas, para que sejam resultados sustentáveis no tempo. Onde a participação das gerações futuras possam fazer um bom uso dos recursos naturais do planeta, e que ali surja a importância da proteção de seu meio.

Garantir a dignidade e a igualdade social poderia se resumir como um dos objetivos fundamentais dos ODS, sabendo que o todo é importante. Possivelmente, partindo do princípio de que a participação, representa a base para unificar esforços

através de organizações e de sistemas, que permitam realmente favorecer o estabelecido nas políticas públicas.

Por exemplo, através da Organização Mundial de Coaching e Desenvolvimento Pessoal Em Linha Positiva [Organización Mundial de Coaching y desarrollo personal En Línea Positiva] estão sendo desenvolvidos programas sociais que beneficiam o desenvolvimento sustentável e que estão pensados através de programas educativos que incluam uma sociedade na qual, efetivamente, exista o sentido de responsabilidade compartilhada e onde se oriente ao que é uma verdadeira ação coletiva, não só do ponto de vista nacional, mas do ponto de vista internacional.

O que significa ter consciência global?

Significa estar realmente consciente de que nós, como seres humanos, temos a responsabilidade não apenas de nos cuidar, mas de cuidar do meio em que vivemos. Tudo começa pelo amor-próprio. No momento em que eu compreendo e me compreendo como ser humano, vivendo em uma sociedade onde evidentemente não apenas eu tenho direitos, mas também os outros seres humanos têm direito a viver em um país, e em um mundo onde existam valores, onde eu não represento a mim mesmo, mas represento o meio onde vivo.

Assim, serei mais sensível a respeito do outro, a respeito de minhas comunidades e, conseqüentemente, ao respeito do que eu represento, para assim obter uma crescente globalização que permita, acima de tudo, resolver problemas e eventuais situações, como, por exemplo, ameaças em nível mundial, relacionados à pobreza, à deterioração ambiental e aos problemas de mudança climática.

Especialmente, nestes tempos de situação de crise sanitária, pôde-se ver uma verdadeira consciência social com os países unindo seus esforços, mas principalmente, uma presença solidária e a intervenção de especialistas, profissionais, órgãos, instituições públicas ou privadas, todos para uma participação e consciência social cidadã e solidária.

Por exemplo, através da organização que represento, em 27 de fevereiro damos início ao mestrado em Relações Internacionais. Através de nossa escola, desejamos contribuir e transformar em protagonistas os atores que intervêm na execução das políticas públicas e das relações internacionais. Nosso objetivo é reduzir a desigualdade social existente em alguns países e contribuir com programas educativos e sociais, que através de alianças permitam implementar um novo modelo de sistema, para benefício do cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, com coerência de valores para uma verdadeira consciência social.



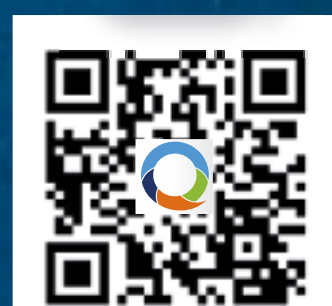
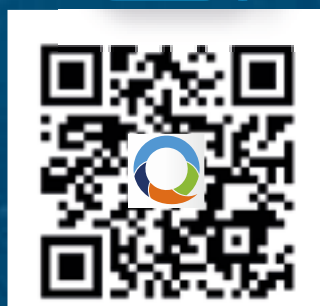
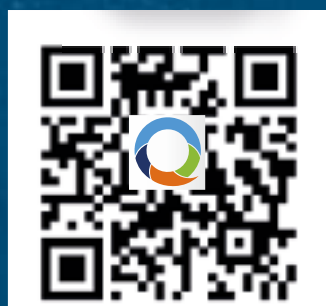
**DRA. VANESSA MANEIRO**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDIÇÃO 236

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)

Por: Lic. Rafael G. Hernández Molina

## Qualidade sim, mas a partir da consciência

Quem não quer qualidade? (Embora alguns prefiram baixos preços, têm saudades da qualidade).

Impossível sequer pensar com relação aos produtos e dos serviços, embora nestes últimos tenho sérias dúvidas, pois a desumanização do serviço está acabando com sua qualidade, mas disso falarei detalhadamente em outra entrega.

Neste momento, quero focar a atenção à qualidade e aos processos que a suportam. Há algum tempo, li uma pesquisa da Universidade Nacional da Colômbia que mostrava que apenas uma porcentagem muito baixa, menor que 20% das empresas que adotavam qualquer política de qualidade e, ainda mais, que se certificavam em alguma de suas normas realmente mostravam melhoras na qualidade real e final de seus produtos e/ou de seus processos.

Refletindo sobre isso, encontrei que existiam vários aspectos que pareciam óbvios, mas que, em realidade, não o eram do ponto de vista do que se requer para sustentar no dia a dia um processo de qualidade consciente.

Em primeiro lugar, ninguém muda apenas por ter a informação e o conhecimento sobre o assunto sobre o qual se relaciona a mudança exigida, seja uma forma de fazer algo ou uma atitude com que se realiza esse algo. Simplesmente, o fato de ter os dados sobre o que e também sobre o como não garantem que, por dentro, a pessoa tenha operado esse mecanismo que chamamos consciência e que nos permite, entre outros, perceber o para que e sustentá-lo interiormente como um poderoso propósito que rege o fazer cotidiano.

Dito em outras palavras, não basta ter uma norma, o processo detalhado passo a passo, os instrutivos, os avisos e todas as estratégias comunicacionais possíveis se no interior da pessoa responsável pela execução não opera o mecanismo da consciência situacional que lhe permita justamente “perceber o que está acontecendo, enquanto está acontecendo” e, sobretudo, atuar sobre isso.

E, quando se trata de preencher formulários, quando o habitual é repetir mecanicamente as tarefas, quando até o erro é normalizado em porcentagens e quando sair garboso da auditoria for a prioridade, o componente da

consciência corre o perigo de ficar relegado pela “obrigação” de cumprir com o que terá que fazer. Em minha experiência como consultor, frequentemente escutei, em várias organizações, a frase “Não me importa como, mas faça” ou “É assim como se faz e ponto”; e ainda “já fizemos de tudo e não conseguimos fazer com que as tarefas sejam executadas”.

#### SOMENTE A INFORMAÇÃO NÃO BASTA

Muitas organizações consideram erroneamente, em meu conceito, que criar e informar sobre políticas de qualidade, contar com processos definidos e altamente estruturados, criar campanhas de recordação, realizar treinamentos específicos que tem como centro, em sua maioria, o fazer é suficiente para criar uma cultura de qualidade.

É claro que todas as ações antes descritas são necessárias, mais não suficientes.

Nosso cérebro pode ter — e de fato tem — grande quantidade de informação armazenada sobre o que deve ser feito e como deve ser feito, relacionada à infini-

dade de tarefas humanas, seja trabalhista, domésticas ou pessoais. Entretanto, quantas vezes esquecemos o que deveria ser feito, omitimos passos e ainda toleramos resultados inferiores aos realmente desejados?

É mais, podemos ter também um treinamento muito rigoroso na forma de fazer as coisas, de seguir os processos e, mesmo assim, cometer enganos no mais simples e elementar das coisas.

Alguns se referem a esses erros como um tema de falta de atitude ou compromisso do empregado com o que já sabe que deve fazer. Entretanto, é muito superficial pensar que a carência de uma delas seja a causa de não obter um determinado resultado com os padrões de qualidade esperados. Há um contexto maior.

#### O FATOR HUMANO DA QUALIDADE

Todos nós sabemos que a qualidade é um resultado de múltiplos fatores e não pretendo nem abrir e nem fechar a discussão a respeito disso. O que fica claro é que o fator humano é um dos elementos de

maior peso no resultado de uma operação em que precisamente o componente humano intervém para sua realização ou execução. Inclusive, poderíamos dizer que, mesmo que seja uma operação semiautomatizada ou até totalmente automatizada, em alguma parte do processo existe uma intervenção humana.

Alguns pensam que a tecnologia resolve tudo e que, quanto mais automatizado, melhor, ou quanto mais intervenham as máquinas, melhor. Mas não necessariamente é assim. Por exemplo, a aviação é uma indústria que investe milhares de milhões de dólares em investigação, alta tecnologia para produzir aviões mais eficientes e seguros e que brindem uma maior economia. Entretanto, na operação de uma aeronave — e trago este exemplo porque foi um setor onde me dediquei por mais de 5 anos antes de me dedicar à consultoria — existem múltiplos fatores que tornam ou não possível a sua operação e que um voo de um lugar a outro seja bem-sucedido.

Segundo as estatísticas do NTSB (National Transportation Safety Board), 50% dos acidentes de aviação ocorrem por erros humanos do piloto, 22% por erros mecânicos, 12% por fatores meteorológicos, 7% erros humanos de controladores aéreos e a percentagem restante, por outras causas. Em total, as

variáveis humanas somam 57% e, ao olhar detalhadamente essas variáveis, a rotina, o excesso de confiança, e as faltas de critério são suas maiores causas, tendo em comum dois temas vitais na qualidade: atitudes e consciência.

#### ATITUDES E CONSCIENCIA

Lembre-se de que as atitudes são nossa disposição anímica ou emocional com que fazemos o que fazemos. Essa disposição não só está relacionada com a forma em que realizo a atividade, mas, sobretudo, com a energia que disponho para isso e as razões internas para realizá-la, usualmente chamadas motivação: Motivos e energia para a ação.

Agora bem, o nível de consciência que uma pessoa possui, entendendo por este o grau de presença e o tipo de vinculação com a ação, pode modificar a atitude. Desta maneira, ambas possuem um papel determinante na maneira como se efetua a tarefa e nos resultados desta.

Se a atitude for de estar trabalhando por “obrigação”, entendendo por esta essa postura interna em que acredito que não há outra opção e tenho que fazê-lo ou fazer o de uma determinada maneira, o nível de consciência associado será bastante baixo, com altas probabilidades de perda de atenção e

vigilância da operação que se realiza com o alto aumento de probabilidade de erro.

Se a atitude for de “responsabilidade”, entendendo por ela aquele que faz o que deve fazer e simplesmente cumpre com a tarefa, mas não adiciona valor, provavelmente o nível de consciência seja médio e a pessoa seja boa para “cumprir com o dever”. Seria maravilhoso se tudo fosse sempre sobre rodas e as coisas não tivessem separações. Mas quando se trata de “sair da caixinha”, a resposta atitudinal e motivacional não é o suficientemente capitalista para encontrar as melhores soluções apropriadas à situação do momento e se recorre apenas ao que sempre foi feito”.

E, finalmente, se a atitude for de compromisso, é claro que o nível de consciência da pessoa é o mais alto possível e que, graças a isso, fará o que for sábio, necessário e ótimo para procurar o melhor resultado que possa ser obtido nas circunstâncias que se apresentarem.

O estado de consciência de uma pessoa é então uma poderosa variável que está nos resultados de qualquer atividade humana, e é treinável.

O Mindfulness permite, através de um treinamento progressivo, que cada pessoa seja observadora de suas atitudes e nível de consciência situacional, administrando suas emoções e pensamentos, e dando em cada momento as melhores respostas possíveis segundo as circunstâncias, evitando os automatismos, aprendendo das experiências e desenvolvendo aquilo que chamamos de critério, que não é nada mais do que o mais alto nível de sabedoria ao que podemos acessar para conseguir resultados excelentes. Qualidade sim, mas a partir da consciência.



**Lic. Rafael G. Hernández Molina**

A dark, moody interior space featuring a brick wall and a wooden floor. Two black pendant lights hang from the ceiling, casting a warm glow. The text 'NOTA CI' is prominently displayed in the center of the image, with a second, semi-transparent version of the same text directly below it.

**NOTA CI**  
NOTA CI





**ENTRAL**  
**ENTRAL**

Por: Latin American Quality Institute

## ODS 12: CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

O futuro dispõe mudanças, um constante caminhar para atingir o que se almeja. Os 17 ODS da Agenda 2030 acreditam no poder da construção do caminho que se espera para a sociedade, com metas que fortalecem a esperança.

O ODS 12 aborda a produção e o consumo responsáveis, objetivos que muitas organizações incorporaram em sua rotina corporativa de modo a se manterem fortes competidoras no mercado. O ODS 12 sugere o uso eficiente dos recursos naturais a partir do esforço global e de regiões locais, interessadas em reduzir o desperdício de alimentos, manejar resíduos químicos de maneira responsável, diminuir a emissão de poluentes etc.

### O que o ODS 12 propõe

A abordagem sobre o tema está cada vez mais em foco, vertentes do setor privado, sociedade civil, governos locais e acadêmico apontam os cuidados com impactos do consumo e produção infligidos ao meio ambiente, que propagam prejuízos ao cotidiano da população, afetando a qualidade de vida principalmente dos mais vulneráveis às questões da desigualdade social.

Debates que instigam o conhecimento sobre o consumo responsável, aumento da recicla-

gem e construções verdes trazem visibilidade para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, influenciando boas práticas através da Responsabilidade Total e despertando engajamento diante o público-alvo da organização.

Porém, mesmo com o alerta da ODS 12 para as questões socioambientais, ainda há despreparo da sociedade para o consumo consciente, além da problemática de má regulamentação por parte governamental, onde há políticas sustentáveis não implementadas, além de fragilidades jurídicas e cronogramas dispersos sobre a redução de poluentes.

Um exemplo é o Brasil, que no ano de 2020, o Ministério do Meio Ambiente, liderado por Ricardo Salles, gastou apenas 0,4% da verba anual prevista para a proteção da biodiversidade e combate às mudanças climáticas. Dos R\$ 26,5 milhões disponíveis, apenas R\$ 105.409,00 foram utilizados nos primeiros oito meses de 2020, demonstrando a má preparação para investimentos.

### Motivos que tornam o ODS 12 essencial

As ODS procuram que mais empresas e governantes incorporem o consumo e produção responsáveis como uma prioridade, a fim de, até 2030, alcançar modos de gestão susten-

## NOTA CENTRAL

táveis e o uso eficiente dos recursos naturais. O ODS 12 tenta reduzir pela metade o desperdício de alimentos per capita mundial nos níveis de varejo e do consumidor, reduzir as perdas de alimentos ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita, afinal, o desperdício alimentar chega a cerca de 1/3 de toda comida produzida para consumo humano no mundo, o que equivale, aproximadamente, a 1,3 bilhão de toneladas.

Na América Latina e no Caribe, as taxas de subnutrição vêm aumentando nos últimos anos, principalmente como consequência da situação na América, onde a porcentagem de pessoas com fome aumentou de 4,65% em 2013, para 5,5%, em 2018 de acordo com a FAO (Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura, por suas siglas em inglês).

Segundo dados da FAO, em média 28% dos alimentos que chegam ao final da cadeia produtiva são desperdiçados nos países latino-americanos, mesmo parte da população latino-americana enfrentando algum estágio de insegurança alimentar, deste modo, entendemos que muitas desigualdades ou precarizações são geradas pela má gestão e falta de um equilíbrio.

