



# QUALITY

## MAGAZINE



### NOTA CENTRAL

**ESG E A BUSCA DAS PMEs PELO TRABALHO DECENTE**

O papel das pequenas e médias empresas na criação de trabalho decente, infraestrutura e inovação

**LIC. DANIEL BIZON**

Desenvolvimento Sustentável: Iniciativas globais para formentar mudanças

**DRA. GABRIELA GUIMARÃES**

As PME com foco ESG como motor transformador

**LIC. MARIA LUJÁN BIANCHI**

ESG e PME em busca de vendas incrementais e trabalho decente

**LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO**

**REPORTAGEM ESPECIAL:**

**DICESAR BECHES VIEIRA JUNIOR  
SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**

**ENTREVISTA ESPECIAL**

**BRILHO SOLAR**

**+12  
PERFIS**

**EMPRESARIAIS**

**WWW.LAQI.ORG**



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

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



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

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

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

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



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

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

TELÉFONO: +34 9 341 345-0811  
WHATSAPP: +34 9 341 342-1824  
EMAIL: [INFO@RGMMENTORES.ORG](mailto:INFO@RGMMENTORES.ORG)  
[WWW.RGMMENTORES.ORG](http://WWW.RGMMENTORES.ORG)

# ÍNDICE

**06**

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

**9**

**ESG E A BUSCA DAS PMES PELO TRABALHO DECENTE**

**10**

**O papel das pequenas e médias empresas na criação de trabalho decente, infraestrutura e inovação**

LIC. DANIEL BIZON

**15**

**Desenvolvimento Sustentável: Iniciativas globais para formentar mudanças**  
DRA. GABRIELA GUIMARÃES

**21**

**As PME com foco ESG como motor transformador**

LIC. MARIA LUJÁN BIANCHI

**25**

**ESG e PME em busca de vendas incrementais e trabalho decente**

LIC. RODRIGO EDUARDO GARZA MACHORRO

**29**

**ENTREVISTA ESPECIAL:**

**BRILHO SOLAR**

**32**

**NOTA CENTRAL**

**39**

**REPORTAGEM ESPECIAL:**

**DICESAR BECHES VIEIRA JUNIOR SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA**

**42**

**REPORTAGENS:**

**43**

**TÉTA FLEX**

**47**

**AMADEU & BITES ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**53**

**C.I. FAMAR S.A**

**57**

**CASTORENA, LEYVA Y SÁNCHEZ RUCOBO  
ADVOGADOS (CLSR ABOGADOS)**

**61**

**HOTEL EDEN BY BLUEBAY**

**66**

**LEGEM ATTORNEYS AT LAW, SC**

**70**

**GRUPO INTERNATIONAL**

**74**

**ATTO EXP EMPRESARIAL**

**79**

**INDUSTRIA DE LIMPIEZA BOLIVIANA**

**84**

**GRUPO SOFRATESA**

**90**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA**

**94**

**MIRSA - MEDIOAMBIENTE & INDUSTRIA SRLE ENGENHARIA LTDA**

## PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindos à edição 251 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer escrever para vocês. Nesta edição de maio, fizemos relevante um assunto que pede, em todos os tempos, atenção dos diferentes setores: as condições de trabalho. Com o eixo “ESG e a busca das pequenas e médias empresas pelo trabalho decente”, queremos, através deste conteúdo, chamar a atenção de nossos membros quanto ao conhecimento e às ações práticas.

Impulsionados logo no começo de maio, com o Dia Internacional do Trabalho, somos chamados a observar as formas e as condições de atividades no atual contexto, especialmente no que diz respeito a disparidades, como a salarial. De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), as mulheres executam 2,6 vezes mais cuidados não remunerados.

Abordamos também as questões de trabalhos forçado e infantil, assim como os reflexos da pandemia de covid-19, que, apesar dos sinais positivos de recuperação na maior parte do mundo, deixou consequências que precisam do apoio de todos os setores, principalmente o empresarial.

Em Latin American Quality Institute (LAQI), concentramos nossos esforços para compartilhar informações valiosas para líderes se basearem e tomarem decisões cada vez mais firmes, evitando o pior, ou seja, demissões e falências. Este é um dos nossos compromissos neste momento.

Preparamos, ainda, o perfil de 12 membros da nossa Organização que estão muito comprometidos com o modelo de Responsabilidade Total de LAQI. É nosso orgulho apresentá-los à nossa comunidade de membros e observar o compromisso público de cada um deles.

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

Um fraterno abraço,



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



### DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

FOUNDER & CEO  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

VICEPRESIDENTE EJECUTIVA  
LIC. PAULA PONTES  
paula@laqi.org

DIRECTOR GENERAL  
QUALITY MAGAZINE  
jlcorrea@laqi.org

EDITOR DE ARTE  
LIC. THIAGO MONTANARI  
thiago@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS  
LIC. GLEICE SOUZA  
gleice@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS  
LIC. LARISSA PEREIRA  
larissa@laqi.org

PERIODISTA  
LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO  
lucas@laqi.org



*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

*[Handwritten signature]*

---

SECRETARIO

*Milton A. Colman*

---

PRESIDENTE



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## OBJETIVOS, DIRECCION Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

Latin American Quality Institute y Dirección Estratégica  
presentan el programa internacional ODS-E (Objetivos,  
Dirección y Sostenibilidad Empresarial)

### TEMPORADA 1 CONTENIDO

#### MÓDULO 1

EP. 1 - FUTURO: VISIÓN Y  
PROSPECCIÓN

EP. 2 - EL PODER DE LA  
ESTRATEGIA.

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS  
RESULTADOS.

#### MÓDULO 2

EP. 4 - EL ARTE DEL  
LIDERAZGO.

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y  
COMUNICACIÓN.

EP. 6 - EL SECRETO DE LA  
DELEGACIÓN.

#### MÓDULO 3

EP. 1 - CREATIVIDAD E  
IMAGINACIÓN PARA DE LA  
INNOVACIÓN.

EP. 2 - ATENCIÓN PLENA EN  
EQUIPO, LA "SUERTE" DEL  
CAMPEÓN.

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS  
RENTABLE DISTINCIÓN.



### ¿POR QUÉ DEBERÍAS ASISTIR?

- Porque las empresas más ambiciosas aspiran dejar su huella en la historia y porque:
- Deseas elevar las metas y objetivos de tu compañía.
- Necesitas nuevas ideas para diseñar más estrategia innovadoras.
- Precisas seguir escalando y que todos se comprometan en el proceso.
- Has decidido convertir tus planes e ideas en acciones y resultados.
- Aspiras seguir generando rentabilidad y añadir la general prosperidad.



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

DIRECCIÓN  
ESTRATÉGICA  
MÁS ALLÁ DE LAS TIENDAS Y NEGOCIOS

For more info  
Scan here!





**M**

**S**

**G**

**ESG E A BUSCA DE PME POR  
TRABALHO DECENTE**

## O PAPEL DAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS NA CRIAÇÃO DE TRABALHO DECENTE, INFRAESTRUTURA E INOVAÇÃO

### *Uma leitura estratégica dos ODS 8 e 9*

Tudo começou com uma ideia. Motivada por um sonho, uma paixão ou até mesmo uma necessidade era apenas uma ideia. O fundo de quintal, o curso realizado com muito esforço, a habilidade artesanal, as “horas debruçadas” sobre os livros, o interesse pela tecnologia desde criança, o talento artístico misturado à tecnologia. Assim nasceram as centenas de milhares de pequenas e médias empresas nos países latino-americanos.

Com sua modesta pequenez, no Brasil elas representam cerca de 99% do total de CNPJ abertos e geram 52% dos empregos formais no setor privado. Ou seja, elas são o coração da economia brasileira (Fonte – SEBRAE).

São estas mesmas “múltiplas pequenas” as criadoras de grandes feitos. Todo mundo conhece um caso de sucesso, nem que seja daquela pequena papelaria do bairro que resolveu tornar-se híbrida inovando no modelo de negócio. Ou talvez, a média empresa do setor tecno-químico, que inventou produtos e processos de manutenção industrial para proteger peças metálicas dos efeitos da corrosão durante décadas. Basta uma aplicação e “a mágica” está feita.

Perceba caro leitor, que na verdade, os pequenos são grandes, muito grandes. Não somente juntos, mas até mesmo sozinhos, de forma independente. Tanto é, que pequeninos negócios com uma grande visão têm sido alvo de estudos dos especialistas em geração de valor a nível internacional. Exatamente por isso são esses mesmos pequenos que detêm o potencial de fazer “o jogo virar” quando o assunto é crescimento. Não resta dúvidas de que o empreendedorismo e a inovação transformam vidas.

É diante dessa realidade — que revela um enorme potencial — que trazemos à tona dois dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela ONU, que definem um alinhamento estratégico, contemplando, sobretudo, os pilares S (Social) e G (Governança). São eles o ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico e o ODS 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura.

Escrevo esse artigo em abril de 2022, exatamente no começo da tentativa de recuperação econômica do planeta no pós-pandemia. Por essa razão e pela coerência das empresas que acreditam no desenvolvimento sustentável, cada um de nós, pequenos

e médios empresários podemos e devemos cumprir nossa missão gerando impacto positivo através de uma governança socialmente responsável.

Os mesmos inovadores que em sua maioria começaram do absoluto zero são os que podem se alinhar a um propósito maior de fazer bons negócios, enquanto espalham a semente do progresso.

Entendendo o ODS 8 e seu desdobramento prático em nossas estratégias. Essencialmente o ODS 8 foca em 3 pontos:

1. Crescimento econômico inclusivo
2. Emprego pleno e produtivo
3. Trabalho digno

Estes 3 pontos convergem com a missão de qualquer tipo de negócio. Em toda missão empresarial bem-intencionada está implícito o contexto de crescimento econômico, geração de empregos e trabalho digno.

Para o crescimento econômico ser inclusivo a palavra-chave é oportunidade. Quem tem mínimas condições de crescer pode fazê-lo através da oportunidade e do acesso. E quem não tem mínimas condições também.

Abaixo, algumas ideias universais que podem ser implementadas nas ações táticas, de forma a promover o crescimento econômico inclusivo:

- Produção de conteúdo gratuito: jornais, revistas, canal de conteúdo digital em plataformas gratuitas como Youtube, blogs, podcasts, arquivo de vídeo para ser livremente compartilhado.

- Curadoria de conteúdo: ainda mais simples e mais barata do que a produção, a curadoria visa reunir conteúdo de terceiros, selecionados para compartilhamento. Até mesmo um empreendedor individual pode realizar esse trabalho, enquanto gera informação e oportunidades gratuitas.

- Patrocínio: qualquer organização pode doar seus produtos ou serviços em forma de patrocínio a outras organizações que realizam atividades educativas para comunidades carentes e pessoas que não tiveram oportunidade de aprender uma profissão.

Vejamos agora ideias de ações que apoiam o ponto 2 (Emprego pleno e produtivo) e o ponto 3 (Trabalho digno):

- Conexões educativas: buscar indicações de pessoas que precisam trabalhar através de sua rede de contatos (simples e funcional), participar de eventos de fomento, levando conhecimento de empregabilidade aos participantes, promover eventos locais com o apoio de parceiros, fazer lives abertas para pessoas que se encontram em dificuldades de conseguir emprego ou criar um negócio.

• Divulgação de vagas locais: em 2021, eu estava caminhando em minha cidade, quando vi um homem na rua com uma placa onde se lia; “procuro emprego”. Há cerca de 2 quilômetros antes passei por um supermercado com outra placa que dizia: “estamos contratando”. Sabe o que eu fiz? Simplesmente falei para o homem ir até o supermercado. Resultado: ele ficou com a vaga. A verdade que todo mundo sabe é que há empresas precisando de gente para trabalhar, assim como há muitas pessoas precisando de uma oportunidade. O fato é que por muitos motivos as duas partes nem sempre se encontram. Então, você pode divulgar vagas locais simplesmente informando aos empresários da sua região que deseja colaborar com a empregabilidade, por exemplo divulgando vagas disponíveis através de qualquer canal de sua preferência, inclusive canais digitais. Simples ações assim promovem emprego pleno e produtivo com dignidade.

O ODS 9 e seu desdobramento prático em nossas estratégias

Já o ODS 9 é focado no setor secundário (indústria) através dos seguintes pontos:

1. Infraestruturas resilientes
2. Industrialização inclusiva e sustentável
3. Fomentar a inovação

Infraestruturas resilientes podem ser criadas e aprimoradas por meio das seguintes possibilidades:

• Intercâmbio tecnológico: quando se fala em infraestrutura na atualidade, fala-se de intercâmbio essencial, incluindo conhecimento. Pense em qualquer indústria de sua preferência e verá que o crescimento dela se deu principalmente com o benchmarking e trocas tecnológicas. O ponto aqui é o seguinte: não precisamos ficar limitados somente às feiras de tecnologia. A pesquisa independente e o intercâmbio independente têm muita força para construir infraestrutura, tanto do ponto de vista de melhores práticas quanto no desenvolvimento de tecnologia pioneira.

Resgate dos padrões de durabilidade: grande obstáculo à resiliência da infraestrutura é a obsolescência programada. Recentemente, estive com líderes industriais da área de tecnologia que me mostraram que ir contra a maré, fabricando produtos duráveis, pode ser o caminho da diferenciação. Se a tendência predominante é fabricar para durar pouco, o caminho oposto é uma tendência de mudança de padrões do ponto de vista de quem adquire infraestrutura forçando o mercado a se ajustar a essa iminente necessidade.

Na sequência, uma ideia crucial a respeito de indústria inclusiva e sustentável:

Novos postos x automação: não é novidade que a automação está destruindo empregos na indústria. Mas o que pouco se fala é que a automação trará novos desafios. A ideia central é que as pessoas que não são mais úteis para a indústria serão inevitavelmente necessárias para outros trabalhos como consequência da própria robotização, porque mais cedo ou mais tarde, o ciclo das necessidades humanas sempre se renova (por mais polêmica que a ideia seja nesse momento, quem viver verá).

E por último, para fomentar a inovação trago as seguintes ideias:

- Exploração sistemática de necessidades: das grandes às mais sutis necessidades (e desejos), todo produto ou serviço inovador nasceu para atendê-las. Fomentar a inovação é inicialmente explorar continuamente e sistematicamente as novas necessidades que surgem. Utilizando o método que preferir (sugiro fortemente o Mapa da Empatia e o Canvas da Proposta de Valor de Alexander Osterwalder) explore novas necessidades do seu público-alvo. Elas existem, mas as pessoas não dizem se você não perguntar e se não for capaz de escutar que não se diz, ou como dizia um grande mestre que tive “escutar o silêncio”.

- Prototipagem: sequencialmente à exploração sistemática de necessidades, é crucial e atemporal a realização da prototipagem ou teste a campo das ideias que se revelarem interessantes. Quem vai validar se as ideias de sua pequena ou média empresa são re-

almente boas é o cliente. Rodar suas ideias em campo é colocar o fomento à inovação para “rodar” na prática e certificar se haverá adoção ou não da suposta ideia inovadora.

Sempre motivado a incentivar o que é novo e gerador do bem comum, desejo que suas empresas sejam melhores com a adoção dos ODS 8 e 9, que, juntamente com os demais, são de suma importância para a criação de um mundo mais evoluído e verdadeiramente sustentável.



**LIC. DANIEL BIZON**



COLISEU - IT

# CIDADANIA ITALIANA

## ESPECIALISTA EM CIDADANIA EUROPEIA

PORTUGUESA  
ITALIANA  
LITUANA  
ESPAÑHOLA  
ALEMÃ  
POLONESA


 + 55 11 98324-0541

 + 351 912 121 842

 contato.debora@europaevoce.com

 www.cidadaniaeuropaevoce.com

 cidadaniaeuropaevoce

 cidadaniaeuropaevoceoficial

 Cidadania Europaevoce



## DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: INICIATIVAS GLOBAIS PARA FOMENTAR MUDANÇAS

Em 2015, a ONU propôs aos seus países membros (1) uma nova agenda, denominada Agenda 2030, composta pelos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (2), que reflete um esforço conjunto de países, empresas, instituições e da sociedade civil para assegurar os direitos humanos, erradicar a pobreza, combater a desigualdade e a injustiça, oportunizar a igualdade de gênero e o empoderamento feminino, bem como tratar as mudanças climáticas e outros desafios próprios dos novos tempos. A Agenda, que exige medidas desafiadoras para a efetiva transformação, coloca especial holofote no setor privado, o qual, como vem destacando o organismo internacional, tem papel fundamental no processo de mudança, haja vista seu poder econômico, capacidade de inovar e disposição para investir em novas tecnologias(3), o que, por consequência, resulta na influência dos seus stakeholders (4).

Referido papel está conexo à “onda” ESG(5) que, impulsionada pela pandemia do COVID-19(6), e mesmo pelo ativismo da sociedade e da mídia, ganhou novos contornos e apoiadores – diz-se “onda”, pois o termo não é novo, tampouco seu debate e mesmo relativa observância pelas empresas(7).

Essa conexão, que não se restringe à origem (ONU), tampouco ao mote dos termos, diz respeito tanto ao fato deles serem uma aparente resposta à legítima aspiração da sociedade pela preservação ambiental e bem-estar humano, quanto aos riscos a eles associados: uso leviano dos selos

em questionáveis ações de marketing que não (necessariamente) refletem as reais práticas da empresa(8), campanhas oportunistas (inclusive de promoção de vagas) camufladas com a veste do “politicamente correto”(9), a desvalorização do princípio da igualdade baseada em uma visão de mundo orientada por ressentimentos sociais e culturais, ou mesmo o relativismo radical caracterizado pela deturpação ou interpretação restritiva do significado de termos(10) e pela desconsideração de princípios da não discriminação(11).

A confluência dos termos, que indica ter a Agenda se inspirado nos pilares ESG ou ser seu desdobramento, também é evidenciada pela crescente adesão das empresas ao Pacto da ONU(12) ou mesmo pelo surgimento de selos ambientais criados por empresas privadas, que passam a concorrer com selos de normas de sustentabilidade como a ISO 14001(13) e a ISO 50001(14), ou de selos de responsabilidade empresarial criados por organizações do terceiro setor que, pelas facilidades da sua conquista (em muitos casos, basta uma doação), alcançam mais aderentes do que a ISO 26000(15).

Mencionada tendência da busca pelo reconhecimento da (possível) adoção de boas práticas – que reflete a máxima “não basta ser, tem que parecer”, mas, nem sempre, a consciência corporativa – possivelmente decorre do resultado de pesquisas que apontam que empresas que adotam, particularmente, medidas associadas aos

pilares ESG são mais lucrativas(16), tem melhor retorno reputacional junto a seus clientes, dentre outras coisas.

Não obstante o apelo da sigla ESG, e provável possibilidade de transformação da incorporação de suas práticas em um ativo tangível do ponto de vista financeiro, sua escolha em detrimento da adesão ao Pacto da ONU não distancia as empresas da Agenda. Isso porque o retorno financeiro, em particular, está diretamente relacionado ao Objetivo 8, “Promoção do Crescimento Econômico”, afinal, quanto maior o investimento e aprovação de clientes, maior a capacidade produtiva das empresas o que, por consequência, eleva o nível de atividade econômica do país.

Aqui, importante destacar que referidos “combustíveis” do crescimento empresarial e, por efeito, no PIB nacional, também estão diretamente relacionados à geração de emprego e modernização do processo produtivo - aspectos também integrantes do Objetivo 8. Além disso, que as pequenas e médias empresas tem um papel fulcral no crescimento econômico - apesar do termo ESG parecer restrito às grandes corporações, estudos vem demonstrando que sua performance é melhor do que das médias e grandes empresas(17).

O Objetivo 8 ainda destaca aspectos de inclusão, com destaque para as mulheres, pessoas com deficiência e trabalhadores migrantes, e o combate ao trabalho forçado e análogos à escravidão, temas pertencentes ao pilar social de ESG.

