



QUALITY

MAGAZINE



NOTA CENTRAL

ESG – IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES AMBIENTAIS NA PME

Educação de Qualidade para Transformação Digital para Recuperar em uma Economia Verde

ALFONSO NAVARRO

A revolução da sustentabilidade

MG. ALDO PIÑERO

ESG e Estratégia: O movimento de “xeque-mate” para garantir o desenvolvimento e sustentabilidade do negócio e da sociedade

DIEGO CARBONELL

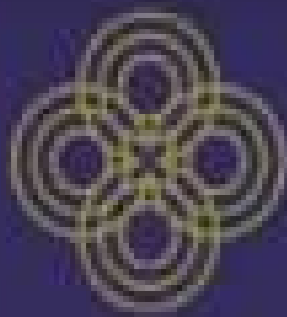
Reabilitação ambiental de antiga área de exploração mineral utilizando resíduos sólidos da construção civil

MARCO BORGE NETTO

ENTREVISTA ESPECIAL:

DR. RAPHAEL BRIGAGÃO ALCÂNTARA

**+12
PERFIS**



RED GLOBAL
DE MENTORES

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

HAY MILS DE EMPRESAS, PROFESIONALES, Y PÚBLICO EN
GENERAL QUE NECESITA ALGUIEN QUE LES AYUDE, QUE
LES GUÍE, QUE LES AMBE Y MOTIVE, QUE LES LLEVE POR
UNA SENDA MAS RAPIDA, SEGURA Y CON MENOS DOLOR.
ESTO O ESA ES TU SU MENTOR O MENTORA.

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

“
DÉJANOS
DARTE ESA
CREDIBILIDAD
CON UNA
CERTIFICACIÓN
PROFESIONAL.
”

¡CONSIGUE AHORA TU CERTIFICACIÓN
COMO MENTOR O MENTORA PROFESIONAL!

WWW.RGMENTORES.ORG/CERTIFICACIONES

REG - RED GLOBAL DE MENTORES
LA RED DE MENTORES MUNDO DE HELP POINTS
DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL DE LA RED DE MENTORES

TELÉFONO: +34 91 549 04 991
TELÉFONO: +34 91 549 04 991
EMAIL: info@rgmentores.com
www.rgmentores.com

ÍNDICE

06

PALAVRAS DO PRESIDENTE
DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

9

ESG – IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES AMBIENTAIS NA PME

10

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
ALFONSO NAVARRO

16

ESG - A REVOLUÇÃO DA SUSTENTABILIDADE SUS-
MG. ALDO PIÑERO

21

ESG E ESTRATÉGIA: O MOVIMENTO DE “XEQUE-MATE”
DIEGO CARBONELL

26

REABILITAÇÃO AMBIENTAL DE ANTIGA ÁREA DE EXPLORAÇÃO MINERAL
MARCO BORGE NETTO

38

ENTREVISTA ESPECIAL:
GRUPO SEMPRE SORRINDO

44

NOTA CENTRAL

50

REPORTAGEM ESPECIAL:
IMPERWASH

54

REPORTAGENS:

55

COMPUSOLUCIONES S.R.L

58

MÍDIA IN LED

61

WF PRODUTOS MÉDICOS

65

FONNTES GEOTÉCNICA

69

LC BERNARDES ADVOCACIA E ASSESSORIA JURÍDICA

72

BOX BRASIL

76

BESTINPROGROUP

80

GONZÁLEZ DE ARAUJO CONSULTORES

85

ZOME HOLDING

89

V.V REFEIÇÕES LTDA

93

LANS, S.A. DE C.V.

97

SEBOING LTDA



DR. DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA, DHC

FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

DIRETOR GERAL QUALITY MAGAZINE

LIC. JUAN LUIS CORREA
jlcorrea@laqi.org

VICE PRESIDENTE EXECUTIVA

LIC. PAULA PONTES
paula@laqi.org

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI
thiago@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS

LIC. GLEICE SOUZA
gleice@laqi.org

JORNALISTA

LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO
lucas@laqi.org



SOCIEDAD
INTERAMERICANA
DE PRENSA

PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindo à edição 248 da nossa Quality Magazine!

Como sempre, é uma satisfação escrever para vocês, ainda mais quando abordamos um eixo tão pertinente no mundo empresarial, como o elencado nesta edição de fevereiro, “ESG - implementação de ações ambientais nas PMEs”.

Sabemos que o assunto traz impactos não somente aos membros de LAQI, mas também a todos os grupos que prezam pela implementação da sustentabilidade. Assim, desejamos contribuir com conteúdo de qualidade para enriquecer a percepção sobre o tema.

Nosso desejo é de que nossos #LAQInoamericanos estejam sempre engajados e com informações relevantes para liderar a mudança, focando sempre na qualidade, excelência e melhora contínua.

Em LAQI, concentramos nossos esforços para compartilhar dados que colaborem com iniciativas criativas, inovadoras e promovam mudanças positivas nas organizações, especialmente na implementação de programas que ampliem os olhares para as questões ambientais. Em meio a uma série de mudanças, muitas delas advindas com a crise sanitária da covid-19, as ações para com o meio ambiente não podem ser dispensadas.

Nesta edição, preparamos também o perfil de 12 membros da nossa Organização que estão comprometidos com modelo de Responsabilidade Total de LAQI. É nosso orgulho apresentá-los a nossa comunidade de membros e reconhecer o compromisso público de cada um.

Despeço-me não sem antes de expressar minha mais profunda estima e gratidão a cada um de vocês, #LAQInoamericanos.

Até logo!

Um fraterno abraço,

Daniel Maximiliano Da Costa
Fundador y CEO
Latin American Quality Institute



Certificamos que

QUALITY MAGAZINE

es socio de la

SOCIEDAD

INTERAMERICANA DE PRENSA

SECRETARIO

PRESIDENTE

1

de cada 750 bebés nacidos tiene síndrome de Down



Colectivo 21
Perú

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

¿Qué es el síndrome de Down?

Una condición genética que se presenta cuando la persona tiene un cromosoma extra en el par 21 de los pares del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertas características 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 viabilidad 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.

ESG

ESG - IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES AMBIENTAIS NA PME



/colectivo21peru



@colectivo



@colectivo21peru



contacto@colectivo21peru.org



068 251 026

Educação de Qualidade para Transformação Digital para Recuperar em uma Economia Verde para Alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

À medida que algumas economias comecem a reabrir e se recuperar da pandemia, lembramo-nos de que, desde 2019, o progresso em muitos ODS não estava caminhando para cumprir o prazo de 2030, mas para a construção de uma economia mais inclusiva, verde e resiliente.

A pandemia demonstrou a importância da tecnologia e, em muitos casos, acelerou a transformação digital. Examinamos tendências emergentes sobre algumas tecnologias-chave nas economias em desenvolvimento que têm o potencial de contribuir para a realização de uma economia verde e resiliente ao clima a longo prazo.

Tecnologias novas ou mais baratas tornaram os dados geoespaciais mais acessíveis. Em pequenos Estados insulares em desenvolvimento, que enfrentam riscos imediatos de elevação dos mares e condições climáticas extremas induzidas pelas mudanças climáticas, as novas tecnologias desempenham um papel fundamental. Dados espaciais para identificar como aumentar o controle florestal entre grupos indígenas e ajudar o governo a elaborar um plano de recuperação florestal também podem ser usados para desenvolver programas de microsseguro para os agricultores, embora haja alguns abismos a serem cruzados. Dados de precipitação por satélite e um aplicativo móvel permitem

pagamentos automatizados contínuos aos agricultores em caso de perda de culturas devido a chuvas significativamente acima ou abaixo da média. Isso pode melhorar a resiliência e os meios de subsistência de muitos agricultores nos países em desenvolvimento.

Sensores menores e mais baratos permitem a coleta de dados ambientais em tempo real e uma gestão eficiente de recursos. As aplicações da “internet das coisas” estão crescendo, desde a mobilidade inteligente e cidades inteligentes até a agricultura inteligente, como sistemas de irrigação e gestão da cadeia de valor. Os medidores inteligentes são fundamentais para escalar renováveis, dentro e fora da rede. Eles permitem o monitoramento em tempo real da demanda e da oferta e abrir portas para outras aplicações, como pagamento inteligente e medição, que é uma das ferramentas para desarmar o investimento em energia renovável em muitos países em desenvolvimento. As ONG e o mundo acadêmico também estão explorando aplicações únicas em ciclos de monitoramento e aprendizagem de projetos.

A tendência a aumentar os compromissos das empresas com a sustentabilidade está bem documentada, mas é uma questão importante se esses compromissos são para fins de marca ou para mitigar as mudanças climáticas. Con-

duzir negócios como de costume e, em seguida, relatar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como uma reflexão posterior não é suficiente. Mudanças substanciais devem vir do pensamento através do impacto em todas as camadas de operações, desde a cadeia de suprimentos, até a contratação, execução de instalações, produção etc.

Para que as empresas promovam com sucesso a sustentabilidade, elas não podem trabalhar em silos. É preciso construir um ecossistema intersetorial de parcerias entre governos, empresas e organizações sem fins lucrativos. Isso irá garantir que as organizações se beneficiem das melhores práticas e evitem “reinventar a roda” sempre que possível. Até 2030, devemos garantir que todos os alunos (de todas as idades) adquiram os conhecimentos teóricos e práticos necessários para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e a adoção de estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não-violência, cidadania global e a valorização da diversidade cultural e a contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável, economia verde com foco na economia verde, entre outros meios.

ODS 4 – Meta 4.7: EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

Aprender com essas experiências — e a partir de seus desafios e lições aprendidas — nos permitirá continuar a aumentar nosso aprendizado sobre como alcançar um mundo no qual o desenvolvimento sustentável e muitos outros objetivos sejam uma realidade, de uma perspectiva multidimensional e intersectorial, com uma vocação transformadora e colaborativa.

A educação é um direito humano e, como tal, deve ser garantida, uma vez que tem um caráter universal, indivisível e exequível. O direito é cumprido quando a educação é sensível às necessidades particulares de cada aluno, é aprendida e ensinada com dignidade, sem violência e sem preconceitos. Dessa forma, uma educação justa e equitativa é alcançada.

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável é o roteiro que envolve todos sem discriminar idade, religião, gênero ou se alguém tem alguma deficiência. Todos estão presentes para fazer mais ações, ideias inovadoras, criar sinergias, criar conhecimento, conscientizar, criar consciência para alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável.

Uma agenda de desenvolvimento sustentável bem-sucedida exige parcerias entre governos, setor privado e sociedade civil. Essas alianças inclusivas, construídas sobre princípios e valores, uma visão compartilhada e objetivos com-

partilhados que colocam as pessoas e o planeta no centro, são necessárias nos níveis global, regional, nacional e local.

Fonte: Nações Unidas Argentina

- Educação para o desenvolvimento sustentável (ESD): tem como objetivo promover atitudes e habilidades, bem como a aquisição de conhecimentos que permitam que sejam tomadas decisões informadas em benefício de si mesmos e dos outros, agora e no futuro. Da mesma forma, permite que essas decisões sejam colocadas em prática levando em conta aspectos ambientais, sociais e econômicos para que estejam em sintonia com a busca pelo desenvolvimento e uma boa qualidade de vida.

Supõe-se que a educação é a ferramenta mais adequada para conscientizar sobre os desafios colocados pelos problemas globais, como as mudanças climáticas, uma vez que aproxima as pessoas e as comunidades das habilidades necessárias para construir sociedades sustentáveis.

- Educação para a Cidadania Mundial (ECM): definida pela UNESCO como uma educação que visa estimular estudantes de todas as idades a assumirem papéis ativos, tanto local quanto globalmente, na construção de sociedades mais pacíficas, tolerantes, inclusivas e seguras. Tem como objetivo inculcar nas pessoas o conhecimento, os valores, atitudes e comportamentos que formam a base de uma cidadania global responsável e participativa comprometida em construir um mundo mais inclusivo, jus-

to e pacífico. A ECM se baseia em três áreas de aprendizagem: cognitiva, ou seja, as capacidades de reflexão e aquisição de conhecimentos necessários para melhor compreender o mundo e suas complexidades; socioemocional, que se refere a valores, atitudes e competências sociais que contribuem para o desenvolvimento afetivo, psicossocial e físico dos alunos, e permitem que eles vivam com os outros de forma respeitosa e pacífica; e comportamental, isto é, comportamento, desempenho, aplicação prática e compromisso.

Para seguir o caminho para a sustentabilidade, é preciso que os modelos de desenvolvimento não sejam valorizados exclusivamente pelo crescimento econômico. É necessária a cidadania responsável, com pensamento crítico e consciência do tecido econômico, ambiental e social.

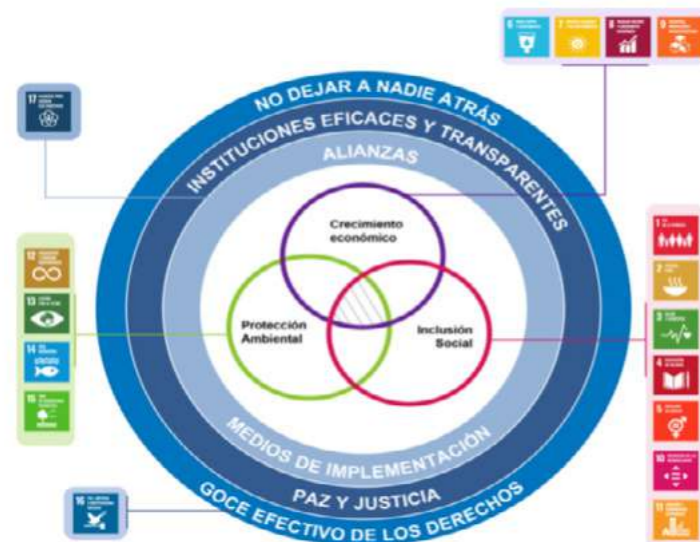
Transversalmente a outros Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a EDS contribui para a produção e o consumo responsáveis. Dessa forma, promove a educação sobre as mudanças climáticas ao longo de toda a trajetória de vida, para possibilitar a tomada de decisões bem-informadas e aumentar as capacidades das comunidades para a adoção de estilos de vida sustentáveis.

- Educação para a igualdade de gênero: envolve a transmissão de atitudes e valores favoráveis à igualdade de direitos, responsabilidades e oportu-

nidades de todas as pessoas, independentemente de sua identidade e orientação sexual. A igualdade de gênero é uma prioridade global que ocupa um lugar na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Especificamente, no ODS 5, que visa “alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas”.

- Educação para a valorização da diversidade cultural: reconhece e legitima as diferenças culturais entre diferentes grupos humanos, bem como a existência, a convivência e a interação entre diferentes culturas. Valoriza a diversidade cultural como fonte de criatividade, crescimento e desenvolvimento humano, e rejeita sua prevalência como motivo de exclusão social e discriminação. A educação para a valorização da diversidade cultural garante que as contribuições culturais e diversas visões de mundo sejam conhecidas, que as diferenças sejam descobertas como algo que enriqueça e ensine, ofereça outras visões de mundo e exija o pensamento. Junto com o reconhecimento do valor das diferenças, é necessário generalizar a indignação em situações discriminatórias que levem a desigualdades sociais, econômicas e educacionais.

A sociedade civil pode construir alianças e gerar mudanças de baixo para cima, Cooperação Horizontal, Sul-Sul e Cooperação Triangular. Para o desenvolvimento dessas formas de cooperação é necessário compreender não apenas as necessidades dos diferentes atores



Não deixar ninguém para trás

Instituições eficazes e transparentes
Alianças

Crescimento econômico

Proteção ambiental

Inclusão Social

Meios de Implementação

Paz e justiça

Benefício efetivo dos direitos

envolvidos em uma questão, mas também suas capacidades de transformação e colaboração mútua.

A educação não formal é definida, no glossário da UNESCO, como uma alternativa ou um complemento à educação formal das pessoas, dentro dos processos de aprendizagem ao longo da vida. É reconhecida como uma forma de garantir universalmente o direito à educação, por meio da interpelação de todas as faixas etárias, sem necessariamente ser estruturada como uma trajetória contínua. Iniciativas de educação não formal podem ser breves e muitas vezes são replicadas na forma de cursos, seminários ou workshops. Se fornecem certificações, estas não são reconhecidas ou qualificadas como equivalentes aos concedidos pela educação formal. Podem contribuir para a alfabetização de jovens e adultos, para a educação de crianças fora da escola, bem como para a transmissão de habilidades básicas de vida, habilidades ocupacionais, desenvolvimento social ou cultural.

É hora de agir na Transformação da Educação. Quando falamos sobre mudanças, são mudanças verdadeiras, não só da boca para fora. Tem que ser de mente e coração para alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável até 2030, definir essa data, mas já olharmos

para o que dizem os anos de 2040, 2050. Ainda não entendemos que devemos trabalhar de forma colaborativa para ter todos as mesmas informações e interpretações; que todos nós entendamos a mesma coisa, que essa é uma solução encontrada no tempo, e que essa solução não seja um problema maior do que o problema inicial.

Referências:

ONU
PNUD
UNESCO
Comentários Próprios



ALFONSO NAVARRO



VIDAS NEGRAS IMPORTANTAN



LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

A REVOLUÇÃO DA SUSTENTABILIDADE

Integração de fatores ambientais, sociais e de governança

GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL



CUIDADO DO MEIO AMBIENTE

- Redução de emissões
- Conservação da água
- Cuidado do meio ambiente da Terra



SOCIAL

- Gestão do capital humano
- Compromisso diverso no ambiente de trabalho
- Compromisso com as comunidades



GOVERNANÇA

- Gestão de riscos
- Participação dos acionistas e transparência
- Privacidade de dados

Proposta de análise preliminar do Plano de Desenvolvimento Sustentável

O crescimento econômico explosivo das instituições mundiais não nos leva a nos perguntar se esse crescimento explosivo é saudável para a economia, o meio ambiente e a sociedade?

Este questionamento faz com que, atualmente, existam diferentes conceitos e novas filosofias de pensamento sobre o impacto que as organizações têm como missão para com a sociedade, orientados pelos ODS —Objetivos de Desenvolvimento Sustentável— e pronunciamentos do weforum— e pelas normas ISO vigentes .

Embora muitos países não tenham requisitos legais claros e concretos, cada vez mais organizações, voluntariamente, devido à visão e convicção de seus gestores, optam por se conformar como um novo conceito de organização chamado de TRIPLA IMPACTO.



Embora não seja um modelo totalmente novo, sem dúvidas, nos últimos anos se tornou massivo e diversificado, e novas organizações de triplo impacto são criadas diariamente.