Ou seja, será um longo percurso até alcançarmos meios mais sustentáveis, sendo as-

sim, é algo que deve ser planejado envolvendo o coletivo e todas as esferas da sociedade, onde cada um possa contribuir para que não haja altos índices de desperdícios e seja possível viver em um planeta com recursos naturais menos explorados.

As empresas, podem contribuir, por exemplo, aderindo, em suas missões e valores, éticas socioambientais, criando programas que promovem a RSE (Responsabilidade Social Corporativa), utilizando de matérias-primas alinhadas aos princípios da economia regenerativa, praticando a redução de extração de recursos da natureza, aumento do ciclo de vida dos produtos, redução de resíduos, entre outros.

### **Gestão sustentável**

Empresas que exercem com a trindade da sustentabilidade, composta pelo social, ambiental e econômico, tendem a contar com maior credibilidade na imagem corporativa, visto que, a decisão de compra é grandemente impactada por como o cliente vê a marca.

A pesquisa realizada pela organização Mercado Livre, revela um crescimento de 55% na busca por produtos sustentáveis na América Latina entre junho de 2019 e maio de 2020, cerca de 2,5 milhões de usuários em toda América Latina compraram produtos com

## NOTA CENTRAL

propostas sustentáveis, com 150 mil novos compradores desta categoria. A pesquisa revela que os consumidores não só estão optando por escolhas mais conscientes, mas também são leais às ofertas dessa categoria.



(Fonte: Mercado Livre; pág. 5.) link:[https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio\\_reduzido.pdf](https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio_reduzido.pdf)

Em outras palavras, a procura por marcas que estejam comprometidas com a sustentabilidade só tende a aumentar, visto que mais empresas estão preocupadas em comporem esse novo mercado. Proporcionalmente, há consumidores mais exigentes, portanto, a organização que se prontifica a implementar a sustentabilidade garante uma considerável vantagem competitiva.

### Metas do Objetivo 12

#### Consumo e produção responsáveis

- 12.1 Implementar o Plano Decenal de Programas Sobre Produção e Consumo Sustentáveis,

com todos os países tomando medidas, e os países desenvolvidos assumindo a liderança, tendo em conta o desenvolvimento e as capacidades dos países em desenvolvimento

- 12.2 Até 2030, alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais

#### Diminuir o desperdício de alimentos

- 12.3 Até 2030, reduzir pela metade o desperdício de alimentos per capita mundial, nos níveis de varejo e do consumidor, e reduzir as perdas de alimentos ao longo das cadeias de produção e abastecimento, incluindo as perdas pós-colheita

## NOTA CENTRAL

### Manejo saudável dos Produtos Químicos

- 12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente adequado dos produtos químicos e de todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionalmente acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente

### Uso eficiente de recursos

- 12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso

- 12.6 Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios

- 12.7 Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais

### Tecnologia e informação

- 12.8 Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização sobre o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza

- 12.a Apoiar países em desenvolvimento para que fortaleçam suas capacidades científicas e tecnológicas em rumo à padrões mais sustentáveis de produção e consumo

- 12.b Desenvolver e implementar ferramentas para monitorar os impactos do desenvolvimento sustentável para o turismo sustentável que gera empregos, promove a cultura e os produtos locais

- 12.c Racionalizar subsídios ineficientes aos combustíveis fósseis, que encorajam o consumo exagerado, eliminando as distorções de mercado, de acordo com as circunstâncias nacionais, inclusive por meio da reestruturação fiscal e a eliminação gradual desses subsídios prejudiciais, caso existam, para refletir os seus impactos ambientais, tendo plenamente em conta as necessidades específicas e condições dos países em desenvolvimento e minimizando os possíveis impactos adversos sobre o seu desenvolvimento de maneira que proteja os pobres e as comunidades afetadas

### Benefícios de introduzir práticas responsáveis no ambiente corporativo

Alguns dos benefícios de introduzir práticas de Responsabilidade Sustentável no ambiente corporativo envolvem o aumento da produtividade, redução de custos, avanços financeiros da empresa, valorização dos investidores e uma imagem institucional consolidada, entre muitas outras vantagens.

Essas práticas dependem do uso da reciclagem, preferência por materiais reutilizáveis, economia de água e energia, incentivo ao uso de transportes alternativos e treinamentos sobre sustentabilidade com os colaboradores. Juntas, tais práticas podem proporcionar avanços a favor da conservação do ecossistema.

## NOTA CENTRAL

O Governo também possui um papel importante nesta iniciativa, como órgão público pode oferecer benefícios e redução dos valores de tributos para empresas verdes, apoiando a continuidade nos negócios das organizações e gerando flexibilidade no modelo corporativo.

### Práticas sustentáveis no dia a dia

- Separar o lixo corretamente e ficar longe de materiais descartáveis
- Praticar a compostagem, reciclando matéria orgânica — como restos de frutas e verduras — transformando em terra fértil (esta é uma boa forma de diminuir o acúmulo de lixo)
- Dar preferência à luz natural
- Não praticar o consumismo desnecessário, optando por modos de vida minimalistas e ecológicos.

Assim, o meio ambiente que está fragilizado no momento devido à exaustão dos recursos naturais e ao modo de produção capitalista — com grandes polos industriais em países subdesenvolvidos, emitindo toneladas de poluentes no ar que respiramos — se recupera gradualmente com a participação de um todo.

Para que não só o ODS 12, mas sim, todos os 17 ODS possam ser concretizados até o fim da agenda 2030, é preciso incorporar a sustenta-

bilidade no dia a dia, com modos de consumo e produções conscientes cooperando para uma melhor qualidade de vida da população e do planeta.

### REFERÊNCIAS:

<https://www.estrategiaods.org.br/>

<https://www.embrapa.br/tema-perdas-e-desperdicio-de-alimentos/sobre=-o-tema#:~:text=Estados%20Unidos%2C%20Austr%C3%A1lia%2C%20Inglaterra%20e,a%20115%20kg%20por%20ano.>

<http://www.agenda2030.org.br/ods/12/>

[https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio\\_reduzido.pdf](https://s3.amazonaws.com/mercado-ideas/wp-content/uploads/sites/6/2020/09/08214949/Relat%C3%B3rio_reduzido.pdf)

### COLABORAÇÃO:

Alice Bezerra Da Silva De Souza  
Victoria Maria Gomes Da Silva



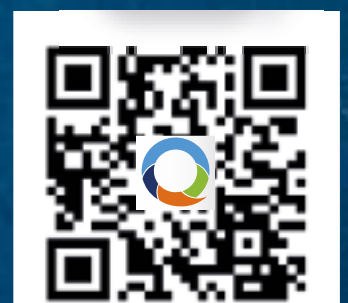
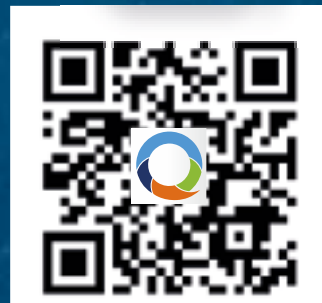
## NOTA CENTRAL



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDIÇÃO 236

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)

The background of the image is a dark, industrial-style interior. It features a wall made of dark grey or black bricks. Two black, dome-shaped pendant lights hang from the ceiling, casting a warm, yellowish glow. The floor is made of dark wood planks. The overall atmosphere is moody and modern.

# ENTREVISTA ESPECIAL





**STAS**  
**IS**

---

**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**EMPRESA: UNIVERSIDADE DE NEGÓCIOS TÂNIA ZAMBON**

Instituto  
**Tânia**  
**Zambon**

O Mundo Inteiro em suas Mãos

---

## UNIVERSIDADE DE NEGÓCIOS TÂNIA ZAMBON

A empresa Universidade de Negócios Tânia Zambon iniciou suas atividades há 9 anos e desde então trabalha com treinamentos corporativos de gestão, onde o empreendedor fatura 100% em 30 dias no método Tânia Zambon e depois realiza a Universidade de Negócios com aulas em Silicon Valley e em Stanford para manterem esse faturamento e obter hipercrescimento sustentável.

Investem em processos de coaching com os líderes das equipes para inspirar a realização dos sonhos de seus 36 funcionários, oferecendo também bonificações de acordo com o desempenho de cada colaborador e planos de carreira na organização. Compreendem a suma importância do tripé sustentável composto por questões ambientais, sociais e de governança, comprometidos em formar líderes inovadores que vejam esse tripé como uma estratégia fundamental para a organização desenvolver as habilidades e competências das pessoas, com objetivo de realização pessoal somados aos pilares da pirâmide de Maslow: necessidades básicas de fisiologia,

segurança, amor e relacionamentos, autoestima e realização pessoal.

A empresa defende a inclusão social e disponibiliza nos treinamentos vagas gratuitas para pessoas com deficiência intelectual, com apoio do projeto Cromossomo 21. Também focam na saúde corporal e mental das pessoas, criando uma comunidade com os alunos com lives gratuitas que propõem conhecimento sobre saúde, todo domingo à noite.

Possuem o programa de RSE (Responsabilidade Social Empresarial) para pessoas com deficiência que acontece através de produções audiovisuais, oficinas de empoderamento e projetos que elucidam o protagonismo e a representatividade de pessoas com deficiência, influenciando mudanças de conduta, repensando comportamentos com o propósito de promover a inclusão a todos.

Possuem também o programa que acontece toda terça-feira, chamado de Dia T, a letra "T" se refere a todos, ou seja, é um dia sobre tra-

## ENTREVISTA ESPECIAL

balho coletivo em que cada colaborador da empresa faz algo por alguém ou pelo meio ambiente. Nesse dia o colaborador pode levar um souvenir para outro colega de trabalho, pagar um almoço ou café, deixar um bilhete motivacional na mesa do colega, sempre visando fazer algo diferenciado enquanto desenvolvem ações no sentido social e ambiental, acreditam que com pequenas atividades como essa é possível obter uma maior reflexão e engajamento na organização.

Referente às ODS's, a empresa apoia não só a Saúde e Bem-estar, mas a Educação de Qualidade, promovendo uma educação inclusiva e equitativa, oferecendo oportunidades de aprendizagem através dos cursos, apoiam também a Igualdade de Gênero, empoderando mulheres e levantando pautas sobre paz, justiça e diversidade, com a missão de tornar a empresa cada vez mais responsável, ou seja, assegurando padrões de produção e consumo sustentáveis, considerando o impacto ambiental.

A organização diz que após a pandemia do Covid-19 a reflexão sobre os riscos relacionados à sustentabilidade aumentaram e que estão se tornando ainda mais importantes. Os projetos socioambientais nas estratégias de negócios serão vistos nas empresas com

destaque, aquelas que após avaliadas por investidores contam com modelos de negócios diferenciados, com olhar amplo sobre a forma de gestão, cultura organizacional e os riscos atrelados à empresa.

Acreditam que as métricas relacionadas ao meio ambiente auxiliam os investidores a entenderem como é a atuação da empresa perante o mundo externo e suas questões ligadas aos recursos naturais. Já as métricas sociais facilitam o entendimento da empresa com as relações humanas, com a comunidade e o público em geral.

A Universidade de Negócios Tânia Zambon julga que seu diferencial é levar seus clientes a aprender com os maiores centros do mundo: Nova York, Orlando, Londres, Portugal e São Francisco no Silicon Valley. Fortalecem a relação com seus stakeholders através do clube de benefícios, onde seus públicos de interesse participam fazendo um grande networking e interação com clientes propagando uma rede de relacionamentos duradouros. Esses benefícios podem incluir descontos na rede de hotelaria, serviços prestados, postos de combustíveis e afins.

Para a organização, o impacto da boa governança corporativa levou a empresa a receber mais de vinte premiações nos últimos dois

## ENTREVISTA ESPECIAL

anos como empresa que levou seus clientes a faturarem em 2019 1,2 bilhões. Com a finalidade de progredir com a boa governança a empresa contratou um gestor para instalar o programa de Compliance, o objetivo era criar uma nova política de gestão de risco, a qual realiza a análise e projeta um plano de ação. O programa de Compliance que agora possuem é bem estruturado, único na seleção e treinamento dos colaboradores, com um código de ética que mantém todos a par das normas internas e legislações regentes, com monitoramento realizado a cada 15 dias, avaliando e corrigindo problemas.

Com foco na segurança, o departamento jurídico trabalha exclusivamente com o intuito de proteger os clientes e a empresa, criando um plano de adequação e riscos legais em volta a privacidade que contempla os controles que a organização tem como: política, processos e procedimentos. Estimulando em

sua governança transparência para que as pessoas saibam o que é feito com seus dados pessoais, consentimento, exercício de direito, segurança, resposta a incidentes, monitoramento, avaliação de risco e treinamento institucional.

Instituto  
**Tânia Zambon**  
O Mundo Inteiro em suas Mãos

**Lic. Tânia Zambon**





Correo Electrónico:  
servicioalcliente@prevision.com.bo

**BBVA**

**Previsión**

**AFP**



Siempre a la vanguardia tecnológica

*Sucursal Virtual*

[www.prevision.com.bo](http://www.prevision.com.bo)

## COMO LAVAR AS MÃOS DE FORMA CORRETA?

Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



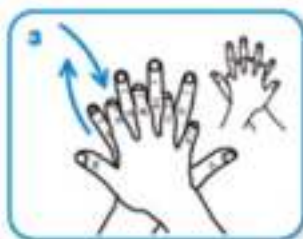
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



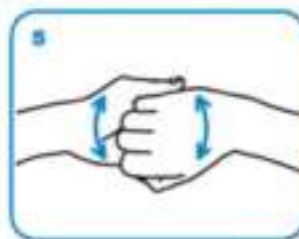
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



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!

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**EMPRESA: SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMÍO E MAIRINQUE**



## **Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque**



## Sindicato forte e atuante busca a preservação da saúde do trabalhador

Mesmo diante de tantos desafios econômicos ocasionados pela pandemia do COVID-19 e a sua grande expansão pelo mundo, é possível ver um Sindicato atuante que luta pela preservação da saúde do trabalhador e sua família, buscando e oferecendo trabalho seguro diante de todo esse caos mundial.

Investimentos em campanhas de itens básicos de prevenção, como máscaras, álcool em gel, distanciamento; diálogos com empresas e funcionários; atendimentos on-line; entre outras medidas tomadas; são essenciais para garantir a segurança do trabalhador, como a inauguração de um Centro de Estudos Profissionalizantes e Acadêmicos dos Metalúrgicos – CEPAM, para ajudar a qualificar os trabalhadores, em níveis de especialização, graduação e pós-graduação, foi realizado pelo Sindicato. Uma grande oportunidade para que as pessoas estejam aptas a concorrer a novas vagas de emprego. Muitos cidadãos que já foram qualificados podem concorrer a vagas nas empresas da base sindical.

