



# QUALITY

## MAGAZINE

### NOTA CENTRAL

**COMO AS PME COLABORAM COM A ERRADICAÇÃO DA POBREZA ATRAVÉS DAS AÇÕES ESG**

Erradicação da Pobreza: Pensamento Sistêmico sobre o Social e a Educação para o Desenvolvimento Sustentável

**Lic. Alfonso Navarro Carvallo**

Políticas públicas de promoção das OMS como pilar dentro do regime de erradicação da pobreza na Região

**Lic. Carlos Andrés Villachica L.**

Como lidar com o fim da pobreza a partir da esfera empresarial?  
Agenda 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

**Lic. Carlos Andrés Alonso**

O ABC do ESG.  
O que preciso saber?

**Juan Musso, CCEP**

REPORTAGEM ESPECIAL:

**RAIO RASTREADORES DE VEÍCULOS**

**+12**  
**PERFIS**  
EMPRESARIAIS

**ENTREVISTA ESPECIAL**

**Marcelo Henrique Marques**  
ÁGUAS OURO FINO





**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

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

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

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

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

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



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

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

TELÉFONO: +54 9 341 345-0811  
WHATSAPP: +54 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
- 09** | **COMO AS PME COLABORAM COM A ERRADICAÇÃO DA POBREZA ATRAVÉS DAS AÇÕES ESG**
- 10** | **ERRADICAÇÃO DA POBREZA: PENSAMENTO SISTÊMICO SOBRE O SOCIAL E A EDUCAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**  
Lic. Alfonso Navarro Carvalho
- 14** | **POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROMOÇÃO DAS OMS COMO PILAR DENTRO DO REGIME DE ERRADICAÇÃO DA POBREZA NA REGIÃO**  
Lic. Carlos Andrés Villachica L.
- 18** | **COMO LIDAR COM O FIM DA POBREZA A PARTIR DA ESFERA EMPRESARIAL? AGENDA 2030 - OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**  
Lic. Carlos Andrés Alonso
- 25** | **O ABC DO ESG. O QUE PRECISO SABER?**  
Lic. Juan Musso, CCEP
- 26** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**  
**MARCELO HENRIQUE MARQUES**  
ÁGUAS OURO FINO
- 32** | **NOTA CENTRAL**  
COMO AS PME COLABORAM COM A ERRADICAÇÃO DA POBREZA ATRAVÉS DAS AÇÕES ESG
- 39** | **REPORTAGEM ESPECIAL:**  
**CRISTIANO LOPES DE FIGUEIREDO**  
RAIO RASTREADORES DE VEÍCULOS
- 45** | **REPORTAGEM:**

- 45** | **COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO "VILLA 1º DE MAYO" R.L. - COOPAGUAS R.L.**
- 49** | **PULVIPAR S.A**
- 53** | **ODONTOKING S.R.L.**
- 58** | **LABORATORIO BRUNELLI S.R.L.**
- 62** | **COSTA GUILHERME & AZEVEDO SANTANA  
SOCIEDADE DE ADVOGADOS**
- 67** | **PERPETUO ADVOCACIA**
- 71** | **LE MAQUILLAGE SERV ESTÉTICOS EIRELI**
- 75** | **LOUREIRO E RAMALHO ADVOGADOS**
- 79** | **TRICON CONTABILIDADE E CONSULTORIA  
TRIBUTÁRIA LTDA**
- 84** | **SWINT INTELIGÊNCIA E INVESTIGAÇÃO CORPORATIVA**
- 89** | **CONSORCIO JURÍDICO & EMPRESARIAL JURTECONT**
- 92** | **SANTOS BARROS ADVOGADOS ASSOCIADOS**



## DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

**FOUNDER & CEO**  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

### VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

LIC. PAULA PONTES  
[paula@laqi.org](mailto:paula@laqi.org)

### DIRETOR GERAL QUALITY MAGAZINE

[jlcorrea@laqi.org](mailto:jlcorrea@laqi.org)

**EDITOR DE ARTE**  
LIC. THIAGO MONTANARI  
[thiago@laqi.org](mailto:thiago@laqi.org)

**MANAGER - LAQI MEMBERS**  
LIC. LARISSA PEREIRA  
[larissa@laqi.org](mailto:larissa@laqi.org)

**JORNALISTA**  
LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO  
[lucas@laqi.org](mailto:lucas@laqi.org)

## PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindos à edição 256 da nossa Quality Magazine!

É sempre um prazer ter este meio para escrever para vocês. Nesta edição, fizemos relevante um assunto totalmente atrelado à implementação de ações voltadas à sustentabilidade: “Como PMEs colaboram com a erradicação da pobreza através das ações ESG”. Desta vez, ressaltamos também o Dia Internacional para Erradicação da Pobreza, em 17 de outubro.

Desejamos que nossos #LAQInoamericanos estejam sempre engajados, informados, treinados e com informações relevantes em mãos para liderar a mudança. Neste âmbito, é preciso se voltar às atuais realidades. Uma delas é a redução da pobreza. Embora os números apontem um progresso, é necessário uma atenção especial quanto ao tema, particularmente do mundo corporativo.

Ressaltamos, assim, as ações ESG, que estão ligadas aos ODS. Nesta agenda, a principal referência está na meta 1: acabar com a pobreza em todas as suas formas em todos os lugares. Para tanto, é necessária uma mobilização de recursos de várias fontes.

De fato, acabar com a pobreza em todas as suas formas e em todos os lugares se configura como o maior desafio global, contudo, na Agenda 2030, ninguém pode ficar para trás. À vista disso, em LAQI, concentramos nossos esforços para compartilhar informações valiosas para líderes se basearem para a tomada de decisões.

Nesta edição, preparamos também 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 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  
Fundador y CEO  
Latin American Quality Institute





*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

*[Handwritten signature]*

---

SECRETARIO

*[Handwritten signature]*

---

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:
- Creas eleva las metas y objetivos de tu compañía.
- Necesitas nuevas ideas para diseñar más estrategia innovadora.
- Proclamas seguir excelando y que todos se comprometan en el proceso.
- Has decidido convertir tus planes o ideas en acciones y resultados.
- Aspiras seguir generando rentabilidad y añadir la general prosperidad



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

DIRECCIÓN  
ESTRATÉGICA

Por favor  
Scan here!





M

S

G

**COMO AS PME COLABORAM COM A  
ERRADICAÇÃO DA POBREZA ATRAVÉS  
DAS AÇÕES ESG**

# Erradicação da Pobreza: Pensamento Sistêmico sobre o Social e a Educação para o Desenvolvimento Sustentável



A pobreza envolve mais do que falta de renda e recursos produtivos para garantir meios de subsistência sustentáveis. Suas manifestações incluem fome e desnutrição, acesso limitado à educação e outros serviços básicos, discriminação e exclusão social, bem como falta de participação na tomada de decisões. Vários grupos sociais carregam um fardo desproporcional da pobreza.

A erradicação da pobreza deve ser integrada às políticas e ações nacionais, de acordo com os objetivos de desenvolvimento sustentável acordados internacionalmente e que fazem parte da ampla Agenda 2030 para desenvolver um pensamento sistêmico para a comunidade empresarial e a

comunidade educacional, com o objetivo de formar líderes verdes, com a finalidade de que todos tenham uma melhor qualidade de vida econômica, social, ambiental e culturalmente.

### **Acelerando a ação global para um mundo sem pobreza**

Em sua resolução 72/233, a Assembleia Geral proclamou a Terceira Década das Nações Unidas para a Erradicação da Pobreza (2018-2027). Também considerou que o tema da Terceira Década, a ser revisto em sua 73ª sessão, deveria ser: “Acelerar as ações globais para um mundo sem pobreza”, em consonância com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. O núcleo do presente relatório é um

plano de ação interagências em todo o sistema para a erradicação da pobreza para coordenar os esforços do sistema das Nações Unidas, bem como recomendações sobre como implementar a Terceira Década.

À medida que a comunidade internacional embarca na Terceira Década para a Erradicação da Pobreza, estima-se que 783 milhões de pessoas viviam com menos de US\$ 1,90 por dia em 2013, em comparação com 1867 milhões de pessoas em 1990. O crescimento econômico nos países em desenvolvimento tem sido notável desde 2000, com o Produto Interno Bruto (PIB) per capita crescendo mais rápido do que os países avançados. Esse crescimento econômico impulsionou a redução da pobreza e melhorou os padrões de vida. Também foram feitas conquistas em áreas como criação de emprego, igualdade de gênero, educação e saúde, medidas de proteção social, agricultura e desenvolvimento rural e adaptação e mitigação das mudanças climáticas.

No entanto, as taxas de pobreza permanecem elevadas em muitos países africanos e menos desenvolvidos. Em 2013, das 783 milhões de pessoas vivendo em extrema pobreza, mais da metade vivia na África subsaariana e quase um terço no sul da Ásia. Os focos de pobreza também afetam países de média e alta renda. Em 2017, a extrema pobreza no trabalho permaneceu generalizada, com mais de 300 milhões de trabalhadores em países emergentes e em desenvolvimento com renda familiar per capita ou consumo abaixo de US\$ 1,90 por dia.

Para erradicar a pobreza até 2030, dadas as taxas atuais de crescimento populacional, exigirá a redução do número de pessoas vivendo com menos de US\$ 1,90 por dia em cerca de 110 milhões a cada ano. O sistema das Nações Unidas desempenha um papel importante no cumprimento desse desafio global. Esta seção destaca as áreas prioritárias da resposta do sistema das Nações Unidas como um componente integral da ação global para a implementação efetiva da Agenda 2030. Embora seja necessário o apoio ao sistema das Nações Unidas, ele terá o maior impacto quando os países estabelecerem políticas integradas adequadas para combater a pobreza nos níveis local, nacional e regional, apoiadas por um ambiente internacional propício, reconhecido nas resoluções pertinentes e adotado pelos Estados membros.

**DIGNIDADE PARA TODOS NA PRÁTICA:** Os compromissos que fazemos juntos pela justiça social, pela paz e pelo planeta.

Com o compromisso de acabar com a pobreza, proteger o planeta e garantir que todas as pessoas em todos os lugares desfrutem da paz e da prosperidade, a Agenda 2030 sinalizou mais uma vez a mesma promessa estabelecida na Declaração Universal dos Direitos Humanos. No entanto, a realidade atual mostra que, em um mundo onde produzimos o suficiente para alimentar todos, 811 milhões de pessoas não têm comida suficiente e 44 milhões estão em risco de fome (fonte: PMA), 2 bilhões de pessoas ainda vivem sem segurança. Água potável e 3,6 bilhões sem saneamento administrado com

segurança (fonte: OMS e UNICEF). 1,3 bilhões de pessoas ainda vivem na pobreza multidimensional (fonte: PNUD) com quase metade delas de crianças e jovens.

A desigualdade de oportunidades, incluindo o acesso a serviços essenciais, e a desigualdade de gênero persistem, enquanto a desigualdade de renda aumenta acentuadamente e, a cada ano, a diferença entre ricos e pobres aumenta ainda mais. No ano passado, enquanto milhões lutavam contra a erosão dos direitos dos trabalhadores e a qualidade do trabalho para chegar a outro dia, o poder corporativo e a riqueza da classe bilionária viram um aumento sem precedentes.

A pobreza e a desigualdade não são inevitáveis. São o resultado de decisões deliberadas ou inações que descapacitam os mais pobres e marginalizados em nossas sociedades e violam seus direitos fundamentais. A violência silenciosa e sustentada da pobreza (exclusão social, discriminação estrutural e desempoderamento) torna mais difícil para as pessoas presas em extrema pobreza escapar e negar sua humanidade.

A pandemia da COVID-19 destacou essa dinâmica, expondo lacunas e falhas no sistema de proteção social, bem como desigualdades estruturais e várias formas de discriminação que aprofundam e perpetuam a pobreza.

Além disso, a emergência climática constitui uma nova violência contra as pessoas que vivem em situação de pobreza, uma vez que essas comunidades são

indevidamente sobrecarregadas pela ocorrência mais frequente de desastres naturais e degradação ambiental, levando à destruição de suas casas, culturas e meios de subsistência.

“A destruição do meio ambiente, do ecossistema e da biodiversidade deixa as famílias vivendo em situação de pobreza sofrendo mais do que qualquer outra pessoa” (Ativista da justiça cristã, social e ambiental, RDC).

Referências - Fontes

Department of Economic and Social Affairs Poverty United Nations



**Lic. Alfonso Navarro Carvalho**



# Cidadania Portuguesa

## ESPECIALIZADA EM CIDADANIA EUROPEIA

- Portuguesa ● Italiana ● Lituana ● Alemã
- Espanhola ● Letônia ● Croácia ● Polonesa

Somos uma empresa referência na área de assessoria internacional imigratória. Desde 2008 transformando sonhos em realidade, juntos com você do começo até a obtenção da cidadania europeia.

Nossa missão é prestar um serviço com atendimento de excelência, seriedade, transparência, competência e personalizado, mantendo sempre a ética.

Nossos escritórios estão localizados em Portugal, Itália e Brasil com representação nos demais países em que atuamos.

**Acredite! Sim, é possível!**

**CIDADANIAEUROPAEVOCE**

Siga-nos em nossas redes sociais



@ contato.debora@europaevoce.com

+ 55 11 98324-0541

+ 351 912 121 842



## Políticas públicas de promoção das OMS como pilar dentro do regime de erradicação da pobreza na Região

Atualmente, dentro da nova realidade do dinamismo ambiental, econômico e social em que estamos há dois anos da pandemia global da COVID 19, da qual estamos nos reincorporando com passos devidamente firmes em setores que tiveram um impacto severo, como resultado do fechamento temporário ou definitivo de suas operações financeiras comerciais ou de produção, como o setor de serviços e turismo. No nível do Estado e da sociedade em geral, tem-se prestado atenção à ajuda de uma estratificação da geração de capital e dinamismo empresarial que, embora seja considerada de vital importância no momento dos estudos econômicos e da rentabilidade comercial nacional e regional, no momento das políticas públicas ou da atenção ao espectro do Estado, apenas recentemente foi dada a necessária importância para sua melhoria.

O setor de pequenas e médias empresas tem sido silenciosamente o principal motor das economias emergentes dos países em desenvolvimento. Em nível comunitário, representam um defensor relevante da geração de emprego atual, da mesma forma que o setor PME deve ser destacado como elemento em termos de redução e combate à

pobreza na região, bem como o setor de empreendedorismo como alternativa à taxa de desemprego.

Como reiteramos, nos níveis nacional, regional e internacional, as PME se caracterizam por ter um papel extremamente importante na revitalização do desenvolvimento econômico dos países. Nas palavras das Kamp (2006) as PME se estabeleceram como o principal motor do crescimento econômico, proporcionando empregos a mais de 71% da população (Kamp, 2006). No entanto, as PME nem sempre ocuparam esse patamar preponderante na economia do país, pois, durante os anos noventa, os governantes da época demonstraram pouco interesse nesse setor econômico, sendo o principal ator econômico grandes empresas, com pequenas e médias empresas tomando um assento traseiro.

Contudo, apesar das virtudes apresentadas pelas PME e sua relevância no crescimento econômico, algumas fragilidades ainda persistem por parte deste setor empresarial devido ao fato de que, majoritariamente, este possui um esquema de emprego informal, juntamente com a falta de formação técnica e empresarial de proprietários e traba-



lhadores, muitas vezes, somado à pequena tecnificação empresarial devido ao fato de que muitas vezes são empresas familiares, com produção artesanal. Outro fator importante é o acesso ao crédito, que geralmente é limitado pelo Banco Nacional, tanto bancos, financeiros e micro finanças devido aos riscos existentes de inadimplência, e até mesmo, quando há crédito, eles estão com altas taxas de juros, fator que limita o crescimento desses negócios.