Trata-se de um modelo econômico que busca outros propósitos além da rentabilidade financeira, sem que ela desapareça, logicamente.

Tem três pilares como base para gerar sua atividade econômica:

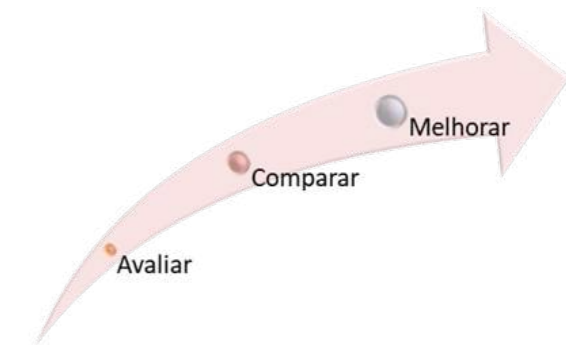
- Impacto social
- Impacto ambiental
- Impacto econômico

A contribuição dessas organizações visa torná-las agentes de mudanças positivas para o mundo, com um lema genérico muito amplo, mas ao mesmo tempo fechado para a gestão.

“Serem as melhores organizações PARA o mundo e não as melhores DO mundo”

Alguns exemplos de empresas que implementaram o modo de triplo impacto agora geram atividade econômica positiva:

- Falabella Retail - Chile - www.falabella.com
- La Nación - Argentina - www.lanacion.com.ar



Aquelas organizações que incorporem esses três conceitos são consideradas de triplo impacto. Embora não exista uma exigência formal para ser chamada de organização de triplo impacto, atualmente existe uma certificação concedida pelo “Sistema B” que endossa organizações que atendam a certos padrões de transparência, sustentabilidade, prestação de contas, sustentabilidade e impacto ambiental, com o objetivo de gerar um impacto positivo global.

Esta certificação é um “certificado de confiança” para o consumidor, assim como as normas ISO.

Pesquisas recentes indicam que mais de 90% das PMEs estão cientes da relevância das práticas sustentáveis e que 69,24% das PMEs implementaram alguma prática sustentável. Além disso, 82,69% dos entrevistados responderam que os governos devem criar políticas estatais para promover ou regular que as organizações tenham focos sustentáveis. Informações extraídas do “Balanço Preliminar das Economias da América Latina e do Caribe- 202”.

Objetivos Gerais – Modelos de Construção (proposta genérica)

MEIO AMBIENTE — ODS fundamentais para os objetivos ambientais

Cuidar do meio ambiente não é apenas



plantar árvores e apagar luzes enquanto elas não estão em uso. Isso inclui todos os processos da organização, desde a aquisição de matérias-primas em organizações produtivas e todos os processos pelos quais um produto ou serviço tem que passar até o seu lançamento e venda.



Esses processos devem ser responsáveis, tendo em conta que as matérias-primas vêm de fontes renováveis ou criando um modelo de economia circular com redução, reutilização e reciclagem dos elementos.

Outra prática cada vez mais utilizada é a incorporação de energias renováveis na operação da organização, reduzindo o consumo de energia e utilizando fornecedores que também possuem práticas ambientais positivas.

IMPACTO SOCIAL — ODS fundamentais para objetivos com impacto social



Não basta mais apenas criar empregos e pagar impostos, esse é o mínimo que se espera de uma organização. As organizações devem responder à solução de problemas ou obstáculos sociais. Além disso, espera-se que as organizações adotem boas práticas como igualdade e inclusão em espaços de trabalho, remuneração acima do salário-mínimo e práticas que garantam a qualidade de vida dos colaboradores, como horário flexível, dias extras de férias e benefícios adicionais, entre outros.

Desenvolver programas de produtividade versus pacotes de lucro por resultado. Observando o princípio WIN WIN (ganhar-ganhar)

GOVERNANÇA — ODS fundamentais para as metas de governança



Todas as organizações visam a rentabilidade econômica. Deve ser claro e por si só que não há nada de errado com isso, além de ser necessário para a permanência da organização ao longo do tempo.

No entanto, se esse crescimento econômico se basear em pilares sólidos de impacto ambiental e social, poderá crescer de forma mais harmoniosa, sustentável e saudável.

Quando uma organização é estruturada com um modelo de triplo impacto, a rentabilidade se torna uma consequência direta de suas boas práticas sustentáveis.

Atualmente, vemos organizações mais tradicionais que incorporam esses pilares gradualmente, adaptando-se tanto aos requisitos legais que surgem quanto às demandas que os consumidores exigem deles hoje.

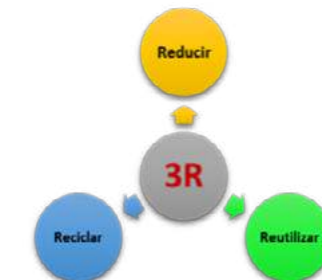
O consumidor de hoje não escolhe mais apenas marcas por seu preço ou qualidade, mas pelo que elas representam e para seu propósito. As organizações e, especialmente, as grandes marcas tradicionais estão se adaptando ao novo consumidor consciente, interagem diretamente com elas através das redes sociais, dedicam tempo, dinheiro e pessoal para atualizar e mudar suas práticas ambientais, suas políticas internas e seu relacionamento com a sociedade. Eles fomentam a criatividade, a inclusão e a produtividade nos espaços de trabalho e estão adotando novos trabalhos e metodologias organizacionais.

Conclusão

Por que as organizações devem ter triplo impacto?

A principal razão é que o modelo tradicional de economia linear está sendo ultrapassado pelo modelo de economia circular. Além disso, os consumidores esperam mais das organizações, se preocupam com as fontes de obtenção de matérias-primas e o processo pelo qual

o produto ou serviço que querem comprar passa.



A grande vantagem da economia circular é que possibilita que os recursos continuem gerando valor ao longo do tempo,

minimizando os desperdícios dos processos produtivos (3R) e, portanto, seu impacto no ecossistema.

Isso se soma a práticas que impactam positivamente a sociedade são, sem dúvida, o caminho do futuro.

Por outro lado, vários dados de várias fontes ao redor do mundo mostram que projetos de impacto triplo podem se tornar mais rentáveis do que os tradicionais. De acordo com o "Relatório Global de Sustentabilidade Corporativa 2015":



ALDO PIÑERO

Latin American Quality Institute e Strategic Management apresentam o programa internacional ODS-E (Metas, Gestão e Sustentabilidade Empresarial)

**TEMPORADA 1
CONTEÚDO**

MÓDULO 1

EP. 1 - A VOZ DO FUTURO -
- 24/02/22

EP. 2 - O PODER DA
ESTRATÉGIA. - 31/03/22

EP. 3 - A MAGIA DOS
RESULTADOS. - 28/04/22

MÓDULO 2

EP. 4 - A ARTE DA LIDERANÇA.
- 26/05/22

EP. 5 - NEUROCIÊNCIAS E
COMUNICAÇÃO. - 30/06/22

EP. 6 - O SEGREDO DA
DELEGAÇÃO. - 28/07/22

MÓDULO 3

EP. 1 - CRIATIVIDADE E
IMAGINAÇÃO PARA A INOVAÇÃO.
- 25/08/22

EP. 2 - ATENÇÃO TOTAL DA
EQUIPE, A "SORTE" DO CAMPEÃO.
29/09/22

EP. 3 - EXCELÊNCIA, A DISTINÇÃO
MAIS LUCRATIVA. 27/10/22



POR QUE VOCÊ DEVE PARTICIPAR?

- Porque as empresas mais ambiciosas aspiram a deixar a sua marca na história e porque:
- Você quer elevar as metas e objetivos da sua empresa.
- Você precisa de novas ideias para projetar estratégias mais inovadoras.
- Você precisa continuar subindo e que todos se comprometam com o processo.
- Você decidiu transformar seus planos e ideias em ações e resultados.
- Você aspira a continuar gerando lucratividade e adicionar prosperidade geral.

INSCREVA-SE



ESG E ESTRATÉGIA: O MOVIMENTO DE "XEQUE-MATE" PARA GARANTIR O DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO E DA SOCIEDADE



seus movimentos, considerando esses fatores, estão diretamente relacionados a sua estratégia empresarial? Caso estejam, quais são as principais iniciativas para isso e como o mercado enxerga essas empresas?

É fato que o entendimento sobre o que é gerar valor mudou. A preocupação com a rentabilidade do negócio não é mais a única do mercado. Empresas tem se mostrado extremamente inclinadas a promover impactos positivos e minimizar os negativos, muito porque, ano após ano, a pressão dos stakeholders com relação as questões ambientais, sociais e de governança tem se intensificado, fazendo com que o retorno financeiro passe, necessariamente, a caminhar lado a lado com os pilares do ESG. Essa movimentação tem como principal objetivo possibilitar que as partes interessadas enxerguem muito além de números positivos a curto prazo, mas, acima de tudo, que a empresa tem considerado em sua estratégia o desenvolvimento sustentável da sociedade, com ações diretamente ligadas a responsabilidade socioambiental e, por consequência, o alcance de melhores retornos a longo prazo, garantindo assim a sustentabilidade da organização.

E caso não? O que pode ser feito para que essas ações não sejam apenas movimentos isolados, com efeitos instantâneos, podendo ser até consideradas como mero oportunismo, visto o pouco alcance e poder de mudança ao longo do tempo para a empresa e sociedade?

Ao começar falando do sucesso das companhias em relacionar seus esforços à práticas sustentáveis, é preciso ressaltar que os resultados, principalmente na etapa inicial desse alinhamento, estão muito mais ligados a mudanças culturais e de conscientização — principalmente dos sócios, diretoria e lideranças como um todo — do que propriamente com métricas financeiras ou resultados momentâneos, pois o engajamento dessas partes garante que a transformação aconteça de maneira mais sólida, em um processo que, “de cima para baixo”, com consistência e boa governança, possa ser repassado para os demais níveis e se perpetuar de maneira orgânica e avalizada pelos principais representantes da companhia.

Mas será que as companhias têm tido sucesso em demonstrar que, de fato,



ou melhoria de negócios, serviços ou produtos, como também o aprimoramento do que já é ofertado pela empresa, sinalizando para o mercado a possibilidade de ampliação e valorização do ativo considerado.

Em paralelo, é importante que seja realizado um estudo de materialidade, onde clientes, fornecedores, público interno, externo e demais envolvidos, possam contribuir no conhecimento dos principais temas a serem considerados para a continuidade da organização, com base na estratégia de negócio, e a percepção de impacto vista pelos públicos com quem ela se relaciona.

Os temas materiais são pontos chave para o direcionamento da estratégia e para a boa visibilidade da empresa, visto que a matriz de materialidade, oriunda desse processo, auxilia no gerenciamento de riscos e, consequentemente, na elaboração de planos de ação e contingência para possíveis intercorrências que acometam a empresa, tornando-a assim mais segura devido ao preparo que se criará para essas questões, e proporcionando um grande aumento no nível de confiabilidade da companhia. Vale destacar também que, considerando os temas relevantes identificados, é totalmente viável a geração de novas oportunidades, seja de criação

Essas iniciativas, que envolvem público interno e externo, são sinais extremamente positivos e bastante considerados quando pensamos em uma estratégia que verdadeiramente envolva os temas ambientais, sociais e de governança, sendo muito importantes para dar estabilidade nos próximos passos desse processo.

Já para as organizações que ainda não conseguiram estabelecer seu posicionamento quanto aos temas do ESG, além dos dois pontos destacados anteriormente, os quais são fundamentais no estabelecimento da estratégia, destaco outros dois que costumam afligir as empresas que se sentem atrás quando se trata do assunto, que são imediatismo e princípio.

Sobre o imediatismo, é importante o entendimento de que a empresa não se tornará sustentável “da noite para o dia”, e que a estratégia — considerando fatores sustentáveis — não é uma corrida contra o tempo ou contra outras empresas. É necessário planejamento estratégico, controle da ansiedade e amadurecimento para que a cultura de ESG se disse-

mine de maneira organizada e contínua, e que com o passar dos anos ela se fortaleça através de práticas, projetos e pessoas, que terão consigo, de maneira mais natural e intrínseca, as questões de responsabilidade socioambiental.

Já sobre princípio, faço uma relação direta com os termos “greenwashing” e “rainbow washing”, que são utilizados para denominar empresas que “fazem de conta” que possuem práticas de ESG relacionadas as questões ambientais e sociais através de discursos inverídicos ou de campanhas distorcidas, facilmente perceptíveis quando cruzados com as ações existentes. É importante que, para que haja percepção de uma preocupação real com questões sociais, de meio ambiente, transparência e governança, isso seja refletido na prática através de atitudes e comportamentos demonstrados. Tais questões são reais e as soluções propostas devem seguir a mesma linha, não se limitando apenas a ações de marketing totalmente desalinha-

das com o que é praticado e que com o passar do tempo certamente não se sustentarão, visto a discrepância do que será percebido, principalmente pelo público interno, quando se comparado com o que está sendo divulgado para o mercado.

A incorporação da perspectiva do ESG na estratégia é o que chamamos no xadrez de “xeque-mate”. Não porque essa integração ponha fim à jornada, como acontece no jogo, mas sim por ser um movimento crucial para garantir o alcance dos objetivos pretendidos pela organização. Sendo assim, essa ação não deve ser considerada como algo impossível ou longínquo. Pelo contrário, o ideal é que, com a devida governança do processo, engajando pessoas, com forte trabalho de comunicação e capacitação, a agenda ESG possa ser um tema transversal para a companhia, e não somente um projeto de um indivíduo ou área, sendo assim tratado com a devida transparência e importância por todos os envolvidos.

Se construída de forma genuína, considerando o aumento de demanda decorrente do nível de consciência da população com relação as questões socioambientais, bem como a crescente busca dos investidores por rendimentos mais confiáveis e promissores a longo prazo, a estratégia com os pilares ESG tende a proporcionar resultados sólidos, tanto para a visibi-



lidade da companhia, pelas práticas relacionadas ao meio ambiente, ao âmbito social — considerando diversidade e inclusão — ou de governança, bem como financeiramente, com melhora da rentabilidade e lucratividade, além da provável perpetuação do negócio em decorrência dos bons resultados obtidos com a implementação de uma gestão estratégica integrada à responsabilidade socioambiental.

Referências:

<https://www.dialogusconsultoria.com.br/a-importancia-da-matriz-de-materialidade-para-a-sustentabilidade-da-empresa/>

<https://sgssustentabilidade.com.br/indicadores-esg-e-o-impacto-nas-empresas/>

<https://www.linkana.com/blog/sustentabilidade-organizacional/>

<https://blog.runrun.it/esg-o-que-e/>

<http://www.madeiratotal.com.br/especialistas-indicam-passo-a-passo-no-alinhamento-do-esg-ao-modelo-de-negocio-das-empresas/>

<https://cndl.org.br/varejosa/esg-estrategia-para-melhorar-os-resultados-do-negocio/>

<https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/about-deloitte/articles/jornada-esg.html>

<https://www.ibgc.org.br/blog/integracao-comite-esg-conselhos>

<https://jornaldebrasil.com.br/noticias/opinio/esg/>

<https://blueprintt.co/artigos/indicadores-esg/>

<https://www.meioemensagem.com.br/home/opinio/2021/08/02/a-onda-esg-e-as-armadilhas-das-praticas-green-social-e-rainbow-washing.html>



DIEGO CARBONELL

A KUPPER ADVOCACIA ATUA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JURÍDICOS TANTO DE FORMA CONSULTIVA QUANTO CONTENCIOSA, COM FOCO NAS ÁREAS TRABALHISTAS, CÍVEL E PREVIDENCIÁRIA.

O escritório nasceu em 2016 com a intenção de modernizar a prestação de serviços jurídicos, aliando tecnologia e direito para oferecer uma melhor experiência ao cliente.

ENTRE OS NOSSOS SERVIÇOS ESTÃO:

- Direito do trabalho - Relações de trabalho em geral
- Direitos Trabalhistas - Especialidade em Rádio, TV e Digital
- Direito Civil - Especialidade em Trânsito e Outros
- Direito Previdenciário
- Direito Empresarial



DR. VITOR KUPPER

Formado em Direito pela Universidade Eurípides de Marília (UNIVEM) em 2007 e pós-graduado em Direito e Processo do Trabalho pela Escola Paulista de Direito (EPD) em 2009, Vitor Kupper acumula anos de experiência na área trabalhista.

Com passagem por grandes empresas e escritórios de advocacia da Capital, em 2016 decidiu deixar o alto cargo que ocupava em uma multinacional para traçar o seu próprio destino e fundar o escritório que hoje carrega seu sobrenome.

VOCÊ PODE FICAR POR DENTRO DE TUDO O QUE ESTAMOS COMPARTILHANDO E TODAS AS DICAS QUE FORNECEMOS, ACESSANDO O NOSSO SITE OU NOS ACOMPANHANDO ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS.

WWW.KUPPERADVOCACIA.COM.BR

[in](#) KUPPER ADVOCACIA | [f](#) KUPPER ADVOCACIA | [@KUPPERADVOCACIA](#)

Kupper Advocacia, tecnologia e compromisso em prol dos seus Direitos, através do atendimento jurídico digital e personalizado!



Aponte a câmera do seu celular e fale conosco!

Kupper
Advocacia Trabalhista

REABILITAÇÃO AMBIENTAL DE ANTIGA ÁREA DE EXPLORAÇÃO MINERAL UTILIZANDO RESÍDUOS SÓLIDOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL

O constante desenvolvimento urbano das cidades é acompanhado pelo aumento da geração de rejeitos de vários tipos, sendo um deles os resíduos advindos da indústria da construção. Apesar de vários estudos existentes tratem do potencial de reutilização ou reciclagem dos Resíduos Sólidos da Construção Civil (RSCC), observamos nas cidades brasileiras que seu mau gerenciamento implica em problemas urbanos, como o entupimento de sistemas de drenagem e assoreamentos dos cursos d'água que favorecem enchentes, assim como a poluição visual.

Esta má gestão de RSCC não acontece apenas quando consideramos a dimensão urbana, pois já no canteiro de obras de construção, reforma ou demolição ela representa perda de tempo, desperdício de material, desordem e riscos de acidentes que refletem em perdas econômicas para a atividade.

Assim como a produção de RSCC, a exploração mineral é uma atividade de grande impacto ambiental, sendo a extração do cascalho diretamente relacionada à indústria da construção. Entre outras coisas, com a retirada da vegetação e do solo na área explorada, processos erosivos são potencializados e podem se evoluir e provocar problemas socioambientais, sujeitando a população a riscos.