É o caso da grande empresa da base do Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque, que vem realizando novas contratações. Na CBA – Companhia Brasileira de Alumínio,

de acordo com o presidente do Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque, comendador Dr. Arnaldo de Jesus Oliveira, cerca de 100 pessoas estão em vias de contratação na fábrica. “Algumas empresas vêm encontrando maneiras de superar esse período, com novas formas e adaptações no mercado”, diz o presidente.

Os funcionários da CBA também garantiram estabilidade de trabalho por 8 meses no período agravante do vírus, e anteciparam a Data-Base 2020, garantindo reposição salarial com o índice do INPC acumulado do período de 12 meses – (nov/19 a out/20); também renovaram a Convenção Coletiva de Trabalho e garantiram a estabilidade de 36 meses para os companheiros que estão em vias de aposentadoria.

O presidente também confirmou que os funcionários receberam o PPR (Programa de Participação nos Resultados), e assim puderam contribuir com o aquecimento do mercado, principalmente de Alumínio, Mairinque e região. “Um dinheiro que ajuda o comércio, o mercado e as pessoas que perderam seus empregos e hoje prestam serviços informais, com a venda de produtos e serviços. Ajudar

## ENTREVISTA ESPECIAL

o pequeno comerciante, a sua cidade é uma forma de diminuir o impacto econômico e garantir a renda dos seus colegas mais próximos”, diz o presidente.

O Sindicato também se depara com grandes problemas de desempregos na região. O grande aumento de pessoas procurando novas oportunidades de trabalho é visível. “Fizemos uma parceria com a GUPY, uma agência de contratação, instalando um Totem na Unidade sindical de Alumínio, assim as pessoas podem contar com auxílio e suporte para fazer cadastros e concorrer a vagas disponíveis”.

Vacinas: mesmo diante de um cenário tardio, temos esperança de uma recuperação mundial

A diretoria sindical também está muito feliz e agradecida pelo encaminhamento das vacinas no país, que apesar de estar nos primeiros passos, é um caminho rumo a vitória e que assim poderá dar chances do país e do mundo crescerem novamente.

A má gestão em muitos locais da aquisição da vacina, um processo tardio, fará com que tenhamos um ano de 2021 difícil e cheio de desafios, principalmente relacionado a economia do país.

Esperamos que o governo possa colaborar com os auxílios emergenciais, estendendo o período de recebimento, para o sustento mais básico das pessoas que estão numa situação precária de sustento básico. Nunca foi

tão evidente uma desigualdade tão escancarada como podemos ver agora, miséria e desemprego. Garantir o mínimo de dignidade é direito do cidadão. Temos certeza que o mercado voltará a fluir, mas enquanto isto o Governo tem obrigação moral e constitucional de garantir o básico para o cidadão.

Sindicato mantém diálogo constante com as empresas, visando a saúde do trabalhador

O presidente do Sindicato dos Metalúrgicos, comendador Dr. Arnaldo, está à disposição das empresas da base para dar orientações e juntos tomar as melhores decisões visando o melhor para a saúde do trabalhador e seus familiares.

A luta do Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque consiste em beneficiar trabalhadores de 5 cidades da região (Alumínio, Mairinque, São Roque, Sorocaba e Votantim). Vamos vencer esta crise que assola o país! Vamos vencer esta pandemia do Covid-19!

O Trabalhador também está dando sua colaboração! Juntos, somos mais fortes!

História do Sindicato

Os Sindicatos surgiram para combater as explorações das empresas e as injustiças pelas quais os trabalhadores estavam sujeitos. Anos de luta garantiram um pouco de dignidade e o reconhecimento da classe operária. A representatividade sindical sempre forte e atuante

## ENTREVISTA ESPECIAL

foi responsável pelas conquistas de inúmeros benefícios e de grandes vitórias.

A principal bandeira do Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque é desenvolver um ambiente amplo de negociação nos dissídios coletivos, a fim de garantir melhores acordos aos trabalhadores, defender e ampliar os interesses e direitos da categoria por ele representada.

Salários mais justos, garantia de benefícios, garantia da Convenção Coletiva de Trabalho, melhor qualidade de vida e oferecer muitas opções de lazer ao trabalhador e seus familiares são algumas das conquistas da entidade sindical.

O Sindicato luta pelos direitos dos trabalhadores, age em prol das causas sociais e educativas e também atua nas causas ambientais. O Sindicato representa e é mediador em discussões internacionais entre grupos sindicais e atua ativamente em eventos, Fóruns, encontros, em vários lugares do mundo.

“Lutamos diariamente pelos trabalhadores. Data-base, PPR (Programa de Participação nos Resultados), salários mais justos, benefícios, como, convênio médico, transporte, cesta básica, adicional de insalubridade, adicional de periculosidade, entre muitos outros, presentes na nossa Convenção Coletiva de Trabalho”, afirma o presidente do Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque, comendador Dr. Arnaldo de Jesus Oliveira.

O Sindicato há anos atua em prol da educação e do aperfeiçoamento profissional, o que resultou na criação do CEPAM – Centro de Estudos Profissionalizantes e Acadêmicos dos Metalúrgicos, instituição que oferece cursos de qualificação, graduação, pós-graduação. Entidades educacionais parceiras e com grande reconhecimento e prestígio, são conveniadas ao CEPAM, como, Cruzeiro do Sul, Ympacto, Microvip, GUPY.

A entidade sindical também oferece diversas opções de lazer, como, chácaras, casa de praia, clube dos metalúrgicos, salão de festas, convênios com empresas e entidades educacionais, barbearia, serviços jurídicos, entre outros.

Rede social Sindicato: <https://www.facebook.com/sindicatodosmetalurgicosdealuminioemairinque>

Rede social CEPAM: <https://www.facebook.com/cepam.aluminio.5>



**Comendador Dr. Arnaldo do Sindicato**



# Seguimos demostrando nuestra **Fortaleza Financiera**



**CALIFICACIÓN DE RIESGO DOBLE "AA NEUTRO"**

[www.coac-sanfra.com](http://www.coac-sanfra.com)

# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



**ENTREVISTA ESPECIAL:  
EMPRESA: ETHERIUMTECH**



**ethereumtech**

## A contribuição das empresas de tecnologia nas campanhas de vacinação contra a Covid-19

Sistemas intuitivos e de alta performance permitem realizar o pré-cadastramento e agendamento on-line de imunização da população. Especializada em infraestrutura cloud e data centers, a empresa EthereumTech aplicou o serviço Analytcs no município de Amparo, interior de São Paulo, a fim de promover organização, agilidade e segurança de dados no pré-cadastro da vacinação da população contra a Covid-19. Além disso, o sistema se encontra acoplado ao aplicativo Telegram, que surge como reforço na organização da ação com o envio de notificações e informações sobre o andamento da imunização correspondente a cada grupo.

Com 72 mil habitantes, a cidade já recebeu mais de 18 mil cadastros através do site da prefeitura, [www.amparo.sp.gov.br](http://www.amparo.sp.gov.br), onde mediante a disponibilidade da vacina e respeitando a ordem dos grupos a serem vacinados, o cidadão receberá o agendamento da vacinação via Telegram. O app pode ser baixado nas lojas virtuais dos sistemas de celulares Android (Play Store) e IOS (App Store).

No momento, o grupo prioritário a ser vacinado relaciona-se aos profissionais de saúde e

idosos com mais de 90 anos. Para estes, a administração pública disponibilizou uma central telefônica para ajudar no cadastro, visto que a maioria não faz uso da internet.

### Sistema EthereumTech

O sistema desenvolvido pela empresa promoveu agilidade na coleta dos dados cadastrais, inseridos pelos cidadãos, por meio de tela pública no site da prefeitura. Através do serviço de Analytcs, os dados são mapeados e divididos nos grupos prioritários, com a criação de agendas dos grupos de cada fase da vacinação - determinados pelos órgãos de saúde do Estado de São Paulo. Garantindo assim, a organização e total segurança dos dados de todos os cidadãos.

A fim de facilitar o compartilhamento de informações e interação da prefeitura com a população, o aplicativo Telegram surge como facilitador da comunicação e reforça a agilidade no processo de agendamento da vacinação.

Para o Secretário de Saúde, da cidade de Amparo, Fernando Gabriel Cazotto, o aplica-

## ENTREVISTA ESPECIAL

tivo garante que nenhuma equipe vinculada ao serviço público tenha acesso ao agendamento da população, garantindo não somente a segurança de dados como a ativação correta da ordem prioritária.

“O cadastro online agilizou a dinâmica da população em realizar o seu próprio cadastro e por meio do Telegram a equipe de saúde consegue otimizar processos, pois não precisa ligar para todos os moradores da cidade informando sobre o horário e dia da vacinação de cada um, uma vez que o agendamento é enviado por mensagem no aplicativo”, relata o secretário.

De formato intuitivo e de fácil manuseio, tanto para o uso da população quanto para a área interna da prefeitura, o sistema vem contribuindo com a agilidade, eficácia e transparência da campanha de imunização contra a Covid-19 no município, que já tem o reconhecimento da população nos quesitos organização, rapidez e comunicação.



**ethereumtech**

**ENTREVISTA ESPECIAL**



Venha para a  
**NUVEM** e  
**VIRTUALIZE**  
o seu negócio!

  
**ethereumtech**

Conheça as  
vantagens da nuvem

**PÚBLICA,**  
**PRIVADA** e  
**HÍBRIDA:**

**CLOUD PÚBLICA:**

Soluções e infraestrutura hospedadas em ambiente de alta performance e segurança, com administração feita de forma autônoma pelos clientes.

**CLOUD PRIVADA:**

Soluções e infraestrutura hospedadas em ambiente de alta performance e controle de segurança, sendo gerenciadas pelo time de especialistas da EthereumTech.

**CLOUD HÍBRIDA:**

Soluções que integram recursos da nuvem pública e nuvem privada com ambientes on-premise - data center físico. Desta forma, os projetos existentes podem ser continuados na modalidade de nuvem, sem a necessidade de excluir o que está em ambiente físico.

Desenvolvemos  
soluções sob demanda  
para o seu **NEGÓCIO.**

Fale com um de nossos consultores:

 (11) 98274-2033

 contato@ethereumtech.com.br

 www.ethereumtech.com.br





**REPORT**  
**REPORT**



**TAGENS**  
**TAGENS**

## FERRICAR SAS

A Ferricar S.A.S. é uma empresa de transportes pertencente ao grupo empresarial MCT LOGÍSTICA Y TRANSPORTE, atuante no setor logístico, buscando soluções confiáveis e seguras para questões de transporte, armazenamento e distribuição. Dentro do grupo empresarial a Ferricar S.A.S é a responsável por designar rotas de transporte e os fluxos de distribuição dos locais de armazenamento até os diferentes pontos de venda, utilizando frotas de veículos próprios da organização e transportes independentes, que garantem o cumprimento dos tempos programados e a qualidade do serviço.

Seus principais clientes estão inseridos no setor econômico de distribuição de produtos farmacêuticos, como, no setor de produção e fornecimento de alimentos para consumo humano e para animais de estimação. Atualmente a Ferricar S.A.S conta com 205 colaboradores, divididos em equipes operacionais (80%) e equipe administrativa (20%), compondo ao total 30% dos funcionários do grupo MCT.

A organização investe desde 2011 em programas que incentivam a preservação do meio ambiente, ao bem-estar de seus colaboradores e a prestar assistência à comunidade carente presente nas proximidades da localização de suas sedes. O principal desafio foi dar início à construção das novas instalações da empresa, levando em conta boas práticas ambientais e ambientes especialmente desenvolvidos para o bem-estar e segurança de

seus colaboradores, clientes e transportadores.

Investem em projetos voltados a seus colaboradores que incluem meios de locomoção para suas sedes, alimentação, academia, espaço para cuidado dos seus filhos, sala de jogos, quadras esportivas múltiplas, espaço para oração (capela), espaços para descanso. Esse tipo de projeto levou o grupo empresarial à posição 13ª entre as melhores empresas para trabalhar na Colômbia em 2016. A 38ª posição entre as melhores para se trabalhar na América Latina. O próximo passo será implementar padrões internacionais, para fortalecer o desempenho em questões de RSE.

A empresa descreve o desenvolvimento sustentável como a melhor alternativa de crescimento e posicionamento para as organizações do setor de logística e transportes, implicando um desafio na



MAS DE 250 COLABORADORES EN LA SEDE PRINCIPAL



utilização de energias alternativas nos veículos, instalações que sejam amigas do ambiente (aproveitamento da energia solar, reaproveitamento da água), programas de gestão de resíduos (pneus, baterias, lubrificantes) e, principalmente, a conscientização das partes interessadas sobre a importância do cuidado com o meio ambiente. Dentro de suas atividades voltadas ao desenvolvimento sustentável, a empresa mediu sua emissão de carbono e, com base nisso, calculou a compensação por meio do plantio de árvores, com a participação de funcionários e representantes de clientes.

A Ferricar ressalta, ainda, que para satisfazer os clientes, é necessário identificar e compreender seus requisitos, necessidades e expectativas. Para o setor de logística e transporte, as principais necessidades estão relacionadas à confiabilidade das operações, o que implica em investimentos em tecnologias para segurança e comunicação que permitem ao cliente ter a certeza de que suas

cargas estarão em perfeitas condições e terão informações oportunas sobre suas rotas.

A Ferricar S.A.S explica: “No nosso país, o transporte é um dos setores com maior concorrência, tanto de empresas formais e legalmente constituídas, como de outras que não são. Por este motivo, a boa gestão realizada pela Ferricar S.A.S nos seus processos operacionais e administrativos, bem como a sua atuação com respeito ao nível da qualidade, segurança e responsabilidade social permitem o nosso posicionamento como aliada estratégica das principais e maiores empresas nacionais e internacionais.”

Para conquistar a confiança dos principais clientes a fim de se tornem seus aliados estratégicos na cadeia de abastecimento é importante obter a fidelização dos transportadores independentes, para que o seu compromisso se reflita nos níveis de serviço e segurança com os clientes, e manter uma equipa de trabalho motivada, que identifica

e demonstra pertencentes à organização e de acordo com seus objetivos.

Para a empresa, a ética e a responsabilidade social são a base para o estabelecimento de relações de qualidade e duradouras com todas as partes interessadas. Considerando que a cultura de uma organização se reflete no comprometimento de seus colaboradores, na fidelização de seus clientes e na colaboração de seus fornecedores e contratados. Declarando esse tipo de relacionamento essencial para que uma organização se mantenha, cresça, se aprimore e se transcenda em seu setor, em sua região e porque não como parte importante da economia do país.

A empresa tem implementado dentro da organização um programa de compliance, chamado de programa de prevenção de suborno e risco de corrupção. O programa é focado em duas diretrizes distintas, a pri-

meira é o compromisso de não usar dinheiro ou outros tipos de brindes, para obter favores especiais nas etapas da operação, tais como: atribuições, turnos de embarque ou desembarque etc. ou para evitar penalidades por não conformidade com os regulamentos. A segunda diretriz refere-se à proibição de favorecer a contratação, cessão ou compra em troca do recebimento de diversos tipos de benefícios, principalmente monetários ou representados em presentes.