Graças ao empreendedorismo de muitas famílias, a economia nacional está energizada e a lacuna de desemprego está fechada, o que é em grande parte o grande fardo de muitos países. Diante dessa inegável realidade, as organizações internacionais em conjunto com os

governos centrais têm implementado políticas públicas econômicas para as PME. No entanto, esse desenvolvimento das OMS muitas vezes não é alcançado por diversos fatores, sociais, políticos e econômicos.

Por outro lado, observa-se como as PME têm grande relevância social de estudo, sendo caracterizadas, em primeira instância, como uma organização familiar predominante em microempresas, geradoras de ideias, empreendedorismo e inovação, onde se observa como essas pequenas famílias organizadas deixam novas microempresas gerando uma nova taxa de empregos, com o objetivo de alcançar uma marca comercial nacional e internacionalmente.

Em segunda instância, a operatividade entre as PME, a qual se encontra classificada em câmaras de comércio, que são delegadas entre diferentes áreas de comercialização (couro e calçados, têxteis, madeira, agricultura, alimentos, faturação, transporte e logística, artesanato em argila, papel, plástico, medicamentos, entre outras), o que lhes permite, até certo ponto e medida, a fabricação do produto.

Em termos do plano de ação global, no âmbito dos objetivos de desenvolvimento sustentável promulgados pelas Nações Unidas em 2015, os objetivos relacionados ao combate à pobreza, ao trabalho decente, às instituições sólidas e à fome zero, a necessidade de melhorias em termos de esquemas empresariais e políticas de promoção em benefício da redução da pobreza estão diretamente estabelecidas nos objetivos relacionados à luta contra a pobreza.

É por isso que vários países optaram, atualmente, por uma medida de atenção, financiamento e assistência às PME, como resposta à crise econômica global deixada pela pandemia, bem como uma melhor estruturação em termos de planejamento de empreendimentos na região.

#### Referências.

Kamp, R. V. (N.S de N.S de 2006). CLACSO. Obtido de: [\[teca.clacso.edu.ar/Nicaragua/iid-uca/20170417031446/pdf\\\_292.pdf\]\(http://teca.clacso.edu.ar/Nicaragua/iid-uca/20170417031446/pdf\_292.pdf\)](http://biblio-</a></p></div><div data-bbox=)

Organización de las Naciones Unidas, 2015, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Disponível em: [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/PNUD\\_es.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/PNUD_es.pdf)

Organización de las Naciones Unidas, 2015, Resolución - A/RES/70/1 "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible". Disponível em: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf)



**Lic. Carlos Andrés Villachica L.**





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 los pares del cuerpo. Se caracteriza por un grado variable de discapacidad cognitiva y ciertas características que le dan a la persona con la condición un aspecto reconocible.

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.



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



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

## Nuestras líneas de trabajo:



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



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



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



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



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

## Como lidar com o fim da pobreza a partir da esfera empresarial? Agenda 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

O último mês de setembro marcou os primeiros sete anos da Agenda 2030, em que fica claro para nós que o trabalho nos anos seguintes deve ser ainda mais forte, e que todos os atores da sociedade desempenham um papel importante no cumprimento das metas estabelecidas em cada ODS, portanto, na chamada “Década de ação”, um dos pilares mais importantes é a inovação, integrar o desenvolvimento econômico das organizações com as metas priorizadas na agenda de sustentabilidade.

O Pacto Mundial Red Española lançou de forma comemorativa a publicação, “ODS Ano 7. Inovação para alcançar a Agenda 2030: novos modelos de negócios sustentáveis”, na qual coleciona histórias de sucesso muito valiosas e números de pesquisas recentes de empreendedores espanhóis, onde a necessidade de transformar é cada vez mais evidente, sugerindo alguns pilares ao inovar:

**Pensamento exponencial:** referindo-se à mentalidade que a cultura da organização deve compartilhar para identificar oportunidades, incentivando o desenvolvimento de novas ideias, projetos, que estabeleçam os diferentes canais de comunicação com todos os stakeholders.

**Transformação do modelo de negócio:** o modelo de negócio não só tem que ser rentável, mas tem que ser coerente, já que é na tomada de decisão das diferentes áreas que a sustentabilidade é levada em conta, o impacto gerado, e isso é alcançado alinhando o propósito da organização com a agenda sustentável, com as iniciativas das quais faz parte (Pacto Global, GRI, Sistema B, entre outras). Desta forma, os esforços no desenvolvimento de serviços, produtos, não só focam na geração de renda, mas no impacto que geramos.

**Uso de tecnologias inovadoras:** As tecnologias da Internet 4.0 são fundamentais para o desenvolvimento de projetos de triplo impacto, a análise de dados permitirá uma melhor tomada de decisões e projeções sobre as medidas que serão necessárias para alcançar os objetivos, aventurando-se em novas formas de aplicação dessas novas tecnologias facilitará o alcance das metas para 2030. Pilares que podemos avaliar constantemente em conjunto com o propósito organizacional para determinar a priorização de projetos da empresa na companhia de stakeholders e aliados:



## ODS 1: Erradicação da pobreza

A erradicação da pobreza tem um impacto tão significativo em diferentes áreas sociais que não é coincidência que seja o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável número um, uma vez que mudar a qualidade de vida e o bem-estar de mais de 800 milhões de pessoas tem implicações sociais, ambientais e econômicas que impulsionariam um crescimento sem precedentes na história da humanidade.

No entanto, como empreendedores enfrentam um verdadeiro desafio, a partir de quais perspectivas contribuir, para onde vai a responsabilidade e como começar, independentemente do tamanho ou setor da nossa organização, temos que assumir um papel mais ativo e determinar nossa estratégia como um grande player dentro da sociedade.

### Perspectivas

A primeira revisão que se deve ter é sobre a equipe de trabalho, quais são suas condições de vida atualmente, os termos de remuneração de suas contribuições são justos, suficientes para cobrir

as necessidades básicas e economizar, não apenas para as condições estabelecidas pelas regulamentações aplicáveis em cada país, mas para fins de serem organizações coerentes.

Garantir que os fornecedores não incorram em condições de contratação questionáveis apenas para competir com preços baixos, ou para manter contratos de longo prazo, ajustar-se ao ambiente em mudança em que todos somos afetados, no entanto, uma população vulnerável são as principais afetadas com o aumento de preços.

É claro que as oportunidades geradas por um mercado em mudança, ajustando bens e serviços às condições dos usuários, fortalecerão o posicionamento da marca aumentarão a participação de mercado, uma oferta de valor que será muito apreciada em diferentes regiões da Latam.

### Alcance

É necessário determinar o alcance para realizar ações eficientes, medir, priorizar e tomar decisões a tempo, uma única organização não será capaz de resolver as condições de vida de mais de 860 milhões de pessoas no mundo que se estima estarem em extrema pobreza até o final de 2022. Na América Latina são mais de 200 milhões de pessoas.

Esses números podem continuar a crescer drasticamente com conflitos, crises de saúde e mudanças climáticas. Ações coordenadas devem ser geradas entre

todos os setores para alcançar o fim da pobreza até 2030. A contribuição empresarial deve ser proporcional ao seu impacto sem comprometer seu modelo de negócio.

Como primeira medida, os colaboradores e acionistas devem ter condições de vida ideais, gerar bem-estar está diretamente relacionado à sua produtividade, como os clientes estão se beneficiando de seus produtos, independentemente do setor, o impacto que geramos na vida dos usuários deve ser evidente, e não só o benefício deve estar em dia em nossa cadeia produtiva, mas importa como nossos fornecedores e suas práticas fazem isso para não serem cúmplices em condições insustentáveis em nossa cadeia de valor.

Não menos importante é o ambiente no qual atuamos, a comunidade em que desenvolvemos nossas atividades tem necessidades que podemos resolver. Como geramos nossos lucros é tão importante quanto a quantidade deles.

### **Para começar**

Para começar, é importante ter uma linha de base detalhada, que fomente a confiança com seus stakeholders; os dados de quantas famílias dependem de uma organização di-

reta e indiretamente; conhecer seus ambientes e gerar planos de desenvolvimento com seus colaboradores, tornando-os participantes do impacto que geram como organização; tudo isso beneficiará o compromisso com o projeto a longo prazo, reduzirá os custos de rotatividade de pessoal, entre outros benefícios.

Compartilhar as estratégias e resultados gerados pela gestão para receber um feedback e participação das partes como exercício de governança e transparência não só melhorará a imagem da organização, mas também dará um posicionamento com atores internos e externos, o que facilitará a articulação das ações de forma colaborativa.

Unir-se a iniciativas que permitam articular esforços entre os setores privado e público, trabalhos setoriais com diferentes associações e alinhamento com projetos não governamentais que alavancam o impacto dos esforços avançados.

Em um ambiente tão volátil e desafiador quanto o gerado na pós-pandemia, é mais do que necessário estar constantemente desafiando a forma como contratamos, consumimos e fazemos negócios. A responsabilidade de ter uma empresa evolui além de gerar lucros, e é um

trabalho em tempo integral onde qualquer oportunidade deve ser muito bem utilizada.

“A garantia de duração da empresa é proporcional à quantidade de impactos positivos que ela gera”.

### Referências

ODS año 7, innovación para lograr la Agenda 2030, Pacto Mundial Red España, 2022. Disponível em: [https://www.pactomundial.org/biblioteca/ods-ano-7-innovacion-para-lograr-la-agenda-2030/?utm\\_source=blog&utm\\_medium=referral&utm\\_campaign=ODS-7-publicacion](https://www.pactomundial.org/biblioteca/ods-ano-7-innovacion-para-lograr-la-agenda-2030/?utm_source=blog&utm_medium=referral&utm_campaign=ODS-7-publicacion)

Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo, Naciones Unidas. Disponível em: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>



**Lic. Carlos Andrés Alonso**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

## Por que devemos nos vacinar contra o COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



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

## O ABC do ESG. O que preciso saber?

Não sei se é devido à minha visão cética, mas quando falamos de assuntos socioambientais, sempre estou com um “pé atrás” já que, em minha experiência, muitas iniciativas que consegui avaliar apresentaram conflitos de interesse.

Por outro lado, muitas das iniciativas socioambientais que consegui avaliar, geravam custos operacionais e em consequência, impactavam de alguma forma na saúde financeira da empresa. Considerando esta observação, eu me pergunto:

1. Se eu fosse acionista da empresa, será que eu estaria de acordo em usar parte de meu dinheiro para iniciativas socioambientais?

2. Se eu fosse cliente desta empresa, será que eu estaria disposto a comprar o produto ou serviço oferecido a um valor mais caro?

Acredito que estas perguntas são importantes a serem avaliadas antes de realizar qualquer investimento socioambiental.

É claro que muitas destas iniciativas utilizam incentivos fiscais para baratear custos nas empresas. Porém, é importante destacar que o incentivo fiscal é dinheiro do estado que deve ser desti-

nado a um projeto conforme determinada lei; em outras palavras, estes recursos são de propriedade do estado e não da empresa promotora. Em consequência, qualquer mau uso destes recursos, poderia ser considerado uma prática corrupta.

No entanto, é importante destacar que as iniciativas efetivas socioambientais têm ocupado um papel importante nas instituições já que geram desenvolvimento sustentável em determinado setor e ao mesmo tempo podem gerar boa imagem frente ao mercado e seus fornecedores.

Para isso, é fundamental manter o devido equilíbrio:

a) Escolher e avaliar um projeto efetivo, que gere valor agregado para a empresa, sociedade ou o meio ambiente;

b) Respeitar e seguir rigorosamente os Princípios de Governança Corporativa da empresa;

c) Ser transparente com os acionistas no momento de prestação de contas.

Eu denominaria esse equilíbrio de ESG. O que significa ESG?

ESG (Environmental “Ambiental”, Social “Social” & Governance “Governança”),

basicamente, são métricas utilizadas, que começaram a ser adotadas nos Estados Unidos para mensurar: a) como uma empresa está sendo dirigida, administrada e controlada; b) o nível de conformidade com as Leis e Regulamentos aplicáveis; e c) quais iniciativas socioambientais estão sendo praticadas para o desenvolvimento sustentável em determinado setor. Além de manter um devido equilíbrio entre Governança Corporativa e Desenvolvimento Sustentável, a ESG serve como uma ponderação positiva no momento de solicitar produtos como créditos a instituições financeiras.

Contudo, é importante destacar que não existe uma métrica padrão para medir ESG nas empresas. As instituições financeiras baseiam-se em processos de avaliação de risco embutidos dentro do Processo Know Your Customer (Conheça seu Cliente), que basicamente consiste na análise da legitimidade das atividades econômicas do cliente, verificação da existência de iniciativas socioambientais implantadas e revisão de possíveis de notícias adversas na mídia como, práticas corruptas, Lavagem de Dinheiro, desmatamento ilícito, poluição, mão de obra escrava, entre outros assuntos negativos.

Agora que conhecemos os benefícios de manter boas métricas de ESG, o que precisamos ter em mente?

1. Nem toda empresa pode ser ESG 100%: toda empresa se comporta de

forma parecida à Teoria das Necessidades Humanas, também conhecida a Pirâmide de Maslow. Toda empresa precisa dar prioridade à sua própria sobrevivência; isto significa procurar primeiro o lucro para manter a sobrevivência de seus investidores e colaboradores. Posteriormente, quando a empresa esteja com certo nível de desenvolvimento, poderá pensar em outros projetos como iniciativas socioambientais.

2. Todo projeto socioambiental precisa passar antes por uma rigorosa avaliação de risco: não importam as boas intenções de quem promove o projeto, é importante analisar previamente quais eventos poderiam acontecer. Lembre-se que iniciativas socioambientais geram impactos nas comunidades; tirá-la posteriormente do ar por descobrir falhas internas poderia ocasionar graves riscos à imagem da empresa. Como sugestão, criem um grupo de especialistas de diferentes áreas, incluindo Jurídico, Compliance, Risco Operacional e realizem uma tempestade de ideias para ver como mitigar ou prevenir os possíveis eventos.

3. Quanto mais econômica uma iniciativa, melhor para as finanças da empresa. Lembrem quando era comum utilizar papel reciclável nos cartões de visita? Por que acabou essa tendência? A resposta é simples, pagar por papel reciclado resultava ser mais caro para a empresa que comprar papel comum. Também, existiu a tese que



explicava que aquele tipo de papel reciclado utilizado poluía mais que comprar papel não reciclado. Lembre-se quanto menos custo, mais competitiva pode virar a empresa.

4. Procurem iniciativas que gerem o bem comum e evitem aquelas que possam gerar algum tipo de ruído na mídia: existem iniciativas que privilegiam certos grupos, mas geram antipatia para outros. Em consequência, a empresa pode sofrer do chamado “cancelamento”. Sugerimos procurar assessores midiáticos antes de lançar alguma iniciativa que poderia gerar algum risco de aparecer na primeira página dos jornais com uma notícia negativa.

5. Implementem um Programa de Risco e Compliance que seja efetivo: não estou falando de apenas postar o Código de Conduta na página de internet e criar um canal de denúncias com pouca visibilidade. O Programa de Compliance precisa de uma governança interna, a liderança precisa promover o código de conduta tanto aos seus colaboradores como a terceiros relacionados. Todo colaborador deve estar apto a saber que medidas tomar no caso de presenciar algum evento de suspeita de prática antiética ou fraudulenta. Lembrem-se de que muitas das iniciativas socioambientais têm recursos do governo e o mau uso poderia ser considerado uma prática corrupta.