Dar novas destinações aos RSCC representa uma forma de desenvolvimento urbano sustentável que, para ser efetivo, demanda o envolvimento da sociedade em um processo de gestão coletiva de resíduos. Pensar na recuperação ambiental de áreas degradadas aliada à reutilização de materiais significa uma ação antrópica responsável que restitui ao solo, de forma adequada, parte do que dele foi extraído, além de refletir positivamente em melhores condições de vida para a sociedade.

Este artigo trata da utilização de RSCC – resíduo inerte – na recuperação de voçorocas, visando a reabilitação ambiental da área da Cascalheira em Nova Lima, assim denominada pela sua antiga destinação extrativista de cascalho, e seu entorno, também afetado por graves fenômenos de degradação física e ambiental. O principal agravante deste processo é a destruição das vias de circulação próximas à área, atingidas por voçorocas de grandes dimensões, que colocam em risco a população local. A área objeto de estudo localiza-se na parte central do município de Nova Lima, a sudoeste do núcleo urbano sede, mais especificamente no Morro do Pires, importante área de recarga do lençol freático.

Apesar da execução do aterro de voçorocas com a utilização de RSCC ser um método já utilizado em várias cidades

brasileiras, esta proposta visa aperfeiçoar o caráter sustentável desta ação, através da participação e da formação da comunidade, caracterizando uma redefinição de papéis na atuação como agente de mudança econômica, social, tecnológica e ambiental.

A metodologia proposta trata da seleção de material adequado desde o canteiro de obras de construção, reforma ou demolição de médio a grande porte, o que engloba a sensibilização e formação da mão de obra, até a execução do aterro e a gestão das águas em área degradada por voçoroca, incluindo a sensibilização da sociedade para o alcance de uma maior abrangência da gestão responsável de resíduos e a reabilitação socioambiental.

Pretende-se, então, gerar impactos positivos na competitividade da cadeia produtiva da construção civil através da inserção da comunidade, buscando atingir/corrigir duas das principais atividades impactantes do setor da construção civil – extração mineral e geração/deposição de resíduos através da sociedade.

O processo de requalificação ambiental urbana foi direcionado por um projeto de extensão financiado em 2009 pela Pró-reitora de Extensão da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PROEX/PUC-MINAS e premiado no Concurso “Mãos à Obra” PRECON/FIEMG - MINASCON 2009. O projeto possui, entre outros, o obje-

tivo de implementação de uma cooperação tecnológico-cultural entre a Associação dos Moradores do Bairro Jardins de Petrópolis e o Escritório de Integração do Departamento de Arquitetura e Urbanismo da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – EI/DAU/PUCMinas. A proposta de Recuperação do equilíbrio ambiental da Área da Cascalheira enfoca o resgate da cultura tecnológica local, para que dispositivos específicos sejam aplicados dentro de uma abordagem sistêmica.

INTRODUÇÃO

A população alvo da proposta se compõe pelos moradores do Bairro Jardins de Petrópolis e pelas comunidades localizadas na bacia hidrográfica do Córrego dos Macacos e Córrego Flor de Lis. É composta em sua maioria por famílias de renda média, cujos chefes de família trabalham, em geral, em Belo Horizonte como funcionários públicos, empresários ou profissionais liberais. Há a presença também de população de baixa renda que trabalha na agricultura de subsistência ou do setor terciário com baixa qualificação, sendo uma boa parte deles empregados pelas famílias moradoras do Bairro Jardins de Petrópolis. O projeto beneficia diretamente toda a população residente na área que é estimada em mais de 2000 pessoas, e, indiretamente a população que mora nas bacias dos córregos mencionados acima. A jusante da área de intervenção,

a população é estimada em torno de 3000 pessoas.

Devido ao tipo de atividade, foi necessária a abertura de uma via com recursos do poder público, ligando a Avenida Morro do Pires ao local da extração mineral, que continuou até recentemente com pouco ou nenhum controle no que diz respeito ao impacto ambiental. A exploração de minério foi efetivada sem prever um processo de recuperação da área, retirando o extrato superficial da canga e deixando exposta a formação geológica subjacente de xisto, formação esta muito susceptível à erosão por parte dos agentes atmosféricos. Os impactos gerados por uma alteração físico-ambiental deficitária de controle e previsão de seus efeitos no meio ambiente, em razão da não compreensão de seu funcionamento e dos impactos gerados pelas soluções tecnológicas tradicionais ali implantadas, podem desenvolver desequilíbrios ambientais. Estes resultam na criação e evolução de processos patológicos, como erosões e assoreamentos, afetando, em primeiro lugar, o sistema das águas, que por sua vez potencializa tais processos afetando os lotes e as edificações do Bairro Jardins de Petrópolis na sua porção sul e sudeste.

Segundo informações dos moradores locais, foi feito um projeto de recuperação da área degradada do Morro do Pires pela empresa Eneplan – Projeto

e Consultorias Ltda. Tal projeto consistiu na implantação de grandes platôs, limitados por canaletas com o escopo de direcionar a água para uma bacia de contenção de finos. Esta bacia encontra-se implantada, aproximadamente, na cota 980 e está confinada por um muro de pneus.

A água da bacia de retenção é direcionada por tubulação até uma escada dissipadora. Os dispositivos e as soluções adotadas por esta intervenção de recuperação, que visou disciplinar as águas, hoje se encontram, em grande parte, destruídas pela ação da própria água e servindo também como fator para o desencadeamento de novos processos erosivos.

Os processos patológicos mencionados acima extrapolaram a área da “Casalheira”, que ocupa uma porção da vertente sul do Morro do Pires, em uma região de meia encosta, afetando as áreas à jusante da Avenida Morro do Pires (arruamento e loteamento). A área entre a via de acesso à “Casalheira” e a área de abrangência do projeto da Eneplan acabou por se tornar uma área residual.

OBJETIVOS

Leituras parciais da natureza, seguidas de intervenções que lhe afetam a totalidade, constituem o problema fundamental da Humanidade (CARVALHO, 2001 p.21). Os impactos ambientais das atividades humanas vêm

sendo amplamente discutidos atualmente, e o que se busca é um desenvolvimento aliado à sustentabilidade.

Sabemos que a análise pontual de uma atividade não explicita os reais impactos por ela provocados, fazendo-se necessária a compreensão dos processos de toda a cadeia produtiva. Observando a cadeia produtiva da indústria da construção civil, identificamos como principais atividades de impacto, em ordem decrescente, a ocupação de terras, a extração de matéria prima e a geração/disposição de seus resíduos sólidos.

Este projeto visa criar possibilidades de minimização dos impactos das duas últimas atividades citadas, através do gerenciamento de Resíduos Sólidos da Construção Civil de modo a provocar tanto a redução da extração mineral através da reutilização desses resíduos, quanto reduzir sua geração através da formação e sensibilização da mão de obra, e principalmente, dar uma destinação sustentável aos RSCC, utilizando-os na recuperação de voçoroca na área adjacente à Casalheira, o estudo de caso aqui apresentado. Segundo o professor Edézio Teixeira, “materiais de construção (...) perfazem mais de 50% da massa antrópica incorporada às cidades. Quando a cidade decide não os lavar em seu próprio território, é como se estivesse eliminando por decreto parte do patrimônio mineral do país.” (CARVALHO, 2001 p.34).

Nos últimos anos, o Ministério do Meio Ambiente vem implantando a Política Nacional de Resíduos Sólidos, criada da necessidade de gestão das grandes quantidades de lixo produzidas pelos grandes centros urbanos. Segundo dados do IBGE, em 11 anos – de 1989 a 2000 – a quantidade de lixo gerada no Brasil, em toneladas por dia, passou de 100.000 a 149.094, um crescimento de quase 50%. Ainda que se verifique este grande aumento, a principal destinação deste lixo continua sendo lixões e aterros sanitários ou aterros controlados. O Ministério das Cidades também auxilia na Gestão Integrada de Resíduos Sólidos em municípios com população acima de 250.000 habitantes e municípios integrantes das regiões metropolitanas, o que significa que atualmente existe o aporte político à destinação do lixo. Em cidades com menos de 30.000 habitantes, o apoio a Projetos de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos é dado pelo Ministério da Saúde-FUNASA.

Na reabilitação ambiental da área da Casalheira, a ideia base é a implantação de um processo que incorpora dimensão do monitoramento, controle e gestão, diluindo ao longo dele os impactos das soluções propostas, vistas como etapas estratégicas para o reequilíbrio ambiental do lugar. Com isso, não se pretende atacar a situação atual de emergência, pelo contrário, para ela serão previstas medidas de impacto para estancar as

situações mais graves. As medidas consideradas de impacto nesta fase emergencial nada terão a ver com as medidas de impacto previstas em propostas consideradas usuais. Serão moldadas dentro da visão que permeia esta proposta, ou seja, a utilização de tecnologias ambientalmente sustentáveis, que possam aproveitar de recursos renováveis.

MATERIAIS E MÉTODOS

1 IMPACTOS

No processo de produção da indústria da construção, após a ocupação de terras e a extração de matéria prima, a geração ou disposição de Resíduos Sólidos é a grande responsável por impactos ambientais, conforme vemos na tabela a seguir:

ATIVIDADES DA CONSTRUÇÃO CIVIL	IMPACTOS DAS ATIVIDADES NO MEIO AMBIENTE							
	Solo e Lençol Freático	Água	Ar	Flora	Fauna	Paisagem	Ruídos	Clima
Ocupação de Terras								
Extração de Matéria Prima								
Transporte								
Processo Construtivo								
Geração/Disposição de Resíduos Sólidos								
O produto final								

Tabela 1 – Impacto das atividades da Construção Civil no Meio Ambiente

Fonte: ECO ATITUDE, 2009.

Por ocupar grandes volumes em áreas de deposição de resíduos urbanos, o entulho antecipa seu esgotamento. Depositado em áreas inadequadas, pode vir a obstruir elementos de drenagem urbana, assim como poluir e provocar assoreamento de

mananciais, córregos e rios. Outras consequências são o agravamento da poluição visual das cidades, e o desenvolvimento de espécies que podem atuar como portadores de doenças como ratos, baratas e outros insetos. Em razão disso, o governo passa a ter um custo adicional com limpeza geral das cidades, deixando de investir em necessidades primárias ainda precárias em nosso país.

2 REABILITAÇÃO

2.1 Coleta Seletiva em obras

Para minimizar a quantidade gerada de RSCC e o desperdício de material é preciso racionalizar os processos construtivos. Para tal, é necessário minimizar erros ou indefinições de projeto, perdas por deficiência na estocagem de materiais no canteiro de obras, verificar a qualidade dos materiais utilizados e a capacitação de mão de obra para reduzir perdas. Um dos métodos para a racionalização dos processos construtivos é a coleta seletiva de RSCC já no canteiro de obras. O fato de ser realizada in loco, além de reduzir os gastos com o transporte de material traz outros benefícios, como evitar o desperdício de material e qualificar a mão de obra.

Atualmente, obras de construção civil vêm buscando a qualidade em suas atuações com a implantação de normas como o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H), coordenado pela Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano da Presidência da República (SEDU/PR), instituído pelo Governo Federal e ISO 2009, o que favorece a redução do desperdício de materiais nos canteiros de obras de construção, reforma e demolição (ECO ATITUDE, 2009).

Apresentamos um modelo de Coleta Seletiva em obras, de acordo com

o sugerido pelo programa Entulho Limpo, desenvolvido pelo Grupo de Gestão, composto pela Sinduscon, UnB e ECO-Atitude, que propõe uma metodologia eficaz, por se tratar de um trabalho de sensibilização da mão-de-obra, segregação, transporte e armazenamento do material, e a adaptação do layout do canteiro de obras a este processo. A fase de sensibilização é proposta porque a "educação ambiental deve ser entendida como um dos instrumentos básicos indispensáveis nos processos de gestão ambiental, proporcionando um campo de reflexão permanente, sendo necessário formar e capacitar cada participante como responsável do gerenciamento das ações implantadas." (ECO ATITUDE, 2009). Dessa forma, à equipe de funcionários da obra deve ser apresentado, entre outras coisas, os impactos gerados pela indústria da construção e a importância da coleta seletiva para o gerenciamento dos resíduos sólidos da construção civil.

A gestão de resíduos no canteiro de obras parte do princípio da segregação in loco, no momento em que são geradas. Adaptando o layout do canteiro de obras a esta demanda, tem-se como objetivo facilitar o fluxo dos materiais, que sofrerá alterações em cada etapa da construção, reforma ou demolição. Portanto, devem ser bem definidos locais estratégicos onde serão colocados os compartimentos de armazenagem temporária e as caçambas de recolhimento

externo, de modo a não alterar os procedimentos de rotina da obra. O sistema de transporte interno destes resíduos deve ser definido pela separação por classes e definidas suas periodicidades, pois com a criação de rotinas otimiza-se o gerenciamento. Enfim, a implantação desses procedimentos deve ser efetuada já nas primeiras atividades realizadas no canteiro de obras.

RESÍDUOS					
CLASSIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS	DEPOSIÇÃO INICIAL	TRANSPORTE INTERNO		ARMAZENAGEM EM OBRA	RECOLHIMENTO EXTERNO
		DEFINIÇÃO	PERIODICIDADE		
REUTILIZÁVEIS OU RECLÁVEIS COMO AGREGADOS (Tijolos, blocos, telhas e outros)	Piso	Horizontal - Carrinho Vertical - prancha ou tubos condutores	Todos os dias	Caçambas pré-definidas	Quando alcançada a capacidade máxima da caçamba
REUTILIZÁVEIS OU RECLÁVEIS (papel e papelão)	Algum cômodo da obra	Horizontal - Manual ou carrinhos Vertical - Manual	Uma vez por semana	Caçambas pré-definidas	-
REUTILIZÁVEIS OU RECLÁVEIS (plástico, metal, vidro, madeira, gesso)	Tambores em todos os pavimentos com furo na parte inferior	Horizontal - Carrinho Vertical - pranchas	Uma vez por semana	Caçambas pré-definidas	Quando alcançada a capacidade máxima da caçamba
MATERIAL ORGÂNICO	Secos plásticos	Horizontal e vertical - Manual	Em função do rodízio do serviço de limpeza urbana	Local pré-definido	Concessão do serviço público de limpeza urbana

Tabela 2 – Procedimento em Canteiro de Obras por tipo de Resíduo Sólido

Como forma de incentivo ao processo de segregação do material e racionalização construtiva, os resíduos de Classe B, ou seja, vidro, papelão, madeira e plástico, podem ser vendidos para cooperativas de reciclagem, com valores revertidos para os funcionários da obra.

Como benefício para as obras e construtoras, a coleta seletiva racionaliza o gerenciamento de resíduos — um

dos pré-requisitos para a adesão da certificação ambiental ISO 14000 — e mantém a obra organizada e limpa, evitando eventuais acidentes de trabalho. É de simples implantação, pela facilidade de identificação pelos funcionários dos tipos de resíduos conforme classificação da CONAMA. Também é possível dar destinações e periodicidades específicas a resíduos ou comercializá-los nas obras, reduzindo o custo do transporte de materiais, incentivando, acima de tudo, processos de reutilização e reciclagem de materiais que, livres de contaminantes, apresentam menor

custo de processamento.

2.2 Minimização da extração mineral

Atualmente, uma das principais destinações de RSCC no Brasil é o aterro. Aproveitando este comportamento já intrínseco, propomos a realização correta deste aterro, aliado à seleção de material adequado. Uma das vantagens deste tipo de utilização é a não necessidade de qualquer tipo de processamento, o que o torna economicamente viável, sendo incorporado apenas o custo do transporte de material da obra até o local da deposição.

A reutilização de RSCC minimiza a exploração mineral, caracterizada como gestão ambiental, gestão das cidades e das águas. Sua utilização na recuperação de voçoroca significa devolver ao solo parte do que dele foi extraído. Este material representa 50% dos recursos que são extraídos da mineração, e suas perdas não começam em obras de construção civil, reforma ou demolições, mas desde a extração e transporte de cada material que o constitui separadamente. Estas perdas refletem não apenas no custo final das construções, mas também em despesas de remoção do entulho.

2.3 Metodologia na Cascalheira

O conceito básico que será utilizado é minimizar e/ou anular os efeitos

negativos (impactos) das ações antropogênicas executadas de maneira inconsequente sobre o meio físico e o meio ambiente em questão, buscando devolver o equilíbrio ecossistêmico ao local. Para isso, é necessário ser priorizada a definição e implantação de um processo gradual de reequilíbrio pautado em uma ação emergencial e um conjunto de ações para o manejo da área, a fim de atingir seu novo equilíbrio.

É importante destacar a necessidade de implementar um processo em etapas com monitoramento e controle para atingir os objetivos previstos. Isto possibilitaria, inclusive, ajustes ao longo do processo, como parte integrante da própria implantação.

A visão de elaborar um projeto que solucione instantaneamente uma situação conformada ao longo de anos não faz parte das intenções desta proposta. Como dito anteriormente, a área já foi objeto de uma intervenção que visou resolver os problemas de uma só vez. Entretanto, ficou evidente como isto não deu certo, se tornando, paradoxalmente, um fator a mais de risco. A ideia base é a implantação de um processo que incorpora dimensão do monitoramento, controle e gestão, diluindo ao longo dele os impactos das soluções propostas, vistas como etapas estratégicas para o reequilíbrio ambiental do lugar.

Com isso, não se pretende atacar a situação atual de emergência, pelo contrário, para ela serão previstas medidas de impacto para estancar as situações mais graves. As medidas consideradas de impacto nesta fase emergencial nada terão a ver com as medidas de impacto previstas em propostas consideradas usuais. Serão moldadas dentro da visão que permeia esta proposta, ou seja, a utilização de tecnologias ambientalmente sustentáveis, que possam aproveitar os recursos renováveis presentes no local da intervenção.

RESULTADO E DISCUSSÃO

A partir dos problemas identificados, a proposta é que seja elaborado um estudo integrado sobre as origens e as manifestações dos problemas existentes para que, junto à comunidade local, sejam buscadas soluções ambientalmente compatíveis e de baixo impacto, que serão implementadas pela associação em parceria com a Prefeitura Municipal de Nova Lima, utilizando mão de obra local também capacitada pelo projeto. As soluções encontradas serão sistematizadas e divulgadas através a criação de um catálogo para que, além de serem adotadas na área, possam servir de referência para lugares onde se manifestam as mesmas patologias, que são recorrentes também em assentamentos informais.