Para a organização, o principal desafio na aplicação do programa é superar a cultura do setor de transportes na Colômbia, que por sua própria competitividade sempre esteve associada à oferta e recebimento de benefícios monetários e outros para agilizar procedimentos e a mesma operação.



SEDE PRINCIPAL PARQUE LOGÍSTICO GRUPO MCT , FUNZA COLOMBIA

- Transporte masivo en todo el territorio colombiano.
- Transporte masivo internacional de mercancías desde y hacia Venezuela y desde y hacia Ecuador.
- Transporte especializado de mercancía extra dimensionada y de gran peso.
- Alquiler de Montacargas.



Servicio especializado de Distribución urbana en las principales ciudades de Colombia.

Alquiler de contenedores 20 y 40 pies. Prestamos personal tipo InHouse altamente capacitado para manejar sus operaciones.

Plataformas Logísticas en Cartagena y Bogota (Funza) donde se ofrecen los Servicios Logísticos Integrales (SLI):

- Descargue
- Recepción
- Revisión
- Desempaque
- Loteo y Serialización
- Cross Docking
- Almacenamiento
- Traslados internos o entre plataformas
- Estibado
- Reempaque
- Gestión de Inventarios
- Asesoría Ligística



**COLOMBIA** BOGOTÁ • BARRANQUILLA • BUENAVENTURA  
CALI • CARTAGENA • CÚCUTA • IPIALES  
MEDELLÍN • SANTA MARTA • FUNZA

PBX: 57(1) 821 9082

**ECUADOR**

QUITO  
TULCÁN

**VENEZUELA**

CARACAS  
SAN ANTONIO  
VALENCIA

**FWD**  
CONSULTORES



# COMUNICACIÓN PARA **TRASCENDER**



**Comunicación  
Corporativa**



**Relaciones  
Estratégicas**



**Marketing  
Digital**

**Manejo  
de crisis**

☎ 52 (55) 5488 9088

📘 @fwdconsultoresmx

🐦 @news\_fwd

🌐 www.fwd.com.mx

📍 World Trade Center, Montencito 38 P.11-24, Col. Nápoles, 03810 CDMX



**PROI Worldwide**

GLOBAL INTELLIGENCE. LOCAL IMPACT.

PARTNER





**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## JOB FINDERS RH & PROMO

A JOB FINDERS RH & PROMO é uma consultoria que está no mercado há 23 anos, assessorando empresas multinacionais e nacionais de grande porte em recrutamento e seleção em todos os níveis de uma forma diferenciada e aplicada, a administração de temporários e outsourcing. A empresa nasceu da experiência de sua Head Fátima Guimarães em recursos humanos desenvolvidos em empresas nacionais de grande porte e da vontade social de empregar pessoas. A empresa está atuando no mercado corporativo atendendo grandes multinacionais e com isso esse trabalho que a empresa tem feito foi reconhecido com prêmios internacionais.



O foco da JOB FINDERS é trabalhar incansavelmente para crescer em um ranking melhor entre os melhores. É uma empresa que está estruturada para atender nos mais variados segmentos de negócios em qualquer ponto do território nacional e internacional, para preencher cada demanda com excelência e exatidão. Anualmente são gerados aproximadamente 300 empregos diretos e 1000 indiretos. A organização participa de Programas de Responsabilidade Social e Empresarial com expectativas de assessorar jovens para o primeiro emprego. A JOB FINDERS pensa em um sistema de videoconferência, também se preocupando com o risco de contaminação, proporcionando um ambiente de trabalho saudável, e com isso prover uma qualidade de vida melhor para os colaboradores, sempre com muita cautela.

Para a contribuir com a satisfação dos clientes internos e externos, a equipe foca nas necessidades destes, com um processo customizado para identificação e seleção dos melhores candidatos para os cargos de trabalho, com soluções rápidas e assertivas alinhadas, garantindo a contratação de novos talentos para os negócios dos clientes. O trabalho é minucioso na escolha de perfis executivos, acompanhado pela equipe com máxima excelência e o máximo de sigilo. Para isso, os clientes internos são constantemente motivados com políticas internas de resultados, os clientes externos são respeitados, a empresa se coloca sempre no lugar deles e contando com fornecedores que sempre cumprem com os prazos negociados.

Uma boa gestão para a reputação corporativa para a JOB FINDERS é um ponto de suma importância, então para isso a empresa conta com o grupo de gestores, que são muito bem preparados com a elaboração do planejamento estratégico e interação com o orçamento e com a gestão empresarial de cada departamento, a abordagem de trabalho em equipe, desenvolvendo as competências de uma equipe de alto desempenho, solucionando sempre os problemas que surgirem em equipe, aplicando o trabalho em equipe na geração de resultados no dia a dia para serem sempre o esperado — muitas vezes até melhor que o esperado.

A satisfação total da organização incluindo todos os clientes e equipe são através dos conhecimentos técnicos dos colaboradores para gerar resultados concretos e verdadeiros. As reclamações dos clientes passaram a ser vistas como novas oportunidades de futuras melhorias na organização. A empresa está em uma fase de implantação de seu programa de compliance, estará completamente presente em breve.



FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM  
HIPNOSE CLÍNICA

# INSTITUTO PI HIPNOSE

EXCELÊNCIA, ÉTICA, SEGURANÇA E FOCO NO SER HUMANO



[HTTP://WWW.INSTITUTOPIHIPNOSE.COM.BR](http://www.institutopihipnose.com.br)



@INSTITUTOPIHIPNOSE

# COMO LAVAR AS MÃOS DE FORMA CORRETA?

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.



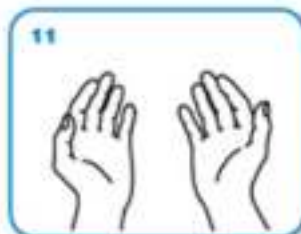
8. Lave as mãos com água.



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!

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## JK EXCLUSIVE

A JK EXCLUSIVE é uma empresa especializada em administração de condomínios, e desde sua criação, em 1995, atua na prestação de serviços de administração condominial no Distrito Federal e no estado de Goiás. No portfólio de serviços, a empresa tem soluções customizadas para administração e gestão condominial, terceirização de serviços e gestão de segurança. O capital humano é o alicerce da JK EXCLUSIVE que tem como premissa o desenvolvimento dos colaboradores para prestarem serviços com qualidade. Cada condomínio é único e exclusivo e, por isso, a motivação e a inspiração da JK EXCLUSIVE é prover serviços que proporcionem convivência harmoniosa e preservem as boas relações condominiais.

A empresa atua na prestação de serviços para condomínios residenciais e comerciais. Assim, através desse serviço o síndico tem informações precisas e imediatas de questões como programações preventivas de manutenção de serviços ou equipamentos, renovação de seguro qualidade na empresa e afins. A JK EXCLUSIVE também oferece um plano de Segurança Condominial no qual a empresa identifica os riscos e vulnerabilidade aos quais estão expostos os clientes. Trata-se de um projeto personalizado cujo objetivo é estabelecer as melhores e mais viáveis soluções para as três vertentes que integram a segurança: Infraestrutura, Tecnologia e Procedimentos (Pessoas), assim como a sinergia entre elas, proporcionando uma conexão harmoniosa e obtendo, dessa forma, o foco de minimizar tais vulnerabilidades.

A JK EXCLUSIVE tem a grata satisfação de ter 140 colaboradores e contribuir para a geração de emprego em renda nas duas unidades da Federação nas quais atuam. Seguem também com a terceiri-

zação de serviços: a JK EXCLUSIVE conta com uma divisão de negócios especializadas na limpeza e na conservação predial, higienização e desinfecção de ambientes, limpeza final de obra, tratamento especiais de pisos, lavagem de fachada, garagens internas, pilotis, Estofados e Carpetes, entre outros. A empresa dispõe de pessoas treinadas, que operam equipamentos modernos e utilizam materiais de primeira qualidade na prestação destes serviços.

Apesar de não disporem de Programa de Responsabilidade Social Empresarial estruturado, a JK EXCLUSIVE é uma empresa que tem como premissa o respeito ao meio ambiente, à diversidade cultural, religiosa e de gênero e ao cumprimento de suas obrigações governamentais. Com isso, à medida em que a empresa evoluir, entendem que programas estruturados de RSE serão uma realidade nas futuras estratégias. O compromisso da sociedade com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável possibilitará a perenidade do nosso





planeta e o usufruto pelas gerações futuras, mediante a preservação do meio ambiente, saúde e educação para toda a população e redução das desigualdades sociais. Na JK EXCLUSIVE a organização trabalha para evitar desperdícios, a fim de não comprometer os recursos naturais.

A JK EXCLUSIVE desenvolveu um Programa de Gestão Ambiental em conjunto com seus parceiros condomínios, sendo a primeira etapa do programa uma campanha interna de comunicação visual para conscientização dos colaboradores. Todos os colaboradores condomínios executaram um projeto sobre coleta seletiva e filosofia dos 4R implementado pela JK EXCLUSIVE: repensar os hábitos de consumo; Reduzir ao máximo dos resíduos gerados; Reutilizar os materiais fazendo com que tenham maior vida útil e assim demorem a descartados; e Reciclar materiais, através da coleta seletiva. O Programa de Gestão integrada permitirá que a empresa adeque e otimize os processos, visando a eco-

nomia de recursos naturais, energia e controle dos resíduos gerados pela equipe na realização das atividades.

Para a contribuição da satisfação dos nossos clientes internos, externos e fornecedores, a empresa trabalha para identificar as necessidades dos clientes e oferecer serviços adequados ao porte dos condomínios atendidos. O cliente é a razão de ser da JK EXCLUSIVE e tratam cada um dos cerca de 170 clientes como exclusivos. A parceria com os fornecedores é pautada pela lealdade e os negócios são baseados no interesse justo das partes na aquisição de produtos e serviços de qualidade para os clientes. Já os colaboradores são o alicerce JK EXCLUSIVE e cada pessoa da organização é tratada com afinidade. O sentimento de quem trabalha na empresa é de fazer parte de uma grande família, pois a empresa tem a preocupação genuína com o desenvolvimento desses colaboradores.

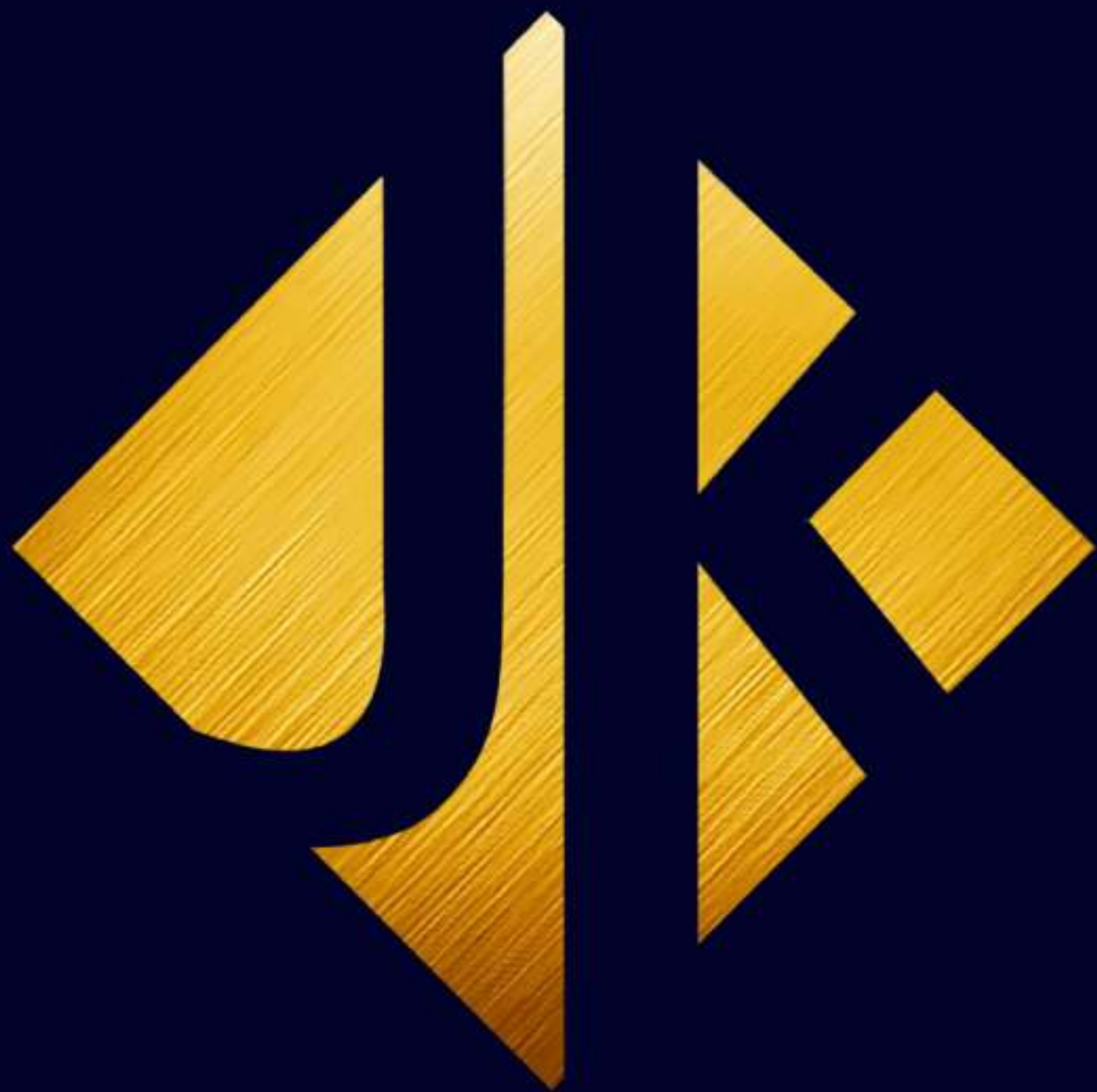
No segmento de prestação de serviço condominial, a reputação das empresas não é uma opção, mas uma obrigação uma vez que não se vende um produto tangível para um determinado consumo, mas sim de serviços recorrentes que refletem no dia a dia de um condomínio, seja residencial ou comercial. E nesse ponto, a JK EXCLUSIVE se orgulha de ter uma boa reputação entre os clientes e fornecedores, confirmado pelos seus 25 anos de atuação no mercado, diferenciando-se dos concorrentes pela excelência na prestação de serviço e foco no cliente. A qualidade da empresa é reconhecida por entidades externas. A estratégia para alcançar a satisfação de toda a organização é não praticar preços

injustos e não aviltar o mercado. Tendo presente isso, a empresa pautou a atuação na definição de preços justos e condizentes ao porte dos clientes e que proporcionem a correta remuneração do capital.

A JK EXCLUSIVE não se dispõe do programa de compliance estruturado, mas a empresa mantém-se aliada ao cumprimento da regulação do setor e em determinadas atividades da empresa, como a de prestação de serviços contábeis, estão em conformidade com as regras emanadas do conselho de contabilidade e com a legislação tributária.