Da mesma forma, o pilar ambiental está evidenciado no Objetivo 9 da Agenda, particularmente seu item 9.4, que orienta a modernização e reabilitação das in-

dústrias para torná-las mais sustentáveis, por meio da adoção de recursos de tecnologia e processos industriais mais limpos e ambientalmente corretos - há quem arrisca dizer que ESG é o motor da inovação.

Comprovada relação entre a Agenda e ESG demonstra que, o comprometimento/ investimento em um reflete diretamente no outro, e, por consequência que, se os esforços da empresa não estiverem orientados numa visão de long term value creation (18) genuíno, que represente mais do que o interesse em (simulada) vantagem competitiva, cai por terra, simultaneamente, o cerne de ambas as iniciativas: a construção de um futuro voltado para a coletividade.

Aludido futuro, para representar um legado positivo, precisa ser construído numa análise real dos problemas sistêmicos e estruturais próprios da sociedade, dos seus sistemas e instituições, e assentado em ações que reconhecem que mudanças nos padrões comportamentais e culturais exigem tempo e, em alguns casos, avanços gradativos. Afinal, “os homens não podem melhorar uma sociedade ateando fogo nela: eles precisam buscar suas antigas virtudes e trazê-la de volta à luz.”(19)

Em outros termos, para que as mudanças propostas por ambas as frentes sejam sustentáveis, ou seja, longevas, é preciso prudência, pois transmutações nos processos produtivos, relacionadas ao capital humano e os seus efeitos na sociedade estão relacionados a costumes e cultura, questões que não mudam da noite para o dia.

Conclui-se então que, se por um lado inquestionável a virtude dos princípios



inerentes à ESG ou propostos pela Agenda 2030, bem como o interesse das empresas na sua adoção, arriscado (quicá) irreal seu “pivotar”(20), não por menos o já publicizado termo “ESG washing”(21). Também que, se por um lado as empresas podem ser as grandes impulsionadoras da mudança, por outro, podem ser as responsáveis pelo seu fiasco, caso a justiça social, moralidade e ética sejam resignificados sob uma óptica individual e excludente, e processos e procedimentos de governança e de preservação ambiental sejam falseados.

Também, que o papel das empresas no desenvolvimento sustentável e na promoção da igualdade, liberdade e dignidade humana, deve ser assentado, dentre outras coisas, no respeito aos costumes e regionalismos, bem como na gradativa transformação cultural. É preciso respeitar para mudar!

#### Referências

1. UNITED NATIONS (UN). Member States. c2022. Disponível em: <https://www.un.org/about-us/member-states>. Acesso em 04 maio 2022.

2.PACTO GLOBAL REDE BRASIL. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). São Paulo, 2022. <https://www.pactoglobal.org.br/ods>. Acesso em 04 maio 2022.

3. INVESTIMENTO em tecnologia faz empresas crescerem 60% a mais no mercado.Terra, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/dino/investimento-em-tecnologia-faz-empresas-crescerem-60-a-mais-no-mercado,35be30e2ad609c595b07d9b989d6102cvfafwqra.html>. Acesso em 04 maio 2022.

Estudo conduzido pela empresa TNS Research demonstrou que as empresas que investem em tecnologia têm aumento na receita e, crescem aproximadamente 60% a mais em comparação com as empresas que descartam o investimento em tecnologia.

4. PEREIRA, Leonardo. O que são Stakeholders na gestão de projetos de uma empresa? Dicionário Financeiro.c2022. Disponível em: <https://www.dicionariofinanceiro.com/stakeholders>. Acesso em 04 maio 2022.

Termo da língua inglesa definido como “grupo de interesse” ou “parte interessada”. Trata-se dos grupos que podem afetar ou serem afetados pelos objetivos da organização, tais como: a) stakeholders internos: acionistas, investidores, empregados, gestores, colaboradores; b) stakeholders externos: sindicatos, clientes, fornecedores, governo, sociedade.

5. Abreviação em inglês de “Environmental, Social and Governance”, que, na tradução livre para o português, significa “Meio Ambiente, Social e Governança”.

6. SMITH, Manoella. Pandemia ajudou a impulsionar adesão a conceitos de ESG, dizem debatedores. Folha de S.Paulo. São Paulo, 29 de maio de 2021.Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/seminariosfolha/2021/05/pandemia-ajudou-a-impulsionar-adesao-a-conceitos-de-esg-dizem-debatedores.shtml>. Acesso em 04 maio 2022.

7. PACTO GLOBAL REDE BRASIL. ESG. São Paulo, c2022.Disponível em: <https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>. Acesso em 04 maio 2022.

O termo foi cunhado em 2004 na publicação Who Cares Wins do Pacto Global

em parceria com o Banco Mundial.

8. O apoio fictício a causas legítimas, como uma forma de autopromoção, já foi observado e denunciado em situações passadas. Foi o caso do uso da fita rosa de conscientização sobre o câncer de mama, inadvertidamente usada inclusive por empresas que fabricavam seus produtos com ingredientes que comprovadamente aumentavam o risco da doença. A antítese entre o “falar” e o “agir”, nesse caso, foi denunciada pela BCA- Breast Cancer Action, organização do terceiro setor que apoia a causa do câncer de mama, e que denominou a incongruência de “pinkwashing” – ou maquiagem rosa.

9. Oportunista no sentido literal do termo, que é o aproveitamento da oportunidade, decorrente da mudança social, ou seja, da reconfiguração da ordem vigente da sociedade, para benefício próprio, no caso, publicidade na mídia e “sedução” de novos clientes e/ou investidores, sem o correspondente investimento necessário à promoção de mudanças efetivas operacionais e, acima de tudo, culturais.

10. Por exemplo, alegações de que somente homens podem ser sexistas ou brancos podem ser racistas.

11. A mensuração de tais riscos não intenciona, em hipótese alguma, solapar ou desmerecer o ativismo contra o racismo, campanhas pela igualdade ou quaisquer outras iniciativas relacionadas a direitos fundamentais e à dignidade humana - todas válidas e pertinentes. Apenas destacar os perigos de se mostrar uma faceta consciente, seja com a tríade ESG ou com os 17 objetivos da Agenda 2030, quando ela não existe na essência, ou seja, é “da porta para fora”, ou “para inglês ver”.

12. SCHLINDWEIN, Manoel. Cresce número de empresas brasileiras comprometidas com pacto da ONU. Veja, 23 de out. de 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/radar/cresce-numero-de-empresas-brasileiras-comprometidas-com-pacto-da-onu/>. Acesso em 04 maio 2022.

Matéria publicada na Revista Veja em 2020 indicou que, só em 2020, durante a pandemia do COVID-19, 200 novas empresas brasileiras aderiram ao Pacto da ONU.

13. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). Iso 14000 Family Environmental Management. Geneva, Switzerland: ISO Central Secretariat, c2022. Disponível em <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>. Acesso em 04 maio 2022.

A ISO 14001 especifica os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental e permite a uma organização desenvolver uma estrutura para a proteção do meio ambiente e rápida resposta às mudanças das condições ambientais.

14. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 50001 Energy Management. Geneva, Switzerland: ISO Central Secretariat, c2022. Disponível em <https://www.iso.org/iso-50001-energy-management.html>. Acesso em 04 maio 2022.

A norma ISO 50001 visa a implementação, manutenção, revisão e melhoria de um Sistema de Gerenciamento de Energia, com fito à redução do consumo total de energia. A norma também traz diretrizes sobre segurança, desempenho e eficiência energética.

15. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 26000 So-

cial Responsibility. Geneva, Switzerland: ISO Central Secretariat, c2022. Disponível em <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>. Acesso em 04 maio 2022.

A ISO 26000 é um documento de orientação internacional sobre Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que fornece um resumo dos princípios e das áreas centrais que devem ser gerenciadas para garantir a identificação e o controle de riscos e impactos selecionados à responsabilidade social.

16. VITORIO, Tamires. 20% mais lucrativas: qual o caminho para seu negócio se fortalecer com o ESG. Negócios, 2021. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2021/11/20-mais-lucrativas-qual-o-caminho-para-seu-negocio-se-fortalecer-com-o-esg.html#:~:text=O%20documento%20destaca%20que%20os,n%C3%A3o%20adotam%20as%20mesmas%20medidas>. Acesso em 04 maio 2022.

17. MICRO e pequenas empresas estão à frente de grandes em ESG. Money Times, 2022. Disponível em: <https://www.moneytimes.com.br/micro-e-pequenas-empresas-estao-a-frente-de-grandes-em-esg/>. Acesso em 04 maio 2022.

“Estudo realizado com 300 companhias mostra que as micro e pequenas empresas têm uma performance 46% melhor do que médias e grandes nos temas relacionados à “nova economia”, que inclui a sigla”.

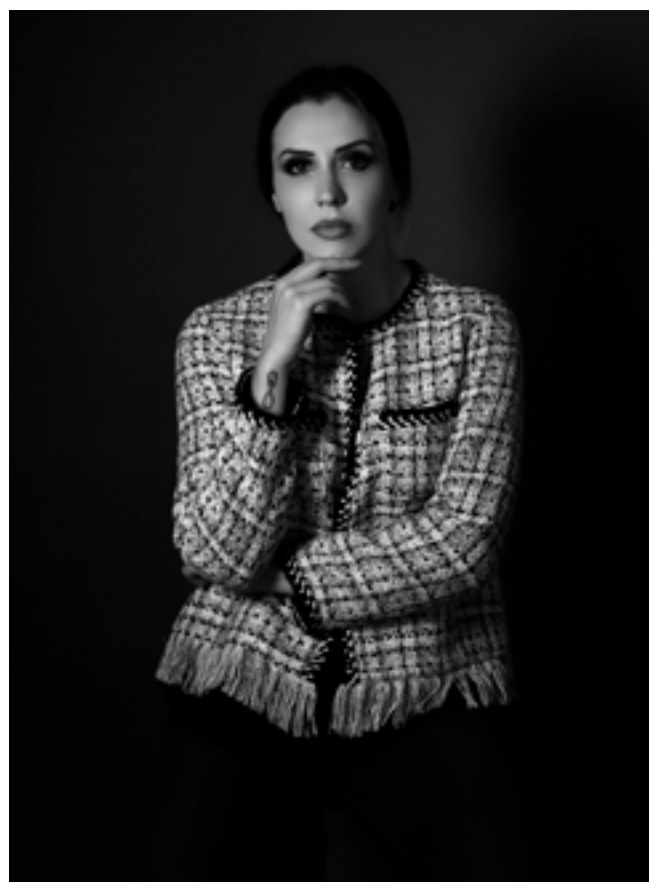
18. Na tradução para o português “criação de valor de longo prazo”.

19. Russell Kirk (Plymouth, 19 de outubro de 1918 – Mecosta, 29 de abril de 1994) foi um filósofo político, historiador, crítico social, crítico literário e autor literário conhecido

pela sua influência no conservadorismo americano durante o século XX.

20. Termo derivado do inglês “to pivot” (“mudar” ou “girar”) que traduz uma mudança radical no rumo dos negócios.

21. Também conhecida como “impact washing”, diz respeito a uma imagem de empresa consciente, sob a óptica ambiental, social e de governança, que não reflete as reais práticas da empresa.



**DRA. GABRIELA GUIMARÃES**



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

1

de cada 750 bebés  
nacidos tiene  
síndrome  
de Down



Colectivo 21  
Perú

## ¿Qué es el síndrome de Down?

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

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



## ¿Quiénes somos?

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



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 el 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.

## AS PME COM FOCO ESG COMO MOTOR TRANSFORMADOR

O mundo está se transformando rapidamente, e está em constante mudança. Todos os dias estamos mais conectados, o que gera interdependência exponencial e interconectividade. Essas mudanças exigem que os investidores reavaliem as perspectivas tradicionais de investimento, exigindo abordagens que considerem as finanças sustentáveis.

Finanças sustentáveis e investimentos responsáveis referem-se à integração de fatores ambientais, sociais e de governança (em inglês, environmental, social and governance — ESG) em processos de investimento e tomada de decisão. Esta análise ESG nos processos de investimento inclui como as organizações respondem às mudanças climáticas, como gerenciam o uso da água, a neutralidade de carbono e as emissões de gases de efeito estufa; quão eficazes são suas políticas de saúde e segurança na proteção contra acidentes, como gerenciam suas cadeias de suprimentos; como eles gerenciam a privacidade e a segurança dos dados, a forma como tratam seus trabalhadores e se eles têm uma cultura que constrói confiança e fomenta a inovação; entre outros.

Em outras palavras, os desafios globais de sustentabilidade estão introduzindo novos fatores de risco para inversores que não foram levados em consideração anteriormente.

O termo ESG foi usado pela primeira vez em 2005 em um estudo intitulado Who Cares Wins, uma conferência que reuniu investidores institucionais, gestores de ativos, consultores de pesquisa do lado da compra e venda, consultores globais e órgãos governamentais e reguladores para examinar o papel dos propulsores de valor ambiental, social e governança em gestão de ativos e investimento financeiro. As formas como os riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança são então levados em conta na tomada de decisões; entendendo que elas podem ter impactos materiais no desempenho das empresas.

Uma variedade de organizações governamentais e instituições financeiras criaram maneiras de medir até que ponto uma empresa específica está alinhada com essas metas do ESG, que terminam em uma decisão de investimento ou não.

Em menos de 20 anos, o movimento ESG cresceu de uma iniciativa de responsabilidade corporativa lançada pelas Nações Unidas para um fenômeno global que representa mais de US\$ 30 trilhões em ativos sob gestão.

Dessa forma, as empresas passaram a redirecionar suas próprias estratégias, reconhecendo-se, medindo resultados e anunciando publicamente seus impactos.

Como exemplos de cumprimento de práticas ambientais (E), poderíamos citar a redução do uso de papel, a implementação do uso da tecnologia por meio da digitalização de processos ou redução do uso de espaços físicos através da implantação de trabalhos remotos. Em relação às práticas sociais (S) — que não só buscam gerar impacto dentro da empresa, mas também fora — podemos citar as iniciativas ou implementação de políticas de diversidade, gênero, inclusão e equidade, como a avaliação e atualização de políticas e processos de seleção de pessoal. E, finalmente, as práticas que fazem um bom governo corporativo, a governança, como a criação de comitês de ética e conduta, que tendem a fortalecer valores através da implementação de políticas antissuborno ou anticorrupção.

A Agenda 2030 sobre Desenvolvimento Sustentável, aprovada nas Nações Unidas em 2015, esboçou 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (conhecidos como ODS) contemplando, entre outros, “Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos” (ODS 8) e “Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva e sustentável, e fomentar a inovação” (ODS 9).

Os ODS, então, emergem como uma oportunidade para os países e suas sociedades – incluindo o mundo dos negócios – embarcarem em um novo caminho para melhorar a vida de todos, não deixando ninguém para trás. Ou seja, a abordagem ESG inclui os objeti-

vos da Agenda das Nações Unidas, nucleando-os em três áreas de impacto: ambiental, social e governança.

Neste último caso, vimos o conceito de Compliance, que foi originalmente assimilado ao cumprimento das normas e políticas anticorrupção, mutar-se a um conceito amplo que assume novo impulso e importância na era do ESG para incluir também quais são os processos decisórios com responsabilidade, transparência, prestação de contas e tratamento equitativo. As práticas de governança corporativa refletem a cultura a partir da qual as decisões são tomadas em uma empresa.

No entanto, a imersão de nossas PME em questões de ESG às vezes não é fácil e há vários desafios que surgem para esse tipo de empresas, para as quais ter uma perspectiva ESG ainda pode ser um conceito estranho e inatingível.

De acordo com o relatório da CEPAL, as PME são componentes fundamentais da rede produtiva na América Latina, pois representam cerca de 99% de todas as empresas e empregam cerca de 67% de todos os trabalhadores. No entanto, sua contribuição para o PIB é relativamente baixa, por isso conclui-se que há deficiências significativas nos níveis de produtividade.

Ou seja, as PME são componentes fundamentais no crescimento econômico e no impacto social, com uma grande oportunidade de desenvolvimento. Portanto, constituem grandes atores que devem ser fortalecidos ao realizar o cumprimento do ODS 8 sobre o cres-

cimento econômico sustentável e até mesmo o trabalho decente, por isso sua participação deve ser fortalecida, ativa e inovadora, onde estratégias capazes de gerar maior resiliência neles são implementadas, a fim de sobreviver aos infortúnios do mercado.

Se olharmos para o impacto que as PME têm na sociedade e no número de empregos que geram, vemos uma grande oportunidade de unir sinergias com essa abordagem ESG,

melhorando seu desenvolvimento: por um lado, o impulso das pequenas e médias empresas (PME) por meio de diferentes políticas estatais pode constituir-se como um motor das economias nacionais e regionais, tornando-se agentes de mudança social. Por outro lado, uma PME onde os valores éticos da organização são respeitados e aplicados (interna e externamente), que assume compromissos em matéria de ESG, que os resultados que comunica são confiáveis, que é devidamente gerenciado, que se preocupa com seus colaboradores, clientes e fornecedores, bem como o ambiente ou mercado em que se desenvolve, marca um valor diferencial. Essa PME seria, sem dúvida, um avanço gerando maior competitividade. Ao desenvolver e implementar políticas coerentes e coordenadas de boa governança, as PME são, sem dúvida, agentes essenciais de mudança na sociedade.

Como reflexão, podemos afirmar que os fatores ESG são transversais para a empresa, o objetivo perseguido então é um: organizações mais sustentáveis

baseadas em valores éticos, transparência e inovação gerada por diversas equipes diversas e inclusivas.

As PME devem, então, transformar os critérios de ESG em pequenas ações tangíveis, o que gerará uma mudança transformadora com impacto sobre diferentes eixos transversais. Assim, essa PME se transformará em uma empresa farol, tendo como peça fundamental dessa transformação os seus colaboradores.



**LIC. MARIA LUJÁN BIANCHI**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# ¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



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



## ESG E PME EM BUSCA DE VENDAS INCREMENTAIS E TRABALHO DECENTE

Os critérios ESG se referem a padrões ambientais, sociais e de governança que afetam o progresso humano e, portanto, o mundo empresarial e financeiro. Logo, são um conjunto de regras que uma empresa deve cumprir ao tomar decisões.

Dessa forma, os critérios ESG avaliam investimentos e outros indicadores financeiros que vão além da rentabilidade e do desempenho econômico, o que nos permite analisar a economia de uma variedade de perspectivas, além de uma perspectiva puramente monetária.

Após um processo de intensas negociações e diálogos que reuniram milhões de pessoas de todo o mundo, não apenas governos e sociedade civil, os Estados-membros da ONU a qualificam como a “mais importante agenda de desenvolvimento integral” do Secretário-Geral das Nações Unidas. Algo que o mundo nunca viu”.

A Agenda 2030 inclui três aspectos da sustentabilidade: economia, sociedade e meio ambiente. Consiste em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) baseados nos progressos feitos através dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável é o impulso necessário para enfrentar conjuntamente os enormes desafios enfrentados pela humanidade na comunidade internacional, incluindo aqueles relacionados ao mundo do trabalho, com foco nas pessoas e no planeta.

O trabalho decente, especialmente nas PME, é extremamente importante para o desenvolvimento sustentável.

Mais de 99% das empresas latino-americanas são PME (ou PME com 1 a 200 funcionários), com um total de mais de 11 milhões de empresas nos cinco mercados hispânicos mais importantes da região. No México, estima-se que eles são responsáveis por 72% do trabalho. Além disso, segundo dados do Inegi, existem mais de 4 milhões de PME no país, representando cerca de 52% do PIB anual.

Estima-se que mais de 600 milhões de novos empregos precisarão ser criados até 2030 apenas para acompanhar a crescente população mundial com idade para trabalhar. São cerca de 40 milhões de empregos por ano. Também precisamos melhorar a condição de 780 milhões de homens e mulheres que trabalham, mas não ganham o su-

ficiente para superar a linha de pobreza de 2 dólares por dia para si e suas famílias.

A importância do trabalho decente na busca do desenvolvimento sustentável é enfatizada no Objetivo 8, que visa “Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos”.