A visão de elaborar um projeto que solucione instantaneamente uma

situação conformada ao longo de anos não faz parte das intenções da proposta. Como dito anteriormente, a área já foi objeto de uma intervenção que visou resolver os problemas de uma só vez. Entretanto, ficou evidente como isto não deu certo, se tornando, paradoxalmente, um fator a mais de risco. A ideia base é a implantação de um processo que incorpora dimensão do monitoramento, controle e gestão, diluindo ao longo dele os impactos das soluções propostas, vistas como etapas estratégicas para o reequilíbrio ambiental do lugar. Com isso, não se pretende atacar a situação atual de emergência, pelo contrário, para ela serão previstas medidas de impacto para estancar as situações mais graves. As medidas consideradas de impacto nesta fase emergencial nada terão a ver com as medidas de impacto previstas em propostas consideradas usuais. Serão moldadas dentro da visão que permeia esta proposta, ou seja, a utilização de tecnologias ambientalmente sustentáveis, que possam aproveitar os recursos renováveis presentes no local da intervenção.

O impacto da ação emergencial será visível na alteração geométrico-visual da área. As ações sucessivas previstas no processo visam a metabolização destas soluções graças à reapropriação do lugar por parte do ecossistema local, que será muito parecido com aquele presente antes da intervenção humana que origi-

nou os problemas existentes.

CONCLUSÃO

As inovações na área da construção civil estão mais ligadas à administração do que propriamente à produção efetiva no canteiro de obras, cujas práticas se mantêm inalteradas diante das chamadas inovações do setor. Certificações de qualidade, como, por exemplo, a ISO 9000, tem mais a ver com técnicas de controle e fiscalização e com organização da produção de projetos do que com aprimoramento das práticas de canteiro, que, decerto, deveriam incluir a capacitação profissional de seus agentes.

É relevante destacar que a evolução do setor da construção civil é mais lenta do que a observada em outros setores da indústria. De modo geral, a qualidade da construção de edifícios, em termos médios mundiais, está muito aquém daquilo que corresponderia a uma indústria dessa importância e do esperado por seus usuários. E mais, a construção civil exerce uma pressão de repercussão cada vez mais significativa nos impactos ambientais.

A cadeia produtiva da construção civil apresenta importantes impactos ambientais negativos em todas as etapas de seu processo: extração de matérias-primas, produção de materiais, construção, uso e demolição. Isso implica que o aperfeiçoa-

mento da construção civil se coloca como prioridade na administração responsável dos recursos naturais. É enorme o peso do macrocomplexo da construção civil na economia brasileira: 14% do PIB. Igualmente, é grande o consumo de matérias-primas naturais. Algumas delas têm, em suas reservas, estoques bastante limitados ou esgotados próximo aos locais de sua aplicação, implicando em transporte de longas distâncias, com geração de poluentes e impactos negativos sobre a circulação urbana.

Importa ainda mencionar a geração de resíduos, ruídos, poeira e poluentes industriais, presente em quase todas as suas atividades, desde a extração da matéria-prima, transporte, produção de materiais como cimento e concreto e a execução de atividades em canteiro. Decerto, a indústria da construção civil é a maior geradora de resíduos de toda a sociedade, nas atividades de construção, manutenção e demolição, sendo que, grande parte desses resíduos é depositada ilegalmente, acumulando-se nas cidades, gerando custos e agravando problemas urbanos, como enchentes e tráfego.

Nesse cenário, investir na profissionalização da mão-de-obra significa, não apenas investimento na formação, mas colaborar para reduzir o consumo e os desperdícios de recursos naturais, energéticos e humanos, a geração de ruídos, poeira e entulho,

otimizar os recursos empregados na construção e conferir melhor desempenho e qualidade ao produto. Dessa forma, estarão contribuindo para um retorno social e ambiental mais condizente com os custos reais envolvidos em todo o processo produtivo da construção civil.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente, dos Recursos Hídricos e da Amazônia Legal. Agenda 21: o caso do Brasil, perguntas e respostas / coordenado por Maria do Carmo de Lima Bezerra Brasília: MMA, 1998. 40p.

BRESSAN, Delmar Antonio. Gestão racional da natureza/ Delmar Bressan. - São Paulo: Hucitec, 1996. 111p.

BRITO, Francisco A., Câmara, João B. D. Democratização e gestão ambiental: em busca do desenvolvimento sustentável / Francisco A. Brito, João B. D. Câmara Petrópolis: Editora Vozes, 1999. 332p.

CAMPOS, H.K. et al. Programa para correção das deposições e reciclagem de resíduos em Belo Horizonte. In: Seminário Reciclagem de resíduos para a redução de custos na Construção Habitacional. Belo Horizonte, 1994. p.56-65.

CARVALHO, Edézio Teixeira de. Geologia urbana para todos: uma visão de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2001. 176 p.

CONAMA: <http://www.mma.gov.br/conama>

DE BAPTISTI, E. Operação de aterro para resíduos inertes. Formas alternativas para reciclagem de entulho. In: Seminário sobre resíduos sólidos, RESID'99. São Paulo: Associação Brasileira de Geologia de Engenharia (ABGE), 1999. 149 p. p.111-119.

ECO Atitude – Ações Ambientais, Sinduscon-DF, UnB. Programa Entulho Limpo (1 Etapa) – Coleta Seletiva: Uma forma racional de tratar os resíduos sólidos gerados nos canteiros de obra. Disponível em www.cepam.sp.gov.br/arquivossisnamameio_ambiente_em_temassinduscon1_ma.pdf, acesso em junho de 2009.

FENDRICH, Roberto et alli. Drenagem e controle da erosão urbana. Curitiba: EDUCA - Editora Universitária Champagnat, 1984. 486 p.

FIGUEIREDO, Ricardo Brandão. Engenharia social: soluções para áreas de risco. São Paulo: Makron Books, 1994.

FIGUEREIDO, Paulo Jorge Moraes. A sociedade do lixo: os resíduos, a questão energética e a crise ambiental/ Paulo Jorge Moraes Figueiredo. - 2. ed.- Piracicaba: UNIMEP, 1995. 240p.

MACIEL Jr., Paulo. Zoneamento das águas: um instrumento de gestão dos recursos hídricos. Belo Horizonte, 2000. (Publicação impressa por solicitação do Instituto Mineiro da Águas – IGAM – e com financiamento do PRO-ÁGUA/Banco Mundial).

MARCONDES, Maria José de Azevedo.

Cidade e Natureza: proteção dos mananciais e exclusão social. São Paulo: Studio Nobel: EDUSP: FAPESP, 1999.

MORENO, H. O foco ambientalista da construção civil. In: Seminário Materiais&Design – Interface no desenvolvimento do produto. Anais. São Carlos, 1998. FIESP, UFSCAR, SEBRAE. 1998. p.174-182.

VAZ, José Carlos. Reciclagem de Entulho. Disponível em: http://www.ptpr.org.br/documentospt_pagP%C3%B3lisDesenvolvimento%20UrbanoNr.%20007%20-%20Reciclagem%20de%20Entulho.pdf, acesso em julho de 2009.

PINTO, T.P. Metodologia para a gestão diferenciada de resíduos sólidos da construção urbana. São Paulo, 1999. 189p. Tese (Doutorado) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo.

PAVANELLI, Donatella. Notas de aula da disciplina Sistemazione Idraulica del Territorio. Departamento de Economia e Engenharia Agrária. Università di Bologna. 2004.

PERA, J. State of the art report: use of waste materials in construction in western Europe. In: SEMINÁRIO SOBRE RECICLAGEM E REUTILIZAÇÃO DE RESÍDUOS COMO MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO. São Paulo, 1996. Anais. São Paulo (PCC-EPUSP), 1996. p.1-20.

SOUZA, U.E.L. et al. Desperdício de materiais nos canteiros de obras: a quebra do mito. In: SIMPÓSIO NACIONAL – DESPERDÍCIO DE MATERIAIS NOS CANTEIROS DE OBRAS: A QUEBRA DO MITO. São Paulo, 1999. Anais. São Paulo (PCC/EPUSP), 1999. 48p.

*TEXTO APRESENTADO NO MINASCON DA FIEMG E PREMIADO NO EVENTO “MÃOS À OBRA”.

PARTICIPANTES: MARCO ANTONIO SOUZA BORGES NETTO, LIZANDRA MARA, RENAT DUARTE E ALECSANDRA CUNHA.



MARCO BORGE NETTO



A vida é feita de sorrisos. E disso, a gente entende.

GRUPO SEMPRE SORRINDO

Com atendimentos em Ribeirão Preto e em toda a macrorregião, rede de clínicas odontológicas investe em ações sustentáveis e aposta na aproximação com cliente.

O Grupo Sempre Sorrindo tem a missão de realizar o sonho do sorriso perfeito para todos e proporcionar mais qualidade a seus pacientes, sendo a maior rede de clínicas odontológicas de Ribeirão Preto, no interior de São Paulo, e de toda a macrorregião. Os anos de experiência no mercado atestam a credibilidade, especialmente pela fidelidade de seus clientes.

Conhecida como “Clínica Odontológica da família”, a Sempre Sorrindo atende do bebê ao idoso, em todas as áreas da Odontologia, sendo referência em implante dentário, com reconhecimento internacional pelos resultados comprovados no sorriso de milhares de pessoas. Atua também na odontologia estética, com botox e preenchimento.



O CEO do Grupo Sempre Sorrindo, Dr. Raphael Brigagão Alcântara, explica que a história do Grupo é pautada pelo profissionalismo, ética, temor a Deus, respeito, honestidade e amor ao próximo. Ele conta que, aos 21 anos, já tinha concluído o curso de Odontologia. Com a graduação, a busca pelo conhecimento o levou para os Estados Unidos, onde pôde ampliar sua bagagem cultural e aprimorar a formação.

“Ao regressar no ano de 2010, com espírito empreendedor e muita garra, inaugurei a primeira clínica do Grupo Sempre Sorrindo, em Ribeirão Preto, mas já visualizando a expansão para atender toda a população da macrorregião”, recorda-se Dr. Raphael.

Atualmente, são sete clínicas distribuídas nas cidades de Ribeirão Preto, Franca, Sertãozinho e Barretos. Todas contam com acessibilidade para deficientes



A vida é feita de sorrisos. E disso, a gente entende.

ENTREVISTA ESPECIAL
ENTREVISTA ESPECIAL

e com especialistas graduados nas melhores instituições do Brasil. Entre os recursos, o paciente tem à disposição Raio X Panorâmico, Scanner 3D (fresadora de dentes em EMAX) de alta precisão, Central de Esterilização de alta performance e o mais novo e moderno Tomógrafo. O Grupo Sempre Sorrindo conta, ainda, com Laboratório de Prótese próprio, 100% digital, e oferece o que há de mais inovador em tratamentos odontológicos, como o seu alinhador invisível, o “Sempre Sorrindo Aling”, sendo referência em inovação e garantindo o melhor tratamento, com muita precisão, segurança e facilidades aos seus clientes.

“São mais de 200 colaboradores, parceiros diretos e indiretos, trabalhando com muita dedicação para proporcionar um atendimento humanizado. Temos como filosofia em nossa Governança Corporativa fazer a coisa certa, do jeito certo, pelas razões certas, o tempo todo. Esse é o ‘Jeito Sempre Sorrindo’ de fazer uma ótima gestão», ressalta.

Ele destaca, ainda, que, para se construir uma grande marca e conquistar premiações e reconhecimento internacional, é preciso oferecer o melhor e cuidar da saúde bucal com excelência. O Grupo é reconhecido há mais de 12 anos pelo excelente trabalho no segmento odontológico, sendo destaque em implantes dentários. “Esse resultado é o que nos motiva todos os dias a investir no que há de melhor e mais moderno para toda a população da nossa região”, reforça.

O caminho para se chegar à atual rea-

lidade do Grupo apresentou uma série de desafios, e o maior deles se deu logo no começo dos trabalhos. Dr. Raphael relata que seu sonho era empreender no ramo da Odontologia, mas com o seguinte diferencial: oferecer infraestrutura completa de uma clínica particular, com materiais de primeira qualidade e um atendimento humanizado, dando condições especiais para todos, sem distinção.

Com o apoio da família, o jovem dentista “arregaçou as mangas” e começou a buscar meios para a realização do sonho. “Sempre com Deus no comando, lembro-me de que a primeira panfletagem para divulgar as Clínicas Sempre Sorrindo foi feita por mim e pelos meus pais, no centro de Ribeirão Preto. Foi ali que tudo começou. Foi uma experiência inesquecível”, relata.

Ações que envolvem sustentabilidade e sociedade

O Grupo Sempre Sorrindo contribui e implementa ações constantes que vão ao encontro dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Dr. Raphael enfatiza que a equipe semeia e cultiva diariamente a importância dos valores dessa agenda, por meio de projetos contínuos de educação, geração de renda e principalmente levando à população a possibilidade de cuidar da saúde bucal de forma preventiva e acessível.

“Estamos rompendo um ciclo secular de falta de qualidade de vida como um todo, e a falta entendimento sobre ex-

celência e prevenção, no que se refere à saúde bucal da população”, considera. Aos ODS, somam-se os 10 valores que norteiam o Grupo, começando pelo respeito, integridade, confiança, diálogo, simplicidade, inovação, sustentabilidade e responsabilidade, diversidade, paixão e gratidão.

O CEO pontua que o Grupo vem se dedicando constantemente para implementar os ODS, inclusive assegurando uma vida saudável que promova o bem-estar para todos, incluindo os colaboradores, que trabalham em condições confortáveis e legais. Assim, é possível um desenvolvimento profissional por parte dos colaboradores com qualidade de vida.

“Com o Centro de Capacitação do Grupo Sempre Sorrindo, asseguramos a educação inclusiva e de qualidade para nossos colaboradores e parceiros. Nosso quadro de colaboradores é quase 80% composto por mulheres. Todas as nossas clínicas investem em projetos para o uso da água consciente, em ações sociais, como tratamento gratuito”, elenca.

O tripé ESG também é observado através de serviços sociais para diferentes áreas, entre eles a doação de cestas básicas, patrocínios culturais em música, esporte, tratamentos odontológicos para pacientes carentes e ações educativas de prevenção à saúde bucal em parceria com a Polícia Militar, Bombeiros, Personal Trainers, escolas públicas e empresas privadas.

Dr. Raphael reforça que todas as iniciativas estão em execução, sempre buscando a melhoria contínua para que os resultados sejam cada vez mais efetivos, mesmo em meio às dificuldades do atual contexto de pandemia de covid-19. Ele comenta, ainda, que os desafios se encontram na conscientização das pessoas para que deem continuidade aos procedimentos no seu dia a dia.



“O maior desafio é levar informação para famílias carentes para que desenvolvam o hábito diário dos cuidados, como higiene e saúde bucal, evitando, assim, problemas mais graves. Esse trabalho é realizado principalmente em comunidades onde as crianças vivem em estado de abandono, sem cuidados básicos de saúde e acompanhamento constante”, revela.

A atenção para com a sociedade é primordial entre as ações de Responsabilidade Corporativa, e essa consciência está no DNA do Grupo Sempre Sorrindo. O Compromisso Social tem o objetivo de atenuar problemas sociais, carências da sociedade relacionadas principalmente às questões de higiene e saúde bucal. Para tanto, uma das iniciativas de destaque ocorre com a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE).

Com base em valores éticos, que agrupam as dimensões legais, o Grupo apoia o trabalho da Apae de Ribeirão Preto, que conta com consultório completo em questão de estrutura para tratamento odontológico de qualidade para mais de 700 assistidos. Com isso, o compromisso vai além das vontades individuais, mas caminha para a soma de vontades, que constitui um consenso de todos que participam da vida em sociedade.

“Só com um verdadeiro compromisso social, trabalho, disciplina, rigor e justiça social, edifica-se um país forte economicamente e próspero. Compromisso Social significa compromisso com a vida”, reforça.

Satisfação dos clientes reflete na reputação corporativa

Dr. Raphael destaca que a responsabilidade de transformar o Brasil é de cada cidadão através da intervenção humana, em prol da vida. Ele diz acreditar na vitória do ser humano e enfatiza que essa força aplicada com eficiência resul-

ta em ações concretas. Nisso, o Grupo tem como lema “Eu faço o meu melhor”, conquistando excelência em tudo o que é proposto.

Para tal, foca na diversidade e inclusão entre os colaboradores, com iniciativas que abordam a criação de equipes diversificadas, engajamento e desenvolvimento de talentos, educação sobre comportamentos inclusivos, capacitação e parcerias através da educação corporativa. A força motriz para essas ações é a percepção de que valorizar ideias diferentes gera um ambiente de trabalho melhor.

“Desenvolvemos programas para incentivar nossos profissionais, através do conhecimento constante, para aprimorar habilidades e atitudes que promovam a autoestima”, afirma, relacionando o investimento no maior auditório do Brasil para capacitação dos profissionais. “Equipes produtivas têm profissionais com diferentes pontos de vista e experiências trabalhando em prol de uma visão comum e excelentes resultados de negócios”, frisa.

O Grupo destaca, ainda, que a filosofia adotada para conquistar uma reputação de respeito no mercado global passa pelo investimento em tecnologia e pessoas, entregando uma performance inspiradora para todos. “Não se conquista uma ótima reputação sem pessoas, elas fazem a nossa marca. Assim, valorizamos isso todos os dias”, afirma Dr. Raphael.

A satisfação dos clientes e grupos de interesse está atrelada também à área de Compliance do Grupo Sempre Sorrindo, que se baseia no cumprimento normativo e ético por meio de um trabalho preventivo, com investimentos na educação corporativa, tecnologia e ferramentas de comunicação interna para a troca eficiente de informações com colaboradores, parceiros e clientes.

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 da hierarquia corporativa, sem exceções, assim como seus parceiros, terceiros, fornecedores e clientes. Com isso, para o ano de 2022, o principal desafio é desenvolver métricas para mensurar o Programa de Compliance.

Entre as métricas que serão relacionadas estão as políticas anticorrupção, de conflito de interesses, de contratação e aprovação de despesas, de análise de antecedentes e avaliação prévia de terceiros, de brindes, presentes, entretenimento e hospitalidade, de doações e patrocínio, de uso de sites e mídias sociais, de não retaliação, assim como o Código de Ética e Conduta e Regimento de Atribuições e Responsabilidades da Área de Compliance e do Comitê de Ética.

Como na maior parte das organizações, o Grupo Sempre Sorrindo também passou por momentos desafiantes durante a pandemia de covid-19, tendo de implementar mudanças e fazer adaptações

em horários de atendimento, nos hábitos de higiene e na adoção de materiais de proteção pessoal. Além disso, Dr. Raphael ressalta os cuidados com a saúde mental, que ganharam maior atenção neste período.