**EXCLUSIVE**

ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS E TERCEIRIZAÇÃO



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.

[www.ewb.com.br](http://www.ewb.com.br) | 55 11 5180-5400



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM**



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA

A PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA é uma empresa prestadora de serviços contábeis, onde são oferecidos serviços integrados na área contábil, auditoria, perícia, segurança do trabalho, engenharia ambiental e jurídica. Teve início em função da necessidade de atender a uma demanda de empresas do segmento de revenda de combustíveis no município de Rio Verde. A empresa trabalha na comercialização de serviços contábeis para pessoas físicas e jurídicas. A empresa gera em torno de 11 empregos diretos e 02 indiretos.

A organização possui cinco programas de Responsabilidade Social Empresarial: Redução de

Impacto Ambiental; Educação de Público-alvo; Criação de Líderes Ambientais; Ações de Voluntariado; Doações para Instituições Sociais. Todos estão em execução. Como o foco é a vida das pessoas, um dos maiores desafios que a empresa superou foi a aparente contradição entre a longevidade e sobrevivência sem descuidar da humanização do trabalho dos agentes envolvidos nos processos que vai além dos colaboradores, tendo em vista que o serviço oferecido pela equipe é responsável por cuidar também da saúde financeira das empresas, assim como zelar por uma comunicação harmônica com os clientes e seus respectivos colaboradores.





O projeto mais importante realizado pela empresa foi a ações de voluntariado, tendo em vista que se foi ao encontro da realização de projetos que mudaram vidas. A empresa data como um Objetivo de Desenvolvimento Sustentável a energia transformadora que se busca diariamente e que provoca nas pessoas o repensar o que é preciso mudar para fazer a diferença.

A empresa acredita que renascimento da experiência impulsiona o crescimento, nesse sentido, oferecer um produto de qualidade já não é mais suficiente, portanto, superar as expectativas dos clientes internos, externos e fornecedores, com o objetivo de obter impacto significativo da satisfação dos agentes.

Para a PRECISÃO ESCRITÓRIO CONTÁBIL LTDA a reputação é uma fonte de valor e de vantagem competitiva para as organizações, portanto, a excelência da gestão da equipe gera

um desempenho positivo contribuindo com a longevidade dos negócios. Para alcançar a satisfação de toda a organização a empresa tem como objetivo controlar os processos e focar na solução de problemas. Através da ferramenta, atua-se no sentido de planejar, fazer, verificar e agir, visando prever falhas, solucionar e conferir resultados. Um dos principais desafios é a ausência de resiliência das pessoas diante das adversidades.

A empresa implementou um programa de compliance, que seria o compliance da Lei Geral de Proteção de Dados. As principais diretrizes são: comunicação, cumprimento do código da ética e conduta, análise de dados e tecnologia. O principal desafio é trabalhar a comunicação interna de forma eficiente.

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.*

# ¿Cómo lavarse las manos?

Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos



**0** Mójese las manos con agua;



**1** Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;



**2** Frótese las palmas de las manos entre sí;



**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;



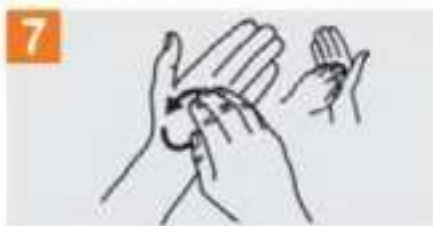
**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;



**5** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;



**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;



**7** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;



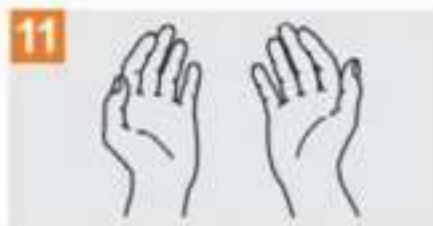
**8** Enjuáguese las manos con agua;



**9** Séquese con una toalla desechable;



**10** Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;



**11** Sus manos son seguras.

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

A TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS foi fundada em 15 de setembro de 2013, quando o sócio fundador Chrisóstomo Telésforo começou a ter seus próprios clientes e sentiu a segurança necessária de abrir o seu próprio escritório, até porque ele já possuía alguns clientes na modalidade de pagamento “partido fixo mensal”, que o possibilita ter mais rendimentos através do seu próprio escritório. Já no início, a empresa tinha aproximadamente seis clientes pagando fixo mensal, que pouco tempo depois se tornaria o dobro de clientes pagando desta forma.

A empresa atua no ramo de serviços jurídicos principalmente pela parte consultiva pré-litigiosa, que entendem ser a modernidade da advocacia. A América Latina em geral sempre teve a cultura de contratar advogado só depois, na parte reparativa, judicial. Então, o escritório começa a desenvolver um trabalho para mudar a mentalidade das empresas, que se realmente quisessem prosperar e gastar menos com serviços jurídicos deveriam investir em um pagamento mensal de maneira preventiva. É assim que se faz na maioria dos países mais desenvolvidos, como Estados Unidos, Canadá, Alemanha, entre outros.

E o mais legal disso tudo é você conseguir implantar essa mentalidade nas grandes e médias empresas, mas também no pequeno empresário e no varejista. “É possível prestar um serviço para essas empresas também, sem que isso gere um impacto financeiro alto para elas”, completa Chrisóstomo. Atualmente, a organização possui entre funcionários, parceiros, sócios e colaboradores, 16 funcionários, número que teve que ser reduzido por conta da pandemia e da retirada de um dos sócios que a empresa possuía.

A TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS possui alguns Programas de Responsabilidade Empresarial, assim como o hábito de prestar uma advocacia pro bono para pessoas hipossuficientes, que não possuem dinheiro para arcar com os custos e honorários, sendo que muitas dessas demandas são voltadas para a área de família, em busca de uma pensão alimentícia para crianças ou para idosos, que muitas vezes pleiteiam pensões baixas de um salário mínimo ou às vezes até menos da metade de um salário, que não trazem qualquer retorno financeiro, o que a empresa muito se orgulha já que conseguem ajudar muitas famílias a terem um pouco de dignidade. Além disso presta um auxílio mensal para um projeto voltado para a distribuição de cafés da manhã para moradores de rua no Rio de Janeiro, onde servem-se toda segunda, quarta e quinta um café da manhã para aproximadamente 400 moradores de rua, cada dia, tendo inclusive o sócio participando ativamente do projeto, na distribuição de alimentos e levando um violão para que sejam cantadas músicas religiosas e de esperança aos moradores, mesmo antes da pandemia. Também há um auxílio a um centro espírita de nome extremamente respeitado no Rio de Janeiro, onde além de se fazer doações mensais à casa, o sócio fundador ainda trabalha como voluntário em diversas atividades como atendimento fraterno dando aulas de evangelização, entre outros. Fora isso, a organização sempre prioriza dar oportunidades a estagiários em final de curso, a fim que sejam contratados como advogados juniores, permitindo que essas pessoas tenham expectativa de trabalho e de carreira dentro da advocacia. Esse ato faz com que a empresa se diferencie de muitos outros escritórios, já que os demais dificilmente contratam advogados recém formados ou es-





tagiários nos últimos períodos, porque são vistos como um custo e não um investimento. Em sua maioria acabam dispensados no momento mais essencial da carreira, por conta disso vemos pessoas com talento abandonando por não ter uma porta aberta quando mais precisou. Para a TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS é uma grande realização ver profissionais, muitas vezes desacreditados, se tornando uma peça importante para a engrenagem empresarial da organização atualmente. Contudo, todo o tipo de ajuda voltada para a responsabilidade social empresarial para a empresa é válido, principalmente porque entendem que de uma certa forma, estão devolvendo para a sociedade um pouco do que ela dá, ou seja, uma forma de retribuir

os trabalhos que tocam no escritório de forma remunerada. Tudo o que puder ser feito para estarem auxiliando os que mais necessitam, seja através de auxílio material ou principalmente dando oportunidades de trabalho que levem as pessoas a terem mais dignidade, a empresa sempre estará disposta a fazer.

Na empresa é extremamente necessário para que haja um aumento na qualidade de vida dos cidadãos, sem se adentrar no mérito de que se é dever ou não do Governo Federal adotar políticas de auxílio aos menos favorecidos e de criar leis que tratam com rigor qualquer violação à direito, à discriminação de cor, ideologia, gênero, opção sexual etc. A organização entende



que isso deve ser uma missão e um dever de todos, já que estamos inseridos no mesmo meio e que só haverá o progresso da humanidade se todos progredirem juntos, e não só os mais favorecidos. A TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS contrata sem qualquer tipo de discriminação, a organização se orgulha de ter em sua equipe homossexuais, heterossexuais, negros, brancos, mulheres e homens competentes. E não fazem triagem de profissionais pela faculdade, pois valorizam o ser humano e a experiência de vida de cada um, além de caráter, dignidade e hombridade.

Para contribuição da satisfação de seus clientes internos, externos e fornecedores, a empresa criou uma rotina de trabalho bastante atuante, principalmente na parte de comunicação com o cliente, sempre prestando relatórios processuais e extrajudiciais,

com a discriminação de ordens de serviços realizados todo mês. A empresa tem o hábito de visitar os clientes quinzenalmente, a fim de prestar um apoio jurídico mais presente e para auxiliar na gestão empresarial dos clientes, a correspondência rápida, sem passar das primeiras 24 horas por e-mail, e nas primeiras 4 horas por SMS ou WhatsApp. Ainda contam com pesquisas quinzenais com os nomes, CNPJ e CPFs dos clientes nos sites do Poder Judiciário, com a finalidade de localizar novas demandas contra eles. Enfim, atuam auxiliando na gestão de crise de empresas e em negociações de débitos com credores, de contestações tributárias que levam as empresas a terem créditos e serem compensados. Além disso, a fim de aperfeiçoar a equipe, estão sempre fazendo reuniões semanais, para traçar estratégias jurídicas, aprimorando o conhecimento através de comentários sobre as principais decisões

que acontecem no judiciário e que publicam nas redes sociais da empresa como informativo. Por conta disso, entendem, e gozam de muito prestígio com os clientes que enxergam a TELÉSFORO SOCIEDADE DE ADVOGADOS não como um custo, mas como um investimento capaz de trazer tranquilidade à gestão das empresas. Uma boa gestão e uma boa prestação dos serviços oferecidos pela organização é essencial para a reputação corporativa da empresa e fica claro quando os próprios clientes da empresa são os principais “captadores”, fazendo indicações para outras empresas e pessoas físicas que necessitam de suporte jurídico por confiarem no serviço oferecido pela organização. Tendo isso a empresa entende que se diferencia muito dos grandes escritórios de advocacia existentes, que tratam clientes, sócios minoritários e funcionários como números. A empresa tem um compromisso não apenas de proporcionar às pessoas a oportunidade de trabalhar dignamente e viver do seu sustento com o fruto do seu trabalho, a empresa adotou como premissa básica que todos que capte um trabalho receba uma porcentagem acima do mercado. Quem trabalha, um determinado cliente ou projeto, recebe uma porcentagem também pelo seu trabalho desenvolvido, além do que recebe de remuneração fixa. Todos os stakeholders da empresa estão em sintonia e se orgulham muito dessa política de remuneração que a equipe entende prestigiar o profissional, que com isso se sente sempre motivado a trabalhar cada vez mais pelo escritório.

A empresa ainda não implementou um programa de compliance, pois ainda a organização não tem uma estrutura que demande a necessidade de criar um programa dessa magnitude, embora

tenha auxiliado alguns clientes na implementação desses programas. Por outro lado, embora não tenha implantado esse programa na organização, a empresa tem ótimas diretrizes e filosofias voltadas para a honestidade, boa fé e transparência. Não aceitam trabalhar com a influência ou com a remuneração ilícita, não se envolvem diretamente com a parte adversa nos processos. Tem como hábito trabalhar sempre emitindo nota fiscal e não adotaram a prática de receber honorários sem nota. Procuram não aceitar agrados ou lembranças de escritórios adversos ou demandados por clientes. Não aceitam ações contra empresas que possam vir a ser clientes no futuro. Tem, ainda, uma política interna bem definida de cargos e de atribuições, de modo que todos sabem o que é preciso fazer para a “engrenagem” do escritório rodar de forma autônoma e automática, como um organismo vivo. Prezam sempre pela comunicação e pela transparência com os clientes, como dito acima, enviando sempre relatórios, respondendo e-mails e mensagens pelo celular com o máximo de celeridade possível. Tudo isso poderia ser regulado como um programa de compliance, mesmo assim é apenas tudo o que já está no DNA da empresa e é abordado em cada reunião de equipe realizada, de modo que todos os que trabalham no escritório estão em perfeita harmonia com os pilares e conceitos do escritório. Quem não se adapta ou não tem muito a ver com essa modalidade de trabalho acaba saindo com o tempo, ou seja, o tempo se encarrega com que as pessoas comprometidas com os pilares da empresa fiquem e as que não, saiam.



Familias impecables  
Familias CALA

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



# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## GRUPO ASSEMED

A ASSEMED LAUDOS atua há 16 anos na área da Medicina Diagnóstica exercendo prestação de serviços nas diversas modalidades das especialidades de Radiologia e Métodos Gráficos em Cardiologia, Neurologia e Pneumologia. Nasceu motivada pelo empreendedorismo de seu Diretor Técnico - Dr. José Fernando Denardi ainda em 2004, com uma visão de estender a Medicina de Qualidade de modo mais acessível e democrático. Atua através da telerradiologia e telemedicina que consiste na emissão de laudos médico à distância, possibilitam a prestação de serviços aos hospitais e clínicas em todo território nacional, suprimindo a carência ou a sobrecarga da equipe local de especialistas, assumindo o compromisso de entrega dos laudos médicos em dia, com qualidade e agilidade, além de presencialmente para região metropolitana de São Paulo. Almeja ser reconhecida como modelo de assistência à saúde no ramo de diagnóstico médico. A Central de Laudos é própria, possui Alvará e Licença de funcionamento expedidos pela Vigilância Sanitária, gerador, usina solar, infraestrutura tecnológica, corpo clínico especializado e profissionais operacionais de suporte disponíveis para cobertura do atendimento 24 horas diárias sem interrupções, incluindo fins de semanas e feriados.

Busca integrar excelência no serviço de saúde e desenvolvimento humano, apresenta certificação em gestão da qualidade e selos. O direcionamento estratégico da empresa se faz, sob responsabilidade da direção. A organização tem como missão fornecer serviços médicos gerenciando a melhor forma de atendimento nas modalidades de medicina diagnóstica, oferecendo profissionalismo e qualidade de maneira ética

visando em primeiro plano o bem estar do paciente e uma administração justa e confiável. Ser reconhecida como modelo de assistência à saúde no ramo de diagnóstico médico, tendo em vista que o cliente é o maior acionista. Os médicos são vistos como parte da empresa e não como apenas parceiros e os colaboradores são vitais para o sucesso organização.