As PME latino-americanas devem procurar constantemente novas formas de melhorar a eficiência e a produtividade. Ao mesmo tempo, devemos atender às demandas de práticas responsáveis e sustentáveis em nossa cadeia de suprimentos. Garantir que o trabalho decente e a produção limpa sejam essenciais para tais demandas.

Como resultado, muitas marcas querem desempenhar um papel mais ativo na melhoria das condições de trabalho dos fornecedores, no aumento da produtividade e no apoio aos esforços para cumprir as normas internacionais de trabalho.

É claro que, para muitas empresas âncoras, garantir que seus fornecedores atendam aos requisitos contratuais e legais é um desafio constante e demorado.

Hoje, mais do que nunca, à medida que a pandemia progride, os go-

vernos devem trabalhar com os diretores das PME para ampliar sua participação e recompensá-los com alguns incentivos. Como resultado, poderíamos obter:

1. Melhoria da produtividade e qualidade do produto
2. Processo de produção mais limpo
3. Melhores condições de trabalho para os colaboradores
4. Menor custo de produção
5. Ambiente de trabalho mais seguro
6. Uma empresa mais competitiva e sustentável

A desigualdade entre homens e mulheres é um dos aspectos mais exacerbados dos efeitos da crise da covid-19. Como resultado, as empresas devem continuar trabalhando juntas e usando ferramentas para desenvolver medidas concretas e ações que preencham lacunas, as PME e as cadeias de valor de forma efetiva, bem como conhecimento para incorporar plataformas como os princípios do empoderamento feminino.

De fato, as PME da América Latina podem se aproximar de empresas como a B12 Admark, que as ajudam a gerar vendas incrementais sem a necessidade de investir em marketing ou agentes telefônicos, que

têm um modelo de sucesso e dessa forma podem obter vendas incríveis para seus negócios, como fazem hoje em diferentes setores, como telecomunicações, seguros, bancos, varejo, alarmes, educação, energia renovável, serviços funerários, casas de apostas e outros. A seguir, compartilho um link: <https://www.agendab12.mx/>, o qual o aproximará desse modelo único e disruptivo que certamente servirá como um braço comercial para muitas empresas que estão procurando esse crescimento exponencial sem ter que investir e onde eles pagam pelas vendas geradas ou, como se diz no jargão de marketing: Custo por Aquisição (CPA).

Hoje existem alternativas para que as empresas da América Latina ofereçam um trabalho decente e vendam mais; para as PME, a adoção de práticas sustentáveis beneficia trabalhadores, comunidades e, em última instância, a economia, além de redução de custos de curto prazo, melhorias de qualidade a longo prazo e aumento das vendas.



**LIC. RODRIGO EDUARDO  
GARZA MACHORRO**

# BRILHO SOLAR

# BRILHO SOLAR



# ENTREVISTA ESPECIAL

## BRILHO SOLAR

*Situada no Norte do Brasil, empresa atua com energia solar e gera bons resultados nas esferas social, ambiental e econômica*

Especializada em energia solar, a Brilho Solar é uma empresa que trabalha para garantir um futuro de bons resultados nos impactos socioambientais, associando essas ações ao orçamento mensal e contribuindo para que o mundo seja melhor, de maneira sustentável e acessível. Em meados de 2017, a organização iniciou atividades no segmento de energia fotovoltaica.

Situada no Norte do Brasil, na cidade de Marabá, no Pará, a corporação faz parte de uma região que mais gera riquezas no estado, cobrindo cerca de 25% do mesmo e tendo Marabá como cidade-polo. O local conta, ainda, com grande parque agro mineral para a exportação, onde estão situados as Reservas de Carajás e o maior número de latifúndios.

Essas estratégias foram criadas desde 2012, quando esse fluxo começou no Brasil juntamente com as demais empresas dessa modalidade, as quais visam a um objetivo maior, que é transformar custo fixo em um investimento a longo prazo, que possibilita a facilidade na produção da própria energia de forma natural.

Os fundadores da Brilho Solar, Mateus e Naira Lucena, explicam que, como a qualidade é essencial em todas as fases e processos na empresa, o maior desafio, desde o começo das atividades, foi a mão de obra qualificada, contudo a equipe procura aprender com os desafios e faz, de forma harmoniosa, o intercâmbio de experiências para que os obstáculos sejam ultra-

passados. “Com erros e acertos, estamos conseguindo encontrar saídas para sanar e solucionar tais dificuldades”, destacam.

Os serviços prestados pela Brilho Solar estão totalmente atrelados às esferas social, ambiental e econômica. Mateus comenta que a economia para quem consome 800 kw/h por mês pode chegar a R\$ 100 mil. “Isso é gerado na casa da pessoa e com equipamento próprio, gerando economia, bem-estar e qualidade de vida”, elenca.



Ele explica, ainda, a existência de dois sistemas fotovoltaicos, o on-grid e o off-grid. O primeiro, é destinado aos sistemas ligados à rede pública de distribuição e não precisa da ação de baterias. “Mais comum nas áreas urbanas, esse sistema é conectado às concessionárias. Ou seja, em vez de o cliente armazenar essa energia, a concessionária faz essa tarefa”, pontua. Já no off-grid, o funcionamento apresenta semelhanças ao on-grid, contudo, no lugar de receber e enviar energia para a rede de distribuição, são usadas baterias, responsáveis por armazenar energia excedente produzida. “São usadas, geralmente, na zona rural, onde não há acesso à concessionária. Nesse caso, a energia é captada através do sol, convertida para o uso, sendo necessário o armazenamento”, diferencia o empresário.

Mateus reforça ainda que, hoje, a chamada energia limpa é uma tendência em constante evolução no mundo, visto que o sol é uma fonte inesgotável. “A energia solar vai se tornar cada vez mais limpa. Entre os materiais que são utilizados para a produção dessa energia, temos a areia, segundo material mais abundante na nossa crosta terrestre. O mundo está evoluindo para isso”, enfatiza. Ele chama a atenção, também, para o Brasil, por ser um dos melhores países para produção de energia fotovoltaica, devido à irradiação.

### **Agenda dos ODS presente nas ações**

Os fundadores da Brilho Solar destacam que a agenda dos Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável (ODS) é fundamental para qualquer empresa, independentemente do segmento, uma vez que o alinhamento com essas diretrizes contribui para que o mundo possa viver de forma sustentável, cooperando para a diminuição de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). Nesse ponto, as ações devem ser consideradas, visto que as emissões de CO<sub>2</sub> tendem a crescer 13,7% até 2030 a respeito de 2010, segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU). Por isso, o foco é estar compreendido nas regras que trazem benefícios como um todo. “É sempre um grande desafio estar nos parâmetros da Organização Mundial, visando a um equilíbrio ambiental e tornando o mundo uma casa melhor para se viver”, reconhecem os empresários.

De forma concreta, a equipe implementa as diretrizes para o alcance dos ODS. Para tanto, a Brilho Solar tem a visão de que esse segmento do empreendedorismo pode levar a um caminho de sucesso, objetivando não somente o crescimento próprio. “Identificamos o melhor setor, que mais se assemelha ao nosso perfil, com um olhar de futuro e bem comum. Sabemos que hoje uns dos maiores problemas globais são o meio ambiente e a sustentabilidade. Então, focamos, vivemos e trabalhamos nisso”, afirmam.

### **Importância de boa gestão**

Na Brilho Solar, o tripé ESG é tido como fundamental para o crescimento e evolução do mundo. Os fundadores da empresa ressaltam que, nesse âm-

bito, mais propriamente na Responsabilidade Social Corporativa, a organização possui projetos em andamento para contribuir com a comunidade local para, em seguida, implementar iniciativas nacionais.

Quanto aos colaboradores, a corporação conta com meta anual, a qual é subdividida por setor. Deste modo, as responsabilidades são destinadas a cada um: “A empresa sempre deixa, de forma aberta, os colaboradores apresentarem suas ideias e melhorias. Cabe ao conselho avaliar e aprovar as mesmas. Quando aprovadas, os idealizadores recebem reconhecimentos”.

Já em relação aos clientes e stakeholders, a empresa busca constantemente estratégias para mantê-los satisfeitos. “O cliente é a melhor forma de nos manter sempre interessados em buscar avanços, que são influenciados por seus feedbacks”, frisam. Para tanto, uma comunicação clara e um retorno ágil às dúvidas do público ganham destaque. “Através das redes sociais, que hoje é marco da realidade, e também de feedbacks positivos ou negativos, buscamos sempre estar alinhados com a evolução do mundo”, garantem.

Com normas internas atreladas a um programa de compliance, o qual passou por análise do conselho e da presidência — o qual é levado à risca — a empresa preza pela boa gestão, que deve contar com a colaboração de todos os setores de uma organização. Os empresários explicam: “A boa gestão

é muito necessária para o mundo em que vivemos hoje. Por isso, procuramos sempre formas de incentivar nossos colaboradores com positivities e reconhecimentos de todas as formas, motivando e buscando estratégias de crescimento pessoal de cada um”.



**NAIARA LUCENA**



# NOTA CENTRAL

## NOTA CENTRAL



## ESG E A BUSCA DAS PMEs PELO TRABALHO DECENTE

O crescimento econômico inclusivo e sustentado é um dos engajadores do progresso - processo que pede a criação de empregos decentes para uma melhora nos padrões de vida. Essa força-tarefa abrange todos os setores da economia e destaca, como peça fundamental, as Pequenas e Médias Empresas (PME) na construção de políticas e programas voltados a essa pauta.

Formalizado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 1999, o conceito de trabalho decente resume sua intenção histórica de promover oportunidades para que homens e mulheres tenham uma atuação produtiva e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, tratando-se de uma condição para a superação da pobreza.

Ainda neste âmbito, considera-se como resultados da implementação do trabalho decente a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável. Nisso, relaciona-se também como conceito central para o alcance do Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

De forma pontual, o ODS 8 busca promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos. De acordo com a ONU, os aspectos de trabalho decente também foram incluídos nas metas de outros ODS da Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável.

A OIT elenca que o trabalho decente é um ponto de convergência de objetivos estratégicos. O primeiro deles é em relação aos direitos no trabalho, especialmente os definidos como fundamentais e que englobam liberdade sindical, direito de negociação coletiva, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e erradicação de trabalho forçado.

Essa lista envolve, ainda, a promoção do emprego produtivo e de qualidade, a ampliação da proteção social e o fortalecimento do diálogo social. Essas metas se somam aos focos do ODS 8, que formam um conjunto de diretrizes para fomento do empreendedorismo, criatividade, inovação e sustentabilidade.

Diante de tal necessidade, a ONU é enfática ao dizer que a erradicação da pobreza, por si só, é possível através de empregos estáveis e bem pagos, visto que quase 2,2 bilhões de pessoas vivem abaixo da linha de pobreza de 2 dólares americanos. Ressalta também ser necessária a melhoria das condições de homens e mulheres que trabalham, mas não ganham o suficiente.

### Cenários pedem reflexões

Para a compreensão da importância do trabalho decente e suas consequências, uma série de dados de anos anteriores conclama a ações práticas. A ONU ressalta que os homens ganham 12,5% a mais do que as mulheres em 40 dos 45 países para os quais há dados disponíveis. Apesar da

---

crescente participação na vida pública, as mulheres executam 2,6 vezes mais cuidados não remunerados.

A disparidade salarial entre homens e mulheres passa de 20% e, se nenhuma ação for tomada, levará mais 68 anos para alcançar a igualdade salarial. A taxa de participação das mulheres na população ativa é de 63%, enquanto a dos homens é de 94%. Entre 2016 e 2030, serão necessários 470 milhões de empregos em todo o mundo para quem entra no mercado pela primeira vez.

No âmbito doméstico, os trabalhadores e trabalhadoras representam uma parte significativa da força de trabalho global no emprego informal e estão entre os grupos mais vulneráveis. Eles e elas atuam em casas de famílias, muitas vezes sem termos claros de emprego, sem registro formal e excluídos e excluídas da legislação trabalhista.

A OIT estima que a região América Latina e Caribe conta com 18 milhões de trabalhadores e trabalhadoras domésticos(as), dos quais 88% são mulheres. Esse segmento representa, ainda, 27% da ocupação feminina na região e se trata de uma das ocupações com níveis de recuperação mais baixos do mundo, com médias de salário abaixo da metade do salário médio no mercado de trabalho.

Outra realidade, e que envolve as PMEs, é o trabalho forçado, um fenômeno global e dinâmico, que pode assumir diversas formas, relacionando a servidão por dívidas, o tráfico de pessoas e outras formas de escravidão moderna. Segundo a OIT, ele se encontra em todas as regiões e em todos os tipos de economia, inclusive nas de pa-

íses desenvolvidos e em grandes cadeias produtivas.

A OIT mostra que, das 24,9 milhões de pessoas submetidas a trabalho forçado, 16 milhões foram exploradas no setor privado, 4,8 milhões sofreram exploração sexual forçada e 4 milhões estavam em situação de trabalho forçado imposto por autoridades de governos. As mulheres representam 99% das vítimas do trabalho forçado na indústria comercial do sexo.

O trabalho infantil também é ilegal e priva crianças e adolescentes de uma infância normal, impedindo-os(as) não só de frequentar a escola e estudar normalmente, mas também de desenvolver de maneira saudável todas as suas capacidades e habilidades. Essa realidade é uma grave violação dos direitos humanos e dos direitos e princípios fundamentais no trabalho.

### **Mudanças tiveram de ser incorporadas**

Embora a pandemia de covid-19 tenha dado sinais de melhora em quase todo o mundo, as consequências desse período ainda se estendem no mundo corporativo. Uma das realidades advindas do tempo da crise sanitária é o trabalho domiciliar, o home office, um formato que trouxe oportunidades e possibilidades a muitas pessoas, contudo, em muitos casos, não ofereceram proteção.

A OIT ressalta que, uma vez que o trabalho em domicílio ocorre na esfera privada, muitas vezes, é invisível. Um exemplo é que, em países de renda baixa e média, praticamente todos os trabalhadores em domicílio, representando 90%, trabalham em condição de informalidade. Eles ten-

dem a estar em uma situação pior do que os que trabalham fora de casa.

A Organização mostra, ainda, que os trabalhadores em domicílio ganham em média 13% menos no Reino Unido; 22% menos nos Estados Unidos da América; 25% menos na África do Sul; e cerca de 50% na Argentina, Índia e México. Além disso, eles enfrentam maiores riscos para a saúde e segurança e têm menos acesso à formação do que outros trabalhadores.

Essa tendência já se mostrava antes mesmo de a pandemia de covid-19 ter começado, tanto que as estimativas eram de que cerca de 260 milhões de pessoas trabalhavam em domicílio em todo o mundo, ou seja, 7,9% do emprego global; destes, 56% eram mulheres. Entre esses trabalhadores estão pessoas que atuam a distância de forma contínua e não automatizadas.

Neste grupo, estão as pessoas que executam trabalhos manuais, como bordado, artesanato ou montagem eletrônica. Já em uma terceira categoria estão as que executam tarefas através de plataformas digitais no setor de prestação de serviços, como processando sinistros de seguros, editando textos ou cadastrando dados para fins de treinamento de sistemas de inteligência artificial.

Em 2020, nos primeiros meses da pandemia, cerca de um em cada cinco trabalhadores fazia o seu trabalho em casa. A OIT sustenta que o crescimento do trabalho em domicílio segue a tendência de continuar nos próximos anos, renovando a urgência para a necessidade de uma maior abordagem dos problemas enfrentados

por esses trabalhadores.

A regulamentação do trabalho em domicílio, em geral, é outro fator deficiente e o cumprimento da legislação em vigor é complexo, visto que, em muitos casos, as pessoas que trabalham em casa são consideradas autônomas e, muitas vezes, excluídas do âmbito da legislação trabalhista.

### **Ações e políticas necessárias**

Como se sabe, a sigla ESG, que significa Environmental, Social and Governance e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização, está totalmente atrelada à agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), e no caso do ODS 8, que aborda trabalho decente e crescimento econômico, ações precisam ser implementadas.

Entre as mais de 10 metas desse objetivo, estão os esforços para se alcançar níveis mais altos de produtividade econômica por meio da diversificação, atualização tecnológica e inovação, inclusive se concentrando em setores de alto valor agregado e mão de obra intensiva, protegendo os direitos trabalhistas e promovendo um ambiente de trabalho seguro para todos.

Até 2030, espera-se melhorar progressivamente a produção e o consumo eficientes de recursos globais e buscar dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, conforme o Quadro de Programas de 10 Anos sobre Consumo e Padrões de Produção Sustentáveis.

---

Os esforços também se concentram na busca pelo emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, incluindo jovens e pessoas com deficiência, bem como remuneração igual para trabalho de igual valor. Há o incentivo às medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado e acabar com as formas contemporâneas de escravidão.

A atenção se volta, ainda, à proteção dos direitos trabalhistas e à promoção de um ambiente de trabalho seguro para todos os trabalhadores, incluindo migrantes, em particular as mulheres e aqueles em empregos precários. E aumentar o apoio à iniciativa de ajuda ao comércio nos países em desenvolvimento, em particular nos países menos desenvolvidos.

Com base nessas diretrizes, a OIT ressalta a necessidade da prevenção nos ambientes de trabalho, especialmente nos casos de atividades forçadas. Nisso, recomenda-se medidas de proteção, que devem ser fornecidas às vítimas de trabalho forçado ou obrigatório como forma de encorajamento e cooperação para identificar e punir os autores das violações.

Já em relação à realidade do trabalho em domicílio, conforme orientação da OIT, no setor industrial, é preciso facilitar a transição para a economia formal, ampliando a proteção legal, promovendo a conformidade, a generalização de contratos escritos e o acesso à seguridade social, e conscientizando esses colaboradores sobre seus direitos.

Quanto às pessoas que executam seus trabalhos através de plataformas digitais, em que a atividade suscita dificuldades específicas em matéria de conformidade por abranger vários países, defende-se o uso de dados gerados por seu trabalho para monitorar as condições de trabalho e ferramentas para definir salários justos.

### **Pensar na diversidade e inclusão**

As pequenas e médias empresas devem estar atentas também às questões de diversidade e inclusão, visto que essas características passaram a ser fundamentais na avaliação de clientes no momento de aquisições, pois a segurança, harmonia, respeito e oportunidades dentro de uma empresa influenciam diretamente nos resultados.

De acordo com a OIT, uma em cada quatro pessoas não se sente valorizada no trabalho e aquelas que se sentem incluídas estão em cargos mais altos. É necessário perceber que altos níveis de igualdade, diversidade e inclusão estão atrelados à maior inovação, produtividade e desempenho, recrutamento e retenção de talentos e bem-estar da força de trabalho.

O engajamento para a reversão dessas realidades deve influenciar mais empresas para mudanças sustentáveis e transformacionais, combinando o argumento econômico para diversidade e inclusão com políticas e estruturas legislativas e valores empresariais solidários.

Para tanto, quatro princípios-chave elencam passos para mudanças transformacionais e sustentáveis, que são aplicáveis globalmente e a todos os grupos e níveis da força de trabalho. Essas etapas passam pela diversidade e inclusão, que devem ser uma prioridade e parte da estratégia e da cultura; pela diversidade na alta administração; pelos líderes seniores, gerentes e funcionários, que devem ser responsáveis por seus atos; e pelas ações que devem ser aplicadas em todo o emprego.

A inclusão pode ser resumida como a experiência que as pessoas têm no local de trabalho enquanto se sentem valorizadas por quem são, as habilidades e experiências que trazem e a medida em que têm um forte sentimento de pertencimento com os outros no trabalho.