“Preocupamo-nos com a saúde mental e emocional dos nossos clientes e colaboradores, promovendo um conforto para que todos se sintam seguros em nossas clínicas e tranquilos. Por sua vez, o impacto positivo é notório em nosso ambiente de trabalho, assim como a união da nossa equipe. Ficamos mais próximos, mais preocupados uns com os outros, com o lado humano, com a certeza de que somos uma família”, conclui.



DR. RAPHAEL BRIGAGÃO ALCÂNTARA



NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

ESG – implementação de ações ambientais na PME

A consciência de que a aplicabilidade de critérios ESG amplia a competitividade do setor empresarial tem ganhado mais espaço entre líderes empresariais, especialmente nas Pequenas e Médias Empresas (PME). Sobre essa realidade do ESG — sigla em inglês para Environmental, Social and Governance, que corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança — a Organização das Nações Unidas (ONU) já reforçou ser indicação de solidez, custos baixos, melhor reputação e maior resiliência em meio às incertezas e vulnerabilidades, ainda mais para organizações que são acompanhadas de perto pelos diversos stakeholders.

Esses critérios ganham força devido à relação com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda que reúne os grandes desafios e vulnerabilidades da sociedade como um todo. A partir deles, é possível acompanhar e aproveitar oportunidades. Com isso, cada letra da ESG está diretamente atrelada a ODS específicos, fazendo uma ponte entre as ações. Neste artigo, a letra E, ligada às questões ambientais, tem total congruência com os ODS 6, 8, 12, 15 e 17.

A ONU sustenta, ainda, que as empresas têm grande potencial de transformação da sociedade, tanto que, dos 200 maiores PIB do mundo, 157 são organizações. Com isso, para que os ODS sejam alcançados, o setor privado desempenha papel primordial no alinhamento de atividades à agenda global de sustentabilidade, devido aos recursos financeiros e à capacidade de impactar a sociedade, assim como ao poder de influenciar seus públicos, contribuindo na direção de comportamentos.

Outro ponto é a sobrevivência dos negócios alinhados aos ODS. Ou seja, a corporação que não está de acordo com essa agenda tende a colocar em risco o prosseguimento de operações.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) enfatiza que natureza e trabalho estão intrinsecamente ligados e que a vida depende do ambiente natural, assim como os empregos e os negócios necessitam de um planeta saudável. Nisso, o ODS 6 destaca a importância da água potável e saneamento, em que as metas se concentram na garantia da disponibilidade e gestão sustentável da água potável e do saneamento para todos.

Já o ODS 8 enfatiza o trabalho decente e crescimento econômico. O conceito “trabalho decente” foi formalizado pela OIT em 1999. Para tanto, quatro objetivos estratégicos são pontuados, como o respeito aos direitos no trabalho, especialmente os definidos como fundamentais (liberdade sindical direito de negociação coletiva, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação e erradicação de todas as formas de trabalho forçado e infantil); a promoção do emprego produtivo e de qualidade; a ampliação da proteção social; e o fortalecimento do diálogo social.

O ODS 12 trata do consumo e produção responsáveis, focando os esforços na garantia de padrões de consumo e de produção sustentáveis. Nesse âmbito, o setor privado passou a ser testado, na prática, quanto aos investimentos nas ações sustentáveis, especialmente em um cenário impactado pela pandemia da covid-19. A crise sanitária não trouxe novas tendências, mas salientou um pilar já existente, e as práticas ESG ressaltaram a necessidade de as organizações estarem preparadas para mudanças.

Apesar dos esforços e do engajamento das corporações nas questões ESG, as ações de produção sustentável ainda pedem maiores mobilizações, já que esse tema se relaciona às formas com que as organizações se comunicam com seus grupos de interesse. Nisso,

salienta-se que a sustentabilidade vai além da produção ou apresentação de um produto, mas chega aos impactos vividos pela comunidade ao redor.

A OIT aponta que a transição justa para novos modelos de emprego, resultado da evolução dos modelos de consumo e de produção, é fundamental para a implementação desse objetivo, e o trabalho digno para todos, em especial os empregos verdes, contribuirá para tornar o desenvolvimento sustentável do ponto de vista ambiental.

Já o ODS 15, atrelado à vida terrestre, visa proteger, restaurar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, travar a reverter a degradação dos solos e travar a perda da biodiversidade. Um caminho elencado para o alcance desse objetivo é priorizar o trabalho digno para todos os trabalhadores da terra. Isso assegura que a proteção do ambiente terrestre é integrada nas estratégias de desenvolvimento nacionais e locais que intencionalmente reduzem a pobreza.

Para tanto, o setor privado deve investir na educação integral de seus grupos, com ações graduais quanto à conscientização sobre o clima. Isso é necessário porque a transição para uma economia neutra em carbono exige novas habilidades, treinamento e qualificação. A OIT reforça que, diante disso, muitos empre-

gos novos podem surgir e outros terão de ser adaptados, tornando a educação climática para a força de trabalho atual e futura uma prioridade que os países precisam analisar com urgência.

As empresas terão de contar com colaboradores bem treinados e com o conjunto certo de habilidades para reduzir a intensidade de carbono na produção, investindo na preparação de seus funcionários para uma nova e desafiadora mudança tecnológica. Com isso, será possível tornar o ambiente de trabalho um local de aprendizagem. Outro ponto essencial que as ações ESG pedem, particularmente no campo ambiental, é o diálogo social para a garantia de uma mudança suave na formação de competências, facilitando a mobilidade dos grupos e a garantia da proteção social.

Da mesma forma, o ODS 17, que impulsiona as parcerias para a implementação dos objetivos, pede maior conscientização. As parcerias relacionadas ao mundo do trabalho são componentes para um Pacto Mundial para o Desenvolvimento Sustentável revitalizado.

Pilar do meio ambiente e a atenção à mudança climática

As questões ambientais estão relacionadas também ao tema mudança climática, assunto que ganhou o centro das discussões mundiais a partir de 1970.

Antes, a questão era reservada apenas às academias e aos pesquisadores, contudo a urgência a levou para a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento. Essa atenção acompanha, ainda, o consumo desenfreado e o uso exponencial de recursos do planeta, o que, por sua vez, não possibilita regeneração. De acordo com pesquisas, enquanto a população aumenta, os recursos naturais não acompanham essa expansão.

Com isso, por meio dos ODS, governos, cidades e empresas passaram a trilhar um caminho comum, com medidas que refletem no prosseguimento de uma corporação. Um dos reflexos dessa consciência é o fato de instituições financeiras que controlam grande parte dos ativos se comprometerem a não fazer investimentos em corporações ligadas ao desmatamento. Nisso, observa-se que os impactos do aquecimento global tendem a delimitar o caminho e as regras para esse novo mercado, para a economia global e para as empresas.

O metano é um dos gases de efeito estufa que acabou influenciando, em cerca de 30%, no aquecimento global. Esses gases, ligados à combustão de alguns processos, como os presentes na agropecuária, estão entre as pautas que necessitam maior atenção. Um exemplo foi a última edição da Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas, a COP26, ocorrida em Glas-

gow, onde organizações e governos se comprometeram em reduzir em 30% as emissões de metano até 2030 em relação aos níveis de 2020.

Nesse contexto, as iniciativas ESG, especialmente as ligadas à letra E, precisam ser inseridas na estratégia corporativa. Caso contrário, as ações tendem à filantropia, que, embora gere benefício para a sociedade, não possui conexão permanente ao propósito da empresa. Para tal, a análise dos fatores climáticos é o primeiro passo para essa inserção.

O líder empresarial atento às questões ambientais também avalia as fases dos processos, que passam pela matriz de materialidade, relação de temas relevantes, entrevista ou consulta com stakeholders para identificar pontos prioritizados, compreensão de riscos e oportunidades dos destaques e aplicação das ações ESG alinhadas com os ODS.

Quando a empresa faz uma análise profunda orientada pelas diretrizes ESG, os riscos tendem a ser mitigados. Pela avaliação, cenários e práticas setoriais dos negócios são abordados, gerando ampliação de investimentos na cultura de sustentabilidade e inovação. Esse movimento chegará também aos stakeholders, devido à melhora da imagem da corporação, ao equilíbrio entre propósito e lucro, à correlação entre adoção de critérios ESG e retorno e ao uso das

questões climáticas a favor da empresa.

Assim, o setor privado é destacado nessas ações, já que desempenha papel de influenciador e engajador dos diversos setores. Embora as metas para o alcance desses objetivos envolvam os mais diferentes setores e países, o privado continua sendo o detentor do poder econômico e impulsionador da economia.

Nisso, ressalta-se a importância de as empresas conhecerem a interligação dos ODS com as práticas ESG, especialmente em um cenário onde muitos grupos conhecem os objetivos, contudo não sabem relacionar as ações que já são executadas de acordo com essas diretrizes. Por outro lado, há corporações que dizem estar trabalhando conforme ações ligadas aos ODS, no entanto a conexão é inexistente.

Ações ESG e metas ODS em meio à pandemia

O relatório "Covid-19 e Desenvolvimento Sustentável – avaliando a crise de olho na recuperação 2021", do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) e Organização Pan-americana da Saúde (Opas), ressaltou que a pandemia da covid-19 aprofundou as desigualdades e impactou de

maneira decisiva todos os aspectos da vida de populações no mundo inteiro. Nesse contexto, foi exposta a fragilidade para o alcance do desenvolvimento humano e sustentável proposto pela Agenda 2030 das Nações Unidas.

A crise sanitária reforçou a necessidade de estratégias que reinventem e reconstituam os sistemas sociais, econômicos, ambientais e sanitários, e é por meio do conhecimento, diálogo, do trabalho conjunto e da cooperação que será possível o enfrentamento de desafios. O momento é de restaurar o equilíbrio entre as pessoas e o planeta, projetando e reduzindo o risco de soluções baseadas na natureza.

As respostas do setor privado à covid-19, por meio das ações ESG, refletem nas práticas ambientais. No setor primário, é preciso transformar a agricultura em aliado do meio ambiente, capaz de ajudar na captura de carbono, assegurando ação integrada com o setor de saúde para combater a poluição do ar. O setor privado também precisa compreender que muitas dessas soluções têm efeitos em cascata, com benefícios para a saúde e a economia. Nisso, o investimento em energia renovável deve deixar de ser uma escolha.

Referências

<https://www.ilo.org/global/topics/green-jobs/lang--en/index.htm>

<https://www.pactoglobal.org.br/ods>
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_544325.pdf

https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_782126/lang--pt/index.htm

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_709381.pdf

Relatório "Covid-19 e Desenvolvimento Sustentável – avaliando a crise de olho na recuperação 2021"

https://www.pactoglobal.org.br/ods_empresas

Consulta a material próprio do Latin American Quality Institute (LAQI).





IMPERWASH

Situada na capital do estado de Minas Gerais, a empresa é referência no segmento de limpeza, impermeabilização de carpetes e estofados em geral, considerando a sustentabilidade em suas ações.

Referência no segmento de limpeza e impermeabilização de carpetes e estofados em geral, a ImperWash está localizada em Belo Horizonte, em Minas Gerais, onde mantém a excelência nos serviços. Desde o início dos trabalhos, que se deu de forma pessoal, na prestação de serviço para uma corporação do mesmo nicho de mercado, as técnicas e os investimentos foram aprimorados, chegando ao que é hoje a organização.

O diretor-executivo, Alanderson Almeida, explica que o início de um trabalho, na maioria das vezes, é permeado por desafios, e com a ImperWash não foi diferente, já que o principal objetivo é sempre a continuidade da prestação de serviço. Para tanto, a qualidade se mostra nos produtos usados, que são certificados. Além disso, os profissionais constantemente passam por processos de reciclagem, mantendo um crescente aprendizado que culmina em mais experiência.



REPORTAGEM ESPECIAL
REPORTAGEM ESPECIAL

Nas demandas de limpeza e higienização, geralmente executadas na residência do cliente, os profissionais usam máquinas extratoras e shampoos que limpam e higienizam os tecidos, eliminando, além de sujeiras, fungos, bactérias e também ácaros, que causam alergias. Já a impermeabilização consiste em tratar as fibras dos tecidos, criando uma película protetora que repele líquidos e poeiras, aumentando a durabilidade, tornando os estofados tratados mais resistentes.

Almeida pontua que, entre as estratégias implementadas para a aproximação com seus clientes, a clareza nas informações é fundamental. “A verdade é sempre a melhor estratégia de aproximação com nossos clientes, cumprindo o que falamos e falando do que fazemos efetivamente”, reforça, destacando que ImperWash incorpora as sugestões vindas de seu público-alvo, absorvendo-as

como oportunidades para melhoria e crescimento.

O atual cenário, marcado pela pandemia da covid-19, exigiu mudanças. O diretor-executivo enfatiza que as pessoas, em geral, foram levadas a se preocupar mais com a saúde e bem-estar. “Nossa adaptação foi imediata, já que promovemos esses cuidados. A mudança foi do nosso cliente, que, agora, usa mais nossos serviços, o que, graças a Deus, aumentou muito nossa demanda. Uma casa limpa e fácil de cuidar: é isso que promovemos através dos nossos serviços”, pontua.

Sustentabilidade presente na gestão

A agenda com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) está presente nas práticas internas e externas da ImperWash. A empresa ressalta que essas diretrizes facilitam o desenvolvimento de ações integradas para o futuro, comum



entre toda a sociedade. “Elas servem para gerar impactos reais na construção do desenvolvimento sustentável”, afirma Almeida, destacando que a sustentabilidade é a nova bolha mundial.

Ele frisa, ainda, que esse diferencial é extremamente necessário para o futuro das empresas que pretendem ser chamadas de sérias. Para tanto, a corporação coloca em prática o uso de produtos que não agredem o ambiente, não propagam fogo nem cheiro e não geram riscos aos pets. Com essas ações, Almeida sustenta que a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas é de total importância, inclusive para a questão climática e social de cientistas e especialistas.

Já em relação às iniciativas externas, a empresa chama a atenção para a importância do tripé ESG. “O conceito Triple Bottom Line não é novo. Ele serve para provocar reflexões e lançar um olhar financeiro, ambiental e social para os resultados das empresas. É importante e essencial a médio prazo”, frisa Almeida, reforçando a necessidade de uma boa gestão. “Sem gestão efetiva, não existe reputação e, sem reputação, não existe empresa”, frisa.

Por isso, a organização implementa programas de Responsabilidade Social Corporativa juntamente com iniciativas de melhorias contínua e interna. “Em relação aos produtos, temos os melhores, que não propagam cheiro nem fogo, ao contrário de outras empresas do mesmo segmento. Em referência aos funcioná-

rios diretos e indiretos, temos não só a responsabilidade, como também incentivamos o crescimento pessoal e interpessoal, que redundam em maior lucratividade para todos”, elenca.

Almeida conclui que a boa gestão passa, ainda, pelo relacionamento com a equipe, o que exige liberdade em relação às estratégias. “Eu sou um dos stakeholders da minha empresa. Tenho de estar livre de manipulações com minha própria equipe”, sustenta. Assim, para a sua esfera de influência, a ImperWash procura prover recursos necessários aos projetos com estratégias diretas.



RE
POR
TA
GENSREPORTAGENS
REPORTAGENS

COMPUSOLUCIONES S.R.L

A Compusoluciones é uma empresa dedicada à criação e à execução de projetos tecnológicos. Foi fundada em 1990 e está localizada na República Dominicana. Com atuação no mercado financeiro, industrial, educacional, hotelaria, entre outros, a organização é especializada na gestão da mais alta tecnologia de conectividade estruturada, telecomunicações, vigilância por vídeo, data center, telefonia e call center.

De acordo com o gerente-geral, Juan Miguel Ceballos, a corporação tem 20 funcionários diretos e 65 indiretos, e conta com a representação das mais importantes empresas multinacionais

nas diversas áreas, com técnicos e engenheiros certificados pelos fabricantes. Pelos trabalhos, a empresa reforça a missão de ser líder no mercado da mais alta tecnologia.

A organização destaca que um dos objetivos é permanecer no mercado de serviços tecnológicos no país, satisfazendo os clientes em relação a suas demandas e desenvolvendo projetos com a melhor qualidade e serviço. "Não vendemos ou desenvolvemos projetos ou serviços a menos que estejamos convencidos de que eles atendem aos padrões de qualidade", pontua.

Para tanto, as ações também chegam à comunidade externa. Ceballos elenca o apoio ao Clube de Futebol Dominguito, que atua no setor de baixa renda e com crianças órfãs do setor Maria Auxiliadora. "A implementação está na fase final. O desafio é coordenar o clube com a forma de gerenciamento dos recursos disponibilizados pela nossa empresa", explica.

Ele destaca, ainda, que tais iniciativas estão atreladas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda de grande importância, no curto e médio prazo, no atendimento às necessidades atuais, sem comprometer os recursos e as possibilidades das gerações futuras. E essa contribuição é considerada na gestão da Compusoluciones.





“Realizamos uma boa gestão para otimizar recursos e nos manter atualizados com as diferentes tecnologias e treinamentos, oferecendo aos nossos clientes uma equipe treinada, que continua elevando a reputação e a qualidade do nosso trabalho”, enfatiza, explicando que a gestão passa também pela satisfação de clientes, fornecedores internos e externos.

“Contribuímos para a satisfação do cliente, oferecendo um bom serviço, especializado, de baixo custo e com um tempo de resposta rápido. Como fazemos isso? Analisamos as necessidades individuais dos clientes e colocamos à disposição mais de 30 anos de experiência com técnicos e engenheiros especializados e com certificação avalizada pelos diferentes fabricantes que representamos”, assegura.

A empresa se preocupa também em identificar quem são os seus stakeholders, para conhecer seus papéis, expectativas e comprometimento de cada um deles. Em seguida, é definido um plano para atribuir a cada parte interessada as tarefas que terão de ser realizadas para o melhor funcionamento da organização. Essas etapas contam, ainda, com a colaboração dos funcionários.

“Procuramos minimizar o que são hierarquias para que, desta forma, os colaboradores se sintam mais confortáveis e livres ao se dirigirem a um superior ou expressarem a sua opinião ou preocupação. Também nos dirigimos aos stakeholders de forma educada, criamos confiança e trabalhamos em um ambiente familiar”, conclui Ceballos.