6. Sejam transparentes com seus acionistas: como comentamos previamente, a empresa pode oferecer recursos para iniciativas socioambientais sempre que

haja disponibilidade em caixa, as finanças estejam claras e que haja transparência com seus acionistas.

ESG é importante para a boa imagem das empresas. Se pensam em investir num Programa Socioambiental façam iniciativas que são para valer e evitem o chamado “para inglês ver”. Entendo que a ânsia em posicionar a empresa no mercado é um fator importante, mas esta estratégia poderia colapsar se não se tomam as devidas providências.



**Juan Musso, CCEP**

# ENTREVISTA ESPECIAL



**ÁGUAS OURO FINO**  
**ÁGUAS OURO FINO**

## ÁGUAS OURO FINO

*Situada no estado do Paraná, a empresa envolve em sua história, de mais de 100 anos, a busca pela sustentabilidade, atenção à comunidade externa, incentivo a colaboradores e ações pautadas em valores*

Com um portfólio completo de produtos capaz de atender a todas as ocasiões de consumo, visando proporcionar aos consumidores o bem-estar e qualidade de vida através da hidratação saudável, com foco na segurança dos alimentos. Assim atua, juntamente com a busca pela melhoria contínua, a Águas Ouro Fino, empresa que, em 1898 começou a envasar e distribuir a água mineral natural Ouro Fino. A planta de embalagem está situada em Campo Largo, no estado do Paraná.

O presidente Marcelo Henrique Marques conta que a água mineral natural apenas começou a ser comercializada após ter sido encaminhada ao Laboratório Químico Nacional, localizado no Rio de Janeiro, e ter suas propriedades de água mineral natural comprovadas. “Em 1938, o Sr. Augusto Mocellin e Dona Dedé Mocellin assumiram a Ouro Fino. Enquanto o Sr. Augusto trabalhava na empresa, dona Dedé ficava responsável por idealizar e construir toda Estância Ouro Fino”, explica.



Assim, Augusto Mocellin e seus filhos foram responsáveis pelos primeiros processos de modernização da captação da água e por fazer com que a Ouro Fino se tornasse conhecida como uma das principais empresas paranaenses já na década de 40. Ainda em 1940, foi inaugurada a Estância Ouro Fino, com o intuito de preservar a natureza e levar a conscientização quanto à importância da água a todos que visitassem o local. Atualmente, contém diversos atrativos para quem gosta de estar imerso na natureza.

Com isso, a empresa tem como missão ser líder no mercado regional e um grande player no Brasil em relação à água mineral natural, funcional e saborizada, sendo reconhecida como referência nos atributos: inovação, qualidade e sustentabilidade, garantindo a saúde e a segurança dos colaboradores e parceiros de negócios, criando valor para a sociedade.

Para tanto, tem em sua pauta os seguintes valores: qualidade, ética, integridade, comprometimento, dedicação, valorização humana, melhoria contínua, inovação, sustentabilidade, criação de valor para a sociedade, atendimento aos requisitos legais e foco no cliente.

### **Busca pela sustentabilidade**

Marcelo Henrique diz que a empresa acredita na importância da participação das indústrias para alcançar as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Ele elenca que, no ano de 2021, a organização recebeu o Selo Sesi ODS pela sua iniciativa Abelhinha Ouro, que leva educação ambiental

a diversas escolas e entidades. “O projeto já atingiu mais de 1000 crianças de forma presencial e durante a pandemia de COVID-19 remotamente”, explica.

O presidente considera, ainda, ser de extrema importância para a Águas Ouro Fino estar alinhada com a Agenda 2030. “A preocupação ambiental caminha junto com a empresa desde sua inauguração, pois somos conscientes de que dependemos da natureza para sobreviver e que todas as formas de impactos ambientais causam consequências nos recursos naturais; por isso, buscamos promover o uso sustentável de tais recursos, a redução e reutilização de resíduos mitigam seus impactos e levam à conscientização através da polinização de educação ambiental”, afirma.

Com isso, Marcelo Henrique cita a relevância do ODS 2 na empresa, uma vez que as portas da Estância Ouro Fino foram abertas para agricultores de produção orgânica que perderam suas fontes de renda durante a crise sanitária da COVID-19, para que pudessem vender seus produtos aos visitantes da Estância sem ser cobrado nenhuma taxa para isso. Já no ODS, os projetos Abelhinha Ouro e Terra Viva têm como objetivo politizar informações e conhecimentos ambientais para a sociedade. Trabalham com parcerias em universidades para incentivar seus colaboradores no desenvolvimento técnico.

Em relação ao ODS 5, ganha evidência a diversidade, que faz parte do propósito. “Atualmente, 50% dos cargos de gestão e liderança da empresa são ocupados por mulheres”, comenta o presidente,



considerando também o ODS 6, com o qual a empresa disponibiliza acesso à Água Mineral Natural às comunidades ao entorno. “Os visitantes da Estância desfrutam de água mineral natural em vários fontanários disponíveis pelo parque, para que todos tenham uma hidratação saudável ao longo de suas atividades físicas”, completa.

Atrelado ao ODS 8, existe a contribuição com a formação dos jovens, incentivando-os nas tomadas de decisão e contribuindo para a sociedade através da inserção do jovem no mercado de trabalho e incentivando os estudos. Além disso, há o programa de estágio, que também busca desenvolver o estudante inserindo-o no mercado de trabalho.

O auxílio no desenvolvimento da sociedade é um legado passado por gerações. Com o ODS 9, a Águas Ouro Fino valoriza o colaborador por suas competências sem discriminação e se agrega ao crescimento deles. “Dos colaboradores, 70% são moradores da comunidade

entorno, aproximadamente 15% trabalham na empresa há mais de 20 anos”, enfatiza. A sustentabilidade também está nas veias da organização desde o início, visto que preserva um cinturão verde com mais de 6 milhões de metros quadrados, conta com projetos de preservação da água, fauna e flora, como aterro zero e busca sempre novas práticas.

Em relação ao ODS 11, a empresa disponibiliza meios de transportes aos seus colaboradores, de suas moradias até a empresa. Para aqueles que também precisam de algum auxílio e não têm acesso fácil a nenhum meio de transporte, ajuda é oferecida. Já com o ODS 12, Marcelo Henrique reforça a preservação de um cinturão verde com mais de 6 milhões de metros quadrados. «Essa área verde ajuda a repor para a natureza aproximadamente quatro vezes mais água do que utiliza em seus processos e produtos no ano. Tem também a consciência de que a água é seu principal produto e é seu dever, ao mundo,

repor à natureza e preservar sua longevidade», frisa.

A organização conta, ainda, com projeto de Aterro Zero, que busca encaminhar todos os seus resíduos para destinação ambientalmente correta. Ao desenvolver suas iniciativas, a empresa busca sempre a melhor forma de reaproveitar resíduos gerados em seus processos fabris. Uma atividade de destaque é a reciclagem de papelão e pallets. Promove, ainda, o Turismo Sustentável, projeto de educação ambiental realizado na Estância, e também abre seu espaço para que os moradores da comunidade possam gerar renda vendendo seus produtos.

O ODS 15 também tem a ver com a preservação de um cinturão verde com mais de 6 milhões de metros quadrados, sendo que reflorestou parte desta área que havia sido degradada pela exploração madeireira. Além disso, cuida de animais silvestres resgatados, vítimas de maus-tratos ou acidentes, que ficaram debilitados e não podem retornar à natureza. “São araras-canindés, carcarás, macacos-prego, gavião-carijó, entre outras espécies que foram salvas e, então, são cuidados por profissionais especializados”, conta, completando com o ODS 17, pelo qual mantém parcerias com o Governo Estadual e Municipal, dando apoio em projetos sociais e ambientais.

## **Responsabilidade Social Corporativa e clientes**

Marcelo Henrique enfatiza que mais de 70% de seus colaboradores são da comunidade e reforça que as portas da Estância são abertas àqueles que tenham, como forma de renda, a venda de produtos orgânicos ou artesanais para que possam vender aos visitantes. Ainda neste âmbito, a empresa disponibiliza acesso à Água Mineral Natural às comunidades próximas e mantém projetos de educação ambiental, abertos a entidades e escolas municipais. Por meio da parceria com o Governo Municipal, pretende melhorar o relacionamento através de atividades para educação da comunidade, como palestras de desenvolvimento técnico.

A Águas Ouro Fino mantém também um relacionamento humanizado com o cliente, tanto que o comercial faz questão de que os consumidores conheçam a Fonte da Ouro Fino e vejam que não estão adquirindo apenas uma garrafa de água, mas, sim, fechando parceria com uma empresa de qualidade, que preserva a natureza e valoriza seus colaboradores. Realiza, ainda, o atendimento do cliente principalmente via telefone, redes sociais e através do SAC, buscando atender rapidamente às situações e levando solução do problema.

O presidente destaca que esses últimos dois anos foram atípicos para todos, de-

vido à COVID-19. “A saúde de todos foi a maior preocupação da empresa. Então, criamos diversas medidas para que todos ficassem seguros, o que garantiu para Ouro Fino passar 2020 sem casos de colaboradores com a doença. Fornecemos máscaras para todos os funcionários; áreas que poderiam ter algum tipo de fila, como portaria e refeitórios, tiveram o chão demarcado, assim como áreas de distanciamento de segurança foram demarcadas”, comenta.

Além disso, a empresa fez mudanças no layout do refeitório para ampliar a distância entre os colaboradores, implantou o uso de luvas no servimento das refeições, o uso do álcool gel 70% e do álcool comum em todas as áreas administrativas e operacionais e, para completar no pico da pandemia, adaptou um carro para dar suporte aos casos suspeitos de COVID -19 a fim de agilizar o diagnóstico e isolamento. “O quadro de colaboradores da empresa não diminuiu devido à pandemia nem foi reduzido o salário de ninguém”, enfatiza.

Em relação ao Compliance, atualmente, a empresa possui a Natura como parceira. “Através do sistema Cal, conseguimos ter uma visibilidade sobre as normas regulamentadoras e aplicar por toda a estrutura da empresa. As diretrizes aplicadas são voltadas à qualidade do atendimento às normas. Cumprir a norma é algo fácil, mas, quando se trata de uma empresa de excelência, todos

os nossos serviços devem ser feitos com qualidade e eficácia”, pontua.

Por fim, ele frisa que uma boa governança envolve o desenvolvimento do capital humano. “Quando o governante entende que o que faz a empresa são as pessoas, tudo muda. Ter uma visão voltada ao resultado é essencial, mas devemos saber que pessoas geram resultados e, apenas as desenvolvendo, conseguiremos um bom rendimento”, conclui.



**Marcelo Henrique Marques**



# NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL



## COMO AS PME COLABORAM COM A ERRADICAÇÃO DA POBREZA ATRAVÉS DAS AÇÕES ESG

Novas oportunidades, mobilização de recursos e colaboração mútua integram ações que podem colocar corporações, de acordo com seus portes e atuações, como parte na busca pela erradicação da pobreza, visto que, a partir delas, os sistemas que discriminam podem ser banidos.

Antes de qualquer ação, é necessário entender o que é pobreza, a começar pelos conceitos. De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), a pobreza vai além da falta de recursos para garantir meios de subsistência sustentáveis, mas se configura como um problema de direitos humanos.

Com isso, entre as diferentes manifestações da pobreza estão a fome, a desnutrição, a falta de moradia digna e o acesso limitado a outros serviços básicos, como educação ou saúde. Como parâmetro, segundo dados da ONU, já no ano de 2015 eram mais de 736 milhões de pessoas vivendo abaixo da linha de pobreza internacional.

Após isso, cerca de 10% da população mundial estavam em extrema pobreza e tinham dificuldades para cobrir suas necessidades básicas, como saúde, educação e acesso à água e saneamento. Nisso, 122 mulheres entre 25

e 34 anos estavam na pobreza para cada 100 homens na mesma faixa etária.

Esses índices mostram, ainda, que o sul da Ásia e a África Subsaariana podem ter os maiores aumentos na pobreza extrema, com 32 milhões e 26 milhões de pessoas adicionais, sequencialmente, vivendo abaixo da linha da pobreza como resultado da crise sanitária de covid-19.

Mesmo antes da pandemia, as projeções de linha de base sugeriam que 6% da população no mundo ainda estaria vivendo em extrema pobreza em 2030, ficando distante da meta de acabar com a pobreza. Por sua vez, as consequências da covid-19 podem levar mais de 70 milhões de pessoas à pobreza extrema.

Tal realidade afeta, também, as crianças, visto que uma em cada cinco vive em extrema pobreza e, de acordo com a ONU, os efeitos negativos dessa realidade e da privação nos primeiros anos têm ramificações que podem durar a vida toda. Já em relação à forma de proteção social, 55% (4 bilhões de pessoas) da população não contavam com esse benefício.

O relatório “Estado da Segurança Alimentar e Nutrição no Mundo 2022”, lançado pela ONU, aponta também que o número de pessoas afetadas pela fome em todo o mundo subiu para 828 milhões em 2021, uma alta de cerca de 46 milhões desde 2020 e 150 milhões desde o começo da pandemia.

Ainda em relação à fome, a proporção de pessoas afetadas vinha praticamente sem alterações desde 2015, próxima de 8% da população global. Com a crise de saúde e o conflito na Ucrânia, o número cresceu nos últimos anos e, atualmente, afeta 9,8% das pessoas no mundo.

Já em relação às moradias, de acordo com a ONU, mais de 1,8 milhão de pessoas vivem em assentamentos informais ou em moradias inadequadas com acesso limitado a serviços essenciais como água e saneamento, eletricidade e, muitas vezes, encontram-se sob ameaça de despejo forçado.

### **Progresso na redução da pobreza**

Nos últimos anos, ganha destaque o progresso na redução da pobreza. Segundo estimativas, 10,7% da população mundial viviam com 1,90 dólar por dia ou menos. Anos antes, em 2010, esse índice era um pouco maior, ficando em 16%, diferente de 1990, quando esse dado estava em 36%.

Tal avanço ressalta que a possibilidade de se acabar com a pobreza extrema é acessível, especialmente com a colaboração mútua. Neste âmbito, o Banco Mundial estabeleceu a seguinte meta relacionada a uma geração: não mais de 3% da população mundial vivendo com apenas US\$ 1,90 por dia até o ano de 2030.

Neste ponto, relacionam-se também as ações ESG, que estão ligadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Nesta agenda, a principal referência está na meta 1: acabar com a pobreza em todas as suas formas em todos os lugares. Para tanto, é necessária uma mobilização de recursos de várias fontes.

A partir disso, é possível encontrar e fornecer meios adequados e previsíveis para os países em desenvolvimento, especialmente os menos desenvolvidos, implementarem iniciativas voltadas à erradicação da pobreza em todas as dimensões. As questões de gênero também são elencadas nesta pauta.

Com isso, o objetivo é que, até 2030, possa haver a garantia de que todos os homens e mulheres tenham os mesmos direitos ao uso dos recursos econômicos, bem como o acesso aos serviços básicos, controle da terra, propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias, incluindo serviços financeiros.

Ninguém fica para trás na Agenda 2030, embora o ODS 1 reconheça que acabar com a pobreza em todas as suas formas e em todos os lugares se configura como o maior desafio global que o mundo enfrenta na atualidade e é um pré-requisito para o desenvolvimento sustentável.

Na África e nos pequenos Estados insulares em desenvolvimento, por exemplo, a pobreza extrema continua sendo uma grande preocupação, mesmo que o progresso na erradicação da pobreza extrema siga uma linha gradual e generalizada.

### **Políticas ativas e mercado de trabalho**

No âmbito empresarial, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) ressalta que, para aumentar o acesso ao trabalho decente e combater a pobreza, são significativamente mais eficazes quando as políticas ativas do mercado de trabalho são combinadas com apoio à renda.