#### Referências

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

<https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm>

[https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/8\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/8_Spanish_Why_it_Matters.pdf)

<https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-domestico/lang--pt/index.htm>

<https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-infantil/lang--pt/index.htm>

[https://www.ilo.org/brasil/noticias/WCMS\\_766231/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/noticias/WCMS_766231/lang--pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3174688](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3174688)

[https://www.ilo.org/brasil/noticias/WCMS\\_841484/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/noticias/WCMS_841484/lang--pt/index.htm)



LATIN AMERICAN  
 QUALITY INSTITUTE



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



**LA HISTORIA NO CAMBIARA A CAUSA DE POLÍTICAS, DE CONQUISTA, DE TEORÍAS O DE GUERRAS.**

**LA HISTORIA CAMBIARÁ CUANDO PODAMOS USAR LA FUERZA DEL AMOR, SIN MIRAR RAZAS, COLOR O NIVEL SOCIAL.**

**SIEMPRE TENDIENDO EN MENTE QUE EN ESTA TIERRA TODOS SOMOS IGUALES.**

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

## DICESAR BECHES VIEIRA JUNIOR SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA

*Escritório situado no estado do Paraná tem suas pautas de gestão a ética, atenção total ao cliente e engajamento pela Advocacia Sustentável*

O Dicesar Beches Vieira Junior - Sociedade Individual de Advocacia é um escritório com mais de 40 anos de história. Situado na cidade de Araucária, no estado do Paraná, teve como fundador o Dr. Dicesar Beches Vieira, pai do atual diretor, Dr. Dicesar Beches Vieira Júnior. No início da década 90, o pai foi o primeiro presidente da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) - Araucária; de 2010 a 2012, o posto ficou com o filho, o qual, posteriormente, foi empossado como conselheiro da OAB-PR, cargo que ocupou de 2013 a 2015. Hoje, é conselheiro na OAB-Araucária.

Ao recordar dos desafios advindos ao longo das atuações no escritório, o Dr. Dicesar ressalta que, hoje, o trabalho é muito mais dinâmico, visto que existem “fontes e mais fontes” para consultar, estudar e colocar em prática o conhecimento jurídico. “O processo caminha de forma eletrônica, e tivemos de nos adaptar à transformação tecnológica e à forma de proceder no dia a dia. Os desafios se fazem em qualquer segmento. O segredo é estar sempre se aprimorando, marca do escritório”, destaca.



A agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável também permeia as pautas na área da Advocacia. O Dr. Dicesar comenta que o crescimento em qualquer segmento deve ser sustentável e adianta que a Advocacia Sustentável, certamente, é uma tendência que crescerá no mundo no pós-pandemia. “Por isso, mesmo no contexto de um escritório de Advocacia, deve-se criar práticas alinhadas com o consumo consciente e a preservação da natureza. Com o avanço e o desenvolvimento do processo eletrônico, muitos escritórios querem mudar a própria realidade para um cotidiano com menos papel. E isso só é possível atualmente com um software jurídico”, explica.

Ele enfatiza que a Organização das Nações Unidas (ONU), ao lançar a Agenda 2030, criou 17 marcos, objetivos, para a busca de um futuro sustentável, com um teor de abrangência global. “Tal, é de importância mundial e deve caminhar com todos os segmentos, seja para acabar com a pobreza, com a fome, buscar educação, inclusive, e gestão sustentável de água e saneamento para todos. Estar alinhado com tais objetivos, entre outros, é poder contribuir para uma cidade mais justa, um país mais equitativo e um mundo mais humano”, reforça.

### **Atenção voltada à ética, ao cliente e à equipe**

ESG, um termo que cada vez mais ganha visibilidade graças a uma preocupação dos diferentes setores quanto à sustentabilidade e que corresponde às práticas ambientais, sociais e de gover-

nança, está conquistando mais espaço no mercado jurídico. O Dr. Dicesar afirma que Meio Ambiente, Social e Governança, são nomenclaturas utilizadas para identificar empresas e negócios que tenham uma preocupação com essas temáticas, incluindo os escritórios de Advocacia.

“Afinal, o cenário caótico e incerto causado pelo coronavírus despertou a preocupação de mais pessoas com questões relacionadas a esses temas. Atender às expectativas de clientes, cada vez mais exigentes e atentos às questões de sustentabilidade, e estar alinhado às questões ambientais são pontos que interferem na reputação da empresa”, sustenta. Para tal, ele frisa que a boa gestão caminha de mãos dadas com o sucesso de um escritório de advocacia. “Não há como ter um crescimento sustentável, se não houver uma boa gestão”, resume.

Nesse âmbito, cada colaborador do Dicesar Beches Vieira Junior - Sociedade Individual de Advocacia, com sua respectiva área, tem a liberdade de criar e avançar com seus objetivos de crescimento, sempre dentro do contexto criado no escritório, de levar um trabalho digno e transparente.

Para tanto, é preciso que todos estejam abertos a mudanças. O advogado comenta que, primeiramente, o escritório passou pela modernidade do processo digital. “Hoje, não se concebe mais falar em processo físico. Estamos, ainda, diante de uma pandemia que fez com que o cenário mundial fosse alterado”,



ressalta, explicando que os atendimentos on-line, as reuniões virtuais, os contratos assinados de forma digital, entre outras mudanças, demonstram que sempre haverá transformações. “E, logo, estaremos na realidade do Metaverso! Precisaremos, novamente, mudar e crescer”, adianta.

Ele chama a atenção também para o Compliance, que hoje é uma realidade na administração pública e no setor privado, sendo de grande interesse da Advocacia, não somente como oportunidade de carreira e negócios, mas em relação ao exercício da cidadania e da contribuição para uma sociedade mais ética.

“Advogados e escritórios de advocacia devem seguir o Código de Ética e o Regulamento da OAB. Mas, independentemente

de seu porte, podem também adotar programas de integridade e prevenção de riscos, nos termos da Lei 12.846/2013, devido à interação frequente com o Poder Público. O escritório vem seguindo este contexto”, pontua.

Já em relação à aproximação com o público-alvo, o Dr. Dicesar reforça que o escritório precisa tratar com muita seriedade, profissionalismo e honestidade a prestação de serviço com seu cliente. “A especialização é fundamental para levar ao cliente a solução que precisa. E o buscar dar sempre mais o que o cliente pede, é uma das marcas da nossa advocacia”, conclui.



# REPORTAGENS

# TÉTA FLEX

A Téta Flex é uma empresa que atua junto a lojistas e revendedores do ramo moveleiro e atende a pequenas, médias e grandes lojas nas regiões de São Paulo e Minas Gerais, com produtos e atendimento de qualidade. Nisso, além da fabricação de peças de tamanho padrão, os clientes têm a opção de solicitar camas com medidas especiais.

O diretor da Téta Flex, Luiz Carlos Rochel, explica que a organização começou em 2008, na fundação de uma modesta fábrica de estofados, que trazia o mesmo nome, mantido até hoje. Inicialmente, os trabalhos eram reformas de sofás, confecção de puffs e poltronas, contudo, com o passar do tempo, evoluíram para a fabricação de camas box, tido como o produto estrela da empresa.

“A empresa foi criada por uma família humilde e sonhadora, com o propósito inicial de prover o sustento da casa. Posteriormente, seus esforços e dedicação mantiveram uma excelente qualidade em todas as suas linhas de produtos, proporcionando à Téta Flex ser uma referência no mercado atual de cama box”, ressalta.

Luiz Carlos observa que o nome da empresa tem um grande significado emocional. “Foi criado para homenagear a sobrinha dos proprietários, uma linda criança especial, que pronuncia poucas palavras, dentre essas, a palavra ‘Téta’, que é um modo carinhoso de chamar as pessoas que ela ama ao seu redor”, relata, pontuando, que, para agregar melhor o nome da empresa, foi utilizado a palavra “Flex” para mostrar flexibilidade no atendimento aos clientes, criando-se, assim, o nome Téta Flex.



Os principais desafios que a organização teve no início de sua jornada foi a falta de conhecimento em matéria prima para fabricar os produtos. Assim, a cada dia, novos fornecedores foram sendo buscados e mais experiência foi adquirida. “Com o passar do tempo, ficaram conhecidos no mercado e foram os fornecedores que passaram a buscá-los”, enfatiza.

Visando sempre à excelência nos serviços, a Téta Flex está desenvolvendo a Qualidade Total, implementando alguns programas, como 5S, Kaizen, 5W2H e Ciclo PODC, e suas principais pautas passam pela organização dos setores, melhoria de cada processo até a finalização do produto, ferramentas de qualidade, manutenção dos equipamentos, redução de desperdícios e melhor comunicação entre setores.

Luiz Carlos adianta que, com seu crescimento, a empresa planeja novos projetos para a implantação do ISO 9001, Compliance, entre outros programas de melhoria contínua. Neste processo, os obstáculos que se apresentam são transformados em oportunidades. “Os desafios que a Téta Flex enfrenta é em relação à adaptação e empenho de cada colaborador para contribuir com o desenvolvimento do programa de Qualidade Total, que, mesmo sendo desafiador, já está gerando bons resultados na empresa”, elenca.

A agenda com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) também permeia as ações na corporação, visto que a Téta Flex acredita que o desenvolvimento sustentável é de suma importância para todas as pessoas e para o meio ambiente. Com base nisso, sustenta que, através de práticas qualificadas para agregar um bom desenvolvimento sustentável, o mundo se tornará um lugar cada vez melhor.

Para isso, como iniciativa prática, programas de cuidado ambiental são incentivados, como reciclagem de plásticos, papelões e sobra de tecidos, o que diminui o impacto nocivo desses produtos no meio ambiente. O retorno angariado é usado em benefício da própria equipe. “Os recursos arrecadados com a reciclagem são revertidos para a festa de confraternização de fim de ano para os colaboradores. Além disso, a matéria prima utilizada nas estruturas da cama box é de reflorestamento, diminuindo também o impacto do desmatamento, que é devastador para o meio ambiente”, explica.

Os projetos de Responsabilidade Social Corporativa também são relacionados nas ações, como a segurança e saúde do trabalhador, em que a empresa está investindo em NR12 e 5S - que está na primeira etapa - para um ambiente cada vez melhor para todos os colaboradores. Em relação ao recrutamento e diversidade, a empresa tem em seu quadro de colaboradores idosos, mulheres, pessoas que estão há muito tempo fora do mercado, assim como funcionários com ensino fundamental incompleto. “Entendemos que esses colaboradores têm poucas oportunidades e estão em desvantagem no mercado de trabalho. Por isso, investimos em treinamentos e desenvolvimentos para nossos colaboradores”, explana.

Ao longo desse processo, o principal desafio foi a adaptação dos funcionários em relação à implementação das ações de segurança e organização na empresa. Contudo, posteriormente, toda a equipe se adaptou, ajudando a manter bons resultados.

Neste âmbito, Luiz Carlos chama a atenção para a participação da empresa em um projeto social que visa auxiliar uma

ONG que aproxima crianças e jovens da educação, cultura e cidadania, e encaminha jovens para o primeiro emprego. Essa ONG está localizada no mesmo bairro da Téta Flex, que, por sua vez, incentiva os seus colaboradores a ajudar e se engajar nessa causa social.

A boa relação com todos os públicos faz com que experiências positivas cheguem à empresa. Para tanto, junto aos colaboradores, são realizados projetos de endomarketing, que contam com massagem na própria organização, brindes, festas temáticas, confraternização e incentivo. Ainda nesse campo, a empresa mantém as leis trabalhistas, com o objetivo de proteger os funcionários e regulamentar as relações de trabalho individuais e coletivas.

A empresa se preocupa também com as ONGs e com conteúdo de qualidade nos canais de comunicação, os quais são meios para sanar dúvidas do público. Nisso, o principal desafio é não criar os mesmos conteúdos e manter sempre novidades em diferentes formatos, atraindo a atenção do público-alvo.

Em relação aos consumidores, a atenção se volta à qualidade, melhoria contínua e bom custo-benefício. Da mesma forma, a comunidade é contemplada, com destinação de vagas a colaboradores do mesmo bairro onde a empresa está situada. E, para com os fornecedores, é mantida uma boa parceria e comunicação.

A Téta Flex busca sempre equilibrar um bom custo-benefício atrelado à ótima qualidade nos produtos e atendimento, tendo um pequeno índice de assistência técnica. Em relação aos clientes e fornecedores internos, a empresa está em desenvolvimento para proporcionar um ambiente maior,

mais confortável e seguro e continuar a oferecer benefícios e projetos de endomarketing para todos.

Embora a corporação esteja atuante no mercado há 12 anos, ela vem se estruturando e se desenvolvendo. Nisso, em um programa de Compliance, as principais pautas são suporte da alta administração, que visa apoiar e se envolver no planejamento e execução das ações; avaliação de riscos; códigos de condutas; controles internos; treinamentos e comunicação; auditoria e monitoramento; diversidade; e inclusão.

Para tanto, os principais desafios são colocar as pautas em andamento e dar continuidade aos projetos que têm sido estabelecidos, assim como adquirir muito conhecimento para nortear a implantação e implementação do projeto de Compliance, desenvolver a cultura organizacional, contar com profissionais especializados nessa área e cultivar os valores éticos e transparência em todos os níveis da organização.

Em resumo, Luiz Carlos pontua que todas essas ações trazem ótimos resultados e colaboram com a boa reputação, o que exige dedicação e colaboração mútua. “Ter uma boa gestão, que consiga executar um bom trabalho com comunicação, qualidade e ação entre os setores e os processos de produção, é de suma importância para a reputação corporativa. A gestão da Téta Flex está passando por desenvolvimento através de treinamentos e reuniões produtivas para que, assim, haja uma gestão ainda mais qualificada e eficaz”, conclui.

Entre enfrentar a  
crise climática e o  
desemprego estrutural,  
**decidimos fazer os dois.**



YOUTH  
CLIMATE  
LEADERS

Invista em sua formação ou contribua  
com bolsas para que mais jovens acessem  
carreiras sustentáveis.

Conheça o YCL.



## AMADEU & BITES ADVOGADOS ASSOCIADOS

O Amadeu & Bites Advogados Associados é um escritório voltado a serviços advocatícios de consultoria e assessoria empresarial com especialidade nos seguintes ramos: Imobiliário, Contratual, Creditício, Alienação Fiduciária de Bens Imóveis, Direito Registral e Notarial e Direito do Consumidor aplicado ao negócio, administração de recebíveis e cobrança jurídica e judicial, além da atuação na parte administrativa que envolva produção de instrumentos jurídicos, com atendimento direto dos clientes dos clientes, ou seja, os consumidores.

Situado em Uberlândia, no estado de Minas Gerais, o escritório iniciou suas atividades em 2003, assumindo o departamento jurídico de construtoras e loteadoras, atuando no contencioso e preventivo. Com o passar do tempo, realizou adequações e reestruturações nos processos internos e instrumentos jurídicos para proporcionar

maior segurança de atuação, atendimento e prevenção de perdas e do contencioso. Os doutores Alexandre Alvim Bites Castro e Flávia Roberta Martins Amadeu Bites Castro, sócio-proprietários, explicam que algumas dessas organizações estão na empresa há mais de 18 anos.

Eles se recordam de que, no início, os maiores desafios foram superar o estigma de ser apenas um meio de solucionar litígios já formados e deixar de ser associado a despesas para passar a ser visto como investimento e um aliado pelo cliente, que o auxilia na sua saúde financeira, identificando os fatos e atos na relação dos clientes do escritório com seus clientes e contratantes, que vieram a contribuir com a formação do contencioso, bem como os pontos de fragilidade nos documentos jurídicos já existentes e nos processos internos para exercer o preventivo de forma eficiente.





Nisso, os serviços são voltados a empresas e pessoas físicas que necessitam de orientação e suporte jurídico na formação, desenvolvimento e gestão dos negócios, com orientação transparente e estratégica, dando subsídios técnicos e esclarecendo quanto aos riscos, para que o cliente tenha condições de uma tomada de decisão.

A atuação ocorre, também, de forma ativa na formação do empreendimento, proporcionando desde o início a conciliação do objeto dos negócios com os aspectos jurídicos, financeiros, comerciais, procedimentais, executivos, da proteção de dados e do atendimento ao consumidor, inclusive treinamentos e capacitações em regime de Compliance interno voltado à estrutura corporativa do cliente, para que o corpo de colaboradores dos clientes tenha condições de prestar informações seguras e transparentes, o que promove maior solidez e capacidade de desenvolvimento e gestão. “Nossa atuação é voltada para o negócio específico, direcionada para a finalidade, estrutura modelo e filosofia de trabalho e atuação do empreendedor”, elencam.

O escritório também faz o atendimento dos clientes e fornecedores dos clientes quando há a necessidade de tratar questões mais sensíveis ou específicas, buscando soluções legais e alternativas direcionadas para as eventuais demandas que fogem ao padrão do negócio, o que contribui para a mitigação dos litígios e conflitos, e aumenta o índice de aprovação em relação à conduta dos clientes empreendedores juntos aos seus clientes e fornecedores, visto que cria um ambiente acolhedor, de qualidade.

Hoje, a maior atuação do Amadeu & Bites Advogados Associados é no ramo imobiliário, na formação do contrato com foco em integrar todos os aspectos jurídicos do empreendimento com a parte comercial, financeira e de marketing, cuidando para que o contrato seja coeso em todos os seus pontos, criando os procedimentos necessários para que cada departamento da empresa possa atuar de forma segura na gestão do contrato, inclusive quanto à forma de execução dos procedimentos cartorários, das execuções extrajudiciais e realizando soluções junto aos car-



tórios para os casos com qualquer grau de complexidade, além do atendimento às exigências municipais, da documentação necessária e do atendimento direto ao consumidor (cliente dos clientes) com transparência. Nisso, inclui-se esclarecimento dos aspectos financeiros do contrato, como a evolução da dívida e a sistemática de cálculos aplicados, explicando o preço, a forma de pagamento, o sistema de aplicação de juros, reajustes, antecipações, os procedimentos cartorários obrigatórios e demais pontos geradores de dúvidas.

“Tudo isto contribui para a segurança jurídica não só da relação contratual, mas também do próprio negócio, pois gera uma maior estabilidade da carteira de recebíveis, reduzindo a inadimplência e minimizando drasticamente o contencioso, o que faz com que seja atingida alta qualidade de atuação, que, por sua vez, traz como consequência baixos índices de judicialização dos conflitos, o que também faz com que nossos clientes alcancem uma reputação de excelência”, ressaltam.

Ao longo do tempo, com a experiência adquirida, seja no contencioso, no atendimento direto com os parceiros e clientes dos clientes, o escritório passou a entender as necessidades corporativas e a importância da conciliação entre as várias áreas de uma empresa. “Assim, trabalhando e sabendo disso, a atuação de qualidade ocorreu de forma natural, pautada no respeito ao próximo, no respeito à ética, à lei e com transparência. Como principais desafios, tivemos e temos, ainda, a constante atenção às mudanças tecnológicas, de costumes, interesses e o grau de exigência cada vez maior de nossos clientes, colaboradores e até mesmo daqueles com quem temos de tratar em



nome de nossos clientes”, contam.

O escritório reforça que o desenvolvimento sustentável é uma necessidade indispensável na realidade atual e futura, e quanto maior a contribuição de todos para que seja alcançada, maior será a condição de conservação do planeta, das relações sociais, e com isto o modo como os negócios são e serão desenvolvidos.

Na questão da responsabilidade social corporativa, o escritório busca proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho estável e acolhedor, realizando a capacitação necessária para que possam desenvolver sua função com conhecimento, permitindo uma comunicação constante e harmoniosa.

“Isso tem reflexos em toda a estrutura de trabalho, que se expande além dos limites da função de forma natural, o que se mostrou de vital importância no atendimento direto daqueles consumidores que, muitas vezes, têm dúvidas a respeito da forma como devem proceder para a solução de suas questões, o que os per-

“Nós ajudamos nossos clientes a tomar a melhor decisão, contribuindo para a visão por parte de nossos clientes e dos consumidores, de que não somos adversários, mas verdadeiramente colaboradores”, explicam.

Nesse âmbito, um dos programas que ganha destaque é a orientação e capacitação dos colaboradores para que realizam o atendimento de clientes e de consumidores com humanidade e compreensão das angústias que os problemas apresentados representam, com resposta direta sobre a solução, sem criar um ambiente de conflito, mas de cooperação na busca da decisão mais segura.