COMPUSOLUCIONES

Su solución total en redes convergentes



¡Síguenos!  
 @CompusolucionesRD
 www.compusoluciones.com.do

FERRETERÍA AMERICANA
 Ave. John F. Kennedy,
 Santo Domingo, D.N.
 Tel.: (809)-544-2862

GAZCUE
 C/ Padre Boil #6,
 Santo Domingo, D.N.
 Tel.: (809)-686-0909

 SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA	 TELEFONÍA	 ALARMAS
 DATA CENTER	 CALL CENTER	 CONTROL DE ACCESO
 CABLEADO ESTRUCTURADO	 REDES INALÁMBRICAS	 EQUIPOS ACTIVOS

MÍDIA IN LED

A Mídia in Led é uma empresa que, em mais de 10 anos, atua com importação, fabricação, distribuição, venda de painéis de LED e iluminação cênica, atendendo a diferentes mercados, como religioso (igrejas), varejo (drogarias, mercados, postos de combustíveis e lojas de departamentos) e entretenimento (shows, festas e restaurantes). Atualmente, a organização conta com aproximadamente 50 colaboradores.

De acordo com a empresa, segundo pesquisas, 70% das decisões de compra são tomadas pelo consumidor no ponto de venda. Um estudo do Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa (Sebrae) mostra que as melhorias

na comunicação visual do PDV podem ampliar o faturamento entre 12% e 40%. Com isso, os painéis de LED são ferramentas que ajudam tanto na sinalização da loja quanto nas demonstrações de produtos.

Já o painel de LED Full Color é o que há de mais moderno e prático para qualquer reprodução de imagem e vídeo em alta resolução para ambientes externos. Com vantagens no custo-benefício, com maior dinamismo nas informações, na fixação da marca e na captação de clientes novos, o painel tem o objetivo de alcançar o maior número de pessoas, dando mais visibilidade ao anúncio, informações ou promoções.



A CFO Raíza Fernandes Volotão explica que um programa de Qualidade Total é base para os trabalhos da empresa, já que aborda as principais pautas para uma gestão eficiente, como experiência, excelência, relevância, atmosfera, prevenção de acidentes, planejamento e controle de produção e sistema de gestão da qualidade. Por sua vez, os desafios passam pelos sistemas, treinamento e comunicação.

Nesse âmbito, a boa gestão reflete na reputação corporativa e contribui para a satisfação de clientes e fornecedores internos e externos. Raíza pontua que uma série de ações integra essa dinâmi-

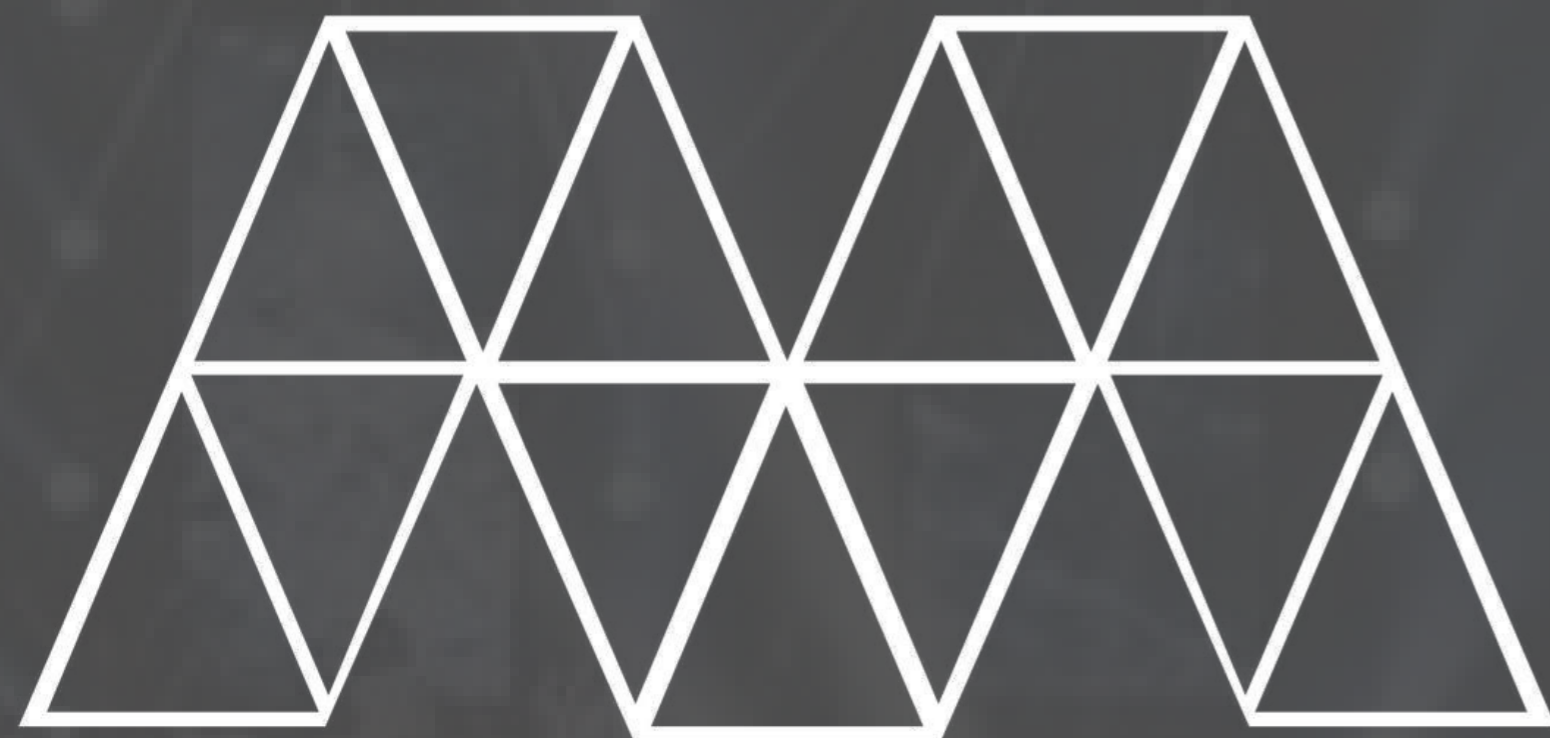
ca, como cumprimento de prazo, preços justos, controle de qualidade na fabricação, seleção de fornecedores com práticas sustentáveis, retenção de talentos e programação de compras.

Para tanto, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são considerados em todas as etapas dos processos na Mídia In Led, principalmente por ser uma agenda com metas proeminentes. "Trata-se de um processo de gestão com impactos relevantes em seus stakeholders", afirma, ressaltando os reflexos na gestão, como crescimento sustentável, economia de escala e receita recorrente.

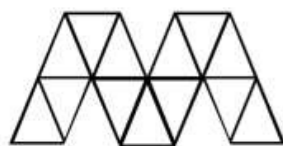
A empresa afirma, ainda, parcerias com projetos sociais relacionados a crianças carentes, sendo esta uma das principais iniciativas de Responsabilidade Corporativa. A CFO explica que novos planos estão sendo estudados nesse campo e elenca que, entre os projetos de RSE mais importantes da organização, está o patrocínio de uma escolinha de futebol de base, assim como a doação de cestas básicas.

Já em relação à satisfação dos grupos de interesse, as estratégias consideram o planejamento de compra e de fabricação, parcelamentos, projetos, garantias, assistência técnica, desenvolvimento de produtos e heads de produtos, pensando sempre nos desafios, que são reflexos da crise energética mundial e portuária na China, lockdown asiático e escassez de matéria prima, assim como aumento no ciclo de compra/fabricação.





MÍDIA IN LED



MÍDIA IN LED

FALE CONOSCO

Estrada dos Bandeirantes, 11.311
Vargem Pequena - Rio de Janeiro

SIGA-NOS NAS REDES SOCIAIS

 @midiainedreal

 midiainedreal

 midiained

WF PRODUTOS MÉDICOS

A WF Produtos Médicos é uma empresa focada na distribuição e comércio na área de procedimentos estéticos, medicamentos e produtos para a saúde. Com início das atividades em julho de 2017, a organização faz atendimentos para as clínicas de procedimento estéticos que aplicam toxina botulínica e preenchimentos faciais e corporais.

O diretor-geral, Wagner Fantini, explica que a organização conta com um programa de Qualidade Total desde 2019, quando recebeu as certificações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para compra e revenda dos produtos. Nisso, a empresa prioriza em suas pautas sensores de utilização, limpeza, organização, saúde e autodisciplina.

“Buscamos sempre manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, assim como implementamos o processo padrão de faturamento e embalagem de produtos com controle de qualidade total em 100% dos despachos”, pontua Fantini, elencando as ações práticas.

A empresa organiza também reuniões mensais para a melhoria contínua das etapas, gerando maior agilidade sem perder nenhuma fase do processo e do controle de qualidade. Conta, ainda, com controle digital e por etapas da temperatura de estoque e despacho, em especial de produtos termolábeis, visando à entrega mais ágil, mas de forma segura no mercado.



A agenda com as metas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) é considerada pela WF Produtos Médicos. Fantini ressalta que a sociedade como um todo tem responsabilidades, como erradicação da pobreza, apoiando projetos de distribuição gratuita de alimentos e agricultura sustentável, distribuição igualitária de saúde e educação de qualidade.

Para tanto, a empresa iniciou em 2020 um programa com atividades de filantropia, fazendo doações de materiais de assepsia e de limpeza ao Centro de Solidariedade de Valinhos. As colaborações também envolvem centros de tratamento de câncer de mama e de próstata e locais que recebem doações de ração para pets. Outro trabalho apoia a comunidade local quanto à consciência do cuidado do lixo seletivo.

“O projeto que mais tem agradado à equipe é o de apoio a entidades de tratamento de câncer, procurando unir as campanhas em redes sociais com as já existentes, como o Outubro Rosa, em apoio ao tratamento do câncer de mama, em novembro, o câncer de próstata, e assim por diante. Estamos organizando melhor esse projeto para, na próxima etapa, fazermos doação de luvas e máscaras”, conta Fantini.

Já em relação às questões ambientais, a empresa mantém um projeto de lixo reciclável, em que todos os processos são limpos. Nesse âmbito, são selecionados parceiros comerciais que tenham a mesma visão quanto aos cuidados com o meio ambiente. “Apesar de nossa atividade não



deixar resíduos para descarte, temos ciência da nossa responsabilidade no mundo”, enfatiza.

Fantini reforça, ainda, que esse conjunto de ações reflete na reputação da empresa. Para isso, os esforços são para uma gestão equilibrada, eficiente e padronizada, que pede evolução e reavaliação constante - pontos fundamentais para se manter um bom trabalho e uma reputação positiva junto aos clientes.

Como a qualidade é fundamental em todas as fases do processo, a WF Produtos Médicos investiu em meios digitais e individuais de controle de qualidade logística eficiente, já que a empresa nasceu com

base no conhecimento das necessidades imediatas e de segurança do mercado de produtos para procedimentos médicos estéticos.

“Nossa premissa é a entrega rápida sem alterar o processo de controle de qualidade, trazendo sempre os produtos mais eficazes para contribuir com o melhor resultado do profissional e com a satisfação de seus pacientes, melhorando, assim, a sua autoestima e saúde. Para isso, investimos em treinamentos constantes da equipe interna para manutenção da qualidade do processo”, explica.

Essas preparações envolvem também o desenvolvimento dos consultores de vendas para uma melhor assessoria técnica aos profissionais de saúde, assim como qualificação e apoio dos fornecedores, para que haja sintonia nos trabalhos, satisfazendo clientes de forma rápida e segura.

“Acreditamos em nossos processos e em nossos produtos. Vemos nosso cliente como família. Isso mostra que queremos contribuir sempre para um mundo melhor, mais sustentável e igualitário, com uma economia forte para crescer e gerar mais empregos”, pontua.

Os funcionários compõem a “Família WF”, sendo o primeiro grupo de interesse da empresa. Assim, a organização preza por uma remuneração adequada e por produção, buscando um ambiente saudável e o diálogo, além do apoio ao crescimento profissional.

Por sua vez, os clientes podem apresentar suas necessidades, que são compreendidas e estudadas pela empresa. “Procuramos mostrar as necessidades despercebidas do cliente para apoiar seu crescimento”, destaca Fantini, chamando a atenção, também, para os fornecedores, que sempre são qualificados e apoiados para um crescimento conjunto.

A ética permeia todo o processo, independentemente dos desafios. O diretor-geral ressalta que esse valor faz parte da educação da empresa e dos princípios de vida. “Acreditamos que o mundo só será melhor com bons exemplos. Apesar de não termos formalizado ainda uma equipe de avaliação de programa de compliance, fizemos uma análise de riscos e estabelecemos código de ética aos colaboradores”, conclui.





FONNTES GEOTÉCNICA

Com prestação de serviço para mineradoras e petroleiras e nos campos da Engenharia Civil, Geotécnica e Ambiental, a Fonntes Geotécnica começou com os trabalhos em outubro de 2011. Atualmente, as atividades se concentram nas áreas de Geotecnia, Meio Ambiente, Segurança do Trabalho e Sistema de Informações Geográficas.

Na Geotecnia, a empresa faz acompanhamento técnico de obras, avaliação de performance e auditorias de segurança de barragens e pilhas, elaboração de planos de segurança e contingência para barragens, estabilidade de taludes, estudos geotécnicos, hidrogeologia, projeto de sistemas de disposição de rejeitos de beneficiamento de minérios,

serviços de sondagens e ensaios de laboratório.

Já no campo do Meio Ambiente, a organização desenvolve planos de recuperação de áreas degradadas, elaboração de plano de monitoramento de efluentes e gerenciamento de resíduos, licenciamento ambiental, execução de plano de controle de processos erosivos, diagnóstico ambiental de áreas degradadas ou contaminadas e plano de supressão de vegetação.

Na Segurança do Trabalho, estão auditoria dos processos de segurança do trabalho das normas regulatórias, inspeção de segurança, Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, Programa



de Prevenção de Riscos em Prensas e Similares, Programa de Gerenciamento de Riscos, Programa das Condições e Meio Ambiente do Trabalho, Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho, entre outros.

De acordo com o diretor, Michel Fontes, essa relação de serviços é direcionada por um programa de Qualidade Total, para que os trabalhos ocorram com excelência. Esse plano engloba manual do sistema de gestão, procedimentos, política integrada, diretrizes para alcançar os objetivos, definição de indicadores, tratativa de não conformidades e papéis e responsabilidades.

A partir dessas diretrizes, as principais iniciativas relacionadas à Qualidade passam pelo desenvolvimento de um sistema de gestão integrado, padronização de processos, utilização de ferramentas da qualidade, análise e tratativa de não conformidades, monitoramento e controle dos processos, ou seja, os indicadores, auditorias e análise crítica dos processos.

Fontes pontua que, diante de um projeto estruturado de Qualidade, alguns desafios exigem empenho, como alinhamento e padronização de processos, eliminação de desperdícios, engajamento dos colaboradores, promoção de melhorias dos processos internos, gestão do conhecimento na empresa e monitoramento dos processos de forma eficiente.



As ações da Fonntes Geotécnica chegam também à comunidade externa, com iniciativas ligadas à Responsabilidade Social Corporativa. Um dos proje-

tos é a parceria com a Casa de Apoio às Pessoas com Câncer (Capec). Segundo Fontes, um dos motivos para o trabalho é a conformidade e o apoio à agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

“Temos consciência de nossa responsabilidade social atuante em todo o território nacional e na América Latina. Portanto, desenvolvemos uma política de favorecimento e desenvolvimento das regiões de atuação da empresa, como a contratação de mão de obra local, ao mesmo tempo em que promovemos projetos sociais que permitam o desenvolvimento nas regiões de nossa atuação”, ressalta.

Já em relação aos clientes externos, a organização destaca a oferta de produtos de elevada qualidade, sempre concernentes às normas vigentes e aos debates acerca dos temas abordados nos estudos e análises aplicadas na fase de confecção dos projetos. “Nossos clientes são a principal razão de nossa existência e, por isso, temos como meta superar as expectativas dos mesmos”, afirma.

Quanto aos clientes internos, a empresa tem feito investimentos em qualifi-

cação da mão de obra. Nesse âmbito, é aplicado um modelo de governança horizontalizado, priorizando projetos de maneira multidisciplinar, em que o conhecimento é extensivo, independentemente da especialidade de cada colaborador, o que permite aprimoramento e crescimento da satisfação profissional.

Em todos os trabalhos, a Fonntes Geotécnica preza pela ética, um dos principais valores, inclusive com destaque em todos os compromissos assumidos pela empresa. Para tanto, foi desenvolvido um código de conduta que estabelece os princípios éticos e as normas que devem orientar as relações internas e externas de todos os colaboradores, independentemente das atribuições.

E isso reflete na boa reputação da empresa, consequência de uma gestão positiva. De acordo com Fontes, o compromisso da instituição vai além da parte interna. “Durante nossa atuação junto aos nossos stakeholders, estaremos aferindo o resultado e enviando todos os esforços para atingimento das metas, que foram consolidadas no plano de atendimento”, conclui.





BOLSAS DE ESTUDOS

Para ter acesso aos benefícios e bolsas de estudos o aluno participa de uma entrevista ou avaliação de perfil. Ligue e agende!

escoladigitalmax
.com.br

 (21) 98462-8960



Digital Max, premiada em Qualidade de Ensino

 PortalDigitalMax  escoladigitalmax  @digital_max

LC BERNARDES ADVOCACIA E ASSESSORIA JURÍDICA

O LC Bernardes Advocacia e Assessoria Jurídica é um escritório que presta serviços jurídicos para pessoas físicas e jurídicas. O início das atividades se deu em maio de 2013 nos campos do Direito Constitucional, Tributário, Religioso, Empresarial, Cível e Criminal. Ganha destaque a atuação na defesa das instituições religiosas pela busca do Direito Constitucional da Imunidade Tributária dos Templos Religiosos, diante das usurpações praticadas pelos entes públicos.

De acordo com o diretor-executivo, o advogado Luís Cláudio Bernardes, ao longo da experiência adquirida após sete anos de militância contínua, nasceu a obra "A imunidade tributária dos templos religiosos e o caminho para

uma governança eficiente", pela editora Autobiografia. Hoje, além de Bernardes, a equipe conta com os profissionais Maria da Conceição Araújo, Emanuel Martins, Gabriel Martins, Isabelle Batista e Valéria Amarantes.

Com clientes em todo o território nacional, o escritório executa trabalhos direcionados por um programa de Qualidade, focado nas necessidades do público, na liderança, no engajamento de pessoas, no controle de processos e nas ações orientadas por prioridades. Assim, um dos focos é atrair e manter a confiança dos clientes e demais partes que integram o processo, criando condições para o envolvimento e motivação no alcance dos objetivos da qualidade.