Nisso, o emprego remunerado permanece como a forma mais confiável de sair da pobreza. Assim, as pessoas que têm esse apoio combinado contam com maiores chances de encontrar um emprego, e essa vaga tende a ser de melhor qualidade.

A OIT ressalta, ainda, que muitas crises globais provocam uma deterioração na recuperação do mercado de trabalho mundial, com altas desigualdades dentro dos e entre os países. Nisso, destaca-se que, após ganhos significativos no último trimestre de 2021, o número de horas trabalhadas globalmente teve queda no primeiro trimestre de 2022 para 3,8% abaixo do nível de referência pré-crise. De acordo com a Organização, esse índice significa um déficit de 112 milhões de vagas no mercado em tempo integral.

Com base nisso, visar à erradicação da pobreza deve considerar alguns pontos, como a maioria dos trabalhadores, que ainda não recuperou sua renda do trabalho. Segundo a OIT, em 2021, três em cada cinco funcionários viviam em países onde a renda do trabalho ainda não havia atingido o nível do quarto trimestre de 2019.

Outra realidade é a disparidade de gênero relacionada às horas trabalhadas, que também aumentou durante a crise sanitária de covid-19. No primeiro trimestre de 2022, a diferença de gênero em escala global em horas trabalhadas foi 0,7 ponto porcentual maior do que a referência pré-crise, quando uma grande diferença de gênero já estava presente.

O acréscimo de vagas de emprego disponíveis nas economias avançadas no fim de 2021 e começo de 2022 também mudou a situação do mercado de trabalho, dado que refletiu o aumento do número de empregos disponíveis em relação aos candidatos às vagas.

### **Um ODS totalmente dedicado à erradicação da pobreza**

O tema é de grande importância para os diferentes setores, inclusive para as ações mundiais. A agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável dedica o primeiro conjunto de metas às iniciativas para o fim da pobreza em todas as suas formas e lugares. Para tanto, espera-se:

> Até 2030, erradicar a pobreza extrema para todas as pessoas, em todos os lugares, atualmente medida por pessoas vivendo com menos de US\$ 1,90 por dia;

> Até 2030, reduzir pelo menos à metade a proporção de homens, mulheres e crianças, de todas as idades, que vivem na pobreza, em todas as suas dimensões, de acordo com as definições nacionais;

> Implementar, em nível nacional, medidas e sistemas de proteção social adequados, para todos, incluindo pisos e, até 2030, atingir a

cobertura substancial dos pobres e vulneráveis;

> Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças;

> Até 2030, construir a resiliência dos pobres e daqueles em situação de vulnerabilidade e reduzir a exposição e vulnerabilidade destes a eventos extremos relacionados com o clima e outros choques e desastres econômicos, sociais e ambientais;

> Garantir uma mobilização significativa de recursos a partir de uma variedade de fontes, inclusive por meio do reforço da cooperação para o desenvolvimento, para proporcionar meios adequados e previsíveis para que os países em desenvolvimento, em particular os países menos desenvolvidos, implementem programas e políticas para acabar com a pobreza em todas as suas dimensões;

> Criar marcos políticos sólidos em níveis nacional, regional e interna-

cional, com base em estratégias de desenvolvimento a favor dos pobres e sensíveis ao gênero, para apoiar investimentos acelerados nas ações de erradicação da pobreza.

### **Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza**

O dia 17 de outubro também conclama o mundo a iniciativas para a erradicação da pobreza. A data ganhou um grande significado, dado que, em 1987, tornou-se o Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza, por meio da resolução 47/196, da Assembleia Geral da ONU. Mais de 100 mil pessoas se reuniram na praça Trocadero, em Paris, onde em 1948 foi assinada a Declaração Universal dos Direitos Humanos para homenagear as vítimas da pobreza extrema, da violência e da fome.

As pessoas que estavam na homenagem proclamaram, assim, que a pobreza é uma violação dos direitos

humanos e afirmaram a necessidade de unir esforços para garantir seu respeito. Com isso, tais princípios estão inscritos em uma laje comemorativa, descoberta durante as comemorações e replicada em outras partes do mundo.

### **Referências**

<https://www.un.org/es/global-issues/ending-poverty>

<https://news.un.org/pt/story/2022/07/1794722>

<https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-housing/human-right-adequate-housing>

[https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_724146/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_724146/lang--pt/index.htm)

[https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_846042/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_846042/lang--pt/index.htm)

<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/1>



LATIN AMERICAN  
 QUALITY INSTITUTE



# REPORTAGEM ESPECIAL

## RAIO RASTREADORES DE VEÍCULOS

*Situada na capital do estado do Amazonas, Manaus, a empresa foca na qualidade e no processo de melhoria contínua, buscando a sustentabilidade e estar próxima ao cliente*

A Raio é uma empresa especializada em rastreamento veicular, com soluções completas para a proteção dos mais diversos tipos de veículos. O diretor-executivo, Cristiano Lopes de Figueiredo, explica que a corporação, situada em Manaus, no estado de Amazonas, iniciou-se como uma microempresa e não contava com quadro de funcionários. “E eu, como dono, trabalhava em todas as áreas, do atendimento aos clientes, instalação do equipamento e administração da empresa. Com um excelente

serviço prestado, a empresa obteve um ótimo crescimento”, ressalta.

Ainda neste âmbito, outros desafios tiveram de ser superados no começo das atividades, especialmente apresentar uma tecnologia nova no mercado, criar no cliente a ideia de que era necessário investir no produto para garantir a segurança de seu patrimônio, falta de mãos de obra qualificada para instalação do produto e inexistência de crédito para investimento.





Na busca pela melhoria contínua, com atendimentos e serviços de qualidade e pautados pela excelência, a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) ganha destaque na Raio Rastreadores de Veículos. Para a empresa, o desenvolvimento sustentável deve ser um dos objetivos a serem alcançados para o melhor desempenho de suas atividades, assim como tornar o local de trabalho agradável e aproveitar o máximo possível dos equipamentos, até reciclando.

Por sua vez, Cristiano enfatiza que, sempre que possível, equipamentos

mais antigos devem ser substituídos por outros com maior eficiência energética. Ainda nesta relação, ele elenca: desligar os equipamentos quando não estão sendo usados, utilizar lâmpadas LED, reduzir a quantidade de lixo descartado no meio ambiente, reduzir o consumo de energia com pequenas atitudes, como a instalação de sensores de movimentos, e promover a divulgação de vagas no máximo de canais possíveis para que todos tenham a oportunidade de participar do processo seletivo sem distinção de gênero, raça ou cor.

“Isso são pequenas atitudes que irão gerar benefícios tanto econômicos, sociais e ambientais para a empresa e, com o crescimento, vou conseguir investir ainda mais no desenvolvimento sustentável”, adianta, destacando que a Raio é uma empresa que está sempre em busca de melhorar o clima organizacional, assim como a qualidade e o bem-estar de seus colaboradores. Procura, também, sempre economizar no uso dos recursos naturais e renováveis, trazendo novas tecnologias para, além de atender aos clientes, tentar diminuir o impacto ambiental.

“O Brasil é um dos países que se comprometeram, até 2030, a atingir os ODS. A Raio, hoje, está em fase de crescimento, é uma empresa de pequeno porte, ou seja, muitas das vezes, não possui todos os recursos para melhorar os ODS. Portanto, acredito que toda empresa deveria conhecer melhor os ODS e, através de pequenas atitudes, atingir a meta ou ficar próxi-



mo. Acredito também que, se houvesse uma parceria entre governo, empresas e sociedade civil, poderíamos ter um melhor resultado”, pontua.

O empresário chama a atenção para as iniciativas ESG, que definem parâmetros para avaliar se a organização está seguindo as boas práticas sustentáveis, mantendo o foco no meio ambiente, na sociedade e na gestão do negócio. “O grande desafio é manter o equilíbrio, estar aberto a mudanças e comportamento do mercado”, comenta.

### **Atenção aos clientes, colaboradores e sociedade**



Para estar cada vez mais próxima dos clientes, a empresa conta com assessoria de marketing, que estuda o mercado como um todo, principalmente as redes sociais e suas constantes inovações. Cristiano explica que, através dessa ferramenta, a corporação está sempre pronta para atender às diversas necessidades, bem como criando produtos novos que atendam à constante evolução do mercado de segurança pessoal eletrônica. “Além de prezar pela excelência na prestação de serviços, nos últimos anos, a empresa fez sorteio de alguns prêmios para os clientes”, relaciona.

Nisso, as sugestões e críticas feitas nos diversos canais de atendimento disponibilizados pela empresa são tidas como imprescindíveis, segundo o diretor-executivo, para avaliar não somente o produto, mas toda a cadeia desenvolvida para apresentar o melhor resultado ao cliente. “Desta forma, tudo é levado em consideração, estudado, analisado e gera resultados em prol de nosso cliente”, explica.

Em relação aos stakeholders, Cristiano comenta que uma das principais estratégias é sempre dispor de meios de comunicação e abertura ao diálogo com os colaboradores, fornecedores e clientes. Assim, a comunicação ocorre por meio de chats, telefone 0800, WhatsApp, treinamento, reuniões, onde todos podem expor suas opiniões e sugestões de melhorias, que serão analisadas em conjunto com os gestores da empresa.



A Raio passa também por um momento de organização desde 2019. “Infelizmente, com a pandemia de covid-19, houve o natural atraso na implantação de programas já definidos, mas a empresa adota as melhores práticas baseadas nas leis de nosso ordenamento jurídico em todos os segmentos”, assegura. Ele cita que a crise sanitária trouxe uma primeira difícil realidade, como a enorme queda nos contratos de prestação de serviços. Além disso, a empresa precisou ter cuidado com a saúde de seus colaboradores. Portanto, em cada caso de inadimplência ou pedido de cancelamento, a corporação buscava uma negociação, privilegiando o cliente. Quanto aos empregados, foram seguidas as medidas de proteção no ambiente de trabalho, inclusive com o deslocamento em veículo próprio da empresa. “Tal sacrifício não temeu prejuízo, mas teve foco e esperança de que em breve tudo estaria normalizado”, comenta.

Ele destaca, ainda, a atenção para com os funcionários. “Nossos colaboradores recebem constantes treinamentos baseados em casos reais e estão sempre dispostos a se adaptar às dificuldades de nosso mercado. Além disso, a busca por inovação é incentivada entre os colaboradores, servindo de estímulo para o crescimento pessoal e melhoria da empresa”, elenca. Já em relação à comunidade externa, a empresa colabora com algumas instituições, como a LBV.

Cristiano finaliza ressaltando a importância de uma boa administração. “É imprescindível para a Raio a satisfação e manutenção de sua carteira de clientes. Somente com esse histórico a empresa é capaz de avançar, progredir e buscar o aperfeiçoamento de sua atividade”, conclui.



**RASTREADORES DE VEÍCULOS**

# RE POR TA GENS



## COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “VILLA 1º DE MAYO” R.L. - COOPAGUAS R.L.

A Coopaguas R.L. é uma associação de direito cooperativo e serviço público, de responsabilidade limitada, constituída de acordo com a Lei Geral das Sociedades Cooperativas. A principal atividade se volta à prestação de serviços de água potável e esgotamento sanitário, com atendimentos à população do Município N° 7 da cidade de Santa Cruz de La Sierra, na Bolívia.

Com 157 funcionários e 88 terceirizados, como empregos diretos, e 200 indiretos, a associação tem como missão a prestação de serviços de água potável e esgoto sanitário à população da área licenciada com qualidade, continuidade e eficiência para melhorar suas condições de vida. Tal ação

visa também à classificação como cooperativa modelo na área periurbana, por sua eficiência, inovação tecnológica, equipe capacitada e referência nacional na prestação de serviços.

O gerente-geral e representante legal da Coopaguas, Bismark Hurtado Copobianco, explica que a associação, em seu processo de melhoria contínua, busca a qualidade e a excelência em todas as ações. Para tanto, ele destaca os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma vez que toda a equipe preza pelas diretrizes da agenda, especialmente buscando harmonia com a natureza, com cuidados, limpeza da área, construção de lixeiras e plantio de árvores.



As ações ambientais ganham destaque na associação. “Em nossa área de lagoas de regulação, plantamos 5 mil mudas de eucaliptos há cinco anos. Agora, estão lindos e enfeitam nossos 34 hectares com uma variedade de tajibos e plantas ornamentais. Adotamos, ainda, um parque municipal de mitigação ambiental de 300 metros ao redor da ETAR”, ressalta Bismark, elencando também as iniciativas no campo da Responsabilidade Social Corporativa (RSE).

“Temos um projeto que consiste em oferecer atendimento odontológico gratuito aos associados e familiares, assim como serviços médicos gerais. Além disso, atendemos os 110 bairros que existem em nossa área de prestação de serviços, com música para ani-

versários e quando realizam quermesse solidária para ajudar um vizinho”, explica o gerente-geral e representante legal.

Ainda nesta área, ele chama a atenção para outra iniciativa que consiste na sala de velório gratuita para associados e suas famílias, bem como para pessoas com recursos limitados. “Quando um associado falece, seus beneficiários são credores para o funeral. Nosso principal desafio é justamente atender àqueles que são economicamente desfavorecidos”, enfatiza, destacando a Assistência Médica Odontológica, Medicina Geral e Assistência Funerária como as principais iniciativas de RSE.

Bismark reforça que a segurança de dados — tanto da associação quanto





de associados, assim como a ética em todas as ações — é fundamental e necessária. “Embora seja verdade que temos um mercado cativo sem concorrência, esforçamo-nos para ser o melhor pelo serviço que prestamos, minimizando as quebras de conexões e redes principais, reduzindo o tempo gasto na prestação do serviço ao novo associado”, pontua.

Assim, para contribuir na satisfação de clientes e fornecedores internos e externos, a Coopaguas preza pela prestação de um bom atendimento aos associados, inclusive terceirizando colaboradores, que são treinados para a satisfação dos associados, além da proximidade pelos meios digitais. “Esforçamo-nos para fornecer um bom serviço e usar as mídias sociais. Toda visita é bem atendida pelo departamento jurídico e de relacionamento. Garantimos que todos saiam muito satisfeitos com o tratamento”, frisa.

De acordo com Bismark, esse conjunto de iniciativas e ações resulta na boa reputação da Coopaguas. “Para nós, é nossa ‘razão de ser’ a prestação de um atendimento especializado aos associados, desde a comunicação telefônica ao atendimento tempestivo às reivindicações. Como política social sem fins lucrativos, foi implementado um REP 02/2020 que estabelece a não cobrança pelo consumo interno de fugas”, explica e conclui.



La Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado “Villa 1ro de Mayo” R.L. (Coopaguas R.L.) es la empresa encargada de prestar los servicios básicos a la población de la Villa 1ro de Mayo, Distrito N° 7 que está ubicado en la zona este de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

## MISIÓN

Prestar servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a la población dentro del área de licencia con calidad, continuidad y eficiencia para mejorar sus condiciones de vida.

## VISIÓN

Ser una cooperativa modelo en el área periurbana, por su eficiencia, innovación tecnológica, personal capacitado, referente nacional en la prestación de los servicios.





## PULVIPAR S.A

A Pulvipar S.A é uma empresa voltada à venda de máquinas agrícolas e peças sobressalentes e assistência de campo. Situada no Paraguai, a organização, que trabalha com produtos agro, campo, colheita e semeadura, iniciou suas atividades em março de 2008, com venda de peças, sem muita experiência, mas com a visão de se destacar no ramo.