Como o escritório lida essencialmente com documentos ainda necessariamente escritos em papel, procura-se ao máximo reduzir a produção de cópias em papel, digitalizando todo o acervo físico, arquivando e produzindo fisicamente apenas o indispensável, seja para economia de papel, seja de impressão, o que reduz a produção de lixo e a poluição. “Como atuamos há mais de 20 anos,

a limitação tecnológica da época quase obrigava a reprodução total dos processos e documentos em meio físico, o que, aos poucos, foram sendo substituídos por arquivos digitais, com a reciclagem consciente dos arquivos em papel desnecessários. Para nossa surpresa, uma das consequências mais visíveis foi a criação de espaço físico no escritório, onde antes tínhamos um local para arquivo de 55 m<sup>2</sup>, hoje utilizamos apenas 15 m<sup>2</sup>”, elencam.

Em relação à satisfação dos clientes e fornecedores, primeiramente, o foco do Amadeu & Bites Advogados Associados é solucionar questões de forma legal, rápida, eficiente e segura, tratando os assuntos com a seriedade com que se espera e as pessoas de maneira humana, com respeito, ética e bom senso.

Para tanto, procura-se uma relação de proximidade com o cliente, principalmente quando se trata de possíveis críticas. “Buscamos saber o motivo que levou à crítica e à sugestão, inteirando-nos dos fatos, para entender o ponto de dúvida ou insatisfação, e identificar onde a comunicação ou o procedimento deve ser aprimorado. Isso é um trabalho constante, com a participação de todos os envolvidos. O feedback ocorre durante os diálogos para tratarmos das questões propostas, pois a nossa interação não ocorre somente de forma pontual, mas, sim, de forma constante e sistemática, que é o que leva ao aumento da qualidade do desempenho do trabalho e das comunicações necessárias ao desempenho das atividades”, enfatizam.

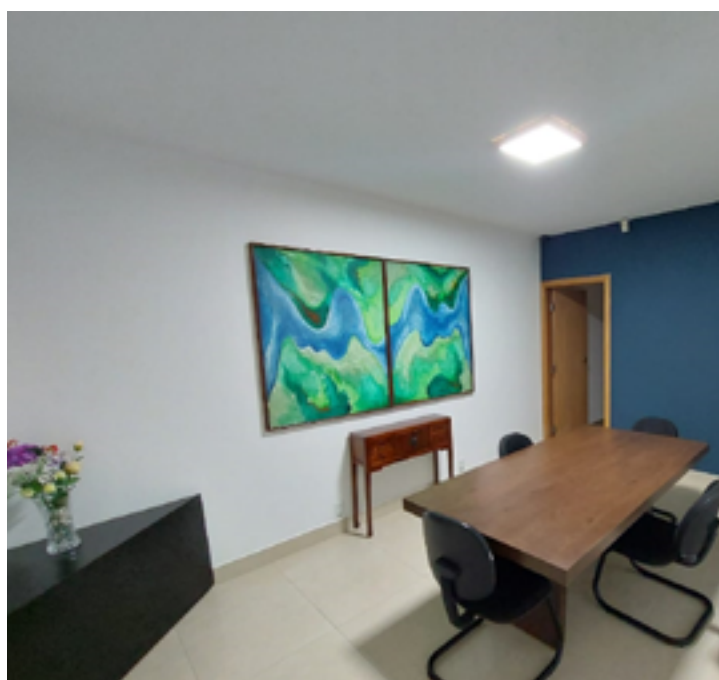
Os sócio-proprietários ressaltam, ainda, que, desde sempre, o trabalho envolve agir de acordo com as normas e procedi-



mentos, com foco na legalidade e na eficiência em todos os aspectos da atuação. Por isso que, quando o conceito de Compliance no Brasil ultrapassou as fronteiras das grandes corporações, o escritório já estava habituado a trabalhar.

“As pautas que trabalhamos desde sempre são a metodologia integrativa de processos internos e instrumentos produzidos, com a absoluta atenção aos aspectos jurídicos, legais e paralegais, que interligam todos os atos e procedimentos que realizamos, para que os atos e instrumentos praticados e produzidos tenham o valor legal que se espera e é necessário, sendo que o maior desafio é a constante exigência de atenção e controle sobre todos os processos internos e externos para que não haja prejuízo de eficiência, eficácia e celeridade”, relacionam.

Eles reforçam a importância de uma boa gestão para o prosseguimento de qualquer empresa. “É através da gestão eficiente que aparece o árduo e, muitas vezes, silencioso trabalho, já que o reflexo de uma boa gestão é o resultado positivo e eficiente daquilo que nos propomos a fazer, ou seja, entregarmos uma prestação de serviços de excelência”, resumem.



Amadeu & Bites  
ADVOGADOS ASSOCIADOS

# 59 AÑOS DE EXPERIENCIA AL SERVICIO DE LA INDUSTRIA PERUANA.



- Centro de Mantenimiento de Motores Diesel - CMMD: Reparación de motores Diesel de alta potencia para aplicaciones mineras.
- Centro de Reparación de Tren de Potencia - CRTP: Servicio de reparación y venta de componentes para motores de tracción, alternadores principales y ventiladores de parrilla para camiones Komatsu.
- Desarrollo y ejecución de proyectos eléctricos llave en mano basados en grupos electrógenos Diesel.
- Servicio de reparación y venta de repuestos para transmisiones automáticas ALLISON.
- Los sistemas de filtración FLEETGUARD ofrecen soluciones para la filtración de aire y líquidos como aceites, combustibles y refrigerantes.
- Comercialización de baterías libres de mantenimiento de las marcas ACDELCO y DELKOR



## C.I. FAMAR S.A

A C.I. Famar S.A é uma empresa voltada à fabricação e comercialização, local e internacional, de alimentos vegetais à base de gorduras e óleos vegetais, como margarinas. Situada em Santa Marta, na Colômbia, a organização está neste segmento desde 1989, pautando-se na melhoria constante, ao mesmo tempo em que promove o desenvolvimento permanente dos recursos humanos, garantindo remuneração justa aos acionistas e buscando o respeito em todo o ambiente das atividades.

O atendimento abrange mercados locais e internacionais sob parâmetros de qualidade e serviços de alto nível. “Oferecemos produtos orgânicos para a indústria de panificação e biscoitos, bem como nossa capacidade técnica para desenvolver produtos especializados para a indústria alimentícia ou outras”, pontua.

A corporação ressalta, ainda, que sua prin-

cipal política é satisfazer clientes com produtos de excelência, entregas pontuais e suporte técnico baseado em um sistema de Qualidade que busca melhorar cada processo para manter, otimizar e inovar as atividades diárias, envolvendo fornecedores, cadeia de distribuição e clientes finais.

Entre os produtos, as margarinas apresentam uma variedade, como a multiuso, 100% vegetal. Trata-se de um produto elaborado a partir de óleos vegetais emulsionados com água e agentes emulsionantes de alta qualidade, cristalizada e homogeneizada em equipamentos de alta pressão e baixas temperaturas, que lhe conferem uma consistência cremosa e suave.

Já a margarina para mesa e cozinha não refrigerada é feita com óleos vegetais emulsionados com água. A tecnologia usada em sua fabricação a torna especialmente macia e cremosa, não precisando





ser armazenada na geladeira. Na parte de confeitaria, uma margarina própria confere suavidade especial às massas.

Por sua vez, o óleo vegetal Topacio é um produto elaborado a partir da fração líquida do óleo de palma, conhecido como oleína de palma, zero colesterol. É ideal para uso doméstico na fritura de todos os tipos de comestíveis. Resiste a processos oxidativos, o que garante uma vida útil muito longa. É caracterizado, ainda, pelo alto desempenho, bem como pelo fato de não deixar sabores ou odores residuais no produto frito.

A partir do seu laboratório de qualidade, são acompanhados e verificados todos os processos necessários para garantir a higiene e qualidade dos produtos, para

os quais dispõem profissionais qualificados.

No campo da Responsabilidade Social Corporativa, a empresa está atenta à comunidade externa, possibilitando oportunidades, visto que mantém um compromisso com o progresso do território e da região do Caribe. Nisso, 80% do quadro de funcionários vem dessa área. De acordo com a corporação, todo o talento humano da C.I. Famar S.A está comprometido em dar prosseguimento e manter o desenvolvimento da organização.

Atréadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), as iniciativas contemplam, ainda, as questões e o cuidado com o meio ambiente. Para tanto, a empresa adotou mudanças em seus

processos e aplicou mecanismos para diminuir, mitigar e controlar os impactos gerados por sua atividade produtiva. Um exemplo é a implantação de um sistema fotovoltaico por meio de painéis solares, que geram energia renovável. De acordo com a direção da Famar, esse sistema reduz aproximadamente 64 toneladas de emissões de dióxido de carbono por ano, o que representa cerca de 3.200 árvores plantadas.

Já a utilização de gás natural para geração de vapor possibilita a eliminação completa das emissões de partículas da empresa, mitigação dos efeitos da poluição e redução da geração de gases de efeito estufa, o que melhora a qualidade do ar na área de influência. A responsabilidade também está presente no tratamento dos resíduos sólidos e líquidos, em conformidade com os requisitos legais estabelecidos na Colômbia.

“Graças a todas essas iniciativas de ponta, a C.I. Famar S.A. está empenhada em garantir a segurança dos colaboradores, visitantes e clientes, apontando a preservação do meio ambiente como parte de sua responsabilidade empresarial”, assegura a direção.

Esse conjunto de ações resulta em uma reputação positiva, uma vez que a gestão é pautada pela Qualidade. Com isso, a empresa visa à ampliação de sua capacidade de refino, assim como à expansão na comercialização de produtos sólidos e líquidos de acordo com as demandas do mercado nacional e internacional. “Para este ano de 2022, a meta é ampliar as exportações para a Venezuela, Ilhas do Caribe, América do Norte e Central”, conclui.





Dra. Mikaeli Mendonça

É com muita gratidão que recebo a notícia de indicação pelos membros Quality Magazine - Latin American Quality Institute 2022.

A advogada Mikaeli Kezia de Mendonça Alves, formada em direito em 2015, com escritório na cidade de Jundiaí/SP, busca estabelecer parcerias de longo prazo: Tenho convicção de que o sucesso do nosso trabalho vem de laços de confiança desenvolvidos através de relações verdadeiras, transparentes e, acima de tudo, humanas. Meu maior propósito é conferir segurança jurídica para que os clientesousem em suas iniciativas, gerando desenvolvimento, em um ambiente jurídico ético e pacífico. Busco sempre atuar de forma ética.

O escritório presta assessoria em direito coletivo e individual, contencioso; ajuizamento de ações especiais, desenvolvimento de técnicas para prevenção de litígios; orientações práticas

trabalhistas, além da elaboração de pareceres técnico-procedimentais. Mikaeli Mendonça Advocacia e Consultoria Jurídica, também oferece consultoria presencial nos estabelecimentos, fábricas, visando a adoção de melhores procedimentos comportamentais, a fim de prevenir danos jurídicos onde parcelas significativas de conflitos são resolvidas sem que se precise chegar ao judiciário, poupando desgastes às partes.



Mikaeli Mendonça  
ADVOGADA

#### Valores:

Tenho como valor, a promoção de serviços jurídicos de excelência, estabelecendo empatia pelo diálogo franco e leal com os clientes, vivenciando em um ambiente de trabalho motivante, que impõe reciclagem constantes e aprimoramento, com profissionais talentosos e vocacionados. Atuando com ética, pró-atividade e disciplina, com o foco no resultado desejado pelos clientes.



11 96938-6036

Av. 9 de Julho, 3405 - sala 402,  
4º Andar, Centro, Jundiaí - SP  
E-mail: mendoncaa.adv@gmail.com



## CASTORENA, LEYVA Y SÁNCHEZ RUCOBO ADVOGADOS (CLSR ABOGADOS)

Situado na Cidade do México, o escritório CLSR Abogados se dedica à prestação de serviços jurídicos de alta qualidade destinados a empresas, independentemente da dimensão. As atividades começaram em 2014 com o esforço conjunto e a experiência do Dr. Guillermo Castorena Álvarez, atual sócio, e do Mestre Luis Enrique Sánchez Rucobo y Huerdo.

De acordo com o Dr. Guillermo, a equipe se empenha em apoiar as micro e médias empresas e a indústria, promovendo o seu crescimento saudável e prestando serviços, para que possam se desenvolver, e de acordo com o ordenamento jurídico. “Consideramos que a prestação de serviços jurídicos, longe de ser um custo para a empresa, é um investimento que tem impacto na geração de lucros e na redução de contingências que se refletem em prejuízo do capital da organização”, explica.

O escritório conta com um programa de Qualidade Total em que há dois focos principais. Em primeiro lugar, encontra-se a satisfação total dos clientes e, em segundo, não menos importante, a equipe. O Dr. Guillermo ressalta que, no caso dos clientes, a qualidade e o atendimento ficam sempre a cargo de um dos sócios que sempre mantém comunicação com o cliente para perceber as

necessidades e, se for o caso, fornecer e coordenar o suporte imediato. “Todos os clientes têm o contato dos membros para que possam ter acesso direto. O relacionamento e a comunicação com os clientes são prioridades para o escritório”, enfatiza.

No caso dos recursos humanos, a comunicação é um elemento essencial, visto que cada sócio conhece e verifica o estado do trabalho executado por cada advogado. Há também treinamentos constantes para eles. “Foram propostos esquemas em que cada sócio e advogado fazem uma apresentação semanal ao resto do staff para estudo e análise de questões específicas, conseguindo enriquecimento e conhecimento em geral”, elenca.

Ele destaca que o momento da pandemia de covid-19 se apresentou como um desafio, por ser um divisor de águas e modificar os esquemas de comunicação e desenvolvimento das atividades. Contudo o escritório conseguiu se adaptar de forma satisfatória, fortalecendo o trabalho e, acima de tudo, os vínculos. “Como sempre, nosso objetivo é continuar crescendo como empresa, em todos os aspectos, humano e de serviço”, frisa.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sus-

tentável (ODS) ganham apoio da CLSR Abogados. O escritório acredita que, na medida em que essa agenda se torne realidade, será possível garantir que a humanidade não apenas sobreviva, mas também tenha uma vida melhor.

“A alimentação, a educação, a igualdade, o desenvolvimento sustentável, a saúde, a promoção do crescimento econômico, as medidas para travar as alterações climáticas, são elementos básicos para um mundo melhor e, sobretudo, uma sociedade melhor, onde os direitos humanos sejam defendidos vigorosamente, independentemente de raça, sexo, idioma ou religião”, sustenta, adiantando que diariamente o escritório defende os ODS, já que grande parte do trabalho é a defesa dos Direitos Humanos perante as autoridades.

A atenção para com a comunidade externa se faz presente nas iniciativas do CLSR Abogados voltadas à Responsabilidade Social Corporativa. Um dos projetos é o trabalho de assuntos pro-bono, que vem sendo realizado desde o início da empresa. “Sempre fomos comprometidos com a sociedade e sabemos que, muitas vezes, a contratação de bons serviços jurídicos é limitada pelo custo que isso representa, razão pela qual atendemos gratuitamente”, explana.

O escritório conta também com um programa de apoio às pequenas empresas, em que serviços são oferecidos a um custo muito baixo, de forma a promover o nascimento de negócios saudáveis e com bases sólidas de crescimento. As

ações se voltam, ainda, ao comprometimento com as novas gerações, com parceiros que oferecem gratuitamente formações, conferências e projetos. E, por fim, o escritório oferece aos alunos a oportunidade de estágios de serviço social e profissional, ajudando na formação e experiência de novos advogados. “No escritório, estamos convencidos de que a prática é a melhor forma de aprender a nossa profissão. Nossos programas, além de nos dar uma enorme satisfação, conseguiram aumentar nossa carteira de clientes, já que fomos recomendados por meio dessas ações”, afirma.

O Dr. Guillermo ressalta que, sem dúvida, na Responsabilidade Social Corporativa, a principal iniciativa tem sido a atenção para assuntos pro-bono, devido ao compromisso presente no escritório desde o começo das atividades. “Continuaremos cumprindo. É nosso grão de areia gerar uma sociedade melhor e negócios prósperos que aumentem o crescimento econômico do nosso país”, enfatiza.

Ele afirma que a “principal arma” da equipe é a comunicação, especialmente nos assuntos ligados à satisfação de clientes e fornecedores. Para tanto, o escritório mantém contato dentro e fora da empresa, procurando a todo o momento a ampla satisfação das necessidades, sobretudo por acreditar amplamente na oportunidade de crescimento e melhoria.

“Através das nossas redes sociais, criamos um vínculo com as pessoas interessadas em nossos serviços, publicamos

continuamente conteúdos interessantes e derivados da comunicação que temos com eles nesses meios. Priorizamos também as informações que damos a conhecer, de forma a estabelecer um vínculo que dá origem a uma comunicação contínua e fluida, onde podem ser prestadas informações de interesse, não só aos clientes, potenciais clientes, mas também aos que se interessam em saber mais sobre os diferentes assuntos do escritório”, explica.

Nisso, apresenta-se como desafio a quantidade de informações e a facilidade com que elas chegam às pessoas. O Dr. Guillermo revela que ganhar preferência é cada vez mais complicado, contudo, ao mesmo tempo, é enriquecedor, porque é possível se alimentar da informação de colegas, conseguindo uma troca benéfica para todas as partes.

O escritório possui um Programa de Compliance, em que, desde a sua implantação, houve análise de risco, estabelecimento de medidas mitigadoras e pleno conhecimento dos riscos que só podem ser controlados. Neste âmbito, diferentes políticas de Compliance foram elaboradas e continuamente divulgadas aos colaboradores, para que todos tenham muita clareza quanto ao papel que desempenham na empresa.

“As diretrizes do programa são a conformidade regulatória ótima aplicável ao escritório (principalmente trabalhista, fiscal, societário), comunicação interna e treinamento para poder colocar em prática as políticas e medidas implementadas. Como desafio, podemos citar a atualização contí-

nua de todos os membros da equipe, a fim de ter sempre uma atuação alinhada com a lei”, comenta.

O Dr. Guillermo resume ser de grande importância a boa reputação. “Como qualquer ser humano, não estamos isentos de erros, no entanto a gestão que realizamos é uma comunicação imediata e transparente com o cliente, fornecendo as soluções pertinentes, sempre aparecendo e denotando a ampla responsabilidade que temos diante de qualquer eventualidade”, conclui, reforçando que a maioria dos clientes deriva de recomendações de outros clientes: “Nossa reputação é um elemento de grande valor para nós”.



# **WORLD-CLASS LOGISTICS**

## **QUIÉNES SOMOS:**

Somos una compañía de origen colombo-suizo fundada en 1947, especializada en la planeación y la implementación de logística integral. Hoy en día nos destacamos por ser una de las empresas de logística con mayor trayectoria en Colombia.



## **NUESTROS SERVICIOS:**

- 1- Mudanzas y Reubicación.
- 2- Agenciamiento de Carga Internacional.
- 3- Transporte Terrestre.
- 4- Obras de arte.
- 5- Agencia de Aduanas Nivel 1.
- 6- Comercialización y distribución de medicamentos y equipos médicos.

## **CONTACTÁNOS**



+57 (1) 318-801 7373

intramar@intramar.com.co



## **MOVING THE WORLD WITHOUT BORDERS**

Si tienes una mudanza nacional o internacional, si eres importador o exportador, si necesitas un comercializador o distribuidor de medicamentos / equipos médicos o, si tienes cualquier reto logístico: **Aquí estamos nosotros para ayudarte ¡Llámanos!**

# HOTEL EDEN BY BLUEBAY

Situado na cidade de Oruro, na Bolívia, o Hotel Eden tem o serviço de hotelaria como principal atividade e a animação, supermercado, restaurante e cafeteria como secundários. O atendimento é voltado para diferentes clientes, tanto a nível local quanto nacional e internacional. Os serviços contam com ofertas especiais para empresas privadas e públicas, sendo estas as maiores referências de atenção.

As atividades se iniciaram na administração de 2007 com eventos e convenções. Com o prosseguimento dos trabalhos, posteriormente, o hotel inaugurou o café-bar no último piso de edifício denomina-

do “Up Café Bar”, sendo o único do gênero, devido à vista panorâmica.