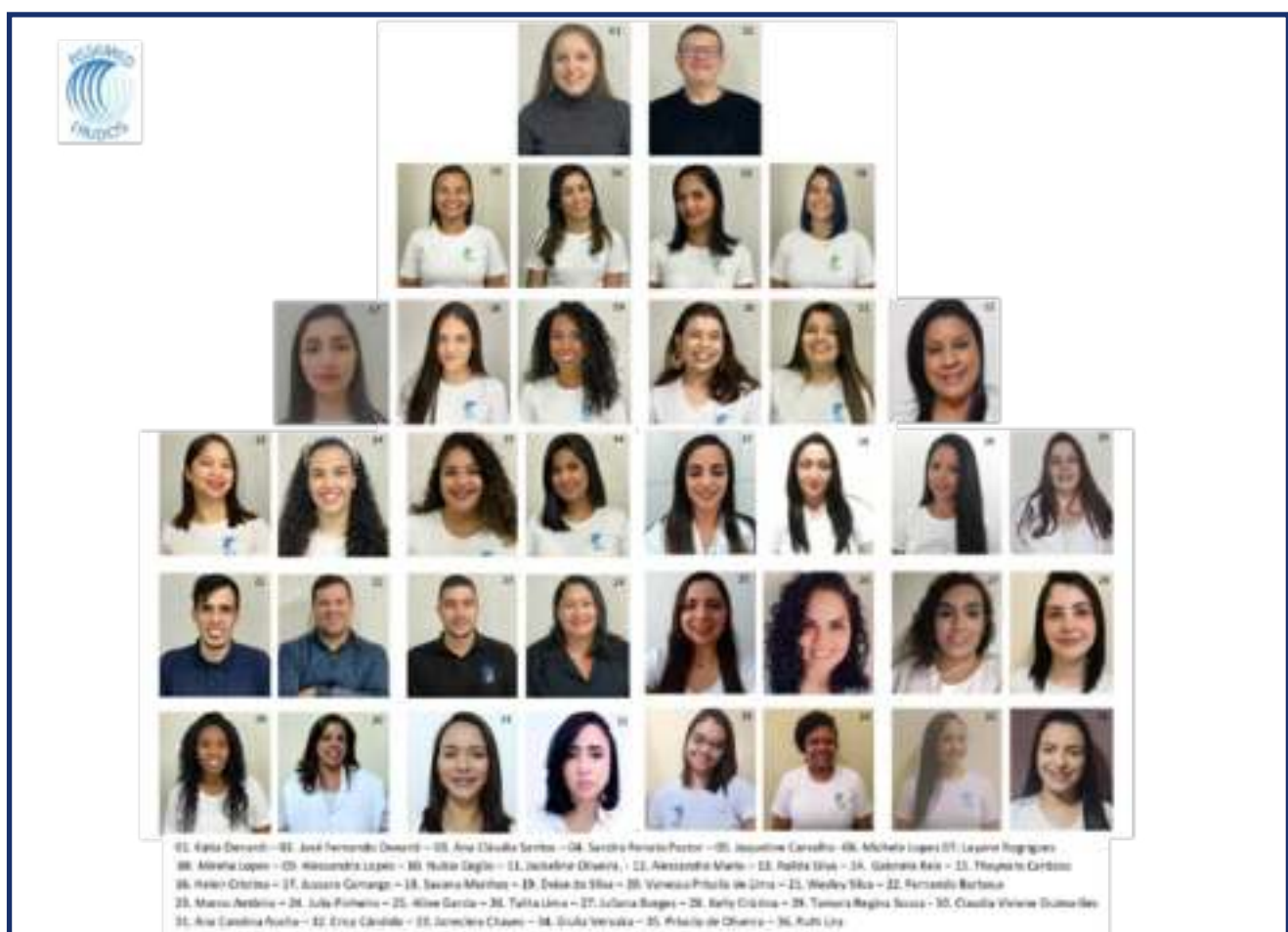
Os serviços que a equipe oferece são na emissão de laudos especializados na medicina diagnóstica, são ofertados a hospitais e clínicas de todo o Brasil, são na rede pública e privada. A empresa gera em torno de 49 colaboradores diretos (administrativos e operacionais) e mais de 70 médicos do corpo clínico contratados como terceiros.

Atualmente, o GRUPO ASSEMED tem como tema de apoio Programas de Responsabilidade Social Empresarial na gestão da equipe, sendo lembrado em todas as atividades desenvolvidas pela empresa em seus distintos setores. A diretoria e a gerência têm o tema em seu planejamento anual e decidem as estratégias, sempre com algum projeto específico que vai desde adequações jurídicas nos contratos internos atuando dentro do setor de RH e comercial, ações sustentáveis em aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais, doações a instituições amigas das crianças e adolescentes e patrocínios. Não existem divulgações das ações realizadas pela organização, são ações baseadas na filosofia da vida aplicada a visão e missão da empresa, porém existe registro e acompanhamento de todos os projetos já realizados. Também é uma organização que não emprega mão de obra infantil.

No site da empresa é disponibilizado um pequeno artigo aberto aos colaboradores sobre as ações sustentáveis na central de laudos, onde é citado algumas medidas utilizadas pela mesma, como a criação da usina solar no ano de 2020, da utilização squeeze personalizado a todos os colaboradores, da promoção de reuniões internas, palestras, treinamentos e cursos custeados pela empresa para o desenvolvimento contínuo de todos. Entre algumas ações que o grupo já desenvolveu, temos:

- Campanha de Doações de Sangue interna para auxílio a Hospitais de Câncer Infantil junto a Fundação Pró-Sangue;
- Palestras feitas a instituições educacionais sobre os temas puberdade, anticoncepção, cuidados com o corpo e violência sexual;

- Promoção da Biblioteca Infantil aos filhos e colaboradores e após doações dos livros;
- Doações a Fundação ABRINQ, GRAACC E LBV;
- Doações monetárias a de kits com enxoval a gestantes carentes para maternidade pública Amparo Maternal, de São Paulo;
- Patrocínio da Campanha de Natal com Saúde para crianças do Bairro da Liberdade e Baixada do Glicério ao Instituto de Responsabilidade Social da OSS Cejam;
- Participação da campanha realizada pelo GRAACC: "Combatendo e vencendo o Câncer Infantil";
- Campanhas do outubro Rosa com doações de laudos mamografia, camisetas propagandas e kits esmaltes a instituições públicas;





- Mutirão de ultrassonografias com doações de laudos desta modalidade a instituições carentes;
  - Doações monetárias para a Campanha do Zé Gotinha nas unidades de saúde pública as quais prestamos serviços;
  - Benefícios estendidos aos filhos de colaboradores internos com planos de saúde e odontológico;
  - Participação da campanha interna “Ajude a pessoa que necessita mais próxima de você”;
  - Doações para vítimas de enchentes e desabrigados;
  - Incentivo ao esporte com doações de camisetas de time escolar;
  - Incentivo à cultura com a Campanha Interna:
- “Concurso de poemas, crônicas e fábulas”, entre outros.
- Todos os projetos de Responsabilidade Social Empresarial desenvolvidos anualmente pela empresa são considerados importantes. Para o GRUPO ASSEMED todas as empresas, tanto grandes quanto as menores, devem ter o pensamento sustentável e promover o mesmo internamente e entre a sua comunidade, pois é uma lição de cidadania.
- A contribuição para a satisfação de seus clientes internos, externos e colaboradores, a ASSEMED LAUDOS tem como compromisso a prestação de serviços na área da saúde, de modo atuante, desenvolvendo as melhores práticas de gestão e de atendimento médico assistencial, satisfazendo os clientes e partes interessadas, buscando atender suas necessidades com qualidade, agilidade e



profissionalismo, bem com o cumprimento dos requisitos contratados e melhoria contínua dos processos. A satisfação é um reflexo da conduta ética e responsável, assim para o grupo o cliente é o seu maior acionista, os médicos não são vistos como apenas parceiros, e sim como parte da empresa e seus colaboradores são vitais para o sucesso da ASSEMED. Uma boa gestão representa praticamente toda a reputação corporativa na empresa, pois através da chefia e bons exemplos ditos e escritos que todos se envolvem no cumprimento da mesma missão. A estratégia principal para a satisfação da organização, a equipe tem reuniões mensais com seus colaboradores internos de todos os setores envolvidos na prestação de serviços, mantendo-os engajados e comprometidos e conhecedores das ideias e posicionamentos da empresa.

A empresa tem implantado um Programa de Compliance que consiste em ter como objetivo servir como guia de condutas que deve nortear a instituição e estar presente no exercício diário de todos que atuam na ASSEMED LAUDOS ou em seu nome.

É essencial manter um ambiente saudável que propicie o desenvolvimento dos colaboradores do grupo, o que somente será possível por meio de relacionamentos pautados

no respeito, cordialidade, empatia, honestidade, educação e profissionalismo. O grupo cumpre leis federais, estaduais e municipais, assim como as normas estabelecidas pelos órgãos reguladores, que normalizam as diversas atividades da instituição. Também mantém controles internos adequados para avaliar e gerenciar os riscos às atividades, aos colaboradores e à reputação. A ASSEMED LAUDOS e os colaboradores cooperam sem restrições com a auditoria interna e externa. Os bens físicos, financeiros e intelectuais serão protegidos e usados de forma eficiente para as finalidades para as quais são disponibilizados. Além do mais, contam com prevenção de tratamento de fraudes, pois é responsabilidade de todos zelar pela integridade da instituição e seus ativos; combate à corrupção; atividades em observância aos mais elevados padrões éticos e não autoriza qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, ou sob qualquer outro vínculo que utilize qualquer meio imoral ou conteúdo em seus relacionamentos, entre outras partes presentes no Código de Ética da empresa, descritos para seus funcionários e colaboradores que constituem a equipe da ASSEMED LAUDOS.

# CONHEÇA A SOLUÇÃO E EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS DA ASSEMED LAUDOS

*Sua Central de Laudos 24hrs por dia com você!*



**ENTRE EM CONTATO COM CONOSCO  
ATRAVÉS DOS MAIS DIVERSOS CANAIS**

*Será um prazer conversar!*

 **+55 (11) 2348-2348**

 **+55 (11) 99556-6836**

 **asemed@asemed.med.br**

 **www.asemedlaudos.com.br**

 **asemed-laudos**



**Telerradiologia e Telemedicina**

# COMO LAVAR AS MÃOS DE FORMA CORRETA?

Duração de todo procedimento: 40-60 segundos



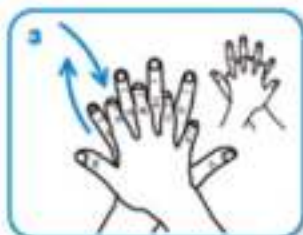
0. Lave as mãos com água.



1. Coloque o sabonete.



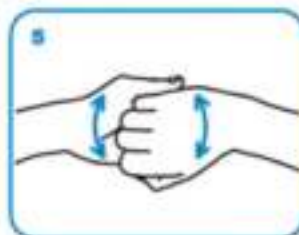
2. Com movimentos circulares, esfregue a palma das mãos.



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.



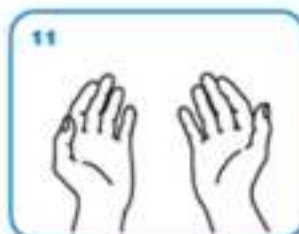
8. Lave as mãos com água.



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!

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



# INTERPRETIA

A INTERPRETIA é uma empresa especializada em interpretação de línguas via telefone ou Videochamada. Para fazer isto, eles usam o Business Process Outsourcing (BPO), que consiste em subcontratação dos processos de um negócio. Outras empresas que não eles podem pagar o valor de compra de área, como a interpretação através de telefone ou vídeo, venha à INTERPRETIA a fim de redução de custos, aumento da produtividade e continuar a oferecer um serviço de qualidade.

A organização começou em 2008, em uma oficina pequena com cerca de 15 intérpretes e sempre manteve o objetivo de desenvolver uma carreira em interpretação telefônica, ensinar, treinar e ge-

rar uma nova modalidade de trabalho, atualmente conta com mais de 1000 colaboradores e sua sede está localizada em Lima, Peru.

O mercado do qual estão inseridos são os Estados Unidos e Canadá, prestando serviços de interpretação a todas as pessoas que não conseguem se comunicar na língua do país onde se encontram, disponibilizando uma ferramenta útil para conseguir uma conversa fluida e romper as barreiras do idioma.

Pensando nos colaboradores da empresa, a INTERPRETIA oferece como forma de descontração nos intervalos de trabalho áreas recreativas, com





cafeteria, áreas de descanso, onde o funcionário também pode jogar ping-pong e futebol de mesa. E apesar de não estarem com programas de responsabilidade social empresarial atuantes no momento, há a vontade de implementá-los. A empresa considera as medidas da ODS inovadoras e importantes estratégias que geram valor, comprometimento y oportunidade igual para todos.

Quando se diz respeito aos clientes, a empresa os considera fundamentais e crê que suas necessidades devem ser atendidas e solucionadas. Com o principal objetivo de alcançar a autossatisfação, crescendo suas habilidades, fornecendo todas as ferramentas necessárias para alcançar a motivação pessoal, para crescerem juntos. A INTERPRETIA acredita na valo-

rização do cliente interno, permitindo planejar com critério e formular planos estratégicos de trabalho para cumprir os objetivos propostos. E que tanto os clientes internos quanto os externos são responsáveis pelo crescimento da organização, por isso, conclui que é importante destacar que ambos são igualmente importantes para a empresa. Um bom atendimento garante que organizações surjam, tenham um desenvolvimento significativo e se mantiverem o cliente externo satisfeito, a organização estará cumprindo seus objetivos.

Para a empresa “A reputação corporativa é o ativo intangível mais importante que nossa empresa possui, nos leva a um posicionamento de bom nome e prestígio. O valor que nossa marca adquire na interação em nosso meio,

nos leva a ser líderes, uma reputação exige credibilidade, confiabilidade e segurança, integridade, além de responsabilidade.”

Em relação a comunicação com seus stakeholders, a estratégia da empresa se baseia na gestão linear da comunicação na organização, fomentando um ambiente em que todos possam exprimir livremente as suas preocupações e ideias, sem necessidade de gerar qualquer obstáculo de opinião, apesar dos pilares de poder que são gerados dentro da organização.

Consideram que a ética e a responsabilidade social são relevantes em todas as áreas da empresa, trazendo resultados positivos. A empresa aposta na formação de pessoas

íntegras para a sociedade através da implementação de uma cultura que permita evidenciar os valores que vêm de casa e os integram aos da empresa para gerar um bom clima no ambiente de trabalho.

Finalmente, a empresa possui um programa de Compliance, quando se trata das informações confidenciais dos nossos clientes, aplicando o processo Clean Desk, para que não haja rastros nas conversas que acontecem com os nossos clientes.





# interpretia

Empresa líder en Latinoamérica especializada en la interpretación de idiomas vía telefónica.



CAREERS@INTERPRETIA.COM

## ¿QUIÉNES SOMOS?

¡Somos el mejor equipo de intérpretes!  
Proporcionamos servicios de comunicación esenciales en todo el mundo.

Brindamos el mejor ambiente de trabajo a nuestro equipo de profesionales altamente calificados.

Estamos comprometidos a proporcionar un entorno en el que se fomente y recompense la excelencia.



+511 619 1330



WWW.INTERPRETIA.COM

## ¡UBÍCANOS!



LIMA - PERÚ

Avenida Angamos Oeste 662  
Miraflores



@interpretiaoficial



fb.com/interpretiaoficial

# 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 MESA PROGRAMÁTICA

PLATAFORMA DE SAAS MARKETING

PLATAFORMA DE WHYSAPP MARKETING

ENVIO E GERENCIAMENTO DE MENSAGENS FONADS

CRANHO DE EMAIL MARKETING PARA ASSIN. SUBMENCIONAIS

CRANHO DE INFLUENCER COM FOCO EM PERFORMANCE

CALLBACKS E GERENCIAMENTO DE GOOGLE, FACEBOOK, TWITTER, BLOGS, PORTAIS

CONTRA FORTALEÇA DE MESA ONLINE



# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



## GRUPO SEMPRE SORRINDO

O GRUPO SEMPRE SORRINDO é a maior rede de clínicas odontológicas de Ribeirão Preto, no interior de São Paulo e de toda a macrorregião. Está no DNA da empresa, proporcionar o que há de melhor no segmento odontológico, de forma acessível a todos, o que torna a SEMPRE SORRINDO uma empresa visionária e referência em odontologia, inclusive em implantes dentários.

Com muitos anos de experiência, o Grupo tem como propósito realizar o sonho do sorriso perfeito. Reconhecida por todos, como a rede de clínicas odontológicas da família, atende desde o bebê ao idoso, com qualidade, procedência, agilidade e com a dignidade que todos merecem, sem distinção. Dr. Raphael Brigagão de Alcântara, CEO das CLÍNICAS SEMPRE SORRINDO, traz consigo formação ética, pautada no temor a Deus, no respeito, na honestidade e amor ao próximo. Com apenas 21 anos concluiu o curso de odontologia com brilho e muito sucesso. Após sua graduação, decide ir para os Estados Unidos da América ampliar seus conhecimentos culturais e aprimorar sua formação em odontologia.

Ao regressar no ano de 2010 com espírito empreendedor, inaugura a primeira unidade das CLÍNICAS SEMPRE SORRINDO no município de Ribeirão Preto, iniciando assim uma trajetória de sucesso e desenvolvimento desde então. O Dr. Raphael teve a honra de receber títulos de homenagem das Câmaras Municipais de Ribeirão Preto, Franca e Sertãozinho, pelos excelentes serviços prestados às comunidades e por ser um empreendedor visionário que fomenta a economia, gerando empregos e renda à população brasileira. Vivenciando o sucesso das unidades anteriores, com o olhar visionário nasce o projeto e o desejo em promover

saúde bucal com excelência para toda a região, esta conquista é fruto de muito trabalho e dedicação.

As CLÍNICAS SEMPRE SORRINDO atuam em todas as áreas da odontologia, desde o tão sonhado implante dentário, no qual o Grupo é referência, até em periodontologia, odontopediatria, ortodontia, endodontia, clareamento, clínica geral, próteses e atua inclusive na área da odontologia estética, com botox e preenchimento.

Atualmente, são 7 unidades, distribuídas nas cidades de Ribeirão Preto, Sertãozinho, Franca e Barretos. São mais de 80 consultórios com facilidade de acesso e acessibilidade para deficientes, conta com os melhores especialistas, todos graduados nas melhores instituições do Brasil, raio X panorâmico, laboratório de prótese próprio, scanner 3D, fresadora de dentes em EMAX de alta precisão e esterilização de alta performance. Tem como missão, atender todos os públicos, sem distinção, proporcionando qualidade, conforto e conta com muitas facilidades, inclusive o Cartão de Crédito Sempre Sorrindo.

A empresa conta com mais de 200 colaboradores, parceiros diretos e indiretos, trabalhando com muita dedicação para proporcionar um atendimento humanizado, atendendo a mais de 15 mil





clientes por mês, com a qualidade que todos merecem.

O GRUPO SEMPRE SORRINDO tem prestado serviços sociais em muitas áreas, de acordo com seus Programas de Responsabilidade Social Empresarial, entre eles, doações de cestas básicas, patrocínios culturais em músicas, esporte, realização de tratamentos odontológicos para pacientes carentes e ações educativas de prevenção à saúde bucal em parceria com Polícia Militar, Bombeiros, escolas públicas e empresas privadas. Todos estão em constante execução e buscando sempre a melhoria contínua para que os resultados sejam cada vez mais efetivos, melhorando a qualidade de vida de pessoas carentes, considerando que o maior desafio é levar a informação para famílias carentes para que estas desenvolvam o hábito diário dos cuidados com a higiene e a saúde bucal evitando, assim, problemas mais graves. Este trabalho é realizado, principalmente em comunidades que vivem

em um estado de abandono, sem os cuidados básicos de saúde e acompanhamento constante. Um projeto importante para a empresa foi o projeto em parceria com a Casa do Vovô, prestando atendimento gratuito aos idosos que necessitam de atendimento especial, e a APAE, que tem por missão dar apoio às famílias e crianças com deficiência intelectual. Outra parceria relevante, com foco na educação, é desenvolvida em conjunto com a Polícia Militar e os Bombeiros: a equipe leva informações de prevenção para crianças carentes. Em 2021, está no escopo do planejamento da empresa, lançar o selo de Responsabilidade Empresarial Sempre Sorrindo, com projetos próprios criados a partir de estudos a serem desenvolvidos em parcerias com as empresas e instituições, com foco em prevenção e saúde bucal para pessoas carentes.

Para o Grupo os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estão nos valores cultivar, desenvolver ações e promover atitudes que fortaleçam

a responsabilidade social e sustentável. Uma atitude de gratidão por tudo que nos é permitido conquistar com trabalho e dedicação. É claro que, nossa gratidão se estende também a tudo que vem da natureza. A SEMPRE SORRINDO acredita que sem conscientização, respeito e atitudes altruístas, as empresas não sobreviverão e todos sofrerão as consequências, sem distinção.

Quanto à satisfação dos clientes internos, externos e fornecedores, a empresa está fortemente empenhada em expandir ainda mais a diversidade e a inclusão por meio de iniciativas com foco em:

- Criar equipes diversificadas
- Engajar e desenvolver todos os talentos
- Educar sobre comportamentos inclusivos
- Capacitar colaboradores e parceiros através da Educação Corporativa

A força motriz por trás desta evolução é a percepção de que valorizar ideias diferentes gera um ambiente de trabalho melhor, no qual a diversidade é apreciada e incentivada. Isso promove e intensifica os níveis de colaboração e inovação, o que resulta em um desempenho empresarial melhor. Como os valores educacionais, pautados nos 5 pilares da “Educação

Permanente”; Aprender a aprender; Aprender a conviver; Aprender a fazer; Aprender a ser; Saber o porquê.

O Grupo tem como filosofia a Governança Corporativa, fazer a coisa certa, do jeito certo, pelas razões certas, o tempo todo, esse é o “jeito Sempre Sorrindo” de fazer uma boa gestão. Para conquistar uma reputação de respeito no mercado global é necessário investir em tecnologia e pessoas, entregando uma performance inspiradora para todos. “Não se conquista uma ótima reputação sem pessoas, elas fazem a nossa marca, valorizamos isso todos os dias”, completa Dr. Raphael Brigagão Alcântara. O principal diferencial na parte de satisfação da equipe e do nosso Grupo é a liberdade direta com o CEO da SEMPRE SORRINDO, facilitando a comunicação e aprovação, tendo agilidade na execução de projetos que envolvam ambas as partes, gerando uma satisfação aos stakeholders. E o principal desafio para a empresa a partir de 2021, será alinhar novos projetos globais que demandem um planejamento estratégico minucioso, como por exemplo: implementar com mais relevância o plano de Educação Corporativa SEMPRE SORRINDO; o Selo de Responsabilidade Social e Ambiental, bem como aprimorar o Programa de Compliance.



A área de Compliance do GRUPO SEMPRE SORRINDO atua em conjunto com as demais áreas da empresa para manutenção da governança empresarial dela. Sua principal missão é ser referência no cumprimento normativo e ético através de um trabalho preventivo, investindo em Educação Corporativa, tecnologia e nas ferramentas de comunicação interna constante para que a troca de informações com os colaboradores e parceiros, sejam eficientes. As diretrizes e valores previstos no código de Ética do Grupo, bem como todas as suas políticas aplicam-se a todos os colaboradores e diretores, independentemente da posição na hierarquia corporativa, sem exceções, bem como os seus parceiros, terceiros, fornecedores e clientes. Com isso o principal desafio programado para 2021, é desenvolver as métricas que irão mensurar o Programa de Compliance do Grupo.



# Renove o ar de sua empresa com exaustores



## As melhores soluções para renovação de ar em ambientes comerciais e industriais



A Qualitas é uma tradicional fabricante de exaustores. Nossos produtos permitem a composição de soluções customizadas para renovação de ar em grandes ambientes ou incorporadas ao maquinário, com excelente índice de custo benefício.

**QUALITAS** ESPECIALISTAS EM VENTILAÇÃO

Saiba mais, faça contato: [www.qualitas.ind.br](http://www.qualitas.ind.br)  
Central de atendimento: 19 3913.9300



**VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM**

VIDAS NEGRAS IMPORTANTAM



**LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE**

## ENGETRAINER CONSULTORIA E TREINAMENTO

A empresa Engetrainer Consultoria e Treinamento atua desde 2010 nas áreas da construção Civil, Industrial e Comercial oferecendo serviços direcionados às necessidades específicas de cada cliente. Com sede no Tamboré - Barueri, São Paulo, oferecem serviços de engenharia consultiva, assessoria completa em segurança do trabalho, treinamentos técnicos voltados aos normativos técnicos do M.T.E/Normas Regulamentadoras, Locação de equipamentos e fornecimento de mão de obra especializada em operação de equipamentos de movimentação de cargas e pessoas.

A empresa por ter uma estrutura implantada no modelo matricial, os acionamentos de parceiros e fornecedores são realizados de forma escalável conforme o volume de serviços e por isso possuem amplo alcance e contribuição na geração de empregos diretos e indiretos, atuantes na realização dos mais variados projetos da empresa a nível nacional.

Possuem Programas de Responsabilidade Social Empresarial (SER) alinhados à missão, visão e valores da empresa, pensados no bem-estar de seus



Ademir Jr, Instrutor Técnico; Djalma Fernandes Jr, CEO e Diretor Comercial; Ivani Silvestre, Diretora de Planejamento e Marketing





colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade local, implantados ao longo dos anos e consolidados em 2020, que permanecem em constante crescimento para alcance e transformação do maior número de vidas. Algum de seus programas são: Desenvolvimento humano e profissional dos colaboradores, Reconhecimento anual por meritocracia (Stars Engetrainer), Doações e pequenas iniciativas sociais, Participação em programas comunitários, Utilização de canecas de porcelana para substituir o uso de copos descartáveis, Economia no consumo de papel, oferecendo a emissão de certificados de treinamentos e materiais de divulgação no formato online, entre outros programas que envolvem seus fornecedores e consumidores.

São comprometidos com três pilares da ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável),

econômico, social e ambiental, assim, contribuindo e estimulando a manter a harmonia entre os componentes para garantir a integridade do planeta, da natureza e da sociedade no decorrer das gerações.

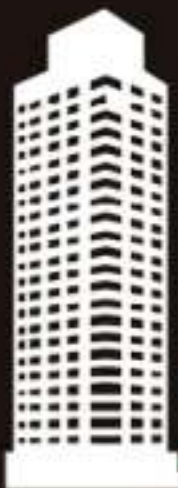
A Engetrainer Consultoria e Treinamento está sempre preocupada na excelência de suas entregas e relacionamentos com clientes e parceiros, fazendo uma gestão de proximidade, realmente escutando as necessidades e desenvolvendo um atendimento diferenciado com total apoio na etapa de pré-venda, durante a execução e no pós-venda para que clientes se sintam amparados em todos os momentos. Desta forma, dando preferência a uma boa gestão, garantindo qualidade, baixo custo, entregas dentro do prazo e visão ampla para constantes ações de melhorias nos processos, alcançando a satisfação dos seus

stakeholders com a aplicação de ações proativas, interagindo diretamente com eles, criando soluções moldadas a real necessidade de cada um deles de forma personalizada com agilidade e excelência.

Possuem Programa de Compliance desde 2020, qual será consolidado em 2021, com o objetivo de ter políticas internas a colaboradores e fornecedores para garantir conformidade com a legislação

geral e normativas que a Engetrainer Consultoria e Treinamento está sujeita em sua área de atuação, de forma a assegurar a integridade na tomada de decisões em todos os níveis hierárquicos com ética e transparência de forma a evitar punições e irregularidades. Tendo como principal desafio a absorção das políticas a todos os envolvidos nas atividades da empresa tanto na forma presencial, quanto remota.





**ENGETRAINER**



**CONSULTORIA E TREINAMENTO**

# WÉRIKA LOPES – WATERLOO MOURA

## Advogados Associados

OAB/GO 1916

WW.ADV.BR

# Advocacia no Brasil

Escritório premiado

## LATIN AMERICAN QUALITY AWARDS - SILVER SEAL 2020 -

### Constitucional e Administrativo

Direitos e garantias  
fundamentais  
Individuais e coletivos  
Defesas em Inquéritos  
nos órgãos públicos  
Processo Legislativo

### Empresarial e Negócios

Contratos Seguros  
Consumidor Trabalhista  
Agrário Ambiental  
Minerário Bancário  
Telecomunicações  
Marcas e Patentes

### Patrimônio e Pessoa Física

Família Sucessões  
Indenizações  
Imobiliário  
Convênios e seguros de  
Saúde  
Planejamento Patrimonial

# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## GRUPO GER SAS

Em 2007, na cidade de Medellín, na Colômbia, o especialista em direito comercial, Dr. Jesús Albeiro Betancur Velásquez, teve a ideia de criar uma empresa que prestasse serviços de cobrança de carteiras e assessoria para pessoas físicas e jurídicas. Em 2008 tornou realidade sua ideia e fundou o GRUPO GER SAS, uma Sociedade Anônima Simplificada, que atualmente presta serviços nas áreas de direito comercial, trabalhista, direitos civis e familiares, e conta com 28 colaboradores diretos e 5 colaboradores indiretos.

O mercado alvo do GRUPO GER S.A. Sé qualquer empresa que tenha carteira inadimplente, qualquer empresa que necessite dos serviços de um advogado nas áreas comerciais, trabalhista, civil e familiar. O GRUPO GER S.A.S possui um call center, através do qual o atendimento é prestado a quem precise cobrar inadimplência ou carteira atual, fazer planos de marketing, em geral, qualquer divulgação massiva de uma marca ou produto.