Integrantes da diretoria, Elise Andreia Frantz e Cleo Jenoir Frantz explicam que a corporação gera 78 empregos diretos e mais de 50 indiretos. Para a equipe, uma das prioridades é a satis-

fação do cliente por meio do serviço e produtos de qualidade. Para tanto, a Pulvipar S.A implementa uma série de ações voltadas à qualidade e à excelência visando à melhoria contínua.

“Contamos com o 5S, que tem como diretrizes as melhorias internas, através de treinamento de colaboradores, de fábricas, agilidade em logística, na entrega de peças e de máquinas”, elencam, destacando que, entre os principais desafios neste âmbito, está o atendimento ao cliente, da melhor forma, com agilidade e qualidade.





Nas pautas, a empresa ressalta também os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), dada a importância que tal agenda tem para a sociedade como um todo e por ser um apelo geral à ação para o fim da pobreza, proteção do meio ambiente e o clima e a garantia de que as pessoas possam, em todos os lugares, ter paz e prosperidade. “A cada dia, estamos mais preocupados na reutilização de todos os materiais, produzindo mais com menos”, frisam.

Como ação, a empresa chama a atenção para as mudanças internas, como

conscientização da equipe e alterações de hábitos, visando à proteção do meio ambiente. As práticas se concentram na reutilização, com mais arquivos digitais, assim como de água e materiais. “A empresa reutiliza materiais plásticos e metais na própria produção, assim como água da chuva para limpeza interna”, relacionam.

A atenção também se volta às iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa, pelas quais a colaboração chega à comunidade externa. Elise Andreia e Cleo Jenoir enfatizam que a organização presta auxílio a várias

instituições, como escolas de bairros, Fundação Mano Solidaria, e a entidades de diferentes cidades.

A empresa reforça que a prioridade se concentra no cliente, que recebe atendimento de alta qualidade. Assim, como contribuição à satisfação do público e de fornecedores internos e externos, a Pulvipar S.A oferece produtos de alto desempenho que melhoram a produtividade no campo.

Da mesma forma, os stakeholders são considerados em cada atividade. “Contamos com consultoria e auditoria externa para garantir o melhor atendimento com nossos colaboradores, treinando-os cada dia mais. Uma consultoria dedicada a melhorar o atendimento ao cliente e aprimorar processos que impactam positivamente nossos fornecedores e clientes”, afirmam.

Elise Andreia e Cleo Jenoir resumem que todas as ações da corporação integram, ainda, uma boa administração, que resulta em uma reputação positiva. “A gestão de uma empresa é o mais importante. Temos pessoas formadas para melhor atender ao cliente e ao fornecedor com muito respeito e confiança, trabalhamos com foco na gestão de pessoas dentro da empresa e no atendimento”, concluem.





**A 15 AÑOS EN EL  
MERCADO DE VENTAS**

**DE MAQUINARIAS E  
IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS  
Y REPUESTOS EN GENERAL**

**Brindamos atención y asistencia  
técnica al campo en todo el Paraguay.**



Central Santa Rita +595 982 474 528 / Sucursal Bella Vista +595 983 569 676  
Sucursal Katuete +595 982 / Sucursal Campo 9 +595 986 212 100

## ODONTOKING S.R.L.

Tendo a prestação de serviços odontológicos em todas as especialidades como principal atividade, a Odontoking S.R.L. está situada na Bolívia com atendimentos à comunidade de Santa Cruz, de caráter geral, abrangendo todas as pessoas, sem discriminação de gênero, idade ou questões sociais. Hoje, gera cerca de 40 empregos diretos e 20 indiretos.

A diretora-geral, Dr.<sup>a</sup> Ingrid Castedo de Montero, o diretor-operativo, Dr. Eloy Arnildo Montero Castedo, e a coordenadora-geral, Dr.<sup>a</sup> Fabiola Dayana Montero Castedo, contam que a empresa iniciou suas atividades como clínica em 2003, com três consultórios; depois, foi ampliado para nove e, em 2009, a equipe mudou-se para suas novas instalações

com capacidade de 27 consultórios, onde atualmente trabalha um total de 25 dentistas.

“Tanto as instalações quanto os móveis, em geral, são ergonômicos, atendem a todas as especificações modernas de clínicas, tecnologia de ponta, centro cirúrgico para procedimentos, radiografias, tomografias, laboratório odontológico in loco e, principalmente, acadêmicos, pessoal treinado em todas as especialidades, pessoal operacional, logístico, de manutenção, suporte e administrativo selecionado para adequação ao cargo”, elencam.

Desde 2013, a empresa possui Certificação de Qualidade ISO 9001-2015. “Nossa principal premissa é o autocontrole, au-





toavaliação e melhoria contínua. Nisso, o principal desafio é manter 100% de satisfação do paciente, prestando um serviço de excelência”, pontuam, ressaltando que diferentes aspectos são considerados em relação à qualidade, e um deles é a agenda de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Para tanto, a Odontoking atende a todas as regulamentações da Lei Ambiental e conta com um Arquivo Ambiental, que contempla os aspectos de impacto neste campo que a organização possa gerar. “A empresa é inspecionada anualmente pelo órgão regulador estadual, que verifica se está tudo em ordem. Esses regulamentos são constantemente cumpridos integralmente ao longo do ano e o sistema funciona como deveria”, asseguram.

Os diretores e a coordenadora pontuam que a empresa está ciente de que a sustentabilidade é o desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras, garantindo o equilíbrio entre crescimento, cuidado com o meio ambiente e bem-estar social. “Na formulação dos stakeholders, nosso bom relacionamento com nosso entorno imediato, a comunidade do bairro e com o impacto ambiental, que poderíamos gerar, são bem levados em consideração”, enfatizam.

Da mesma forma, a organização implementa iniciativas na Responsabilidade Social, abordando os campos individual, grupal, ambiental e universitário. Nisso, enquadra-se atendimento odontológico individualizado para pessoas com deficiência, planos especiais com

custos acessíveis a todos os orçamentos com facilidade de pagamento. Já a ambiental é responsável pelo recolhimento e depósito de seus resíduos poluentes através de um serviço especial da comuna. Há também um convênio com a Universidade Privada Domingo Savio para atendimento de seus alunos. Assim, os programas de Responsabilidade Social estão sendo operados de acordo com a demanda.

Ainda nesse âmbito, um dos projetos tido como mais importante é o desenvolvimento de planos de prestação de serviços odontológicos de baixo custo, como o Membresía Odontoking, que

consiste em 164 serviços odontológicos de baixo custo para atingir pacientes com recursos econômicos limitados para colaborar na saúde bucal da sociedade santa-cruzense.

Eles reforçam que a visão da empresa é manter o primeiro lugar no mercado interno de Odontologia na comunidade de Santa Cruz, o que vem sendo mantido com disciplina, planejamento, execução e empenho na prestação de serviços. “Para a Odontoking é de vital importância trabalhar tendo em mente nossa reputação no setor, e é por isso que trabalhamos como uma equipe inteira, dia a dia, ano a ano”, explicam.



O atendimento se utiliza também da estratégia de proporcionar aos pacientes um serviço odontológico integral de alta qualidade para alcançar sua plena satisfação em relação às exigências estéticas e funcionais. “Uma de nossas metas é reter 100% de nossos pacientes. Para isso, estamos trabalhando em dicas motivadoras, como prêmios de incentivo para nossos pacientes, como dar uma profilaxia de aniversário, brinquedos para as crianças pela consulta, etc.”, comentam.

Eles também chamam a atenção para o Compliance, o qual definem como um sistema que assegura, dentro da empresa, que as atividades e negó-

cios sejam executados de acordo com a normativa vigente e as políticas e procedimentos internos estabelecidos, assegurando à organização atuar em conformidade com seus regulamentos internos e externos.

“A Odontoking conta com regimento interno e todos os seus procedimentos acadêmicos possuem seus respectivos procedimentos operacionais, assim como administrativos e de apoio, registros, missão, visão, valores e objetivos. Da mesma forma, toda a documentação legal exigida pelas instituições públicas relacionadas com a empresa é cumprida integralmente, estando o seu funcionamento legalmente estabelecido”, concluem.





Invierte en

# *Punta Cana*

*Destino turístico  
de Preferencia*

  @grupo\_pion



Punta Cana, ciudad de República Dominicana, es el principal destino turístico en el Caribe. Conocida por su clima caribeño, playas paradisíacas, exuberantes cocoteros y aguas cristalinas de color turquesa, Punta Cana se ha convertido en un paraíso tropical irresistible.

Punta Cana cuenta con más de cincuenta kilómetros de playas, que ofrecen una amplia gama de atracciones para el mercado turístico local e internacional, lo que la posiciona en ser un lugar de inversión inmobiliaria con rentabilidad y plusvalía garantizada.

***Para más información sobre la variedad inmobiliaria de Punta Cana, contáctanos.***

## LABORATORIO BRUNELLI S.R.L.

O Laboratório Brunelli S.R.L é uma empresa formada por um grupo de trabalho familiar, que presta serviços há mais de 36 anos e mantém compromisso com a sociedade. Entre os serviços, destacam-se a extração domiciliar e o atendimento para empresas. Também são feitos ultrassons, PAP e colposcopia, eletrocardiogramas, ecocardiogramas e exames respiratórios.

De acordo com a direção da organização, no ano de 1980, a Dr.<sup>a</sup> Maria Luisa Brunelli, medalha de ouro na Faculdade de Ciências Químicas da UNA, estava ansiosa para dar início ao seu próprio negócio e aplicar todo o conhecimento adquiri-

do. Assim, três anos depois, em dezembro de 1983, alugou um laboratório em Assunção, no Paraguai. Na ocasião, a instrumentação também era alugada.

Posteriormente, instalou seu laboratório em sua casa, em San Lorenzo, no mesmo local onde hoje funciona a sede, na Avenida Defensores del Chaco. A partir disso, ano após ano, trabalha incansavelmente para transformar seu negócio em um laboratório de renome com a colaboração de seus filhos.

Com isso, toda a família integra a direção do laboratório. José Guillermo Pereira Brunelli é bioquímico clínico da Facul-





dade de Ciências Químicas da Universidade Nacional de Assunção e atual presidente da Sociedade Paraguaia de Microbiologia. Trata-se de um dos profissionais mais qualificados do país e responsável pelo laboratório junto com sua mãe. Já Maria Cecilia Pereira Brunelli continua com seus estudos em Biologia Molecular na Argentina e o Lic. Pedro Pereira Brunelli é gerente administrativo.

Os diretores contam, ainda, que, em agosto de 2018, a empresa conseguiu inaugurar o prédio que hoje é conhecido naquele terreno em San Lorenzo e com equipamentos próprios. “O antigo prédio era pequeno demais para todos os nossos projetos. Adquirimos equipamentos de grande porte que requerem muito espaço. Graças às ex-

tensões, habilitamos setores exclusivos para cada especialidade. O prédio tem quatro andares e está projetado para continuar crescendo”, comenta a Dr.ª Maria Luisa.

“A sala de espera é muito mais espaçosa e confortável, possui quatro caixas de atendimento e um chamador. Também dedicamos uma área colorida para as crianças. Eles atendem mais de 200 pacientes por dia. Os Laboratórios Brunelli realizam mais de 700 tipos de análises. Aqui, fazemos todas as análises clínicas no país, da análise de rotina à biologia molecular, bacteriologia e micologia”, completa.

Nas laterais da sede, existe um imóvel que também pertence ao Laboratório. Tal prédio foi adquirido em 2014.

“O terreno foi e é vital durante toda a pandemia, uma vez que aí está alocado o espaço para testes de SARS-CoV-2 para mais segurança e conforto dos pacientes”, comentam.

O Laboratório Brunelli foi um dos primeiros do país a receber autorização do Ministério da Saúde Pública e Previdência Social para os testes de SARS-CoV-2, graças não só ao espaço físico, mas também à rápida formação de seus profissionais e à aquisição de testes. No histórico, em 26 de março de 2020, essas análises já estavam sendo feitas.

Com o passar do tempo e a aceitação dos inúmeros pacientes, a empresa se esforçou para viabilizar novas filiais para se aproximar de seus pacientes. Para tanto, as novas filiais são estas: Capiata, Villa Elisa, Callejón, Itaigua, do Hospital de Clínicas e Sucursal Luque.

O laboratório também soma reconhecimentos. Pela eficiência e qualidade de seus serviços, em 2011, recebeu a certificação de Alta Complexidade Nível III da Superintendência de Saúde. Trata-se do nível mais alto possível dentro das certificações concedidas pela referida entidade. Além disso, o laboratório atingiu 100% em todos os itens solicitados.

Em 2019, habilitou um site de autogestão de resultados, o qual cada paciente pode acessar e baixar seus

dados sem precisar se deslocar até as unidades. O laboratório também se adaptou às demandas de seus pacientes, encaminhando resultados pelo WhatsApp se solicitado. Além disso, um sistema de envio automático de resultados por e-mail está em processo de integração e criação.

Desde 2021, a empresa possui oficialmente a Certificação ISO 9001:2015 e, paralelamente, busca a Acreditação ISO 15.189, que consiste em Sistemas de Gestão da Qualidade exclusivamente para Laboratórios Clínicos. Para essas certificações, desde 2015, o laboratório conta com assessoria orientada e acompanhada pelo consultor de implementação da ISO 15.189, Roberto Carboni, bioquímico pela Universidade do Chile, com mestrado no Chile, Madrid e Barcelona. Com isso, auditorias e treinamentos contínuos são realizados.

Ainda nesse âmbito, soma-se a participação em cursos, como a que se deu em 2019, no Curso de Preparação de Laboratório de Análises Clínicas para implantação do Sistema da Qualidade ISO 15.189, em Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, no Brasil. Em dezembro do mesmo ano, participou também do Programa de Controle de Qualidade, no Rio de Janeiro, onde obteve menção de excelência por sua atuação.



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)**

## COSTA GUILHERME & AZEVEDO SANTANA SOCIEDADE DE ADVOGADOS

O Costa Guilherme & Azevedo Santana Sociedade de Advogados é um escritório voltado a pessoas físicas em geral e a pequenas e médias empresas. As atividades se iniciaram em 2018 e, um ano depois, no estado de São Paulo, deu-se a formalização do escritório, nascendo a Sociedade Costa Guilherme & Azevedo Santana Sociedade de Advogados.

A advogada titular, Dr.<sup>a</sup> Daniela Nogueira Almeida Costa Guilherme, ao comentar a história do escritório, pontua que um dos primeiros desafios enfrentados foi a criação do diferencial no mercado de trabalho. “Aquilo que nos separa dos demais, considerando que, atualmente, costuma-se pregar alta competi-

vidade, faz-se necessário imprimir um diferencial na prestação dos serviços. Hoje, podemos dizer que a nossa empresa oferece um diferencial da comunicação e transparência para os nossos clientes”, afirma.

Nisso, a atuação ocorre nas seguintes áreas do Direito: Civil, Família e Sucessões, Trabalho, Consumidor, Imobiliário, Previdenciário, Contratual e Penal. Para tanto, o escritório busca sempre oferecer o melhor de forma com que todos ajudem, colaborem, participem de forma ativa para garantir o desenvolvimento e o compartilhamento de informações, de forma a reduzir erros, garantindo a qualidade do serviço pres-





tado e a satisfação dos clientes. “Trabalhamos sempre em conjunto, conversando e buscando o melhor resultado”, destaca a Dr.<sup>a</sup> Daniela.

Ela explica, ainda, que uma avaliação de desempenho semestral foi implementada, visando garantir a qualidade no desenvolvimento profissional individual e coletivo, incentivando-os. À vista disso, no fim de cada anuário, o profissional recebe uma bonificação de acordo com o resultado da avaliação. “Nos critérios utilizados na avaliação, levamos em consideração a quantidade de processos bem-sucedidos, a prospecção de novos clientes, métodos de atendimento e resolução de problemas”, elenca.