O administrador do Hotel Eden, Sr. Henry Pillco, explica que os investimentos foram ocorrendo de forma gradual. Na administração de 2008, no quinto andar, inaugurou-se a academia “Perfect Body”, que se tornou o primeiro espaço completo com salas de spinning, aparelhos de cardio, de aeróbica e esportes de contato.

Em 2009, foram inaugurados a piscina e o setor de sauna, no terceiro andar, denominado “Varadero Spa”, que conta com ambientes temperados, piscina aquecida de





50 metros, saunas a vapor e seca, salas de jacuzzi e quadras de raquete e wally. Já no nono andar, foi instalado o restaurante “Solarium Asador”, com vista panorâmica de toda a cidade e serviço de pratos nacionais e internacionais.

“Todos os detalhes para a abertura do serviço de hospedagem já estavam finalizados em 2009. Em 10 de fevereiro de 2010, eles foram inaugurados com todos os serviços 5 estrelas e pronto para receber nossos primeiros convidados para a entrada do carnaval”, lembra o Sr. Henry, pontuando que, após esse evento, outro projeto já estava em andamento; como última área do hotel, foi inaugurado em maio de 2010 o primeiro supermercado da cidade de Oruro.

Ele ressalta que, no início da construção do hotel, vários desafios foram encontrados devido à infraestrutura, declarada patrimônio de Oruro. Assim, sua fachada teve de ser mantida. “Graças ao trabalho de profissionais especializados, foi possível manter a fachada deste hotel, que data do início do século 20”, explica.

A excelência e a qualidade permeiam todas as ações da equipe. Para tanto, em 2020, o hotel implementou um programa de gestão da qualidade de acordo com a ISO 9001. O Lic. Henry explica, contudo, que a pandemia de covid-19 obrigou, de forma momentânea, a interrupção do projeto, visto que a empresa teve de reajustar manuais de funções e procedimentos, uma vez que

o desafio é tornar a organização um ícone de Oruro, onde os cidadãos possam se sentir identificados.

A atenção também se volta às questões ambientais. A equipe é conscientizada quanto às ações no dia a dia, mesmo que não estejam estabelecidas em um programa. Essa relação conta com separação de resíduos sólidos, redução do uso de papel para escritório, implementação digital de todas as operações e de serviços que integram a política de conservação. Nesse âmbito, o principal desafio foi treinar os colaboradores para essas práticas tanto na empresa quanto na casa.

Ainda nessa área, o hotel implementou a reciclagem e a separação de resíduos sólidos, e todos os anos, a companhia gera um orçamento específico para ajudar nas campanhas solidárias e de Natal. De acordo com o Lic. Henry, a empresa trabalha com papel reciclado e as embalagens utilizadas no supermercado e em todo o hotel são biodegradáveis. “Optamos por produtos regionais para estimular o movimento econômico local. Para tanto, nosso maior desafio é manter os padrões de qualidade de um hotel 5 estrelas e nos adaptar o mais rápido possível a todas as mudanças tecnológicas e humanas que existam”, enfatiza.

Em relação à comunidade externa, por meio de ações no campo da Responsabilidade Social Corporativa, um dos

projetos que ganha destaque é a ajuda voluntária mensal ao lar de idosos. Durante os conflitos eleitorais de 2009, o hotel colaborou com mantimentos e auxiliou policiais e manifestantes, além dos orçamentos para campanhas de Natal.

O Lic. Henry chama a atenção para a satisfação dos clientes, que é baseada



na prestação de um serviço de qualidade, no tratamento personalizado dos colaboradores com os consumidores, na criação de promoções e descontos que demonstrem o valor do hotel para clientes e fornecedores e se voltem à fidelização.

Na área de hotelaria “Eden”, a satisfação do hóspede é uma prioridade neutra para a qual é oferecido uma variedade de serviços complementares que ajudam a cumprir o objetivo. “Nossos hóspedes acabam satisfeitos, pois têm a sua disposição todos os serviços necessários que ajudam a ter uma estadia agradável”, comenta.

Já na área da piscina “Varadero”, o hotel mantém os ambientes totalmente limpos e com a instrução de pessoal treinado e certificado para um aprendizado adequado às necessidades dos clientes. Na parte do ginásio “Perfect Body”, as salas são separadas para as diferentes áreas - aeróbica, spinning, cardio e musculação. Todas contam com certificação e anos de experiência, conseguindo, assim, uma atuação eficaz nos clientes que confiam no serviço do Hotel Eden.

Na área do restaurante “Solarium”, os serviços contam com todas as medidas de biossegurança, com produtos frescos e preparados de forma higiê-

nica pelos colaboradores. E na área de supermercados “Eden”, uma grande variedade de produtos é oferecida de acordo com as exigências dos clientes, com itens devidamente estabelecidos no mercado, promoções, descontos e brindes pela fidelização dada ao serviço.

A ética e a segurança também são pilares para os atendimentos. Para tal, em todas as áreas, estão em vigor as leis que regem autoridades. “Elas são seguidas à risca, pois somos uma das empresas mais reconhecidas da cidade de Oruro, e o cumprimento das leis nos ajuda a prestar nosso serviço corretamente”, ressalta.

Todas essas ações resultam em uma reputação positiva para a organização, processo que está totalmente atrelado à boa gestão. Para o administrador do Hotel Eden, a boa administração fortalece a satisfação dos funcionários ao ver que o trabalho executado por eles dá frutos e se estende à comunidade externa. “Desta forma, ajuda a aumentar as fontes de emprego, incentivos econômicos e novos laços de negócios com fornecedores e clientes”, conclui.





**DIRECCIÓN**  
**ESTRATEGICA**  
nuevas ideas, líderes y negocios

**...sin objetivos**  
**no hay DIRECCIÓN**

**...sin ESTRATEGIA**  
**no hay resultados**

## LEGEM ATTORNEYS AT LAW, SC

Legem Attorneys At Law é uma sociedade de advogados formada por profissionais especializados em diferentes áreas do Direito, com escritório no Norte, planície e centro do México e serviços com os mais elevados padrões de ética profissional, qualidade e excelência. A assessoria atende a todos os setores de negócios, incluindo o industrial, comercial e de serviços, entre os quais se destacam a indústria metal-mecânica.

O diretor-geral do escritório, Dr. Oscar Conde Medina, explica que as atividades se iniciaram em janeiro de 2005, sendo a assessoria jurídica empresarial a principal área de atuação. A equipe se volta

também ao contencioso civil, comercial, criminal, familiar, administrativo, amparo e tributário. A assessoria inclui direito societário, bancário, ambiental, imigratório e imobiliário, bem como compliance regulatório, abrangendo questões de prevenção à lavagem de dinheiro, proteção de dados pessoais, anticorrupção, avaliação e gestão de programas legais e regulatórios, entre outros.

O escritório pontua que seu principal compromisso é apoiar o crescimento de clientes através da prestação de serviços jurídicos destinados à proteção de interesses pessoais, econômicos e comerciais.



Nisso, alguns pontos são observados e mantidos, como ser um escritório de advocacia dedicado a apoiar o crescimento do investimento estrangeiro no México; ter experiência na implementação de estratégias de expansão de negócios no país; ter alianças nacionais e internacionais com escritórios de advocacia e contabilidade, o que permite a prestação de um serviço integral aos clientes; e rapidez e excelência nos serviços.

Dr. Oscar ressalta que a qualidade e excelência permeiam todos os objetivos no escritório, especialmente em relação aos atendimentos e às áreas de especialidade. Na Civil, a prática abrange qualquer disputa contratual decorrente de operações de venda, doação, locação, prestação de serviços profissionais, mútuo, penhor e hipoteca, bem como qualquer conflito relacionado à posse e propriedade de imóveis.

A experiência da equipe permite também litigar em favor de clientes por falência comercial - suspensão de pagamentos e falências, contratos mercantis derivados de operações mercantis, créditos concedidos com garantia hipotecária ou penhor, seguros e fianças, assim como atenção judicial ou extrajudicial de dívida documentada em notas promissórias, cheques e notas fiscais.

No campo Familiar, o atendimento ocorre em relação a controvérsias relacionadas a esse núcleo, entre as quais se encontram os processos de divórcio necessário ou voluntário, anulação de casamento, separação provisória de cônjuges, paternidade, filiação, alimentos e herança.



Por sua vez, o Penal inclui a defesa dos interesses de pessoas físicas e jurídicas, nacionais ou estrangeiras, sejam de natureza patrimonial ou pessoal — vida, família, integridade e honra — perante as autoridades administrativas e judiciárias de jurisdição local e federal. De acordo com o escritório, para evitar que os clientes sejam prejudicados, são oferecidos serviços na área de prevenção de perdas e controle de riscos.

Na área do Direito Administrativo, o escritório lida com litígios decorrentes de relações entre autoridades administrativas e particulares, como a suspensão, encerramento ou demolição de obras realizadas

em imóveis, autorização ou recusa de licença de uso do solo, desenvolvimento de loteamentos e, em geral, qualquer controvérsia de natureza administrativa decorrente da intervenção de autoridades municipais, estaduais e federais.

E na Proteção, a prática constante dos advogados permite uma forma assertiva de defesa dos clientes contra a ação ou omissão de qualquer autoridade que afete suas garantias individuais.

A Legem Attorneys At Law também atende no Consultivo. Nisso, no Direito Societário, a equipe faz assessoria em relação a todos os aspectos jurídicos que dizem respeito à organização, desde sua constituição até a instrumentação de atos e contratos que visem ao início das atividades e à manutenção das operações. No Investimento Estrangeiro, o atendimento se volta às atividades econômicas e aquisições com regulamentação específica dentro do marco legal relacionado ao investimento estrangeiro.

Os advogados também já estiveram imersos em diversos processos de fusões, aquisições e investimentos, assessorando empresas estrangeiras na celebração de alianças estratégicas com corporações mexicanas, bem como nas operações de aquisição de participações minoritárias e majoritárias nas mesmas.

O escritório presta, ainda, serviços de assessoria bancária e de crédito a instituições bancárias mexicanas e estran-

geiras, na estruturação, reestruturação de financiamentos e nas negociações visando ao fechamento das referidas operações. Na parte Consultiva, são elencados Comércio Exterior, Regulamento de Imigração, Propriedade Industrial, Legislação Trabalhista, Imobiliária e Legislação Ambiental.

O Dr. Oscar pontua que, em todas as ações, a satisfação de clientes e colaboradores é vista como essencial. Para isso, iniciativas são implementadas no campo da Responsabilidade Social Corporativa. “Como consultoria jurídica, estamos certos de que nossos serviços impactam diretamente nossa reputação nacional e internacional. Por isso, sabemos do alto impacto de nossa responsabilidade social corporativa”, afirma. Ele explica, ainda, que todos os clientes são empresas mexicanas com investimento 100% estrangeiro. Diante disso, o principal desafio é trabalhar com diferentes culturas, o que, ao mesmo tempo, faz com que o escritório mantenha os padrões de excelência em todos os momentos.

Com um programa de compliance implementado, assegurando a ética e a segurança, o Legem Attorneys At Law preza pela reputação por meio de uma boa administração. “Uma boa gestão é vital, visto que depende dela a confiança de nossos clientes. Trabalhamos dia a dia para manter uma excelente gestão da nossa reputação”, resume o Dr. Oscar.



# BOLIVARIANO

## INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO



ARRIBA DE IZQ. A DER.: Ing. Mauricio Navas • Ing. Jordan Astudillo • Tec. Nataly Romero • Dra. Gabriela Gaona • Lic. Cinthya Chuquimarca • Tec. Álvaro Ortega  
Dra. Maricela López • Lic. Jessica Gordillo • Dra. Sara Flores • Dra. Verónica Castell • Mgs. Angie Guamán • Mgs. Víctor Samaniego • Dra. Jennifer Albán  
Mgs. Herminia Hurtado • Tlga. Karla González • Lic. Rosa Pogo • Tec. Hugo Torres • Mgs. Jorge Guazha ABAJO DE IZQ. A DER.: Dra. Tamara Samaniego  
Mgs. Cristina Jumbo • Lic. Gladys Luna • Lic. Gladys Samaniego • Ing. Sandy Rodríguez • Dra. Tania Herrera • Mgs. Natasha Samaniego.

### FORMACIÓN TECNOLÓGICA



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**CONTABILIDAD**



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**GASTRONOMÍA**



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**GESTIÓN DE PRODUCCIÓN  
Y SERVICIOS**



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**TURISMO**



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN  
**MARKETING**

### FORMACIÓN TÉCNICA



TÉCNICO SUPERIOR EN  
**ENFERMERÍA**



TÉCNICO SUPERIOR EN  
**ADMINISTRACIÓN**

Somos  
Categoría

# A



TÍTULOS  
**3Y4**  
NIVEL

CARRERA APROBADA POR EL  CES



José A. Eguiguren y Bolívar



info@bolivariano.edu.ec



072 575 245



098 635 9249



Loja, Ecuador



www.tbolivariano.edu.ec

# GRUPO INTERNATIONAL

O Grupo International tem como atividade principal a implantação de empresas estrangeiras no Brasil, atendendo a todas as necessidades para constituição destas, como as voltadas à emissão de vistos para estrangeiros, consultoria em marketing, BPO e outsourcing e representação legal para estrangeiros domiciliados no exterior (além do serviço de administração para eles). Volta-se também às demandas ligadas à abertura de organizações no exterior (offshore).

Situada no estado de São Paulo, a empresa iniciou suas atividades no ano de 2000, ainda com a razão social de International Consulting, expandiu-se rapidamente, tornando-se uma referência internacional pela agilidade oferecida e confiança passada, uma vez que, para uma empresa ou um investidor estrangeiro se estabelecer no Brasil, são imprescindíveis um representante legal e um administrador domiciliado no país.

A história do Grupo International é marcada por conquistas e superações. Apaixonada por seu trabalho, a CEO Priscila Campos sempre foi movida por grandes desafios, era nova e conquistou seu espaço ao se destacar com seu conhecimento nas Câmaras de Comércio França e Portugal, tornando-se referência. Ela ressalta se sentir orgulhosa de todas as conquistas, sendo que a maior delas foi se tornar quem é hoje. “Constituí a minha empresa sem capital, sem funcionários e sem fonte de renda. Iniciei sozinha e com uma filha recém-nascida”, enfatiza. Hoje, os serviços

da corporação se voltam principalmente para investidores estrangeiros que desejam expandir ou abrir empresas no Brasil.

Priscila ressalta que o foco principal da empresa é desenvolver a satisfação total do cliente. Além de um programa de Qualidade Total para um atendimento de excelência, a organização preza pela gerência participativa, constância de propósitos,



melhorias contínuas, delegação e não aceitação de erros. Ela comenta que todas essas diretrizes apenas são possíveis por meio da dedicação e disciplina. “As mudanças e evoluções ocorrem em um espaço curtíssimo de tempo. Implantar a gestão de processos internos foi algo desafiador, pois, apenas com muita disciplina e comprometimento, garantimos a excelência em todos os serviços prestados e zero erro”, afirma.

A CEO chama a atenção para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que constituem uma agenda de extrema importância, visto que representam a busca por direitos humanos e um desenvolvimento que leve em consideração os âmbitos econômico, ambiental e social, um marco na busca por um mundo melhor para essa e as futuras gerações, e determina ações para acabar com a pobreza, promover a prosperidade e o bem-estar para todos, proteger o meio ambiente e enfrentar as mudanças climáticas.

Com isso, o Grupo International conta com programas de cuidado ambiental e práticas sustentáveis, implantadas desde 2019. Em uma delas, a empresa orienta todos os colaboradores para que evitem desperdícios e adota as seguintes práticas: desligar os monitores dos computadores após os trabalhos e todas as lâmpadas; usar de forma consciente folhas de papel e descartar de forma correta o lixo; não desperdiçar água; e investir na reciclagem. “Todas as normas adotadas já foram concluídas. Atualmente, estamos sempre que possível orientando, e sempre as preferências são pelo uso de energia limpa, como é o caso de energia solar e eólica”, elenca Priscila, que hoje atua como representante legal e admi-

nistradora de um projeto eólico localizado na Região Nordeste.

Em relação à comunidade externa, atualmente, a empresa desenvolveu um programa de capacitação profissional para jovens e adultos. Trata-se de cursos variados para diversas áreas de Administração, Gestão Financeira e Empreendedorismo. “Conseguimos êxito, pois oferecemos aos jovens oportunidades de carreira e no mercado de trabalho”, ressalta.

A atenção também se volta à satisfação do cliente e dos fornecedores. Para tanto, práticas são adotadas para garantir qualidade e credibilidade. “Inicialmente, acreditamos que tudo é de dentro para fora. Com isso, oferecemos aos nossos clientes internos um ambiente de satisfação e qualidade em todos os processos”, afirma.

Nesse campo, a equipe busca entender quem é o cliente, atender às necessidades e objetivos, ser simpática e humana, estar sempre presente para auxiliar e orientar nas tomadas de decisões e investir sempre na qualidade e em ferramentas para garantir agilidade no atendimento do cliente interno e externo.

Por isso, a empresa investe muito no atendimento rápido e ágil ao cliente, atendendo às demandas com maior qualidade possível e garantindo total satisfação. No caso de possíveis críticas no atendimento ou até mesmo insatisfação no serviço oferecido, a corporação considera como algo construtivo, de forma com que possa se dedicar a encontrar estratégias e medidas para soluções.

Nessas situações, Priscila explica que a autoavaliação, como feedback, é um dos

primeiros procedimentos adotados na empresa, uma vez que há muita complexidade. Ela é feita nestas duas etapas: a primeira internamente, quando o colaborador deve responder a um questionário que o faça refletir sobre sua atuação nas atividades e resultados, identificando pontos fortes e fracos. A segunda, é quando os clientes externos avaliam os serviços prestados, a agilidade no retorno e a solução das necessidades.

Toda a empresa - incluindo funcionários, gestores, parceiros e fornecedores - segue, ainda, a um conjunto de regras estabelecido para garantir uma estrutura qualificada e satisfeita. As principais pautas envolvem definir uma estrutura bem construída a partir do mapeamento de riscos, elaborar um plano de conduta e ética bem definido, manter sempre uma equipe qualificada, oferecendo treinamento para garantir a qualidade nos processos e uma gestão comprometida, acompanhando ajustes contínuos para a otimização dos processos.

Considerada uma das ferramentas mais importantes de todo o processo de implementação do Compliance no Grupo International, o canal de denúncias aumenta a credibilidade das ações diante dos funcionários, o que resulta no maior envolvimento da equipe nos processos. “Para nós, foi o maior desafio para implantar. Pois, o canal de denúncias deve garantir segurança do denunciante, o anonimato dos envolvidos na denúncia e, principalmente, deve servir como porta de entrada para informações que

serão apuradas e, uma vez constatadas, solucionadas com a aplicação de sanções previstas no Código de Ética”, resume.

Já para garantir a satisfação e destaque nos grupos de interesse, a organização investe em marketing, elaboração de conteúdos que contribuam para o desenvolvimento de empresas e na tomada de decisões de empresários e investidores.

Priscila reforça que uma gestão eficaz é essencial para a empresa, visto que garante mais credibilidade aos clientes e parceiros. “Tem como grande relevância manter nossa competitividade em alta no mercado, tornando-nos referência na excelência nos serviços prestados. Com isso, fica mais simples conquistar e fidelizar clientes, sempre os apoiando na expansão de seus negócios e na captação de novos investimentos”, conclui.







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



[www.seboing.com](http://www.seboing.com)

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

 [Info@seboing.com](mailto:Info@seboing.com)

 71288678

# ATTO EXP EMPRESARIAL

Com mais de 10 anos de experiência no mercado, a Atto EXP Empresarial é especialista em desenvolver e implantar processos de gerenciamentos financeiros e de gestão empresarial, bem como assessorar em projetos de investimentos de pequenos, médios e grandes negócios. Com filiais em Araraquara e Ribeirão Preto, e com pontos de atendimento em São Paulo, no estado de São Paulo, em Florianópolis, Santa Catarina, a empresa tem como foco principal a maximização da rentabilidade dos clientes. Nisso, a consultoria empresarial ocorre visando à organização e otimização de processos, redução de custos e maximização de lucros de acordo com os objetivos definidos.

A corporação surgiu a partir do perfil empreendedor do casal João Fossaluzza, atual vice-presidente, e Samara Fossaluzza,

CEO, que sempre teve o sonho de empreender em algo que fosse inovador e transformador. Com isso, dois administradores de empresas, juntos, identificaram uma demanda reprimida no setor de consultoria financeira e em gestão empresarial. Ambos tinham seus empregos e funções, em que, através da oportunidade apresentada, decidiram dar início a uma grande jornada de sucesso, realizando o sonho de empreender através da Atto EXP Empresarial.

“Empreender não é simples, é uma escolha, porém é saboroso. No início da Atto, houve um elevado grau de dificuldade, com diversas barreiras para conquistar mercado, o que é comum para uma nova empresa do setor. Porém, com um trabalho sério e de qualidade, sempre buscando entregar o melhor junto ao mercado



financeiro e de gestão, conquistou-se a oportunidade de aplicar a metodologia da Atto junto aos primeiros clientes, demonstrando, assim, o diferencial da empresa no mercado”, comentam.

A partir disso, a Atto EXP Empresarial cresceu e expandiu seus negócios tendo como principais atividades a consultoria de gestão empresarial e financeira, assim como a consolidação na estruturação de operações de crédito e financiamentos no mercado financeiro e de capitais, sendo especialista no agronegócio, atendendo a todo o público que demanda consultoria personalizada e a todos os objetivos dos clientes e stakeholders com qualidade.

“Podemos dizer que, hoje, a Atto é uma empresa de sucesso, possuindo metodologia inovadora em gestão empresarial, sendo inclusive reconhecida e premiada como excelência e inovação em consultoria empresarial e financeira”, elencam.

Três blocos compõem a atuação da empresa. O primeiro deles é “Atto Consultoria”, com consultoria em gestão empresarial e em gerenciamentos financeiros, com foco na maximização da rentabilidade. Esse bloco conta com uma ampla carteira de clientes e tem como metodologia a elaboração de um diagnóstico empresarial completo e diferenciado, propondo na sequência todo o plano de ação estratégico, focado em resultado e desempenho, envolvendo todos os ativos da empresa, com soluções em finanças, em gestão organizacional, recursos humanos e operações, gestão estratégica comercial, plano de negócios, valuation, auditoria de processos, compliance, governança corporativa, plano de sucessão, sempre prezando pela qualidade, sustentabili-



idade e desenvolvimento socioeconômico dos clientes, e atuando junto às empresas de todos os segmentos e portes no mercado.

Já o “Atto Agro” é direcionado para operações de crédito rural, investimentos e consultoria ao agronegócio com a profissionalização dos clientes, tratando-se de uma ferramenta para o crescimento do setor e levando operações de fomento estruturadas e diferenciadas para diversas finalidades do agronegócio.

E o “Atto Investimentos” é especialista em operações estruturadas no mercado financeiro e de capitais, contando com um time multidisciplinar, que sempre leva a melhor solução de crédito e financiamento junto aos clientes. De acordo com João e Samara, há uma grande demanda reprimida pelo mercado consumidor de crédito e, na outra base, recursos disponíveis pela fonte financiadora/investidora. Eles ressaltam que, muitas vezes, a demanda não é atendida por diversos fatores, como ausência de documentos, projetos de viabilidade econômico-financeira e plane-



jamento estratégico para aplicação dos recursos.

Para tanto, a Atto estrutura toda a parte operacional, de compliance documental e de viabilidade econômico-financeira. “O mais importante para a Atto é entregar um trabalho de qualidade para que os clientes possam sempre ter um diferencial competitivo no mercado, aumentando assim a rentabilidade e a maximização de seus lucros e a produtividade”, reforçam.

A organização está atenta à evolução

mercadológica, com a criação e implantação de novos parâmetros de qualidade total, para que o atendimento e todo o fluxo de processos sempre estejam focados na qualidade e nos princípios de eficiência e eficácia, tendo processos que facilitem o andamento de cada projeto, com investimentos constantes em treinamentos e em ferramentas de tecnologia.

Assim, com as normas e procedimentos, a empresa possui como principal pauta um amplo e acurado fluxo de compliance, com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), treinamentos e tecnologias necessárias, sempre trabalhando para que todos os processos sejam sempre transparentes, tanto com os clientes quanto com a equipe, inclusive sendo reconhecida com o Prêmio “Quality Brasil 2022”.

A agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) permeia as ações da empresa. João e Samara ressaltam que pensar nas gerações futuras e na continuidade da vida integram os princípios e os valores da Atto. “Estamos alinhados com os objetivos de gerar progresso, crescimento econômico e avanços científicos com a ampla preservação do meio ambiente, sempre buscando não prejudicar a fauna, a flora e os recursos naturais disponíveis no planeta, tão importantes para o todo o ser vivente, para que eles possam se desenvolver também com sustentabilidade e assim gerar um crescimento saudável para todos da comunidade”, frisam.

Em relação à comunidade externa, por meio da Responsabilidade Social Corporativa, a Atto segue a estratégia de marketing responsável, mantendo o compromisso de iniciativas voluntárias,

inclusive sendo reconhecida pela sua importância para o desenvolvimento social e econômico do país.

À vista disso, a corporação possui um projeto de apoio ao desenvolvimento econômico dos pequenos empresários/empreendedores para que possam gerar sustentabilidade em suas ações junto ao mercado e sociedade, bem como os sócios e investidores em iniciativas que demonstrem características de responsabilidade socioambiental. No planejamento estratégico da Atto está o apoio ao esporte paralímpico. Nisso, os principais desafios ao longo dos anos é a conexão com bons projetos e a transformação socioeconômica junto aos clientes e parceiros.

A Atto também atua com comprometimento permanente, adotando um comportamento ético, o qual contribui para o desenvolvimento econômico com foco na qualidade de vida dos colaboradores, prestadores de serviços e familiares e stakeholders, inclusive sendo acionista estratégico em empresas que dão oportunidades de emprego e renda a famílias que possuem alguma situação de vulnerabilidade.

Hoje, a empresa conta com um manual interno, pelo qual incentiva e aplica todas as normas ali descritas para cumprir e observar de forma rigorosa a legislação e aplicar os princípios éticos nas suas tomadas de decisão, preservando sempre sua integri-

dade com resiliência, assim como de toda a equipe, direção e stakeholders. Também foi desenvolvida uma metodologia em que a organização recebe os dados dos clientes com base na LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), podendo, assim, trabalhar com segurança e transparência. “Para nós, nosso trabalho só faz sentido se fizer para os nossos stakeholders”, afirmam.

Por isso, uma comunicação clara ganha destaque na Atto, visto que a equipe está disposta a ouvir os clientes, sejam quais forem as críticas. Tudo é coletado e incorporado como crescimento para a empresa. “É através delas (críticas) que podemos estar em constante mudança, nos fazendo crescer, tanto como empresa quanto pessoas, para nos tornarmos cada dia melhor”, pontuam. Nisso, o feedback com o cliente é constante, por diversos formatos de comunicação, seja em atendimento presencial, virtual ou demais ferramentas de tecnologia, buscando sempre entender o posicionamento do cliente e levar a melhor resolução.

João e Samara resumem que a boa gestão é importante para a definição e controle de metas internas e externas, o que pede uma aproximação com os processos da organização. “É muito importante estar sempre em contato com o desenvolvimento da nossa empresa. Por isso, a importância de metas e diretrizes e de um acompanhamento contínuo para que os nossos parâ-



Escanea aquí



# ANIMAL PHARM

Empresa peruana sinónimo de solución integral y compromiso con la industria pecuaria; cuenta con un portafolio completo de soluciones en Salud, Nutrición, Bioseguridad y Tecnología pecuaria con marcas líderes y reconocidas a nivel global.



Strategic Partner



#AvanzandoJuntos

+51 989 107 828

[apharmperu.com](http://apharmperu.com)

[animalpharmperu](https://www.instagram.com/animalpharmperu)

# INDUSTRIA DE LIMPIEZA BOLIVIANA INLIBOL

A Inlibol é uma empresa que tem como principal atividade a fabricação e comercialização de produtos institucionais de limpeza e higiene pessoal. Com sede na Bolívia, a organização tem a missão de satisfazer as necessidades das instituições governamentais que solicitam produtos, prestando um serviço de excelência e cumprindo os padrões de qualidade.

Chefe de produção, o engenheiro Erick Vladimir Rocha Rodríguez explica que, como qualquer empresa, a Inlibol teve seu início de forma residencial, na casa do gestor, há 20 anos. Com o passar do tem-

po, a corporação se posicionou e, hoje, é referência em níveis nacional e internacional de produtos de limpeza, cosméticos e complementares.

A equipe, totalmente comprometida com o processo de melhoria contínua, é composta por 10 colaboradores, de forma direta, e aproximadamente 50 indiretos. Nas atividades, os funcionários, assim como toda a empresa, observam um projeto de qualidade implementado desde 2021 com base em um programa Total Quality System (SCT).



Izquierda a Derecha: Erick Rocha, Victor Saravia, Vladimir Rocha, Marcelo Bravo, Cristian Macias, Vitalia Pacheco, Fabia Rodriguez, Nataly Rocha, Janeth Vallejos



A equipe também está atenta ao compromisso com a melhoria da qualidade. Nisso, tanto o grupo administrativo quanto os colaboradores devem trabalhar em sinergia para garantir e manter a melhoria constante. Nesse processo, auditorias atestam a eficácia do sistema, que sempre deve ser verificada.

Erick Vladimir destaca que atualmente os desafios caminham lado a lado com a questão da melhoria contínua, que pede revisão constante das operações e gerenciamento de indicadores de desempenho. “A melhoria contínua, ao invés de ser um conceito, deve ser uma filosofia de

vida e de trabalho. A adoção ocorre aos poucos e, no processo, vários erros são cometidos. Por outro lado, a padronização de procedimentos e sua documentação é uma tarefa tediosa, mas muito importante e vital para o bom funcionamento da empresa”, pontua.

Ainda nessa relação de diretrizes está a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Inlibol partilha a filosofia e o paradigma em que se desenvolvem os ODS, uma vez que assentam em uma vida melhor. “Da nossa parte, o compromisso com nossos funcionários e com a sociedade é garantir produtos de qualidade, que garantam uma vida mais segura em termos de desinfecção, e esse termo é mais relevante devido à situação pela qual o mundo atravessa por conta da pandemia de covid-19”, afirma. “Da mesma forma, essas vendas são parte fundamental para o desenvolvimento de planos de Responsabilidade Social Corporativa, contribuindo e auxiliando as instituições que se encarregam de ajudar e têm nobres missões, como cuidar de crianças sem-teto, com habilidades especiais e idosos”, completa.

Para tanto, a empresa tem o compromisso e a conduta ética como pilares dos programas de Responsabilidade Social Corporativa. As iniciativas envolvem doações para instituições que fazem um bem social para garantir sua sustentabilidade. Nisso, é gerida uma política de reciclagem, que garante a correta gestão dos resíduos sólidos, igualdade salarial para valorizar o trabalho executado na empresa e destacar a importância de cada integrante.



“Trabalhando em sinergia com fornecedores que administram uma corrente semelhante em matéria de responsabilidade social empresarial e, por fim, melhoria das condições de trabalho e reconciliação familiar, concedemos ao colaborador medidas que melhorem suas condições e facilitem a sua vida pessoal e profissional”, assegura.

Entre os principais projetos de Responsabilidade Social Corporativa, a Inlibol considera como o mais importante e relevante a ajuda direta e ação em instituições em que a prioridade são as crianças, especificamente as em situação de vulnerabilidade. Erick Vladimir destaca, de forma específica, que a empresa participa ativamente do fornecimento de material de limpeza e higiene pessoal, bem como doações a Aldeias Infantis SOS, FH Bolívia, Centro Terapêutico Puntini e Banco de Alimentos Boliviano.

As questões ambientais também são elencadas nas pautas. No contexto boliviano, é administrado um Plano de Gestão Ambiental que monitora e prevê um programa de manejo de resíduos sólidos e líquidos e cuidados com a água. No caso particular da Inlibol, a empresa é classificada como uma indústria da categoria pouco poluente devido às matérias-primas e à ação biodegradável dos produtos.

Assim, a gestão de resíduos de papel e cartão é entregue para reutilização ou reciclagem, bem como os recipientes de plástico. Erick Vladimir explica que o impacto é medido graças aos indicadores de gestão, que neste caso se resumem à redução do uso de água potável nos pro-



cessos de lavagem, ao peso dos resíduos sólidos e à qualidade da água descartada no final do processo.

A empresa sustenta que os colaboradores são os que tornam possível o processo global de produção e comercialização de produtos. Por isso, há um cuidado especial com os funcionários, com o monitoramento de satisfação nas áreas da realização pessoal, com a segurança do trabalho e treinamento constante.

No que diz respeito à segurança do trabalho, a empresa garante ao funcioná-

rio infraestrutura, equipamentos e informações necessárias para atividades, sem correr nenhum risco. Os treinamentos de fabricação e gestão de riscos proporcionam preparação para que o operador seja competente dentro e fora da corporação, o que leva a sua realização pessoal. “O colaborador compreende e assimila a importância de seu papel dentro da empresa, o que gera o compromisso com a qualidade total”, afirma.

Já em relação aos fornecedores, a organização assegura o cumprimento das expectativas em termos de pontualidade no pagamento, prazos razoáveis, logística de transporte e controle de qualidade de cada produto, que garante o cumprimento da encomenda e protege a qualidade global do processo. Por fim, a prioridade da Inlibol é responder corretamente às necessidades individuais de cada pessoa, com respostas responsáveis e eficazes às

expectativas do cliente, garantindo um compromisso com a satisfação.

Na Bolívia, a atividade do Laboratório Industrial está sujeita à norma sanitária, que especifica as diretrizes que devem ser seguidas no segmento. Na empresa, esses parâmetros são analisados e cumpridos na sua totalidade com a ajuda de profissionais técnicos, bioquímicos habilitados na área para cumprir as boas práticas de fabricação, laboratório e armazenamento, que são as principais diretrizes para o correto desempenho da indústria de cosméticos.

“Uma gestão correta garante a rastreabilidade dos produtos e a preservação da qualidade. Gerir os recursos e direcioná-los em operações que maximizem a satisfação do cliente é vital para a sobrevivência das empresas”, conclui.





INDUSTRIA DE LIMPIEZA BOLIVIANA



*En limpieza integral... una respuesta total.*

Pedidos por mayor y menor  (+591) 71458806

Producción de:	
Alcohol en gel	Limpador y desinfectante de pisos
laboncllo Líquido	Cera para pisos fríos y de madera
Amonio cuaternario	Detergente para lavar autos
Detergente de ropa	Lustra muebles
Líquido vajillero	Dosincrustantes
Desengrasante	Champú
Limpia vidrios	Restaurador de llantas

-  Ganadora del premio "Empresa del año 2021" por LAQI
-  Productos de Uso Institucional y Familiar
-  Mayor porcentaje de materia activa, mayor rendimiento.
-  Desinfecta, Limpia, Desodoriza





**- NO HAY RETO QUE NO PODAMOS ALCANZAR  
TRABAJANDO JUNTOS -**

# GRUPO SOFRATESA

No mercado desde 2008, o Grupo Sofratesa se dedica à concepção, construção, instalação e manutenção de equipamentos e máquinas de alta tecnologia nos setores ferroviário, aeroportuário, telecomunicações e transporte por cabo. Atua, ainda, no desenvolvimento de novas tecnologias para a otimização dos sistemas de cobrança nos diversos meios de transporte coletivo, além da importação e exportação de equipamentos e máquinas de tecnologia avançada e afins.

Com mais de 600 colaboradores, a empresa tem como principal mercado o setor de Infraestrutura de Transportes e Telecomunicações. Entre os projetos mais destacados estão os de manutenção dos trens e sistemas de telecomunicações do metrô de Santo Domingo, na República Dominicana; serviços de estudos, projeto, fornecimento, construção e instalação da via aérea de Guayaquil, no Equador; projeto, fornecimento, instalação, construção de infraestrutura e serviços de manutenção dos sistemas de telecomunicações das linhas 1 e 2 do metrô do Panamá, incluindo a extensão do Ramal ao Aeroporto Internacional de Tocumen.

A gerente de Qualidade Corporativa, Mónica Martínez Salerno, explica que, desde a sua criação, o Grupo Sofratesa mantém a qualidade dos seus serviços como um dos seus principais valores. Com base nesse compromisso, a organização implementou uma estratégia de gestão, de forma a satisfazer às necessidades e expectativas

dos clientes, parceiros de negócio, recursos humanos, entidades governamentais, fornecedores e sociedade em geral, através do cumprimento de um programa de Qualidade Total.

Sendo assim, o foco no cliente e em sua satisfação é o principal objetivo da sinergia entre os processos estratégicos, operacionais e de suporte da organização, o que tem permitido a concretização de projetos de sucesso ao longo do tempo. Já a liderança e sua conexão com os objetivos fazem parte dos maiores pontos fortes da empresa, em que cada membro da orga-





nização é responsável por suas contribuições para as atividades de seu escopo, acompanhada da mentoria de seus líderes, especialistas em cada disciplina, que entendem plenamente os objetivos estabelecidos.

Outro eixo do programa é a orientação para resultados, através da implementação de indicadores qualitativos e quantitativos de gestão, que permitem uma estratégia clara e a tomada de decisões atempadas em prol dos objetivos propostos. A gestão de processos também ajuda a melhorar o controle de desempenho - eficiência e eficácia - e a otimização do trabalho.

O desenvolvimento e envolvimento das pessoas, a formação do capital humano, colaboradores qualificados, capacitados e trabalho em equipe fazem com que os processos e o Sistema de Gestão da Qualidade Sofratesa sejam construídos como cultura da empresa, sob o conceito de Endocalidad. Ainda nessa relação, considera-se a melhoria

contínua dos processos, considerando a aplicação de estratégias voltadas aos fatores exógenos e endógenos que afetam o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, alcançando excelência nos resultados, assim como a análise das lições aprendidas em cada projeto, permitindo a inovação em métodos e processos, a identificação de riscos e respostas oportunas a eventos adversos.

E, por fim, o programa aborda o desenvolvimento de alianças, por meio de relacionamentos sólidos com parceiros de negócios e fornecedores de grande experiência, que permitem o crescimento, em benefício mútuo, apontando para a ética e transparência na gestão de projetos, a responsabilidade diante das exigências de normas e regulamentos em prol do compromisso ambiental, do desenvolvimento de projetos de impacto social em vista da mobilidade e do transporte.

Mónica Martínez conta que a implantação desse projeto apresentou desafios,



como a baixa disponibilidade de fornecedores que possuam certificações de implementação e/ou qualidade. No entanto, a Sofratesa recomenda e partilha boas práticas de forma a garantir a excelência no produto ou serviço. Ela chama atenção para a região centro-americana, onde existem poucos laboratórios especializados para manutenção, calibração e reparo de equipamentos específicos nos setores ferroviário e de telecomunicações, o que tem sido abordado com a implementação de uma importante estratégia logística fora da região.

“Seria de grande impacto e contribuição para o crescimento tecnológico da região latino-americana, o desenvolvimento de programas universitários que incluíssem Engenharia de Transportes e carreiras relacionadas ao setor ferroviário, o que otimizaria a cobertura de cargos estratégicos”, enfatiza.

A empresa também se compromete com o desenvolvimento sustentável na América Latina, promovendo, por meio de seus projetos, iniciativas de transporte coletivo

e inclusivo, que contribuam para o bem-estar social, melhorem o meio ambiente e a qualidade de vida das pessoas e que gerem maior competitividade e produtividade, impactando de forma positiva a dinâmica da economia das cidades, países e região.

“A Sofratesa se orgulha de ser um agente de mudança e um participante ativo neste tipo de projetos, que ajudaram a melhorar substancialmente a vida das pessoas e estão intimamente alinhados com os objetivos e políticas da empresa. Da mesma forma, dentro da empresa e através de suas políticas, promove e divulga valores inclusivos, igualdade de gênero e cuidado e proteção do meio ambiente”, sustenta.

Para tanto, a organização é certificada no Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001:2015 e, dentro deste sistema, cumpre e promove o Programa de Gestão de Resíduos, que aborda os programas de reciclagem e reuso de resíduos e de economia no consumo de papel em nossas operações. Já a Gestão de Segurança, Saúde Ocupacional e Ambiental (SSOMA) da Sofratesa

gerencia as estratégias de monitoramento, medição, desenvolvimento e promoção desses programas, de acordo com os objetivos estabelecidos, como gestão, avaliação, medição e destinação final dos resíduos gerados, avaliando seu aumento ou diminuição; coleta e seleção dos resíduos gerados na organização para posterior processo de reciclagem e/ou reutilização; e economia no consumo de papel, impactando positivamente o meio ambiente e reduzindo os custos associados a este insumo. Esses programas tiveram início em outubro de 2020 e foram mantidos graças ao apoio e participação dos colaboradores.

Além desses projetos, a corporação conta com campanhas de compliance e conscientização de economia de energia; economia de água; e de responsabilidade ambiental.

“Os principais desafios detectados têm sido o abrandamento das campanhas de gestão ambiental a realizar em ambientes externos pelos colaboradores da Sofratesa,

dadas as atuais restrições devido ao contexto da covid-19. Da mesma forma, o reforço dos hábitos e sensibilização do pessoal para a adaptação da gestão da separação de resíduos foi uma constante na primeira fase. No entanto, com o acompanhamento da SSOMA na verificação deste programa, foi possível iniciar e cumprir com os objetivos propostos”, elenca.

Entre os resultados positivos dessas iniciativas, destaca-se a responsabilidade que a Sofratesa tem com o meio ambiente, práticas sustentáveis em prol da gestão ambiental, redução dos custos operacionais associados e conscientização dos funcionários quanto às contribuições ambientais.

Já em relação à satisfação do cliente, a empresa contribui através de soluções e serviços de qualidade e segurança. “A satisfação do cliente anda de mãos dadas com a formação contínua do talento humano, com a inovação de métodos, processos e engenharia, de acordo com as novas tecnologias do mercado”, explica, citando também



os demais grupos. “Os fornecedores e parceiros de negócio da Sofratesa são apoiados pela equipe administrativa e comercial, que responde prontamente a todas as suas preocupações, realizando os processos de forma eficiente, sob o valor do crescimento mútuo, ética e transparência nas suas relações comerciais.”

O Grupo mantém, ainda, um programa de Compliance que inclui um Código de Conduta e Ética Empresarial, bem como uma Política Anticorrupção. As principais orientações passam pelo cumprimento de todas as leis, regras e regulamentos governamentais aplicáveis e o esperar que todos os seus parceiros cumpram tais leis, regras e regulamentos; pela espera que os parceiros sempre pratiquem uma conduta ética e honesta no desempenho de suas funções relacionadas à empresa, inclusive evitando conflitos de interesse pessoais; e pelo incentivo e apoio à divulga-

ção interna de qualquer violação deste Código, para que ações corretivas possam ser tomadas, garantindo que o colaborador que, de boa-fé, denunciar ou suspeitar de violação, não esteja sujeito a qualquer tipo de retaliação.

Para a Sofratesa, uma boa gestão é fundamental para manter a trajetória e a reputação corporativa ao longo do tempo. “A boa gestão corporativa, baseada no cumprimento dos valores, visão, missão e cultura corporativa, tem permitido manter uma reputação de integridade, por meio da administração, análise e monitoramento das variáveis que a compõem, como resultados econômico-financeiros, compliance, regulamentos, diretrizes legais, qualidade, segurança e compromisso ambiental em todas as atividades e, não menos importante, ética e Responsabilidade Corporativa”, conclui.



CONSTRUYENDO UN MUNDO MEJOR



# SOFRATESA

CONSTRUYENDO UN MUNDO MEJOR

## 2022



[WWW.SOFRATESA.COM](http://WWW.SOFRATESA.COM)



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA

Comprometida com os princípios éticos e profissionais, a Cooperativa Andalucía LTDA é orientada para parceiros e clientes através da entrega de produtos e serviços com solvência e segurança financeira assente na gestão personalizada de uma equipe de trabalho profissional. Situada no Equador, a corporação foi legalmente constituída Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía LTDA em 27 de julho de 1970, sob a liderança do Reverendo Padre Gonzalo Pérez, com os mais variados produtos e serviços.

A engenheira Gabriela Pensantes, atual Chefe Administrativo e Responsabilidade Social, conta que as atividades preliminares começaram em 18 de outubro de 1969, quando 28 pessoas aderiram à ideia do Padre Pérez e contribuíram com 230 sucres como capital inicial. “Um pequeno começo, mas que, ao longo dos anos e graças à confiança de todos os seus sócios, transformou a Cooperativa em uma entidade sólida e reconhecida entre todas as entidades regulamentadas pela Superintendência de Economía Popular e Solidária”, explana.

Desde a sua criação, a Cooperativa se caracterizou pela ação caritativa e altruísta, razão pela qual desenvolveu produtos e/ou serviços focados no bem-estar dos associados, clientes e outros grupos de interesse social. Nesta perspectiva, os mercados que se beneficiam dos produtos ou serviços da entidade são estes: empresas unifamiliares e familiares, comerciantes e

artesãos formais, população economicamente ativa, organizações comunitárias, cooperativas, associações, organizações de integração, pessoas jurídicas formais, atividades de construção, educação, setor público, setor financeiro e colaboradores.

O foco na qualidade e no processo de melhoria contínua é uma diretriz na Cooperativa Andalucía LTDA, uma vez que possui um Modelo de Gestão de Processos que se baseia nos princípios e boas práticas da qualidade da norma ISO 9001-2015, composto por intervenção e desenho de processos, análise e medição, avaliação e melhoria e inovação. “Resumindo, um ciclo de melhoria contínua PHVA - Plan, Do, Check and Act (Ciclo Demming)”, pontua Gabriela.

Dessa forma, a entidade reconhece a importância de orientar suas ações sob uma abordagem de processo, que consiste na estruturação de uma organização como um sistema inter-relacionado e transversal, que considera a interação dos processos e seus atores para alcançar os resultados esperados, permitindo ao cliente/usuário um produto ou serviço que atenda às suas necessidades e expectativas, com o mais alto grau de desempenho em custo, serviço e qualidade.

“O objetivo dessa gestão é garantir que todos os processos de uma organização sejam desenvolvidos de forma coordenada, melhorando a eficácia e a satisfação de todas as partes interessadas, como parcei-

ros, clientes, usuários, colaboradores, fornecedores e sociedade em geral”, explica. Para que um sistema de gestão tenha sucesso em sua implantação e manutenção, Gabriela chama a atenção para a responsabilidade do dono do processo, que é fundamental, mas que deve contar com o envolvimento e participação proativa de todos os atores.

Ela elenca que uma cultura organizacional baseada em processos representa benefícios para a instituição, como integração e alinhamento dos processos à estratégia organizacional, foco do esforço na eficácia dos processos, orientação para as partes interessadas, superando barreiras dos departamentos funcionais, transparência nas operações dentro da organização, otimização no uso de recursos, propiciação de oportunidades de iniciativas de melhoria e estabelecimento de prioridades, promoção da participação das pessoas e esclarecimento das suas responsabilidades, fortalecimento do trabalho em equipe e melhor monitoramento e controle dos resultados obtidos.

Gabriela destaca também os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que visam atender às necessidades presentes sem prejudicar as gerações futuras, especialmente diante da ameaça latente das mudanças climáticas e suas consequências no curto e médio prazo. “Nas últimas décadas, o mundo tem aumentado continuamente a dependência dos recursos naturais para suprir as necessidades básicas de alimentação, vestuário, energia, entre outros aspectos, sem considerar seu status renovável ou não. Atualmente, a Cooperativa Andaluçia está desenvolvendo projetos inovadores que permitem a integração de vários grupos de interesse, com base nes-

tes cinco princípios universais: pessoas, planeta, prosperidade, paz e alianças”, relaciona.

Nesse âmbito, a atenção às questões ambientais ganha destaque. De acordo com os princípios estabelecidos na Lei de Gestão Ambiental, cujo artigo segundo determina que a gestão ambiental está sujeita aos princípios de solidariedade, corresponsabilidade, cooperação, coordenação, reciclagem e reaproveitamento de resíduos, uso de tecnologias alternativas ambientalmente sustentáveis e respeito às culturas e práticas tradicionais, a instituição mantém as campanhas do Escritório Verde e a de Reciclagem.

A Campanha do Escritório Verde, denominada Green Office, visa promover práticas e atividades que minimizem os impactos ambientais, bem como o uso de materiais de escritório e recursos da instituição de forma responsável. Dentro da cooperativa, diferentes frases foram usadas com seus respectivos gráficos, como “Desligue o computador se não o estiver usando”, “Desligue o interruptor se você não precisa mais dessa luz” e “Use papel reciclado sempre que puder”.

Já o principal objetivo da Campanha de Reciclagem é gerar uma cultura de reaproveitamento de determinados elementos, a fim de promover entre todos os colaboradores a importância da reciclagem de produtos, como papel usado no escritório, garrafas-plásticas PET, pilhas não recarregáveis, em um claro esforço para conservar o meio ambiente. Além dessa ação, são promovidas práticas sustentáveis de reaproveitamento e destinação adequada de outros tipos de resíduos não recicláveis.

“As campanhas ‘Green Office’ e Reciclagem se encontram em vigor, uma vez que se apurou que são as melhores formas de sensibilizar os colaboradores da Cooperativa para os benefícios da utilização eficiente dos recursos, assim como da reciclagem participativa”, enfatiza Gabriela.

Para com a comunidade externa, as iniciativas ocorrem através de um Acordo de Cooperação Interinstitucional em Responsabilidade Social assinado em conjunto com o Instituto Superior Tecnológico da Cruz Vermelha Equatoriana. Disso, a Cooperativa desenvolveu o Projeto de Implantação da Base Andaluzia para a Comunidade - Veículos de Intervenção Pronta. Há também o Programa de Prevenção do uso de Drogas, Violência Psicossocial do HIV e Saúde Reprodutiva, criado com o objetivo de gerar maior conscientização quanto aos perigos de abuso de drogas, aos fatores de risco que levam a altos níveis de violência relacionada ao HIV e à educação sobre questões básicas de Saúde Reprodutiva.

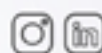
As iniciativas também abordam a participação de mulheres e homens que prestam seus serviços a fim de gerar sentimento de pertencimento e lealdade à instituição. Contam, ainda, com o Projeto de Sistema de Gestão Ambiental e Social “Green Finance”, que tem o objetivo de desenvolver projetos que visem à geração de uma economia sustentável e ecologicamente correta.

Já o Programa de Educação Financeira ABC Financeiro Andalucía cria nos parceiros, clientes e usuários novas habilidades, conhecimentos e ferramentas no campo econômico, que lhes permitem formar

sua própria perspectiva sobre o que os rodeia. As oficinas são gratuitas, ocorrem por meios virtuais, começam pelo nível básico e contam com um formador com experiência em Educação Financeira e Design Instrucional.

Gabriela destaca que a satisfação dos clientes e fornecedores é impulsionada pela Cooperativa com a criação de ambientes confortáveis, atenção às ideias, opiniões e recomendações, incentivo ao desenvolvimento e capacitação profissional, execução de programas de Educação Financeira Básica, priorização da cortesia no atendimento ao cliente e fornecedor, mantendo o rol profissional e a segurança na capacidade da instituição, inovação e implementação de ferramentas tecnológicas em cada produto oferecido pela cooperativa, implantação de indicadores internos de atendimento e satisfação do cliente, aplicados com base no tempo de resposta das solicitações e no tipo do produto, realização de avaliação periódica do ambiente de trabalho e aplicação de protocolos de atendimento e qualidade.

Gabriela ressalta que uma das chaves para a Cooperativa se manter entre as instituições financeiras preferidas pelos cidadãos há mais de 51 anos foi a fidelidade aos princípios promovidos pelos seus fundadores. “Isso gerou uma notável reputação empresarial. Além disso, graças à aplicação oportuna de índices financeiros ou de rentabilidade, somada a uma boa gestão administrativa, tem sido possível sustentar importantes projetos em que os maiores beneficiados são os grupos sociais de interesse prioritário”, conclui.



@dasaadvogados



DASA ADVOGADOS

## AQUI, CADA CASO É TRATADO COMO ÚNICO.

A **DASA Advogados** une a experiência do antigo com o novo, modernizando a forma de enxergar os problemas jurídicos de seus clientes, permanecendo sempre atenta às mudanças da jurisprudência nacional e internacional.

**Prestamos uma assessoria jurídica consultiva e contenciosa** que tem, em seu DNA, o **comprometimento com seus clientes**. Nossos serviços são personalizados e da mais alta qualidade, sempre pautados em relacionamentos pessoais e de confiança.

Nossa forma de atendimento está em sintonia com a aplicação do conceito internacional de um **"escritório boutique"**. **Aqui, cada caso é tratado como único**, tendo sempre uma solução personalizada, o que valoriza a escolha do cliente.

MUITO PRAZER, SOMOS A **DASA ADVOGADOS**.

### SÃO PAULO

+55 11 3115-6477

Cidade Jardim Corporate Center - Park Tower  
Av. Magalhães de Castro, 4800 - 18º andar  
05502-001 - Cidade Jardim - São Paulo/SP

### GOIÂNIA

+55 62 3911-5121

Flamboyant - Park Business  
Av. Dep. Jamel Cecílio, 3455 - 8º andar  
74810-100 - Jd. Goiás - Goiânia/Go

### MANAUS

+55 92 3346-5008

The Office Manaus  
Av. Mario Ypiranga, 315 - 8º andar  
69057-070 - Adrianópolis - Manaus/AM

[dasa@dasa.adv.br](mailto:dasa@dasa.adv.br)  
[www.dasa.adv.br](http://www.dasa.adv.br)

**D A** DENESZCZUK,  
**S A** ANTONIO  
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

## MIRSA MEDIOAMBIENTE & INDUSTRIA SRL

A Mirsa é uma empresa que presta serviços na área de Gestão Ambiental, com foco na Gestão de Resíduos, Laboratório Ambiental e Consultoria Ambiental. Localizada na República Dominicana, a corporação iniciou seus processos de atendimento em 1996, formalizando-os com a atual marca em 2002. As atividades se voltam à gestão e manipulação de resíduos perigosos, não perigosos e universais; reciclagem de materiais; laboratório ambiental e ocupacional; e consultoria ambiental.

A organização sustenta que a sua principal missão é prestar um serviço integral no segmento, com eficiência dos processos produtivos e comerciais, de forma fi-

ável e eficiente, baseando-se nas linhas estratégicas de desenvolvimento. Nisso, projeta-se um reconhecimento nacional e internacional como a melhor empresa de serviços ambientais do país, com a maior capacidade técnica e operacional para responder às expectativas, necessidades e serviços de cada cliente.

Essa visão se sustenta por meio de valores, como responsabilidade, que se configura na atribuição de cada membro da empresa que tenha de dirigir uma atividade delegada ou assumida por ele mesmo; compromisso ou fidelidade que a corporação deve aos seus parceiros de negócios e clientes; confiabilidade, ou seja, a



certeza de que o serviço vai desempenhar a função pretendida, no período de tempo especificado e nas condições indicadas; liderança, caracterizada pela supremacia no mercado ambiental, utilizando a tecnologia mais adequada disponível; e o atendimento, que é a atitude e a vocação de cada integrante da organização no desempenho de suas atividades.

Para esse conjunto de ações, a qualidade é evidenciada por meio de ações e projetos. De acordo com o gerente de operações, Alexander Rodriguez, a empresa tem foco na Qualidade Total, e isso é destacado pelos Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 e pelas diretrizes principais voltadas à Qualidade Total do Serviço com melhoria contínua nos processos. Neste âmbito, ele ressalta que o maior desafio é manter os altos níveis de qualidade, apesar da incidência do cliente final em melhores preços.

Alexander classifica os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como uma agenda de grande importância e ressalta que tais diretrizes estão totalmente alinhadas aos trabalhos da Mirsa. “A empresa apoia os ODS por fazerem parte de sua filosofia de trabalho e, acima de tudo, para dar exemplo. A corporação está contribuindo em toda a República Dominicana, fazendo parte da solução para diversos objetivos, entre eles o Resíduo Zero, onde foram feitos investimentos necessários em equipamentos de última tecnologia para ajudar as empresas a processarem seus resíduos, não os enviando a um aterro

sanitário e gerando danos ao meio ambiente por contaminação”, explica.

A isso, soma-se um programa de gestão e adaptação ambiental certificado pela Autoridade Ambiental Dominicana. Segundo o gerente de operações, trata-se de uma certificação madura, que atendeu e superou os requisitos técnicos legais aplicáveis. Nesta iniciativa, todos os impactos são avaliados de acordo com as disposições legais exigidas, e o maior desafio é manter todos os padrões elevados atualizados, assim como se adaptar às mudanças legislativas e conservar um processo com custo eficaz para todos.

Já no campo da Responsabilidade Social Corporativa, a empresa é certificada pela WorldCob CSR 2011. Como a organização tem uma visão social, implementação e desenvolvimento foram simples. “Pois faz parte da filosofia de gestão. Os resultados têm sido excelentes, com grande aceitação de todos os stakeholders”, comenta Alexander. Com isso, um icônico projeto que ganha destaque é o que proporciona atividades de alegria para as crianças, celebrando os três Reis, quando são recebidas mais de 400 crianças para ações infantis de palhaços, com presentes, doces, pintura de rosto, alimentação e sorteios de bicicletas. “Fazemos um dia de felicidade para as crianças de baixa renda, para que sintam e aproveitem a infância”, completa.

A proximidade com os clientes também reforça o bom desempenho da Mirsa, visto que a satisfação do público

sempre é considerada. Assim, a abordagem da satisfação é avaliada pelo sistema de Gestão da Qualidade, em que a aceitação dos serviços é analisada pelos clientes, que têm a possibilidade de dar um feedback de melhoria, e igualmente aos fornecedores, para que exista uma linha de satisfação bilateral.

A Mirsa conta também com um grupo de estratégias para a satisfação dos stakeholders, relacionando as ações para colaboradores, comunidade e sociedade. Para os funcionários, destaca-se o programa de incentivo, formação e motivação profissional; para a comunidade, a assistência financeira às atividades, apoio às atividades culturais, esportivas, educacionais e às crianças; e para a sociedade, as atividades de formação e informação pró-ambiental, através do programa de televisão, e o apoio legislativo a entidades governamentais.

Em relação à segurança e ética, a empresa implementou um projeto de compliance e desenvolveu uma matriz de requisitos legais, em que todas as variáveis aplicáveis são verificadas com data de emissão e validade. “Esse processo nos permite garantir o cumprimento de todos os elementos do processo de acordo com as leis e regulamentos, como o cumprimento de permissões e processos fiscais, contábeis, de formação e de pessoal”, explica.

Cada detalhe nos processos é observado, reforça Alexander, uma vez que

uma gestão pautada pela qualidade e excelência traz uma série de resultados positivos, especialmente ao sucesso do negócio. “Para nós, a reputação corporativa é o maior ativo, forjado há muito tempo, isso no nosso caso, a primeira e mais importante empresa de Gestão Ambiental da República Dominicana”, conclui.







**MIRSA**

SERVICIOS AMBIENTALES

**Desarrollando la Industria... Protegiendo el Medio Ambiente**

**Laboratorio Ambiental**



**Consultorias Ambientales y Ocupacionales**

**Gestión de Residuos Industriales**

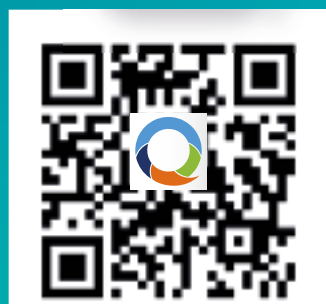




LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 251

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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