Nesse âmbito, Bernardes chama a atenção para a importância dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). “Cremos e militamos pela busca constante da dignidade da pessoa humana, pois, todos os ODS estão atrelados ao ser humano e ao seu meio, assim como à preservação do meio ambiente”, pontua, reforçando, ainda, a necessidade dos programas de Responsabilidade Social Corporativa, inclusive os implementados pelo escritório.

Nesse campo, o principal projeto está na assistência jurídica pro bono à comunidade. “Temos ações criativas de engajamento social através do atendimento e assistência jurídica pro bono nas ações sociais da Igreja Evangélica Congregacional Nova Aliança, em Santa Isabel, e na Igreja Fluminense — ambas no Rio de Janeiro — de forma permanente”, explica, pontuando que o principal desafio é conquistar a confiança da comunidade local e dos moradores em situação de rua.

Ainda nas pautas envolvendo os ODS, Bernardes reforça as ações e a conscientização com os colaboradores em relação ao cuidado com o meio ambiente. Nisso, incentiva-se a redução do uso do papel, a reciclagem e a economia de energia. Ele ressalta que os principais desafios atrelados às iniciativas são a minimização da cultura do uso contínuo do papel, a reeducação do descarte consciente e o uso de energia.

O escritório também considera as sugestões e a interação com os stakeholders, principalmente por valorizar o ponto de vista adverso. “Isso poderá beneficiar as relações, detectar antecipadamente os sinais de conflito que podem surgir e criar soluções para possíveis problemas futuros. Entendemos que essa é uma peça importante para contribuir no desempenho e influenciar as atitudes, valores e ações, como ferramenta de gestão e planejamento estratégico”, enfatiza.



Cidadania Polonesa



ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

Portuguesa
Italiana
Lituana
Espanhola
Alemã
Polonesa
Letã - Letônia

+ 55 11 98324-0541

+ 351 912 121 842

contato.debora@europaevoce.com

www.cidadaniaeuropaevoce.com

cidadaniaeuropaevoce

cidadaniaeuropaevoceoficial

Cidadania Europaevoce



Cidadania Letã - Letônia



BOX BRASIL

Com operações no Brasil desde 2004, a Box Brasil é uma empresa que atua no ramo de comércio exterior, importação e exportação, com destaque na área de transportes aéreos internacionais. Inicialmente, a ideia era atender a lojistas que residem em outros países, contudo, com as paralisações dos meios convencionais de envios durante a pandemia da covid-19, a organização tem se consolidado como um serviço essencial, com atendimentos para qualquer pessoa, desde o envio de um envelope com documentos a produtos de toneladas.

De acordo com o diretor de Marketing, Jefferson Ribeiro, a construção da Box Brasil se deu aos poucos. Ele conta que a CEO da empresa, Michelle Onishi, co-

meçou a enviar produtos do Brasil para o Japão e, como a maioria dos lojistas que moram no exterior, ela começou com poucos produtos e caixas pequenas, vendendo para amigas e colegas de fábrica. Em pouco tempo, abriu a primeira loja. Na época, lojistas do Brasil tinham dificuldades quanto ao envio para outros países. A visão era de que os envios deveriam ser feitos em contêineres ou em grandes quantidades.

“Tudo era muito difícil, por isso, começaram os estudos sobre o assunto. Ao longo do tempo, adquiriu-se conhecimento em comércio exterior e a empresa foi mudando conforme a necessidade. Durante muito tempo, atendeu apenas a sua família e a algumas amigas da sua



irmã, que eram lojistas. Diante disso, ela percebeu que havia um mercado inexplorado, que é a Box Brasil, um transporte rápido e sem burocracia. Assim, decidiu-se abrir o serviço não apenas para lojistas, mas também para todos que precisam de nossos envios”, explica.

Ribeiro chama a atenção para o programa de Qualidade Total adotado pela empresa, destacando a excelência como um dos principais compromissos com os clientes, visto que a organização cresceu por indicações. Nisso, ele reforça que o grau de satisfação com cada cliente é “altíssimo”, porque a Box Brasil se importa com cada atendimento, fazendo-o de forma personalizada e humanizada. Esse grau de satisfação engloba também o desempenho com colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços.

“Nosso trabalho preza sempre pelo atendimento humanizado, personalizado para cada setor, atendimento único, que é feito com muito carinho e dedicação todos os dias. Isso garantiu o crescimento e o comprometimento em todos esses anos de empresa, sendo que o maior marketing sempre foi

a indicação de clientes satisfeitos com nossos serviços, o famoso boca a boca”, reforça, destacando também que as críticas sempre são vistas com um olhar positivo. “Recebemos como um conselho para que possamos buscar mais melhorias”, pontua.

Ainda em relação à satisfação de seus grupos de interesse, Ribeiro salienta que a Box Brasil observa a forma simples e rápida de prestar serviços, fazendo com que todo o processo seja finalizado pela metade do tempo, pelos envios convencionais. Fora isso, o atendimento humanizado permite que os clientes tirem suas dúvidas, de segunda a sexta-feira, 24 horas por dia. “A junção desses fatores faz com que os nossos clientes fiquem satisfeitos com todo o suporte encontrado em nossa empresa e indiquem os nossos serviços”, enfatiza.

Peça-chave na gestão, a agenda com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) tem grande importância para a corporação, principalmente por orientar ações práticas, como minimização da fome nas comunidades próximas, proteção e cuidado do meio ambiente por meio da conscientização



e coleta e descarte correto de materiais recicláveis. Segundo o diretor de Marketing, essas práticas compõem ainda os programas de Responsabilidade Social Corporativa da empresa, com iniciativas externas.

“Hoje, além das doações mensais de alimentos por meio das cestas básicas para instituições diversas, a empresa tem o objetivo de auxiliar o meio ambiente através da reciclagem, principalmente da matéria-prima que utilizamos diariamente, o papelão. Um coletor passa em nossas unidades, retira esse material e o leva para o local adequado. Tanto nas doações quanto no benefício ao meio ambiente, sentimo-nos muito melhores como empresa e sabemos

que estamos colaborando para que o nosso planeta e as pessoas estejam um pouco melhores”, afirma.

Todas as ações da Box Brasil passam pelo crivo de um programa de Compliance, que é aplicado por uma equipe de consultoria, por meio de suportes, avaliações, controles internos, treinamentos, comunicação, auditoria e monitoramento. “Prezamos pela excelente imagem que nossa empresa carrega e transmite. Mesmo com todo o crescimento que tivemos, mantivemos a transparência com todos os clientes em todos os processos e etapas. Acredito que esses pilares sustentam uma boa gestão para nossa reputação corporativa”, conclui.

HOJE

PROCURAR CLIENTES VIROU TRABALHO DE ESPECIALISTA

AJUDAMOS VOCÊ A ACHÁ-LOS.

AGÊNCIA LÍDER NO SEGMENTO DE LEAD GENERATION NA AMÉRICA LATINA.

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

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

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



LEADSOLUTION
A FORMA MAIS EFICAZ DE APROXIMAR O CLIENTE DA SUA EMPRESA.

(11) 2823-2083

WWW.LEADSOLUTION.COM.BR
CONTATO@LEADSOLUTION.COM.BR

BESTINPROGROUP

O Bestinprogroup atua como solução para as demandas da indústria hoteleira na República Dominicana e no Caribe. Fundado em 1996 e com a experiência de profissionais, o Grupo foi agregando novas organizações em seu catálogo, concebendo um amplo portfólio que, hoje, é o Bestinprogroup, com projetos abrangentes, licenças, execuções, produtos e soluções, à altura das exigências do investidor internacional no mercado dominicano.

O diretor-geral, Sergio Hernandez Genoves, explica que, no início de seu desenvolvimento, o Grupo teve o objetivo de oferecer soluções às necessidades

apresentadas pelos empresários locais para a construção de novos projetos. Posteriormente, com o crescimento e reputação, atingiu o patamar de investidores internacionais com megaprojetos hoteleiros na República Dominicana. Para tanto, conta com mais de 100 colaboradores diretos e mais de 3 mil indiretos.

A empresa possui pontos fortes em qualidade de serviço, gestão de projetos e conhecimento em tecnologia aplicada nas empresas. Genoves ressalta que um diferencial é contar com uma equipe certa identificada com as necessidades dos clientes, comprometida em solu-



cionar cada demanda que surja dentro das premissas que afetam associados e clientes. Nisso, as certificações atestam a qualidade e excelência dos trabalhos.

“Desde 2015, a Agapanthos Project Limited trabalha ao abrigo da Certificação de Qualidade da Norma Internacional ISO 9001. Outra empresa também está em processo de implementação. Isso nos tem permitido manter o melhor desempenho nas atividades e um aumento constante da satisfação de nossos clientes. Contamos, ainda, com a certificação na portaria 522-06 de Saúde e Segurança no Trabalho avalizada pelo Ministério do Trabalho”, elenca.

Genoves afirma que a Bestinprogroup conta com um programa de Responsabilidade Social Corporativa integral, por meio do qual contribui com o que for necessário às corporações, criando vínculos entre funcionários e colabo-

rando com benefícios para melhorar a qualidade de vida da sociedade. Ganha destaque a contribuição com materiais mobiliários e de construção para escolas situadas na zona leste, em Higuey — La Altagracia. Outra iniciativa está associada aos uniformes da equipe do clube de golfe infantil de Los Corales, Bávaro Punta Cana, e às instituições de dança de Punta Cana.

Já em relação aos programas ambientais, o Grupo possui uma subsidiária, a Corporación 2 Puntas, presente com iniciativas desde 2011 no Caribe, com ampla experiência no desenvolvimento e execução de projetos de engenharia aplicada no setor de energia, com foco especial em energias renováveis, instalações abrangentes e inovação em telecomunicações. Essa subsidiária desenvolve a sua atividade com forte presença no setor hoteleiro na República Dominicana, fornecendo soluções integrais no domínio da poupança e eficiência energética, com climatização, engenharia elétrica e sanitária com integração de telecomunicações.

Genoves afirma que o serviço prestado a clientes e fornecedores é a base da existência do Bestinprogroup. “Sem serviço, não há clientes. Portanto, para nós, isso deve ser sempre o motor que impulsiona a nossa empresa, sendo consistente, leal e de qualidade. O feedback dos nossos clientes e fornecedores é importante, de forma a implementar melhorias de serviço que prestamos todos



Gabriella Veggi
Director Técnico

os dias e fazer com que nossos clientes e fornecedores sintam a satisfação de nos terem escolhido”, ressalta.

Como ações práticas, o Grupo se atenda à importância da sustentabilidade ambiental nos projetos, busca e entrega de soluções técnico-econômicas, mantém a consciência de que grandes alianças com fabricantes e distribuidores impulsiona competitividade, investe na formação de todos os membros da empresa, procura excelência, certifica-se através de entidades independentes e se especializa nas diferentes áreas de tecnologia.



Gabriella Veggi
Dirección

“Na Bestinprogroup, direcionamos nossos esforços para a criação e formação de bases sólidas, que hoje representam o que somos como grupo empresarial, com capacidade para superar os desafios que surgem, atendendo às expectativas da nossa carteira de clientes e fornecedores”, reforça Genoves, concluindo ser importante investir no desenvolvimento: “Por isso, juntamos cada cliente e fornecedor, caminhando de mãos dadas com eles, com a segurança que a experiência nos deu, como uma empresa dedicada a servir, dando 100% do nosso conhecimento e recursos.”



@bestinpro_group



www.bestinprogroup.com

Av. PRIMERO DE NOVIEMBRE, EDIFICIO CORPORATIVO BOULEVARD #404, LOCALES 4001 - 4005
TEL: 1-809-959-0351 / EMAIL: INFO@BESTINPROGROUP.COM
PUNTA CANA . REPÚBLICA DOMINICANA

GONZÁLEZ DE ARAUJO CONSULTORES

Especializada nos setores de energia e farmacêutico, a Gonzáles de Araujo Consultores presta serviços jurídicos, contábeis, financeiros e administrativos, com projeção nacional e internacional. Estabelecida na Cidade do México, a empresa tem também escritórios em Houston, onde apoia corporações tanto no México quanto nos Estados Unidos.

O sócio-diretor, Arturo González de Araujo, explica que, atualmente, a organização conta com 10 funcionários, embora os empregos indiretos variem de acordo com os serviços solicitados. Ele pontua, ainda, que o foco da equipe é encontrar oportunidades que per-

mitam o investimento da empresa e do empresário, inclusive com apoio às empresas do México e aos investimentos nos Estados Unidos.

Para tanto, os trabalhos são orientados por um programa de Qualidade Total, que aborda um manual de processos e atividades, com descrições específicas de cada perfil de cliente, bem como o número de colaboradores que cada organização pode ter e a relação entre as diferentes áreas para garantir a qualidade do serviço e valor acrescentado.

“Temos, ainda, sistemas de controle mensal que nos permitem estabele-



cer metas que precisam ser alcançadas durante um mês, assim como um relatório, onde nos informamos se esses objetivos foram realmente alcançados. Além disso, nossa área de comunicação e marketing gera uma pesquisa para receber feedback de cada cliente durante seu processo, inclusive da cotação”, explica.

Outro programa que colabora na gestão é o de compliance, que aborda três pontos. O primeiro está relacionado à corrupção. Nisso, a empresa ressalta ser essencial que o exercício e a prática jurídica sejam apoiados pelo cumprimento da lei. Assim, é feito um rigoroso controle sobre os fluxos de caixa referentes à contabilidade, envolvendo, inclusive, a ação de líderes.

O segundo tem ligação com certificações. “Isso é para manter todos os processos em estrito alinhamento com as diretrizes e critérios jurisprudenciais da regulamentação local e internacional. Por isso, exigimos constante treinamento e atualização e não economizamos nos cursos, workshops e diplomas necessários para estarmos sempre na vanguarda”, garante.

Por fim, a empresa mantém estrita confidencialidade de todos os dados pessoais e de identificação patrimonial, por meio de um sistema único de programas digitais que permite o controle. Para tal, os titulares da área tributária possuem um processo interno específico para cadastro de fornecedores. Em questões societárias, busca-se clareza nos gastos por meio de orçamentos, documentos e livros societários.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) também estão incluídos nos programas. De acordo com Araujo, trata-se de uma agenda fundamental, que precisa do apoio de todas as partes da sociedade. “Por isso, nossa trincheira, nossa consultoria pro bono trabalha para regularizar a tributação dos setores mais desfavorecidos do país, principalmente neste contexto de pandemia”, afirma.

Nesse âmbito, as ações ocorrem também na parte externa, com iniciativas ligadas à Responsabilidade Social Corporativa. Os programas passam pela consultoria, assistência, gestão e repre-

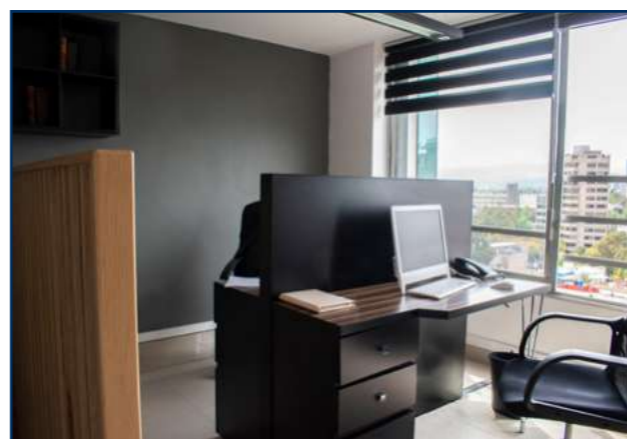
sentação. Segundo o sócio-diretor, em um país com tantas desigualdades, existem milhares de casos que exigem assessoria jurídica, fiscal ou empresarial, contudo os recursos são escassos.

“É neste momento em que estudamos os casos para que possamos apresentar um resultado de forma mais eficiente, fazendo com que as pessoas, em qualquer situação, possam ter algum benefício. Estudamos, ainda, a possibilidade de que tenham uma assessoria ou defesa jurídica de qualidade. Hoje, o principal desafio é a pandemia da covid-19, que desacelerou os processos”, explica.

Um dos projetos mais importantes nesse campo é o convênio com a Associação Nacional de Idosos, firmado no início das atividades da empresa. O trabalho focou no apoio a pessoas desprotegidas em relação à regularização imobiliária, sendo uma ponte entre o requerido ou necessitado com um notário público, com o Poder Judiciário ou com qualquer outra pessoa envolvida.

Essas iniciativas, juntamente com um trabalho de qualidade, refletem na avaliação dos stakeholders. Araujo frisa o entendimento de que as necessidades, desde a elaboração de um contrato, o registro de uma marca, até a defesa perante os tribunais, têm como principal objetivo o benefício do patrimônio de diversas famílias e muitos sonhos.

“Por isso, em cada estratégia, elaboramos um mapa de risco que permite que



nossos clientes visualizem claramente os prós e contras das ações e tomem a decisão certa. Além disso, estamos em formação contínua com a intenção de melhorar dia a dia. Nossa tarefa é sempre fechar a lacuna que foi gerada entre as autoridades federais e locais”, pontua.

Ele chama a atenção também para o alto índice de satisfação do cliente e resalta que essa realidade existe porque a empresa se empenha em fazer de um serviço profissional uma experiência extraordinária. “Uma vez que a reputação

é definida como a obtenção de uma percepção positiva, uma gestão adequada é essencial para obter satisfação em cada projeto”, conclui.



GONZÁLEZ DE ARAUJO
Consultores

IOT

Internet of Things

**"VOCÊ FALA COM
SUA CASA, SUA CASA
FALA COM VOCÊ"**

*CEO da ZOME HOLDING
Explica um pouco o que é IOT*

**TUDO QUE VOCÊ
PRECISA SABER**

*táticas, previsões, avaliações de
experts, o futuro*



OS BP

*o acrônimo que designa a base
da ZOME HOLDING*

ZOME HOLDING

Ajudar o dia a dia das pessoas e empresas com tecnologia. Essa é a principal atividade do grupo Zome Holding, que, desde 2014, presta serviços para escritórios, consultórios e residências inteligentes. Os trabalhos focam, também, na desconstrução da ideia de que empresas precisam de um alto investimento para ter acesso a tecnologias de ponta.

Um programa de Qualidade Total orienta as atividades na organização, tendo como base os três pilares: pessoas, processos e produtos. De acordo com o CEO, Diego Zome, esses três pontos compõem o DNA do grupo, porque

constroem relacionamentos duradouros com clientes, maximizando resultados. "Pensando assim, estabelecemos empresas que pudessem funcionar como um full service provider para seus clientes", explica.