O escritório também se baseia nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e incentiva a sua aplicação, considerando-os uma forma de planejamento de extrema importância para toda a população, em que se observa a susten-

tabilidade, garantindo, da melhor forma possível, a não poluição e aderindo ao programa de cuidado ambiental, garantia de melhores condições de vida para as pessoas, justiça e igualdade, de forma que futuramente sejam cumpridos todos os ODS.

Ainda neste âmbito, encontram-se as questões ambientais. A Dr.<sup>a</sup> Daniela enfatiza que a atividade desenvolvida pelo escritório, em si, não gera grandes impactos ambientais, todavia algumas medidas são implementadas com o fim de minimizar os possíveis impactos ao meio ambiente.

“Nossa empresa não utiliza materiais de plástico descartáveis e cada um dos nossos colaboradores costuma utilizar copos ou canecas de vidro, por exemplo; buscamos, ao máximo, impedir impressões desnecessárias, adotando o slogan ‘pense antes de imprimir’, bem como abolimos a utilização de arquivos e documen-



tos físicos, implementando sistema digital na nossa empresa para recepção e armazenamento de documentos”, comenta.

O escritório também possui programas de Responsabilidade Social Corporativa, especialmente voltados à educação e à colocação de jovens no mercado de trabalho e aos direitos da criança e do adolescente. A advogada titular explica que o Costa Guilherme & Azevedo Santana Sociedade de Advogados está cadastrado no Nube, uma plataforma que investe no desenvolvimento intelectual, educação, cultura e contratação de jovens para estágio ou aprendiz, colaborando nas suas primeiras experiências profissionais e oferecendo cursos gratuitos na própria sede e em instituições de ensino.

“Ademais, realizamos também contratações por fora da plataforma, dando oportunidades”, explica, elencando,

ainda, que, tratando-se da garantia aos direitos da criança e do adolescente, o escritório faz doações e informa aos colaboradores a relevância desse ato. “Recentemente, fizemos a doação à Casa Lar de Varginha, doando o nosso imposto de renda para a ‘Associação Eu Escolhi Amar’, em Minas Gerais”, comenta.

A Dr.<sup>a</sup> Daniela ressalta que um dos pilares para a satisfação do público é o diálogo e a empatia, assim como se colocar no lugar dos clientes, fornecedores e demais pessoas que compõem a cadeia de trabalho. À vista disso, conforme a advogada, a crítica do cliente deve ser avaliada, considerando que esta pode vir acompanhada de posicionamento que serve para o aperfeiçoamento dos serviços e possivelmente para a observação de onde a equipe possa estar cometendo algum deslize, contudo, no geral, o escritório enfatiza receber excelentes feedbacks do público.



Ainda neste campo, as estratégias responsáveis usadas para se obter a satisfação do público passam pelo contato, que deve ser mantido, o que demonstra o escritório sempre disponível, atualizando o cliente quanto ao andamento do processo, oferecendo o melhor do atendimento, sendo claro e objetivo nas explicações e tendo empatia e planejamento.

“Os principais desafios são referentes aos clientes empresários que, por vezes, não têm um bom planejamento e administração, sem ofertar tempo disponível e de qualidade para que possamos acompanhá-los de maneira mais próxima, realizando a estratégia mais prudente, favorável e correta”, elenca.

O escritório acredita também que um programa de Compliance garante a organização e proteção da sociedade. Para tal, é necessária uma boa organização de forma a se comunicar com todos os setores da empresa, havendo comprometimento uns com os outros. Nisso, é importante que ocorra uma uniformização dos processos dentro do escritório, reduzindo riscos aos nossos clientes e garantindo sempre o melhor fornecimento dos serviços com boas práticas, técnica, didática, ética e capacitação.

“As principais pautas são estabelecidas em conjunto, estando todos os colaboradores em acordo, apresentando dúvidas e a melhor resolução dos problemas que possam surgir, implementando objetos e regras, sempre prezando pela comunicação”, frisa. “Encontramos os principais desafios apenas quando há

dificuldade de contato com os clientes, gostamos de oferecer um atendimento artesanal tratando de todos os pontos possíveis para sanar todas as dúvidas e resolver eventuais conflitos. Por vezes, não há tempo suficiente da parte do cliente para que esse atendimento ocorra de forma completa tendo de sintetizar, mas sem deixar de tratar sobre o assunto”, ressalta.

A Dr.<sup>a</sup> Daniela resume que a empresa não é apenas composta pelo desenvolvimento da atividade principal, mas que, para que se tenha uma excelente reputação corporativa, é necessária uma boa administração que se comunique com todos os setores da organização. “A boa gestão deve ser o coração da empresa, considerando que, por mais que a atividade fim seja desenvolvida com excelência, caso não exista um bom planejamento e estratégia empresarial, estaremos fadados ao insucesso”, finaliza.



**¿Estas preparado para la temporada de cosecha del cardamomo?**

**SI NECESITAS FINANCIAMIENTO**



**PONE A TU DISPOSICIÓN**



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

## PERPETUO ADVOCACIA

O Perpetuo Advocacia é um Escritório especializado em Direito de Família, Sucessões e Violência Doméstica. Embora localizado no Rio de Janeiro (RJ), atende às demandas em todo o país e possui, como consumidor final, pessoas e empresários com problemas familiares e de planejamento sucessório familiar e empresarial.

Fundado pela advogada e assistente social, Dr.<sup>a</sup> Renata Perpetuo de Sousa, que atua na área jurídica desde 2008, o escritório conta com equipe de profissionais especializados e disponíveis ao atendimento personalizado ao cliente, os quais possuem contato direto com os advogados.

O Perpetuo Advocacia possui, ainda, outros profissionais que atuam em parcerias, como mediadores judicial de con-

flitos, psicólogos, psiquiatras, geriatras, contadores, peritos grafotécnicos, médicos legistas, neurologistas, conselheiros em dependência química, corretores de imóveis, engenheiros civis e consteladores familiares.

O escritório atende também às demandas extrajudiciais e judiciais, sendo as mais comuns: ações de guarda, alienação parental, divórcio, alimentos, curatela, violência contra mulher e contra crianças, sequestro internacional de crianças, regulamentação de convivência familiar com pais e avós e falsa acusação de estupro.

A Dr.<sup>a</sup> Renata comenta que essa lista aborda, ainda, partilha de bens pós-divórcio, planejamento sucessório holding familiar, inventário, sobrepartilha, testamentos, adoção, reconhecimento de paternidade,



reconhecimento de paternidade socioafetiva, dissolução de união estável, entre outras.

A advogada comenta que, no início das atividades, os principais desafios foram adequar a equipe à filosofia de trabalho do escritório, qual seja, atendimento humanitário, com a máxima sensibilidade para compreender a demanda do cliente, para além do que é dito. Outro ponto foi criar o método adequado para descontruir, junto aos clientes, a imagem de que advogado foca somente em ganhar a ação.

“Quando se atua em Direito de Família e Sucessões, o foco do advogado precisa adequar a sua atuação às normas legais vigentes e às reais possibilidades materiais, econômicas e emocionais do cliente. Cada caso é um caso, e a escuta ativa e a sensibilidade devem preponderar no fazer profissional”, comenta.

Visando à qualidade e à excelência em todas as atuações, o escritório conta com sistema integrado para melhor organização e resultados, buscando, por meio de seus colaboradores e parceiros, elevar a qualidade dos serviços prestados e otimizar o tempo da produção. Para isso, possui como pilares a satisfação de clientes, parceiros e colaboradores.

Ainda nesta relação, os advogados colaboradores e parceiros têm conhecimento de todos os processos judiciais e extrajudiciais do escritório. Por meio de reuniões de equipe, todos apresentam suas opiniões da melhor estratégia a ser adotada para o cliente, bem como falam suas dificuldades pessoais, fortalece o relacionamento interno, a participação coletiva, qualifica e humaniza o atendimento aos clientes.

Considerando que as dinâmicas familiares e novos arranjos surgem na sociedade contemporânea, a equipe precisa estar em constante atualização profissional e disponível para mudanças contínuas na sua atuação, de modo a melhor atender aos clientes e estar sempre atenta a novas oportunidades de negócios.

Neste sistema integrado, delegar poderes a cada advogado colaborador é uma forma de distribuir competências, tarefas, de modo que o trabalho gere mais negócios, resultados céleres, fortalecendo a equipe e fazendo com que todos se sintam valorizados nas suas funções e responsáveis pelos bons resultados alcançados.

O escritório faz uso de ferramenta virtual, onde todos os advogados colabo-



radores possuem acesso à plataforma e acompanham o trabalho executado por toda a equipe. Com isso, é possível opinar positivamente e contribuir para um melhor resultado. Os princípios de colaboração, proatividade e atitude positiva, baseando-se na máxima “ganha quando se doa”, é vista pelo Perpetuo Advocacia como fundamental, sem que haja concorrência ou desqualificação entre os profissionais.

“Manter a qualidade do serviço, o entendimento de que devemos reduzir ao máximo os erros e aumentar os acertos, é um desafio constante para o escritório e pauta das reuniões mensais com os colaboradores”, enfatiza a Dr.<sup>a</sup> Renata.

Ela chama a atenção à agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a qual o escritório entende ser parte fundamental para o desenvolvimento da sociedade como um todo. “Se todos modificarem o seu comportamento em relação ao meio ambiente, teremos uma melhor qualidade de vida para todos e gerações futuras”, enfatiza.

A advogada frisa, ainda, que a sustentabilidade do meio ambiente somente é possível por meio da preservação dos recursos naturais. “Ademais, um ambiente profissional livre de plásticos e papéis, torna-se mais transparente, limpo e econômico”, ressalta.

Com isso, de forma prática, o escritório tem como um dos valores a preservação dos recursos naturais utilizados. Assim, não é feito uso de descartáveis e os documentos dos clientes são digitalizados e devolvidos no mesmo ato, reduzindo a utilização de papéis e armários. Além disso, tampas de garrafas PET, quando

trazidas por clientes e colaboradores, são entregues em postos de reciclagem de proteção aos animais e todas as luzes e equipamentos eletrônicos são desligados no fim do expediente para redução do consumo de energia elétrica.

O escritório atua com sistema integrado para melhor organização e resultados, buscando por meio dos seus colaboradores e parceiros elevar a qualidade dos serviços prestados e otimizar o tempo da produção e, por conseguinte, satisfazer os seus clientes.

Para tanto, gerencia sugestões e possíveis críticas de clientes, que são recepcionadas como uma oportunidade de qualificar o trabalho da equipe. “São avaliadas durante reunião de equipe, respondidas aos clientes por escrito e durante reunião, sempre buscando o atendimento humanizado e respeitando os anseios e expectativas dos clientes”, explica, destacando a importância da boa gestão e reputação empresarial: “É essencial. Sem ela, não há possibilidade de ascensão da empresa e seus colaboradores”.



**PERPETUO ADVOCACIA**

# LABORATORIO DE ANALISIS CLÍNICO ESPECIALIZADO

## LABORATORIO CENTRAL:

Calle Manuel Campos Nro. 334 esq. 6 de Agosto  
Edif. Iturri Telf. 2430846

**SUCURSAL 1:** UNIMED Av. Arce Nro. 2630  
Telf. 2431133

**SUCURSAL 2:** Zona Sur Calle Julio Patiño Nro. 1548  
(lado TIGO) Telf. 2791270

**SUCURSAL 3:** El Alto Av. Unión Nro. 234, Zona  
Bolívar A, TOMOCENTRO - Telf. 2824516

**SUCURSAL 4:** CIES San Pedro: c. Colombia Nro. 539  
Tel. 2485111-2483351

**SUCURSAL 5:** Los Pinos Av. Jose Aguirre Achá Nro. 200  
Clínica Los Andes - Telf. 2795701

**SUCURSAL 6:** Avenida Hernando Siles Nro. 420,  
Edit. Titatium I, Obrajes - Telf. 2784578.

**ATENCIÓN LAS 24 HORAS  
LOS 365 DIAS DEL AÑO**

Emergencias: 70127447 - 70111956

**Atención  
las 24 horas**

**CERTIFICACIÓN  
ISO 9001:2015**



*La mejor y más avanzada tecnología  
al Servicio de la Salud y la Medicina Boliviana*

 **LABCLINICS**  
*Nuestra exactitud es cuestión de vida*

[www.labclinics.net](http://www.labclinics.net)

 <https://www.facebook.com/labclinics>

## LE MAQUILLAGE SERV ESTÉTICOS EIRELI

Cada procedimento é a vida de alguém que muda para melhor. Assim atua a Le Maquillage, situada no Rio de Janeiro (RJ), com serviços subdivididos em dois nichos. O primeiro é voltado para as clientes, que são mulheres vaidosas, em uma faixa etária entre 35 e 50 anos, interessadas em melhorar a aparência do seu rosto através de procedimentos de micropigmentação de sobrancelhas, micropigmentação labial e neutralização de olheiras.

Já o segundo nicho do mercado são as alunas dos cursos on-line, ou seja, mulheres que já atuam no mercado oferecendo serviços similares aos da Le Maquillage — Micropigmentação e Dermopigmentação em outros Estados e países, que aperfeiçoam seus conhecimentos e técnicas.

Economista com pós-graduação internacional, fluente na Língua Inglesa, com 15 anos de atuação no Mercado Financeiro e gerindo equipes em mais de três Estados, a diretora da Le Maquillage, Ludmila Cardoso, conta que decidiu mudar seus rumos profissionais em busca de mais qualidade de vida e realização pessoal.

Ela explica que, após ter feito uma micropigmentação nas suas sobran-

celhas e ter sua autoestima “absurdamente” elevada por algo que parecia tão simples, houve um despertar de interesse que, até então, não lhe passava pela cabeça: abrir um negócio na área da Micropigmentação e Dermopigmentação, e ajudar outras mulheres a também elevarem sua autoestima.

Após ter entrado no universo da Dermopigmentação e se especializar em muitos cursos, criou sua própria





técnica. Hoje, Ludmila é uma dermopigmentadora com mais de cinco mil atendimentos e uma das maiores referências no Brasil quando o assunto é neutralização de olheiras.

Ela se recorda de que, no momento da transição de carreira, deixar o Mercado Financeiro e a estabilidade de um contrato CLT para trás, enquanto tomava coragem de “se aventurar” sendo empreendedora em uma área, até então totalmente nova para ela, foi um dos maiores desafios no início do novo negócio.

“Oferecer uma técnica inovadora e ainda pouco conhecida como a neu-

tralização de olheiras também foi um dos desafios da nossa empresa; desafio que se transformou em muita oportunidade”, comenta, destacando que a Le Maquillage atingiu um crescimento de 3.200% no faturamento, tomando como base o mês de março de 2019, ano em que a empresa foi fundada, em comparação com o mesmo mês em 2022.

Ludmila ressalta que a principal missão da empresa é elevar a autoestima de suas clientes, que a procuram em busca de procedimentos estéticos. Nisso, valores como respeito às clientes e a sua individualidade são levados em consideração antes mesmo do início de quaisquer procedimentos. “Em contrapartida, beleza e estética podem ser valores subjetivos. Deixamos sempre claro para as nossas clientes tudo o que os nossos serviços podem oferecer e o que não podemos fazer, para que não haja frustração entre a expectativa e os resultados dos nossos serviços”, pondera.

Ao considerar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) uma agenda de grande importância para a manutenção da vida do planeta, a diretora elenca que na Le Maquillage todo o material utilizado é descartado em lixo específico, mantendo questões de biossegurança e descarte consciente, evitando contaminações e descartes indevidos.

Atreladas à Responsabilidade Social Corporativa, as ações também se voltam à comunidade externa. Há dois anos, a empresa mantém parceria



com o Instituto Nacional do Câncer (Inca) no Rio de Janeiro, com serviços de reconstrução de aréolas a mulheres vítimas do câncer de mama, que tiveram a constituição das mamas e as aréolas removidas devido ao câncer. “Esse trabalho é extremamente gratificante, pois, mais uma vez, atuamos no resgate da autoestima nas questões mais íntimas das mulheres”, explica.

A empresária garante que, para a satisfação de clientes e fornecedores internos e externos, a empresa observa e implementa transparência, respeito e qualidade dos serviços, fatores responsáveis por levar a empresa à premiação. Para tanto, a equipe preza sempre pela qualidade através da transparência e respeito para com as clientes e fornecedores.

A Le Maquillage tem também uma equipe que acompanha tanto suas redes sociais quanto os sites de críticas ou reclamações. “Felizmente, até hoje, nunca fomos citados em sites como ‘Reclame aqui’ ou algo similar. Também nunca sofremos processo judicial com queixa ou reclamação sobre os nossos serviços, em função de sempre prezarmos pelo pós-atendimento de qualidade, acompanhando a evolução dos nossos resultados e dando suporte sempre que necessário as nossas clientes”, assegura.

A diretora chama atenção, ainda, ao segundo nicho, as alunas dos cursos on-line. “Temos um percentual de aprovação altíssimo tanto do conteúdo como do nosso suporte. Definitivamente, entendemos que o que gera satisfação às

clientes não é só o produto ou serviço que oferecemos, mas, sim, enxergar nossas clientes com respeito e atenção às suas reais necessidades”, resume.

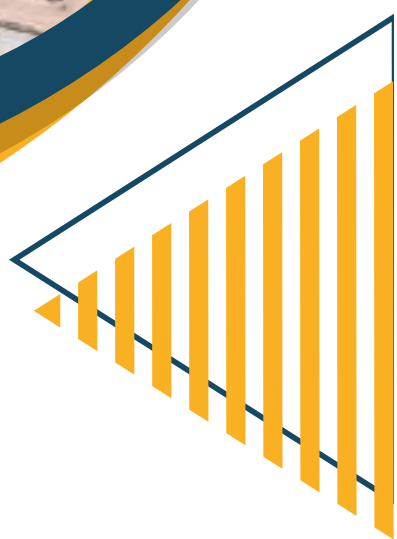
Ludmila classifica como de “total importância” a reputação para uma empresa, uma vez que clientes satisfeitos geram o melhor marketing, o orgânico, espontâneo, e que mais converte em vendas. “Sempre que vão adquirir um produto ou serviço, é normal que as pessoas pesquisem pela reputação daquela empresa, e hoje, com meio digitais, esses acessos são ainda mais utilizados. Portanto, sem uma boa reputação corporativa, definitivamente o crescimento desta estará comprometido”, conclui.



# Bcysa



Great Place To Work.  
Certificada  
OCT 2019-SEP 2021  
MEXICO



Bcysa Servicios Industriales S.A. de C.V.

# LÍDERES



en **consultoría especializada** para la gerencia de proyectos de **construcción, coordinación y supervisión de obras.**

|                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| <b>Servicios:</b>          | Ingeniería Básica, Preliminar y Extendida | Costos y Presupuestos  |
| Consultoría Ambiental      | Trabajos Topográficos                     | Elaboración y Gestión de Permisos Federales, Estatales y Municipales |
| Gestoría de Derecho de Vía | Seguridad e Higiene                       | Administración de Proyectos  |

## LOUREIRO E RAMALHO ADVOGADOS

O Loureiro e Ramalho Advogados presta serviços de assistência jurídica no âmbito contencioso e consultivo, com especialidade em Direito Imobiliário. Fundado em 2015 e alocado na Avenida Paulista, no estado de São Paulo, o escritório tem como sócios os doutores Carlos Eduardo de Gouveia Ramalho e José Carlos Loureiro Júnior, que sustentam como princípios a lealdade, a presença e a vigília, na missão de desenvolver e executar serviços de advocacia de forma comprometida e engenhosa, agregando valor aos interesses de seus clientes.

Ao comentar o começo das atividades, o Dr. Carlos Eduardo conta que o prin-

cipal desafio foi o desconhecimento quanto ao gerir uma empresa administrativamente ou quais recursos realocar para enfrentar as necessidades particulares de seus clientes. “Os sócios eram dois homens com um sonho: queriam concretizar sua visão do que uma empresa deveria ser e como atuar. As dificuldades foram superadas com o tempo, com ênfase na capacidade de adaptação aos conhecimentos adquiridos e com a descoberta de formas mais eficazes de atender às demandas dos clientes”, explica.

Ele destaca, ainda que a venda dos serviços do escritório advém de indicações de clientes para terceiros, bem como



# LOUREIRO & RAMALHO

---

## A D V O G A D O S

através do Projeto Quixote, ONG que atua na missão de transformar a história de crianças, jovens e famílias em complexas situações de risco, através do atendimento clínico, pedagógico e social integrados, gerando e disseminando conhecimento, para a qual o escritório presta assistência jurídica.

Já o programa de Qualidade Total sustentado pelo escritório vem da sua própria política, da busca em entender com clareza os problemas dos clientes e dar a eles trato individualizado na solução customizada de suas demandas. Nisso, todas as áreas do escritório focam seus esforços no mesmo ponto, voltadas a servir a melhor solução ao cliente.

O Dr. Carlos Eduardo enfatiza que o escritório acredita que a sustentabilidade do seu modelo vem da tenacidade das pessoas que se beneficiam dele. “Por isso, o modelo de trabalho dos funcionários é significativamente mais informal do que em outras empresas. O escritório não pede por roupas formais, por trabalho in loco e sequer por jornada de traba-

lho fixa. Promovendo o bem das pessoas que trabalham na empresa, promove-se o bem comum”, explica.

À vista disso, o Loureiro e Ramalho Advogados tem uma política rigorosa de digitalização ao invés da impressão, evitando ao máximo promover impacto ambiental, ao que, inclusive, é reconhecido por pedir a digitalização dos seus processos físicos, o que faz por conta própria. “A empresa encara aplacar o impacto ambiental como resultado do exercício dos seus valores”, pontua.

Há também um senso que diz respeito a encarar o escritório com um ente separado das pessoas de seus sócios, no sentido que, na medida que os sócios atuam como representantes do escritório e trabalham no seu desenvolvimento, estão também representando uma persona que espelha coisas maiores do que os próprios.

O escritório busca, ainda, sempre garantir a máxima proteção da reputação dos seus clientes, bem como de seus inte-

resses. “No trato com os clientes, busca se comunicar de forma objetiva e clara, refletindo a realidade do caso concreto e passando informações transparentes e fundamentadas, em uma linguagem que um leigo em direito possa entender sem embaraços”, elenca. “As pessoas precisam saber que o problema sério que os levou a procurar por um advogado está sendo cuidado e a forma que está sendo cuidado, sem arrogância e sem narcisismo - duas características muito presentes no mundo do Direito”, frisa.

O sócio afirma que o escritório não presume que tem sempre razão ou que chegou no pico do seu desenvolvimento, mas adota uma postura humilde e atenta, uma vez que é a partir da retificação do erro que se constrói uma base mais sólida.

“A missão da empresa é entender de fato o problema do cliente e propor uma solução de acordo com cada caso. Por isso acata sugestões constantemente, já que as demandas requerem cuidados e tratamentos diferentes. O mesmo acontece com as críticas, vez que, para se alinhar à missão, é preciso entender que são necessárias adaptações no trato de cliente para cliente, ao que a retificação do erro vai ao encontro das metas da empresa”, relaciona.

As sugestões são igualmente levadas a sério e discutidas entre os sócios e demais funcionários da empresa. A humildade se aplica a este caso também, dado que a empresa busca sempre edificar conhecimentos e experiência para aten-

der de forma ainda mais eficaz na próxima oportunidade.

Por sua vez, um dos grandes desafios — e motivo por que o escritório executa suas políticas da forma como faz — é trabalhar com a ansiedade vinda dos clientes, especialmente nos tempos presentes, que tudo é tão rápido. “No mundo jurídico, o processo precisa ser edificado, as ações têm começo, meio e fim. Com o tempo, e se empenhando em cada caso, os clientes passam a entender o processo e a reconhecer que as decisões acertadas já foram tomadas”, explica.

O Dr. Carlos Eduardo diz, ainda, que o Compliance da empresa se dá desde a contratação de um funcionário, visto que o escritório se interessa por pessoas que queiram adotar ou que já tenham os seus princípios. Ele ressalta que a boa gestão é o motivo de uma reputação favorável. O afinamento do serviço parte da premissa da vigília e da qualidade do atendimento e execução do processo jurídico, sendo recebido de forma positiva nos tribunais. “Os sócios da empresa estão intimamente ligados às operações efetuadas pelo escritório e, portanto, atuam em todas as causas administradas pela empresa. Esse envolvimento abre a possibilidade de responder com dinamismo a feedbacks e adequar o setor da empresa competente à melhor estratégia. Boa gestão é dinamismo em absorver as novas tendências do mercado, dos clientes e dos tribunais”, resume.



f  [img.compaygroup](https://www.instagram.com/img.compaygroup)  
[www.imedia360.com](http://www.imedia360.com)



## TRICON CONTABILIDADE E CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA

Voltado à prestação de serviços na área de Contabilidade, o escritório Tricon Contabilidade e Consultoria Tributária LTDA está situado na cidade de Maringá, no Estado do Paraná. Fundado em 2020, conta com a expertise da empresária Anelisia Dilmann Bucher, que atua há mais de 14 anos no mercado Contábil atendendo empresas de todos os portes, segmentos, nas suas variadas necessidades empresariais, a nível nacional.

“Nascemos com a missão de auxiliar os empresários a utilizar seu ciclo operacional da melhor forma possível para a continuidade sustentável dos seus negócios”, frisa Anelisia. Assim, com excelência em sua trajetória de atuação, impactando mais de 130 empresários

e profissionais liberais espalhados em todo o Brasil, o escritório oferece suporte e melhoria para os empreendedores através da inovação.

A empresa nasceu em pleno período da pandemia de covid-19, o que se configurou como um dos maiores desafios no começo das atividades. “Foram momentos de insegurança com o futuro das empresas e da humanidade”, comenta a fundadora. Contudo o escritório superou tal obstáculo oferecendo soluções às corporações, proporcionando economia, possibilitando-o reinvestir em seus negócios de modo a aquecer o seu fluxo de caixa e reduzir a carga tributária futura, alavancando a lucratividade e competitividade no mercado. Anelisia chama a atenção também à



**Anelisia D. Bucher**

implementação da qualidade em todas as atividades. Para tanto, a Tricon oferece serviços contábeis voltados às empresas privadas com faturamento superior a um milhão ao ano e para empresários que buscam qualidade na prestação de serviços contábeis.

Nisso, os serviços de Contabilidade especializada se concentram na abertura de empresas; escrituração contábil, fiscal e folha de pagamento para empresas; contabilidade para produtores rurais; declarações de Imposto de Renda Pessoas Físicas; declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR); atualização do Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR); e consultoria para Microempreendedores Individuais (MEI) para alavancar seus negócios a curto e longo prazo.

“Oferecemos um serviço completo de Contabilidade que sua empresa necessita com o máximo de responsabilidade e zelo, capaz de garantir ao empreendimento a precisão e agilidade que os negócios impõem, com segurança e controle para o seu gerenciamento e sucesso da empresa. Oferecemos soluções fiscais para empresas de micro e pequeno porte - atuante nos segmentos bar e restaurantes, farmácias, comércio de autopeças e cosméticos que trabalham sob o regime do Simples Nacional”, elenca, destacando que esses serviços visam reduzir os próximos recolhimentos, gerando uma economia significativa para a continuidade saudável do negócio.

Ainda neste âmbito, Anelisia comenta que o escritório conta com ferramentas





de trabalho com o enfoque na conformância da rotina de cada departamento, andamento da execução dos serviços e prazos de entrega. Para tal, semestralmente uma pesquisa de satisfação é aplicada junto ao cliente, a qual avalia três pontos: confiabilidade, empatia e segurança.

Na confiabilidade, aborda-se o cumprimento de prazos prometidos. Quando há algum problema com a empresa, a Tricon é solidária e a deixa segura; e tem confiabilidade. Já na empatia, relaciona-se atenção individual; empregados dão atenção especial; e questiona se os objetivos da empresa são os do cliente. E na segurança, elenca suporte adequado da empresa para cumprir tarefas corretamente; empregados são educados; recebe o retorno e o serviço imediato ao solicitado; e empregados estão sempre dispostos a ajudar os clientes. “Estamos com projetos para a implantação de programas de Qualidade Total a partir do ano de 2023”, adianta a fundadora.

Outro campo destacado é a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Nisso, Anelisia explica que definir procedimentos sustentáveis e transformar modelos antigos em novas tecnologias têm facilitado o processo para que os negócios cumpram seus papéis de impactar a sociedade positivamente, seja diminuindo o consumo de impressão de papéis, seja introduzindo tecnologia que compilar atualizações diárias de normas fiscais e tributárias.

O investimento em software favorece o cruzamento de informações contábeis e fiscais, reduzindo o tempo de trabalho e executando de qualquer lugar com internet wifi e aumentando sua efetividade. “Diminuímos em 90% o uso do papel no ambiente de trabalho, substituímos a impressão por telas monitoras e o armazenamento dos arquivos pelo servidor em rede”, elenca.

O avanço da tecnologia permite cada vez menos o uso de papel e, conseqüentemente, faz com que a empresa contribua menos para as emissões de gases poluentes e desmatamento das árvores. “Geralmente, equipamentos mais antigos consomem mais energia.



Anelisia D. Bucher

Assim, a troca por ferramentas mais modernas, com selo de consumo A, pode ajudar o planeta e ainda economizar bastante dinheiro para a empresa”, afirma.

Ela frisa também a implantação do trabalho home office e, em um futuro breve, pretende implantar a redução da jornada de trabalho de cinco dias úteis para quatro, dispensando o meio período da tarde nas sextas-feiras, com rodízio escalonado entre departamentos para o atendimento ao cliente.

“A redução da jornada é pensando na saúde para uma vida feliz. A equipe atualmente é de mulheres, e elas sabem a importância de ter um tempo somente para você antes de concluir a semana e ir para casa se encontrar com seus familiares. A redução de quatro horas vai melhorar a qualidade de vida da equipe, deixando livre esse tempo para fazer o que quiser. Por exemplo, pode ser apreciado com os próprios colegas de trabalho através de happy hour e até ir a um salão de beleza, etc.”, sugere.

Para se destacar no mercado, a empresa tem como fator a oferta de um bom atendimento e de excelência ao cliente. A capacitação da equipe é essencial para um serviço de qualidade e saber administrar reclamações de forma profissional. “Acompanho a crítica

do cliente contornando os imprevistos com profissionalismo, ajo rapidamente, não minimizo o problema do meu cliente e encontro soluções possíveis para mantê-lo confiante e sem prejuízos”, explica.

Anelisia comenta também a observância quanto à reputação corporativa. “A solidez e o tempo de mercado são relativos ao eco de uma boa gestão. A reputação corporativa é relativa ao resultado encontrado pelos clientes, ou seja, entregar o serviço prometido sempre”, conclui.



**Anelisia D. Bucher**



**SOMA  
EXPRESS  
CARGAS**

# LOGÍSTICA NO ESTADO DA BAHIA

Somos uma empresa especializada em distribuição de Medicamentos e Biológicos, além de atender a diversos segmentos fracionados tais como E-commerce, Varejo, Armazenamento e Paletização.



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

## SWINT INTELIGÊNCIA E INVESTIGAÇÃO CORPORATIVA

A Swint é uma empresa de investigação e inteligência corporativa, cujas principais atividades se baseiam na prevenção de fraudes de diversos níveis e na recuperação de ativos. Entre os clientes estão pequenas, médias e grandes corporações que percebem, em seu dia a dia, oportunidades para mitigar perdas e serem mais efetivas, desde a verificação de documentos no combate à fraude, proteção de áreas ou infraestrutura crítica, monitoramento, até operações investigativas para recuperar bens em posse de terceiros em apropriação indebita, roubo, furto ou fraude.

O CEO Anderson dos Santos Mendes explica que as atividades se iniciaram com a inconformidade em relação ao atendimento até então existente para

o setor de recuperação de ativos. “Tudo era muito difícil, demorado ou caro e, por esse motivo, juntou-se a simplicidade, praticidade e objetividade (SPO) da carreira militar vivida com a ousadia, tecnologia e visão do mundo corporativo. Assim nasceu a Swint”, conta, ressaltando que, no começo, os maiores obstáculos estavam relacionados aos campos das estratégias e do conhecimento.

“Certamente, os maiores desafios iniciais foram os de operacionalizar uma estratégia unindo o que há de melhor em todo conhecimento adquirido enquanto os recursos humanos faziam parte das forças armadas, com o que se destaca no mundo corporativo. Para isso, os idealizadores precisaram ir a





campo, realizar as atividades investigativas, viagens, buscas e tudo mais quanto necessário para compreenderem, no processo, as fragilidades e possibilidades de melhoria. O espírito de equipe, valorização do ser humano e a insaciável curiosidade para a tecnologia também foram fundamentais para que a empresa se tornasse, em pouco tempo, líder no setor no cenário nacional”, elenca.

Anderson ressalta que a autogestão também é um grande desafio para quem lidera, uma vez que, na visão do CEO, avaliar-se nem sempre é tão simples. “Com orgulho, a Swint carrega até os dias de hoje muitos dos seus primeiros colaboradores e diversos daqueles que iniciaram ‘na ponta da linha’; hoje, atuam em cargos de liderança”, explica. Com tal equipe, a empresa tem, como um dos principais nichos para a recuperação de ativos e prevenção de fraudes, as locadoras de veículos, que representam o início da organização e grande parcela do faturamento até hoje.

“Vale ressaltar, também, clientes significativos na área de Tecnologia, Petrolíferas, Seguradoras, centros de distribuição, entre outras. Com o cenário financeiro atual pós-pandêmico, a inadimplência tem batido recordes, afetando ainda mais o mercado de financiamento de veículos. Os escritórios de advocacia chegam até um limite com a busca e apreensão, porém recuperar o veículo é uma tarefa tão complexa quanto os trâmites jurídicos. A Swint, com sua metodologia de investigação, tecnologia e equipe especializada, começou a ser consultada por bancos e financeiras para atuar na recuperação desses bens”, relaciona.

Ainda neste âmbito, o CEO pontua que qualquer empresa que tenha interesse em investigar processos internos ou externos relacionados às suas atividades, desenvolver suas equipes para melhor lidar com proteção de dados, monitorar ou recuperar algum tipo de ativo, é convidada a conversar com a equipe comercial da Swint. Para tanto, a empresa preza pela qualidade e excelência em todos os

atendimentos. Anderson explica que, desde sempre, a organização buscou valorizar seu capital humano e manter um relacionamento saudável e próximo com os clientes.

Ele destaca que uma medida importante foi a criação do Comitê de Direção, que visa discutir periodicamente assuntos relacionados ao presente e futuro da organização. “Este órgão interno, composto por representantes da Diretoria Comercial, RH, Financeiro, Inteligência e Operacional, reúne temas de interesse geral para a empresa e apresenta constantes propostas para melhoria da organização como um todo”, frisa, ressaltando, ainda, que a Swint desenvolveu e aprimorou seu departamento comercial e o cliente passou a ter uma linha exclusiva de atendimentos 24/7.

A comunicação também foi melhorada através da repaginação do site, criação de blog com assuntos de interesses para os clientes. Além disso, a equipe interna passou por reformulação das rotinas de trabalho, aplicação de ginástica laboral, novas salas com layout moderno e convidativo. Um Núcleo de Inovação e Tecnologia foi aberto para que os colaboradores possam apresentar suas ideias de melhorias nos processos de trabalho e sejam premiados com isso.

A empresa também desenvolveu um canal anônimo para denúncias de qualquer caráter para que todos possam falar sobre temas sensíveis sem qualquer censura. A Swint passa, ain-

da, por processos de melhoria contínua em todos os aspectos e se orgulha da sua jornada, colhendo os frutos com seu crescimento exponencial de mais de 100% nos últimos dois anos.

Anderson enfatiza que a empresa compactua com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aplica, no dia a dia, medidas para que a nação siga para tal destino. “Atividades ‘simples’ como a valorização dos colaboradores, pagamento justo, salários muitas vezes acima da média e estímulo ao estudo se fazem presentes. A organização beneficia todos os funcionários com plano de saúde referência na região, estimula a promoção de saúde e aplica, diariamente, ginástica laboral com toda a equipe”, elenca.

Essa atenção se volta, ainda, às contratações. “(A empresa) não faz qualquer distinção sobre idade ou gênero, e cada vez mais tem batalhado para que a representatividade das mulheres aumente. Como um todo, o departamento de



Recursos Humanos, cada vez mais, tem se tornado um Desenvolvedor de Pessoas, trazendo temas de interesse da comunidade para a rotina empresarial”, destaca.

Em relação às ações de cuidados ambientais, internamente, a equipe separa o lixo orgânico de materiais recicláveis, quase nenhuma impressão em papel é utilizada, dado que a documentação é 95% digital, e o desperdício de água é evitado, assim como o uso de energia elétrica.

Já na parte da Responsabilidade Social, a corporação realiza constantemente treinamentos para toda a equipe visando não só ao melhor desempenho operacional, mas também ao emocional. “Aulas práticas sobre organização, produtividade, separação entre itens ‘urgentes e importantes’ e até mesmo prevenção de ansiedade são temas abordados”, comenta. Além disso, a Swint promove, constantemente, campanhas para arrecadação de roupas ou doação de alimentos para lares de crianças da Grande São Paulo: “Entre os maiores desafios, certamente, posso citar sair da ‘zona de conforto’ de pensar somente na organização e treinar o olhar mais humano e empático, repassando também essa visão aos colaboradores”.

Tempo e recursos têm sido investidos em treinamentos de qualidade para toda a equipe, o que torna a empresa um ambiente propício ao crescimento intelectual e emocional. À vista disso,

constantemente, faz avaliações de satisfação para os clientes e fornecedores internos e externos, tomando medidas para melhorias sempre que necessário. “O cliente possui espaço para se expressar, e as reuniões de resultados existem para isso. Nelas, o cliente tem vez de falar e é livre para comunicar elogios ou críticas construtivas. A Swint cresceu tendo nos clientes seu maior patrimônio, e é com essa visão que planeja dar os próximos passos”, adianta.

Uma diretoria também foi formada por uma equipe competente exclusivamente para tratar de assuntos de inteligência, privacidade e segurança da informação. Entre as pautas, encontram-se análise, identificação e gestão de riscos; gerenciamento do controle interno com identificação e correções de falhas; desenvolvimento de projetos que visem à melhoria e à adequação normas da LGPD e Cibersegurança; análise e previsão de fraudes; treinamentos e consultoria em gerenciamento de crise e continuidade de negócios; e realização de auditorias periódicas em todos os setores, desde compras e consultas até operações e atividades de campo.

Anderson resume todas as ações da empresa ressaltando a importância da boa gestão, dado ser um fator que guia os passos da corporação. “Na Swint, os gestores não são distantes da equipe operacional, pelo contrário, fazem-se presentes diariamente e, com a mesma periodicidade, permitem trocas valiosas”, finaliza.



# LLAMADO ADMISIONES


## CARRERAS TECNOLÓGICAS DE DOS AÑOS:

- ✦ MECATRÓNICA
  - ✦ MULTIMEDIA
  - ✦ SONIDO
  - ✦ REDES DE INFORMACIÓN
  - ✦ MANUFACTURA
  - ✦ DISEÑO INDUSTRIAL
  - ✦ DESARROLLO DE SOFTWARE
  - ✦ SEGURIDAD INFORMÁTICA
  - ✦ MANUFACTURA AUTOMATIZADA
- DISPOSITIVOS MÉDICOS - NUEVA**

FINANCIAMIENTO DISPONIBLE

[WWW.ITLA.EDU.DO](http://WWW.ITLA.EDU.DO)

 @ITLARD

TEL. (809) 738.4852 EXTS. 321/379/380 |  (829) 451.3778 | [ADMISIONES@ITLA.EDU.DO](mailto:ADMISIONES@ITLA.EDU.DO)



## CONSORCIO JURÍDICO & EMPRESARIAL JURTECONT

O Consorcio Jurídico & Empresarial Jurtencont é um escritório voltado especialmente à prestação de serviços jurídicos e contabilísticos a qualquer pessoa física ou jurídica, seja privada ou estatal. Situado em Santa Cruz de la Sierra, na Bolívia, as atividades se iniciaram no ano de 2002.

O diretor-executivo geral, Dr. Alberto Lema Cavour, explica que o escritório é formado por parceiros associados na geração de trabalho e distribuição de recursos. Com isso, dedica total atenção à busca pela melhoria contínua, que passa pelo atendimento de excelência e qualidade. “Sempre

acompanhamos as mudanças existentes e, até hoje, temos ambientes com maior conforto para nós e nossos clientes”, assegura.

Dr. Alberto chama a atenção, ainda, para a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), presente nas pautas e decisões do Consorcio Jurídico & Empresarial Jurtencont, dado se tratar de um apelo geral à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todas as partes, desfrutem de paz e de prosperidade. “Temos essa agenda como muito importante para a



sustentabilidade, em geral no tempo e no planeta”, pontua.

Para tanto, o escritório incentiva junto aos parceiros a prática da reciclagem e hábitos que vão ao encontro da proteção ambiental, o que colabora no desenvolvimento do direito ao meio ambiente na implementação de medidas legais de segurança e proteção. Dr. Alberto comenta ainda, que, para a satisfação dos clientes e fornecedores internos e externos, o Consorcio Jurídico & Empresarial Jurtencont presta um serviço adequado, eficaz e personalizado na área jurídica ou contábilística.

A busca pela qualidade e excelência fez, inclusive, com que o escritório fosse reconhecido pela Latin American Quality Institute (LAQI) com o Prêmio “The Law Awards”. Para tal, avaliou-se o enquadramento ao Modelo de Excelência Latino-Americana (LAEM), desenvolvido pela LAQI para atender às necessidades de empresas e organizações na América Latina, reunindo um conjunto de ações que formam o conceito de Responsabilidade Total.

O diretor-executivo geral resume que todas as ações do escritório estão atreladas, ainda, à boa gestão, que traz re-

sultados e, por consequência, a boa reputação corporativa. “Isso é muito importante para o nosso desenvolvimento de negócios e fornecimento de um serviço ideal”, conclui.



Clínica Estética sin cirugía & Antiaging  
**Más de 15 años de experiencia**



**Renaissance**  
CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS



+593 99 989 1999  
[www.renaissance.com.ec](http://www.renaissance.com.ec)  
[/renaissance.ec](https://www.instagram.com/renaissance.ec)



## SANTOS BARROS ADVOGADOS ASSOCIADOS

O Escritório Santos Barros Advogados Associados tem como atividade principal a prestação de serviços jurídicos na área tributária, especialmente advocacia, assessoria e planejamento tributários, bem como elaboração de estruturas societárias com vistas à governança e ao processo sucessório. Situada em Goiânia, no estado de Goiás, a empresa vende seus serviços a contribuintes de médio e grande porte, tendo preponderância na prestação de serviços para pessoas jurídicas do setor privado.



O diretor-presidente, Dr. Antonio Luís dos Santos Barros, conta que o escritório nasceu de uma ousadia em abandonar uma carreira sólida e segura junto à Receita Federal do Brasil para abraçar novos desafios na iniciativa privada, iniciando em maio de 1999 a prestação de serviços de consultoria e assessoria tributária para, a partir de 2006, implantar uma estrutura mais robusta, apta a ofertar aos clientes serviços especializados, incluindo assessoria aos que se encontram sob fiscalização, elaboração de planejamento tributário para grandes negócios, atuação contenciosa na esfera administrativa e judiciária, constituição de empresas e elaboração de acordos de cotistas e acionistas. O principal desafio foi formar um corpo profissional com especialidade nas áreas jurídica e contábil, uma vez que, aliando esses conhecimentos, pôde oferecer serviços diferenciados.

Ele comenta que o escritório implantou um rigoroso serviço de qualidade, tendo como pauta o controle rígido sobre a tramitação de processos com vistas à observância de prazos e qualidade técnica dos trabalhos, como petições, pareceres e projetos. “Nesse contexto, o principal desafio foi a implantação de uma governança exclusiva para controles e segurança de dados”, elenca.

Dr. Antonio Luís chama a atenção também aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). À vista disso, a empresa acredita em tal agenda mediante projetos seguros que propiciem maior aproveitamento dos recursos naturais, sem promover a degradação do meio ambiente, preservando o ecossistema e assegurando às gerações futuras acesso aos meios necessários a uma vida digna.

“Dentro de nossa área de atuação, os cuidados ambientais estão centrados no aproveitamento racional dos recursos naturais, especialmente evitando desperdícios de papéis. Para isso, adotamos a petição eletrônica e a manutenção de arquivos virtuais. No tocante ao uso de energia elétrica, procuramos aproveitar ao máximo a luz solar, mantendo os ambientes arejados e ventilados”, especifica, como ações voltadas ao cuidado com o meio ambiente.

Ele enfatiza, ainda, a contribuição do escritório para a satisfação de clientes e fornecedores internos e externos. “A qualidade do nosso atendimento e direcionamento de serviços especializados têm sido o grande fator de satisfação dos nossos clientes”, afirma. “Nossa empresa somente tem recebido citações elogiosas, sempre destacada como um dos escritórios mais admirados do Brasil. Contudo, caso venha a sofrer alguma crítica, vamos tratá-la

como oportunidade para aperfeiçoar ainda mais nossos serviços”, completa.

O diretor-presidente resume que a empresa foi concebida sob o formato de escritório boutique, buscando prestar serviços especializados, contando sempre com a participação dos sócios na tomada de decisões técnicas, de modo a assegurar maior qualidade nos serviços jurídicos prestados e, conseqüentemente, entregar ao cliente melhores resultados. “Todos os serviços contratados passam, inicialmente, pelos sócios, a quem cabe fazer análise criteriosa da matéria e direcionamento da estratégia a ser adotada nos processos ou planejamentos tributários”, explica Anderson.

O escritório adota também um programa de Compliance, tendo por pauta a preservação das informações e dos dados inerentes aos clientes e colaboradores, assim como a observância dos valores éticos. Nisso, os principais desafios estão em manter o acesso do corpo funcional e colaboradores sem perder o controle quanto ao vazamento de dados e informações sigilosas.

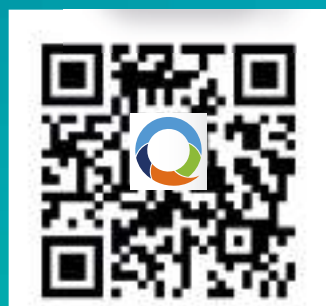
“A boa gestão — focada nos valores éticos e controle de qualidade contribui grandemente para elevar positivamente a marca da empresa e, em consequência, propiciar maior retorno para os sócios e colaborado-



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 256

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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