Embora a empresa ainda não possua um programa de Responsabilidade Social, estão no processo de criar um programa de proteção ao meio ambiente, se mantendo conscientes sobre a relevância do tema e buscando constantemente implementar a

conscientização em seus funcionários e clientes sobre a proteção do meio ambiente e promover um planeta mais limpo.

Quando se trata das ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) o ponto de vista do GRUPO GER S.A.S se destaca por acreditar que as empresas têm de lutar todos os dias para criar empregos dignos, criar estratégias para empregar pessoas que não possuem experiência, que estão iniciando a vida profissional, incentivar a formação permanente dos funcionários, promover o bem-estar social para clientes internos e externos.

Para uma harmonia nos valores do GRUPO GER SAS, informam permanentemente aos seus colaboradores sobre motivação pessoal, formação sobre a gestão dos seus recursos financeiros, formação sobre como trabalhar sob princípios. A empresa desenvolve trabalhos com planejamento estratégico, mostrando constantemente aos seus colaboradores quais são seus objetivos e planos de execução. Para eles, a reputação é um dos pilares mais importantes, por isso, trabalham sob valores corporativos como: ética profissional, serviço, honestidade, responsabilidade, trabalho em equipe, conformidade e gentileza.

Parte do ambiente de trabalho agradável dirigido pelo proprietário é gerado fornecendo aos colaboradores formação, os parabenizando pelas suas conquistas, criando prêmios ao melhor colaborador do mês, aos clientes e fornecedores.

Apesar da empresa não implementar um sistema de compliance, eles se consideram uma empresa de serviços profissionais que promovem constantemente a ética e a Responsabilidade Social Corporativa.





# Strategy

## A MELHOR ESTRATÉGIA PARA A SAÚDE DO SEU PLANO

### GSP

“Redução do custo médio de internação em 36%”

“41% de redução de atendimentos em PS”

Comprovado por avaliação independente desenvolvida pela Strategy Consultoria

### GESTÃO DA SAÚDE POPULACIONAL



### 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



WWW.STRATEGYCONSULTORIA.COM.BR | (11) 3195.6400



# COMO COLOCAR A MÁSCARA DE FORMA CORRETA?



## #MASCARASALVA

WWW.LAQI.ORG



## MANANCIAL REFORMAS

A MANANCIAL REFORMAS, é uma empresa com sólida experiência no ramo de construção civil e focada em manutenção predial, especialmente para condomínios residenciais e comerciais, com qualidade e total eficiência esse tem sido o foco há mais de 35 anos, resultando em excelência na prestação dos serviços realizados. Atuando com comprometimento, com mão de obra qualificada e administração de engenheiros e especialistas em cada setor, reunindo esforços para empreender serviços que resultam na satisfação de todos os clientes. Inicialmente a empresa tinha o foco voltado apenas para reformas de casas, apartamentos e salas, porém surgiram interesses muito grandes na área de manutenção predial, principalmente revitalização de fachadas, halls, portarias, muros e calçada cidadã. Com isso a empresa volta a atenção para esse segmento e esse desde então tem sido o foco da MANANCIAL REFORMAS.

Dedicação ao cliente, cooperação, credibilidade, transparência e respeito ao meio ambiente principalmente os valores investidos por cada condomínio fazem parte da história de sucesso da organização. Promovendo de uma forma muito capacitada manutenções e reformas prediais, tendo em vista que seus clientes são apenas condomínios residenciais e comerciais que estejam habitados. A empresa gera em torno de 35 empregos diretos e indiretos, mas já atingiu 50 funcionários.

A organização também possui Programa de Responsabilidade Empresarial Social; fazem treinamentos de trabalho em altura periodicamente com a equipe; Descarte adequado de todo o entulho gerado pelas obras; Organização e limpeza do canteiro de obra; visando o bem-estar de cada condomínio, planejando a execução dos serviços de forma que mantenham a segurança de cada um, bem como a segurança de transeuntes e veículos. Atualmente estão com um plano de incentivo aos funcionários para aqueles que se destacam em sua área de atuação, com isso conseguiram ótimos resultados, tanto na qualidade quanto no prazo da entrega das obras. O maior desafio enfrentado pela empresa foi formar uma equipe comprometida com a qualidade dos serviços prestados focada na satisfação do cliente. “Não foi fácil, mas conseguimos e hoje contamos com funcionários que estão há mais de 30 anos conosco, isso nos dá uma satisfação enorme e o resultado do comprometimento de cada funcionário é a construção diária de uma marca sólida e confiável gerando empregos e satisfação dos nossos clientes”, completa Vaur Inácio de Oliveira, sócio diretor da empresa.

O foco da MANANCIAL REFORMAS tem sido sempre o comprometimento de toda a equipe na satisfação dos clientes, procurando gerar nele um potencial indicador de novas obras. Dito isso, pode-se concluir que esse

seria o projeto de suma importância no Programa de Responsabilidade Empresarial Social da organização, e para que isso aconteça a empresa também se importa e investe na satisfação da equipe. Mantendo salários, impostos e benefícios rigorosamente em dia, com a equipe sempre muito bem equipada EPIs e uniformes, zelando pela integridade física de cada um de forma a tornar a empresa mais ética, responsável, sustentável e humana, unindo funcionários, colaboradores e clientes com o objetivo de fidelização de cada cliente.

Com a finalização de cada obra de reforma na construção civil, fazem o acompanhamento dos entulhos acompanha e os mesmos são descartados por empresas especializadas em usinas de re-

ciclagem onde se aproveita quase tudo, como por exemplo: um bloco de concreto a ser descartado será aproveitado; a areia, a brita e as ferragens. A organização procura evitar desperdícios de materiais e adquirem basicamente o necessário para o serviço, levando em consideração como um Objetivo de Desenvolvimento Sustentável.

A empresa contribui para a satisfação dos clientes durante e após a entrega de cada obra, pois investem bastante nessa satisfação dando valor a cada centavo investido por cada condomínio e confiança depositada na equipe da MANANCIAL REFORMAS. Todo parceiro fornecedor só estará satisfeito quando há uma via de mão dupla, ou seja, ele fornece o produto e a organização liquida o compromisso no prazo estabelecido e esse tem



sido um fator preponderante para que os parceiros fornecedores procurem oferecendo seus produtos e até fazendo indicações da empresa para novos clientes. A imagem da empresa foi construída ao longo de mais de 35 anos com muito trabalho e carinho, regado a uma ótima gestão organizacional, e muito respeito aos nossos funcionários e colaboradores. Um dos grandes desafios é esse período de pandemia que a organização está passando com todos os funcionários trabalhando e com todas as contas da empresa rigorosamente em dia. Já agora em 2021 estão colocando em vigor a implantação de outra equipe de trabalho visando a ampliação dos serviços e uma melhor distribuição de tarefas, minimizando tempo e custos adicionais, gerando assim mais empregos.

O Programa de Compliance implantado na empresa já começa em seu contrato que é negociado com ética e transparência, a equipe entende que tudo se inicia bem, termina bem. Não permitem e não oferecem benefícios como barganha. Existe uma ajuda mútua entre o cliente a MANANCIAL REFORMAS, onde trabalham para a realização de sonhos, um trabalho realizado com muita responsabilidade em todas as áreas seja ela fiscal ou não. O desafio maior que a empresa acaba enfrentando para esse programa tem sido atender a cada dia uma gama maior de clientes onde a grande maioria quer uma resposta quase imediata, e quando é sobre o orçamento de reformas não pode ser passado de qualquer maneira, tudo tem que ser medido e checado a viabilidade da obra no que tange a obra e estágio de manutenção, agindo sempre com total transparência.









# manancial

manutenção e reforma predial

## Manutenção Predial

-  Pintura e Revestimento de Fachadas / ACM
-  Reforma de Portarias e Calçadas
-  Lavagem de Revestimento
-  Reformas e Construções em Geral

*Desde 1986 reformando  
imóveis com qualidade.*

Revitalização das fachadas  
Ed. Monte Belo - Praia do Canto



Revitalização das fachadas  
Ed. Claude Monet - Bento Ferreira





PAINEL  
ARQUITETOS

HÁ 8 ANOS NO MERCADO,  
A PAINEL ARQUITETOS ASSOCIADOS ALIA  
CRIATIVIDADE COM RESPONSABILIDADE,  
VISANDO SEMPRE A EFICÁCIA E O  
MELHOR RETORNO PARA O CLIENTE.  
A EQUIPE CONTA COM PROFISSIONAIS  
COMPETENTES, FOCADOS NA PRODU-  
TIVIDADE E COMPROMETIMENTO COM  
O PRAZO E QUALIDADE DO SERVIÇO.



WWW.PAINELARQ.BR



PAINEL\_ARQUITETOS



PAINELARQUITETOSASSOCIADOS



55 31 25553663



# COMO LAVAR AS MÃOS DE FORMA CORRETA?

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.



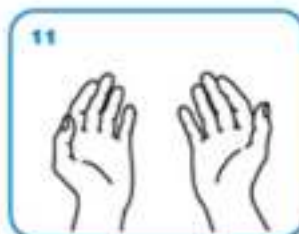
8. Lave as mãos com água.



9. Enxugue bem com uma toalha de papel.



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



11. Pronto, agora suas mãos estão limpinhas!

[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)



## YOU ESPAÇO DE EQUILÍBRIO

You Espaço Equilíbrio é um espaço de integração e bem estar no coração de Alphaville Industrial, em São Paulo. A empresa de capital fechado e gestão centralizada, nasceu em 2019 durante a busca pessoal da idealizadora e proprietária, Marcia Gambelli, advogada por formação e, a partir de então, empresária e empreendedora, por um projeto que buscasse, principalmente, bem estar físico, mental e espiritual. Sob responsabilidade técnica de Aneci Rocha e aliada a uma equipe escolhida a dedo, desde apoio administrativo a fisioterapeutas, educadores físicos, instrutores de yoga, acupunturistas, facilitadores e massoterapeutas, contam com um espaço preparado para a prática de yoga, acroyoga, circo, pole dance, flex, dança do ventre, pilates, massagens, acupuntura e terapias.

Oferecendo serviços de saúde e bem-estar, a empresa conta com uma equipe de aproximadamente 15 colaboradores. Por ser uma empresa recente no mercado e ainda em crescimento, não aderem a Programas de Responsabilidade Social Empresarial, porém, possuem muitas opções na rotina da empresa que envolvem responsabilidade social, sustentabilidade, inclusão e desejam à médio prazo, conforme o crescimento da empresa implementar programas voltados às RSE. Quanto às ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) a You Espaço Equilíbrio os considera necessários e inevitáveis para a sobrevivência do planeta.

A empresa valoriza o respeito, transparência, preço justo, qualidade e rigor como forma de alcançar a satisfação de seus públicos de inte-







resse, considerando pilar para uma boa gestão, a atenção a todos os detalhes diários e se mostrar presente, seja relacionado a questões de saúde financeira, atendimento, qualidade ou capital humano.

As principais diretrizes do Programa de Compliance que possuem são observância aos protocolos de atendimento e protocolos sanitários do setor, estruturação e unificação de agenda e atendimento através de aplicativos e sistemas integrados. Atualmente, enfrentam o desafio a questões de espaço físico e humano diante dos tempos de pandemia, causados pelo Covid-19.

Um de seus programas envolvem a prática de Yoga na organização, que visa melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, uma melhor produtividade e reduzir custos por doenças de trabalho e absenteísmo, alguns dos benéficos que a empresa cita em implementar esse tipo de atividade:

- Maior produtividade;
- Ambiente de trabalho menos estressante;
- Melhoria da imagem da Empresa frente aos seus funcionários;
- Melhora a relação humana entre os colaboradores;
- Refresca o clima na organização (é um dos principais resultados);
- Previne as inflamações de mucosas intestinais

Também oferecem para os colaboradores o que chamam de Quick Massage, sendo uma massagem relaxante que dura cerca de 15 minutos, utilizando uma cadeira especial e movimentos inspirados em técnicas orientais para proporcionar o relaxamento muscular em poucos minutos, de acordo com a empresa é possível ver os seguintes resultados:

- **Melhora no desempenho:** os funcionários com menos tensão, menos cansaço e menos dores trabalham muito melhor ao voltar à execução das tarefas, aumentando a produtividade.
- **Menos gastos com problemas de saúde:** LER/DORT é um exemplo de doenças relacionadas ao trabalho que podem gerar custos à empresa, mas com a quick massage tal problemática pode ser evitada.
- **Melhora nas relações:** o ambiente de trabalho se torna mais agradável para os funcionários, gestores e clientes quando há qualidade nos relacionamentos.
- **Melhora cognitiva:** processos mentais como atenção e concentração melhoram significativamente devido à massagem.
- **Aprimora a imagem da empresa:** a organização passa a ser vista como inovadora e preocupada com o bem-estar dos funcionários, o que agrega muito reconhecimento e valorização do público.

- **Redução de rotatividade e diminuição das ausências ao serviço:** quanto menor o nível de estresse, tensão, dores musculares e doenças, menor é o índice de desligamentos, de faltas e de atrasos.
- **Baixo custo:** o investimento em quick massage nas empresas não é alto e por isso, consiste em um excelente custo-benefício.

Quanto às ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) a You Espaço Equilíbrio os considera necessários e inevitáveis para a sobrevivência do planeta. A empresa valoriza o respeito, transparência, preço justo, qualidade e rigor como forma de alcançar a satisfação de seus públicos de interesse, considerando pilar para uma boa gestão, a atenção a todos os detalhes diários e se mostrar presente, seja relacionado a questões de saúde financeira, atendimento, qualidade ou capital humano.



The logo consists of the word "you" in a white, stylized, outline font. The letter 'y' has a long, sweeping tail that curves under the 'o'. The letter 'o' is a simple circle. The letter 'u' has a small hook at the bottom. The logo is centered within a circular area that has a vertical gradient from light blue at the top to purple at the bottom.

you

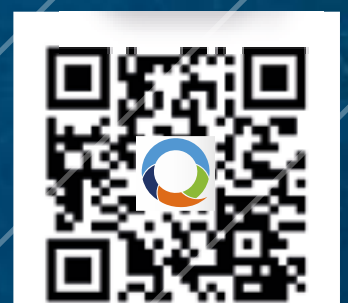
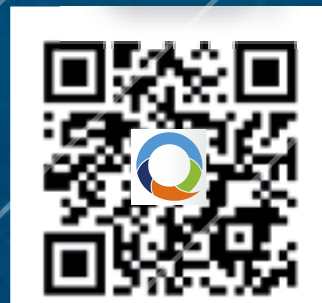
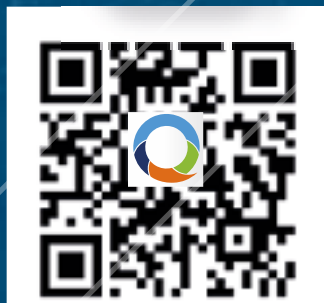
ESPAÇO de  
EQUILÍBRIO



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 236

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



[WWW.LAQI.ORG](http://WWW.LAQI.ORG)