Além da qualidade na prestação de serviços, o grupo, que apoia e elenca em suas ações os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promove ações externas relacionadas ao meio ambiente. Uma das iniciativas é a Casa Inteligente, que visa minimizar o desperdício e permite ao usuário, mesmo fora de casa, controlar as luzes e tempe-



ratura. Zome chama a atenção também para o fornecimento de equipamentos que aderem o cuidado com o meio ambiente.

Já nos programas de Responsabilidade Social Corporativa, a empresa apoia a AACD, organização sem fins lucrativos focada na garantia de assistência médico-terapêutica de excelência em Ortopedia e Reabilitação. A instituição atende pessoas de todas as idades e recebe pacientes via Sistema Único de Saúde, planos de saúde e particulares.

Colabora, ainda, com o Instituto Ayrton

Senna, que proporciona conhecimento e experiências educacionais inovadoras capazes de inspirar práticas eficientes, capacitando educadores e propondo políticas públicas com foco na educação integral.

O apoio chega também ao projeto social Guerreiros de Gideão, que oferece a menores carentes a oportunidade de se tornarem cidadãos com perspectivas de futuro, trazendo a integração desses jovens através do Jiu-Jitsu, ensinando os fundamentos da Arte-Milena e estimulando o crescimento pessoal por meio do esporte e formando atletas talentosos. Outra Organização Humanitária que conta com a ajuda do grupo é a Médico Sem Fronteiras.

Zome destaca que essas iniciativas, juntamente com as ações internas da empresa, promovem integração e geram valorização na comunidade. “Geramos empregos, campanhas sociais e estamos bem próximos das comunidades locais. Na pandemia da covid-19, levantamos e distribuímos mais de 2 toneladas de alimentos”, elenca.

O CEO ressalta que uma das diretrizes do grupo é manter um relacionamento muito próximo com clientes e fornecedores. Assim,



www.zomeholding.com.br

no final de cada serviço, é enviada uma pesquisa de satisfação, dando ao público a oportunidade de apresentar sugestões ou elogios. “Recebemos centenas de vídeos e mensagens de recomendações por parte de nossos clientes”, explica. Por sua vez, quando a corporação recebe algo que possa impactar a satisfação do cliente, medidas são tomadas. “Logo, criamos um PDCA e geramos a melhoria imediatamente. Assim, temos um índice de 100% de satisfação”, enfatiza.

Com isso, a reputação da empresa é construída por meio de uma gestão competente, que preza pela ética e atenção ao público. “A satisfação do nos-

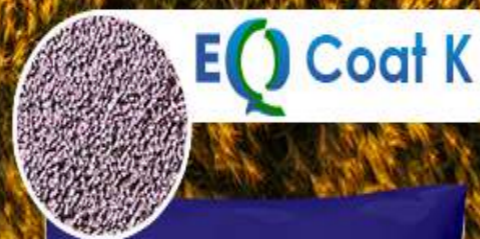
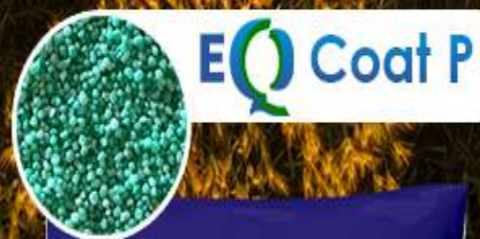
so cliente vai muito mais além do lucro. Construímos um relacionamento duradouro com nossos clientes. Então, nossa reputação é a prioridade em nossa empresa”, conclui.





Tudo que você

precisa saber sobre a linha



V.V REFEIÇÕES LTDA

A V.V Refeições LTDA é uma empresa que atua no fornecimento de refeições coletivas, com atendimentos para diferentes mercados, sendo a maior parcela de indústrias, hospitais e escolas. Situada em Manaus, no Amazonas, a organização ressalta ter a missão de desenvolver, produzir e oferecer refeições com atendimento que conquiste as pessoas, fidelizando parceria na criação de valores e sustentabilidade.

Segundo o diretor-executivo, Vanderley Bastos da Penha, ao longo de mais de 20 anos de atividade, mesmo em meio aos desafios, a empresa tem sido inovado-

ra no mercado, mudando o conceito de alimentação coletiva. Por meio da cultura implantada por seus fundadores, mantém seus valores no fornecimento, como a excelência no atendimento aos parceiros, matéria-prima de qualidade e capacitação de colaboradores.

Nesse âmbito, os trabalhos focam, também, na visão de ser a melhor empresa no segmento, gerando empregos e qualidade de vida, seja para os clientes, seja para colaboradores. Para tanto, um programa de Qualidade Total é a base das ações da corporação, juntamente com os valores relacionados à satisfa-





ção do cliente e a valorização e respeito às pessoas, que atuam como parte da empresa, prezando, ainda, pela responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.

Penha comenta que a empresa é certificada na ISO 9001 e está em busca das certificações 14000 e 22000. "Nosso maior desafio foi adequar nosso dinamismo com os requisitos da norma. Acreditamos que a organização processual não deve ser empecilho para a velocidade, praticidade e principalmente agilidade", pontua, chamando a atenção também para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). "É uma necessidade atual. Não podemos mais pensar em degradação", reforça.

Por estar localizada em um Estado onde se encontra a Floresta Amazônica, as ações não poderiam ficar longe da questão ambiental. Nisso, a maior parte do hortifruti da empresa é cultivado sem o uso de agrotóxicos, com preservação do solo e sem contaminação da água. "Em nossas cozinhas, temos programas de coleta seletiva, onde os detritos são destinados para a compostagem e os recicláveis levados diretamente para as usinas de reciclagem", explica.

A atenção também se volta às iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa, com várias atividades. Penha ressalta que a responsabilidade social é de todos. Para tanto, os investimentos nesse campo ocorrem em pessoas, tanto na assistência a creches, escolas, lar e

acolhimento, quanto nas ações de rua e esporte, que devem ser cada vez mais incrementadas. Entre os projetos mais importantes, ele destaca o desenvolvido com a casa de acolhimento.

Já em relação à satisfação dos clientes e fornecedores, antes da apresentação do cardápio, a organização aplica vários estudos com a população que será atendida, possibilitando, assim, a análise do local de trabalho, o tipo de atividade, assim como a variação de gênero. A partir disso, o cardápio é elaborado. "Não trabalhamos com apenas um cardápio para nossas 96 unidades, trabalhamos de forma customizada", pontua.

A V.V Refeições conta também com um sistema de avaliação de serviços contínuos, em que, diariamente, é conferida a satisfação. "Desta forma, nossas ações

são imediatas. Todas as sugestões são bem-vindas e as críticas são ainda mais importantes. Trabalhamos com essas críticas como pontos de melhoria, porque acreditamos muito no nosso plano de melhoria contínua", assegura, explicando que, após as ações, é aplicada uma pesquisa para que o público possa mensurar os serviços.

Penha reforça que é necessário estar atento e conhecer as necessidades do cliente, e isso integra os passos para uma boa gestão. Ele enfatiza que esse conjunto de ações reflete, ainda, na reputação da corporação, algo que vem sendo construído com anos de trabalho. "Nosso cuidado com isso é enorme. Muitos de nossos clientes, hoje, vieram por nossa reputação, são indicados e querem conhecer nossa forma de trabalho", conclui.

V.V. Refeições
Dedicação em Servir



...sin objetivos
no hay DIRECCIÓN

...sin ESTRATEGIA
no hay resultados

LANS, S.A. DE C.V.

O Lans, S.A de C.V é um escritório que presta serviços jurídicos sob padrões de qualidade em nível local e regional, com atendimentos a indústrias, comércios e mercados de tecnologia, em El Salvador. Fundado em 1990, a equipe preza pela missão de oferecer trabalhos amigáveis, diretos e personalizados, assim como um tratamento cordial.

O presidente do Lans, Luis Alonso Navarrete Soto, explica que, atualmente, o escritório conta com aproximadamente 30 funcionários, que colaboram para um acompanhamento transparente em cada caso, ganhando confiança e

fidelidade, já que os clientes estão no centro dos valores da organização.

“Procuramos sempre salvaguardar os interesses dos nossos clientes, a fim de melhorar a transparência, eficiência e honestidade do serviço jurídico prestado em todas as áreas relacionadas”, ressalta, visando à satisfação pelos serviços. “Como profissionais do Direito, estamos sempre empenhados em aumentar a formação e atualização dos nossos advogados, bem como criar espaços que permitam o seu desenvolvimento criativo e intelectual”, pontua.



de izquierda a derecha fila 1. Lic. Omar Flores, Lic. Luis Navarrete, Lic. Jacqueline Arevalo,
de izquierda a derecha fila 2. Licenciados: Pedro Diaz, Ema Avalos, Carlos Portillo, Pamela Perez, Carlos Navarrete, Karla Iltvas
Rosa Aleman. De izquierda a derecha fila 3. Licenciados: Axel Mariona, Silvia Aguilar, Luis Navarrete, Lisseth Rivas, Xiomara Najarro, Susana Zelaya.



Entre os pontos considerados na administração do Lans, a reputação corporativa ocorre por meio de uma administração eficiente. "A boa gestão é básica, uma vez que, documentada e apoiada, permite resultados ótimos em casos, processos ou procedimentos", elenca.

Como programa de Qualidade Total, o Lans implementou um conjunto de procedimentos e práticas - o Cumprimento Corporativo - para identificar e classificar riscos operacionais e legais, assim como estabelecer mecanismos internos de prevenção, gestão e controle. O projeto foi concebido para gerar conformi-

dade entre os itens específicos de cada departamento. Por sua vez, segundo a empresa, o principal desafio está na dinâmica de formar e fornecer feedback a todos os colaboradores quanto à compreensão de que os serviços se baseiam em normas de conformidade.

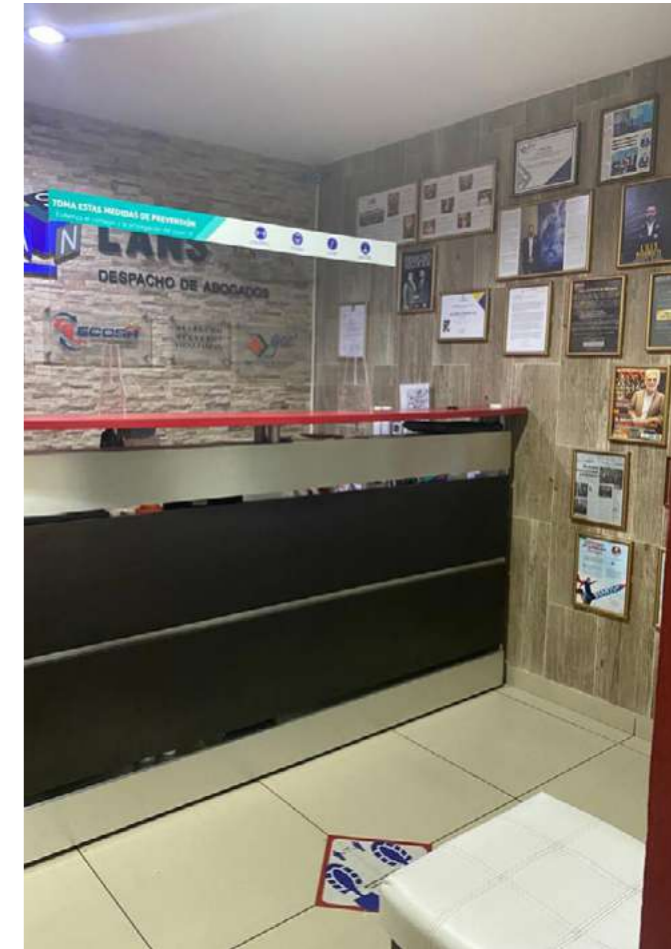
Estar atrelado a essas diretrizes contribui para a satisfação dos clientes. De acordo com a empresa, atender às expectativas é um valor que se baseia na ética e na qualidade. "Se não cuidarmos dos nossos clientes, outra pessoa o fará por nós", afirma.

Assim, os principais desafios têm sido a implementação de programas internos, que permitem a validação em tempo real de todas as informações de processos e sistemas para clientes, e a incorporação de auditorias de qualidade e processos de Due Diligences, que são operados por gestores e supervisores em cada área.

O escritório destaca, ainda, a importância de o desenvolvimento sustentável ser estruturado em normas através de um departamento multidisciplinar, com advogados, contabilistas, auditores, administradores de empresas, economistas, gestores de controle de qualidade, que permita avaliações em todos os campos de investimento necessários para que o crescimento seja adequado ou conveniente para um desenvolvimento sustentável para qualquer tipo de empresa.

Nesse campo, o Lans destaca que, em iniciativas ambientais, centra-se na proteção de recursos naturais, dando às atividades um processo menos consumista em relação aos materiais utilizados e promovendo internamente a regra dos 3R (reduzir, reciclar e reutilizar).

Já em relação à Responsabilidade Social Empresarial, por meio da Fundação Lans — com mais de 12 anos de existência —, duas áreas específicas são trabalhadas. A primeira oferece assistência jurídica gratuita a pessoas com recursos limitados; a segunda, ajuda comunidades, pessoas e organizações não governamentais com doações financeiras, cadeiras de rodas, próteses, medicamentos, alimentos e materiais de construção. "Ano após ano, prestamos assistência a mais de 125 crianças do Orfanato Hogar del Niño San Vicente de Paul, em San Jacinto, Departamento de San Salvador, em El Salvador", conclui, considerando este seu principal projeto na área.





T2S

Tecnologia
Soluções
e Sistemas

Solução de **Software** com agilidade, excelência
e exclusividade para o **Setor Portuário**



**Interessado? Entre em contato
ou fale conosco pelo WhatsApp**
Agende uma visita ou conferência online
para entendermos melhor a sua necessidade

    |  (13) 3329-6601 | www.t2s.com.br

SEBOING LTDA

Focada na prestação de serviços de engenharia nas áreas de meio ambiente, segurança do trabalho, segurança de processos e eficiência energética, a Seboing LTDA está no mercado desde 2014. Situada em La Paz, na Bolívia, a organização se dedica a indústrias e a estabelecimentos comerciais, por meio de uma equipe composta por três funcionários permanentes e profissionais externos, que variam de acordo com o tipo de atividade.

O gerente de Planejamento e Consultoria, Victor A. Rizzo T., explica que a Seboing LTDA busca padronizar todos os serviços pela ISO 9001. “Embora ainda não sejamos muito grandes e estejamos um pouco distante de uma acreditação, temos uma base sólida em termos de processos e procedimentos,

que nos ajuda a manter um padrão de qualidade dos nossos serviços”, pontua.

Para tanto, a empresa destaca pontos diferenciais que sustentam um trabalho de qualidade e excelência. Na questão de experiência, a organização ressalta ter uma equipe de profissionais altamente capacitada; na prevenção, prioriza a redução de riscos; na proteção, volta a atenção a empresas, trabalhadores, meio ambiente e investimentos; e na tecnologia, oferece aos clientes uma ferramenta de trabalho em seu portal.

Victor salienta que a sustentabilidade precisa ser sólida nas decisões, por se tratar de uma capacidade de atender às necessidades das pessoas ou organizações sem causar danos ao ecossistema. Nisso, os Objetivos de Desenvolvimento



to Sustentável (ODS) ganham espaço na Seboing LTDA com ações no dia a dia da equipe, principalmente pela área de atuação ser voltada às questões ambientais.

“Buscamos desenvolver o menor impacto possível, porém, por diversos motivos, nem sempre é possível, apesar de conceitos claros. Na verdade, é mais difícil se tornar autossustentável”, afirma. “Por sermos uma empresa prestadora de serviços ambientais, buscamos o cumprimento de toda a legislação vigente. A nível interno, pretendemos, atualmente, atingir o consumo zero de papel, contando com a digitalização”, pondera.

O profissionalismo precisa estar relacionado a uma atuação ética. Victor afirma que a empresa procura ser referência pelo elevado nível de seriedade, confiança e competitividade nos serviços prestados a nível nacional, proporcionando um serviço abrangente e, acima de tudo, profissional. “Em todos os serviços que prestamos, procuramos ser uma empresa sólida e de confiança”, reforça.

Essas diretrizes envolvem também a satisfação de clientes e fornecedores internos e externos. Nesse âmbito, o gerente elenca que o atendimento é feito de forma personalizada, chegando à origem das necessidades e encontrando a solução mais adequada, tanto técnica quanto econômica. Concluído o serviço, é feito um acompa-

nhamento para constatar se as expectativas foram atingidas.

“Basicamente, vestimos a camisa dos nossos clientes. Já os fornecedores internos são constantemente treinados para que o nível da equipe seja elevado, assim como dos nossos serviços. Por sua vez, os fornecedores externos são os serviços de laboratórios externos, os quais contam com a excelência dos serviços”, explica.

Victor chama a atenção, ainda, para a gestão de stakeholders, que alavanca a sustentabilidade do negócio, por conferir legitimidade à empresa, gerando confiança e credibilidade. Para tal, a Seboing LTDA aplica métodos para melhoria contínua, por meio da inovação em serviços e processos, assim como procura meios para um trabalho sustentável e que possa ser apresentado através do diálogo.

Esse conjunto de ações reflete na reputação empresarial, fruto de uma gestão competente, e atende às demandas solicitadas com qualidade. “Pode-se desenvolver uma imagem em muito tempo, porém um cliente insatisfeito ou qualquer erro pode fazer com que toda a imagem criada em anos desmorone em poucos dias. É por isso que prestamos um bom serviço aos nossos clientes. Enquanto estiverem satisfeitos, nossa empresa manterá uma boa reputação”, conclui.

SEBOING
INGENIERIA QUE PROTEGE



Somos una empresa innovadora especializada en Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Seguridad de Procesos y Eficiencia Energética.



www.seboing.com

Soluciones integrales de ingeniería, mediante el asesoramiento y consultoría en todos nuestros servicios

✉ Info@seboing.com

☎ 71288678

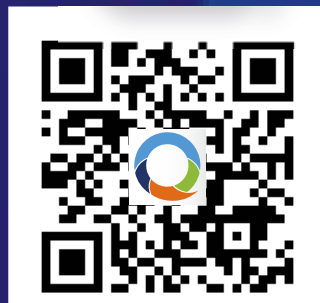
SEBOING
INGENIERIA QUE PROTEGE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

QUALITY MAGAZINE EDIÇÃO 248

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG