



# QUALITY

## MAGAZINE

### NOTA CENTRAL

**ACCIONES ESG PARA MITIGAR RIESGOS EN LAS PYMES**

A Gestão da Qualidade em tempos de inovação organizacional

**Lic. Jose Luiz Esteves**

Como as práticas de Compliance influenciam na cultura interna da sua empresa e fortalecem a agenda ESG?

**Lic. Carlos Andrés Villachica L.**

As PME latino-americanas e a importância da adoção dos critérios ESG

**Lic. Carlos Andrés Alonso**

O alto risco de não gerir a mudança

**Lic. Veronica Saldana Ramirez**

REPORTAGEM ESPECIAL:

**MOLTHIS TRADES SOLUTIONS SRL**



**ENTREVISTA ESPECIAL**

**Lic. Carlos Miguel Artiga Colato**  
TRUCKSLOGIC

**+16**  
**PERFIS**  
EMPRESARIAIS



**RED GLOBAL  
DE MENTORES**

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

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

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

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

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



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

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

TELÉFONO: +54 9 341 345-0811  
WHATSAPP: +54 9 341 342-1824  
EMAIL: INFO@MENTORES.ORG  
WWW.RGMENTORES.ORG

# ÍNDICE

- 06** | **PALAVRAS DO PRESIDENTE**  
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
- 09** | **AÇÕES ESG NA MITIGAÇÃO DE RISCOS NAS PME**
- 10** | **A GESTÃO DA QUALIDADE EM TEMPOS DE INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL**  
Lic. Jose Luiz Esteves
- 15** | **COMO AS PRÁTICAS DE COMPLIANCE INFLUENCIAM NA CULTURA INTERNA DA SUA EMPRESA E FORTALECEM A AGENDA ESG?**  
Lic. Isabella Molezon
- 19** | **AS PME LATINO-AMERICANAS E A IMPORTÂNCIA DA ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS ESG**  
Lic. Marcelo Vásquez
- 23** | **O ALTO RISCO DE NÃO GERIR A MUDANÇA**  
Lic. Veronica Saldana Ramirez
- 28** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**  
**LIC. CARLOS MIGUEL ARTIGA COLATO**  
TRUCKSLOGIC
- 34** | **NOTA CENTRAL**  
ACCIONES ESG EN LA MITIGACIÓN DE RIESGOS  
EN LAS PYMES
- 40** | **REPORTAGEM ESPECIAL:**  
MOLTHIS TRADES SOLUTIONS SRL
- 45** | **REPORTAGENS:**

<b>47</b>	<b>APVS BRASIL</b>
<b>51</b>	<b>RIBEIRO COSTA ADVOCACIA</b>
<b>55</b>	<b>ATTO EXP EMPRESARIAL</b>
<b>60</b>	<b>SIMONE TORRES ADVOGADOS ASSOCIADOS</b>
<b>63</b>	<b>PUBLI PLUS TEXTIL E.I.R.L.</b>
<b>69</b>	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b>
<b>73</b>	<b>GM SOLAR PHOTOVOLTAIC</b>
<b>77</b>	<b>INTERNATIONAL MEDIA GROUP</b>
<b>91</b>	<b>PLANET SMART CITY</b>
<b>96</b>	<b>BLUE ZONE REALTY INTERNATIONAL</b>
<b>90</b>	<b>SINDICATO DOS METALÚRGICOS</b>
<b>94</b>	<b>AVOICE FORMATURAS</b>
<b>98</b>	<b>DUARTE &amp; DUARTE METALÚRGICA LTDA</b>
<b>103</b>	<b>SINDICATO DOS METALÚRGICOS</b>
<b>107</b>	<b>SANTOS BARROS ADVOGADOS ASSOCIADOS</b>
<b>112</b>	<b>PATRICIA PARISE SOCIEDADE</b>



**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**

**FOUNDER & CEO**  
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

**VICE PRESIDENTE EXECUTIVA**

LIC. PAULA PONTES

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

**DIRTOR 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 257 da nossa Quality Magazine!

Como sempre, é um prazer ter este contato com vocês através deste espaço. Nesta edição de novembro, damos relevância ao seguinte eixo temático: “Ações ESG na mitigação de riscos nas PMEs”. Sabemos que o assunto traz impactos a todos os países atrelados à LAQI, a nossa comunidade de membros. Com isso, desejamos, a partir deste meio, contribuir com conteúdo de qualidade para enriquecer a percepção quanto ao tema.

Como líderes no âmbito corporativo, temos de ter a clareza de que a boa gestão é, sem dúvida, um dos pontos vitais de uma organização, dado que, através dela, os reflexos são vistos na reputação. Nisso, conceitos e explicações ganham espaço nos debates.

Outro ponto que também destacamos nesta edição é a implementação do Compliance. Pois o descumprimento normativo não só traz riscos para a credibilidade, como também leva a uma série de multas e penalidades insustentáveis.

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

Em LAQI, concentramos nossos esforços para compartilhar informações valiosas para que líderes possam ter bases na tomada de decisões com mais firmeza, evitando riscos.

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

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

Um fraterno abraço,

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



SOCIEDAD  
INTERAMERICANA  
DE PRENSA



*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

---

SECRETARIO

---

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



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

DIRECCIÓN  
ESTRATÉGICA

Reservados  
Todos los derechos



M

S

G

AÇÕES ESG NA MITIGAÇÃO DE  
RISCOS NAS PME

**A Gestão da Qualidade em tempos de inovação organizacional: O ESG como framework competitivo de valor para a cocriação da TRQ / Total Responsibility Quality**

Uma das características que mais aproxima a trajetória percorrida pelas dimensões da QT/ Qualidade Total (ou TQ/ Total Quality) no que se configuram tanto as etapas do planejamento estratégico organizacional, quanto o que se pode apreender dos reconhecidos frameworks estruturais da inteligência competitiva, com profundidade, certamente nos impulsiona ao ambiente da gestão da inovação.

Isso porque, ao nos referirmos para a ideia conhecida (e mais disseminada) de “cocriação”, realizamos um provável retorno ao entendimento consolidado de que esse termo começou a ser referenciado principalmente a partir de 2004, com o lançamento do best-seller “O futuro da Competição” dos autores C. K. Prahalad e Venkat Ramaswamy.

Quando nos referimos aos tipos possíveis - que nascem mais ou menos em sintonia com as propostas de inovação incremental ou inovação disruptiva, seria importante lembrar seus diferentes conceitos, que alcançam os escopos do produto, do serviço, do processo produtivo, do modelo de negócios, da tecnologia, da logística e do próprio marketing e podem ainda, debruçar-se sobre a proposta de uma “Qualidade-Centrica” que temos condições de avaliar desde os referenciais propostos por grandes mentores e autores referenciados, como e o caso de Juran e Deming.

Sobre isso – inclusive, tive a oportunidade recente de publicar uma proposta de framework que aproxima essas dimensões: Uma abordagem referenciada no caminho percorrido pela empresas ditas “inovadoras” e/ou “empreendedoras”, valendo-me do ciclo que relaciona as fases estruturantes do percurso realizado pelas chamadas “startups” em sua jornada ao longo do ciclo de pertencimento ao ecossistema de inovação e empreendedorismo, e que busco reproduzir de forma objetiva na figura abaixo:

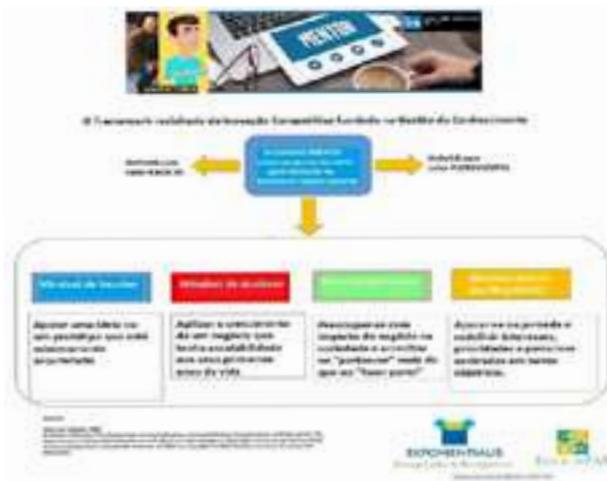


Figura 1: Esteves, Jose L.: Framework revisitado da inovação competitiva. A

produção das ciências: novos olhares, múltiplos saberes / Organizado por Thiago Barbosa Soares e Adriano Monteiro de Oliveira. — Iguatu, CE: Quipá Editora, 2021. 260 p. : il.

Esses escopos (ou ainda dimensões) estabelecem uma relação direta com as características dos indivíduos e grupos em sociedade – uma vez que as empresas/ organizações, independente da “pá” que representam no “triple helix”, referenciam de alguma forma conectiva a sociedade, ou mesmo o meio social onde habitam.

Sendo assim, podemos articular esses referenciais na direção de uma proposta atual, que trabalha a inovação organizacional numa perspectiva da sustentabilidade, e que tem assumido uma posição referencial – especialmente na adoção de uma modelagem que seja capaz de estabelecer referenciais mais apropriados para o pertencimento das organizações contemporâneas nessa modernidade, levando em consideração dimensões que são traduzidas pela sigla ESG, acrônimo para E – Environmental (Meio Ambiente/ Sustentabilidade), S – Social e G – Governança, exemplificada como abaixo:



Figura 2: O framework ESG. In ESG – Reporting Part I Basics/ [www.Anevis-solutions.com](http://www.Anevis-solutions.com)

Dessa forma - e de maneira a reforçar a conexão existente e que foi trazida no primeiro momento, a que se de-

bruça com o processo do planejamento, pressuposto para decodificar suas fases principais (formulação, definição de sequência e implementação), e aproximando de forma inteligente ao elemento diferencial, conseguimos promover as etapas do próprio processo de inovação centrada no que seria

um aparato tangente a proposta de CSR – RSC/RSE Responsabilidade Social Corporativa/ Empresarial, que no mergulho em direção a Qualidade Total e a inovação passariam a impulsionar, principalmente:

- I. A geração de novas ideias,
- II. A avaliação das ideias alcançadas (nem todas as desenvolvidas valem a pena ser implementadas);
- III. A experimentação (aqui uma ressalva para as metodologias como o DT e a capacidade plena de evoluir da ideia a algum tipo de MVP, por exemplo);
- IV. A comercialização dessa “solução inovadora”, na perspectiva de um serviço ou produto, e
- V. O acompanhamento da inovação (como forma de manter a perspectiva de alcance dela as necessidades de seu público pretendido).

Uma vez que esse conjunto de ações se intercala, de forma contínua e permanente, num ciclo propositivo e holístico, temos condições mais plenas de trabalhar os fatores essenciais para a inovação nas empresas, onde existe para além dessa interação, a possibilidade de aperfeiçoamento para a criação de uma nova premissa – a da TRQ / Total Responsibility

Quality ou numa tradução mais literal, a Qualidade Total Responsável.

Nela reside a possibilidade que a ideia de adoção de Sistemas da Qualidade Total na empresa/ organização venha aperfeiçoar seus próprios processos a partir dos conteúdos inovadores, e que possa dar consecução aos objetivos propostos com essa pretendida inovação de forma otimizada para o alcance da Qualidade Sustentável, nessa premissa.

Os pilares concebidos para esse fim – o alcance do TRQ, poderiam ser resumidos (mas não limitados) em: The TRQ Pilars approach©

(a) As organizações/ empresas precisam abandonar o alinhamento “tradigital” (parte digital e parte analógico) e promover conexões mais disruptivas;

(b) As organizações/ empresas precisam adotar uma agenda proativa e que considere os diferentes frameworks da sustentabilidade (5R’s, conscious consumption, Zero Waste, Net Zero, etc.);

(c) As organizações/ empresas precisam reconfigurar os vieses e biases nos modelos de predição analítica (IA/AI – Algorithm Based) para que consigam avançar num propósito ESG mais resistente a falhas, e d) As organizações / empresas devem

compartilhar sinergias e reconstruir pontes com a sociedade de uma maneira mais permanente.

Tabela 1: Material inédito: Esteves, Jose L. / LAQI Quality Summit Conference, 2021. Ao utilizar/reproduzir favor citar a fonte.

Nesse estágio ou momento, assegurar um modelo de inovação organizacional ESG volta-se ao favor da Qualidade Total, contribuindo para uma maior competitividade no mercado e assegurando a transformação de diferenciais em vantagens competitivas. Dessa forma, o objetivo principal estaria alcançado: A exploração das novas ideias com sucesso.

Não existem empresas, profissionais, ou organizações em qualquer espaço do triple helix que consigam sobreviver ao longo de toda sua trajetória sem inovar, sem implementar melhorias que agreguem valor para aqueles que compram os seus produtos ou serviços.

E sucesso para as empresas especialmente nas novas jornadas do pós-pandemia significa, por exemplo, aumento de faturamento, acesso a novos mercados, aumento das margens de lucro, possibilidade de cresci-

mento, expansão ou mesmo internacionalização.

Algo para ser estimado como ferramenta substancial para que se possa competir, enfrentar os desafios impostos pela modernidade, e sobreviver em mercados cada vez mais complexos.



**Lic. Jose Luiz Esteves**



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

1

de cada 750 bebés  
nacidos tiene  
síndrome  
de Down



Colectivo 21  
Perú

## ¿Qué es el síndrome de Down?

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



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



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

## Nuestras líneas de trabajo:



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



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



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



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



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

## ESG e Compliance: Como as práticas de Compliance influenciam na cultura interna da sua empresa e fortalecem a agenda ESG?

### 1. ESG e Compliance se misturam?

O termo ESG (Environmental, Social and Governance) surgiu há quase duas décadas, em 2004, em uma publicação do Pacto Global das Nações Unidas, que incentivou que as instituições financeiras integrassem no mercado de capital alguns fatores ambientais, sociais e climáticos.

Já a ideia de estar em conformidade, e os profissionais de Compliance, surgiram na década de 90, inicialmente no mercado financeiro, pautados na ideia de monitoramento de legislações para a garantia da conformidade regulatória. Inicialmente, esse mercado se desenvolveu voltado para o cumprimento de legislações relacionadas à prevenção de suborno, corrupção, terrorismo e lavagem de dinheiro, mas, vem se ampliando cada vez mais e se entrelaçando aos conceitos de ESG.

Em 2015, durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, visando tornar mais palpável e concreto os conceitos ESG, foram criados 10 princípios, 17 objetivos e 169 metas a serem atingidas até 2030.

E adivinhem só? Um dos 10 princípios é o combate a corrupção, tema tão conhecido e tratado pela área de Com-

pliance. A promoção aos direitos humanos, entre outros pontos, que nos faz compreender que as ações de Compliance estão contidas dentro da ideia de ESG.

### 2. Entendendo o Social do ESG: um olhar interno ou externo?

Avaliando-se as questões sociais trazidas pelo conceito de ESG, pode-se observar que o mercado tem entendido e aplicado o conceito a partir de dois olhares. O primeiro deles, um olhar externo voltado para as ações de voluntariado e apoio à comunidade. O segundo, um olhar interno voltado para a aplicação dentro da empresa de respeito às leis e de promoção de ambiente laboral que promova o bem-estar e a saúde dos seus colaboradores. Pensando nesse olhar focado na empresa, certamente, as ações da área de Recursos Humanos poderão auxiliar no alcance dos objetivos ESG, entretanto, destaco que algumas ferramentas tipicamente do Compliance também são peça chave para o alcance desses objetivos.

### 3. Ferramentas de Compliance e sua influência na cultura interna

Um dos pilares fundamentais para um programa de Compliance efetivo, é a criação de uma cultura interna voltada

aos valores da ética e transparência. Mas como, de fato, construir essa cultura? O primeiro passo sempre dependerá do apoio da alta administração, mas há outras ferramentas que serão grandes aliadas da adequação aos conceitos de ESG. Vejamos.

### 3.1. Código de Ética

A criação de um código de ética é parte fundamental para esse caminho. Vale ressaltar que o código de ética precisa ser um norteador das ações dos funcionários e deve refletir a realidade, trazendo dúvidas e soluções reais. Muitas empresas já trazem em seu código de ética perguntas e respostas, de forma a melhor conversar com os funcionários. Ele é um mapa e deve orientar quais comportamentos não são permitidos pela empresa e quais são incentivados.

### 3.2. Canal de Denúncias

O Canal de denúncias, ferramenta conhecida nos programas de Compliance, tem como objetivo ser um canal anônimo no qual colaboradores, clientes e parceiros possam relatar indícios de irregularidades identificados. Questões relacionadas a desigualdade de gênero ou assédio sexual, podem ser tratados pelo canal, entretanto, até então, tal canal estava presente somente em algumas empresas.

Promover a igualdade de gênero foi um dos objetivos selecionados pela ONU e, recentemente, em setembro de 2022, foi publicada no Brasil a lei 14.457/22, denominada Emprega + mulheres, um importante passo para a construção de ambientes laborais mais saudáveis, seguros e respeitosos.

A lei trouxe a necessidade de todas as empresas que possuem CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) implantarem o canal de denúncia nas suas empresas. Ainda iremos entender os frutos da obrigatoriedade do canal, mas melhoria na cultura interna das empresas é uma consequência esperada.

### 3.3. Programa anticorrupção:

O combate a corrupção é ponto central das práticas ESG, visto que foi escolhido como um dos dez princípios universais do Pacto Global e, em sua literalidade, intitula que “as empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina”. No Brasil, a lei anticorrupção brasileira, publicada em 2013 após diversos escândalos de corrupção no nosso país, prevê benefícios processuais para as empresas que possuírem um programa anticorrupção estruturado. A lei de licitações, em um importante movimento para o mercado brasileiro, prevê que nas contratações de obras, serviços e fornecimento de grande vulto o

edital deve prever a obrigatoriedade da implantação de um programa de integridade pelo licitante vencedor. Para além da obrigatoriedade legal, é interessante que todas as empresas possuam uma política anticorrupção clara e objetiva, que vise orientar os funcionários, parceiros e clientes sobre como a empresa trata o tema.

#### 4. Plantando ações, colhendo resultados

O prazo estipulado pelas Nações Unidas para implantações das metas é 2030. As empresas com áreas de Compliance estruturadas, certamente, possuem ferramentas que, se corretamente usadas e incentivadas, são capazes de gerar melhorias internas, como aumento da confiança do colaborador na instituição e a promoção de um ambiente laboral mais saudável. Na mesma medida, empresas que ainda não possuem ações práticas de ESG implantadas, podem utilizar das ferramentas acima citadas para iniciar essa transformação. A mudança começa na ação. Quais ações sua empresa já implantou?

#### Referências bibliográficas:

Entendendo ESG: a parte social (o S do ESG), por Renata Faber | Exame - (Acessado em 20/10/22)

O S da ESG em foco: importância, exemplos e como aplicar na empresa

(esolidar.com) - (Acessado em 17/10/22)

O que são os ODS? (estrategiaods.org.br) - (Acessado em 20/10/22)

Marques, Ana – Narrativa de Sustentabilidade - Ana Cristina Campos Marques, Evelyn Schiller e Simone Amarante Campos; 1ª edição – 2022

Saavedra, Giovani. Governança Corporativa, Compliance e Gestão de Riscos - ESENI EDITORA



**Lic. Isabella Molezon**



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

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



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



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

## AS PME LATINO-AMERICANAS E A IMPORTÂNCIA DA ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS ESG

Os critérios ESG são aqueles que medem o impacto que uma organização tem em seu ambiente. ESG é um acrônimo para as palavras “ambiental”, “social” e “governança corporativa”. Eles são uma combinação de padrões éticos, sociais e ambientais que podem ser incluídos na gestão organizacional, ajudando a responder as necessidades e expectativas de diferentes partes interessadas ou stakeholders.

Podendo estender-se a todas as suas esferas, eles são, portanto, uma série de aspectos que toda entidade, independentemente de seu tamanho e setor, deve considerar. É uma tendência atual, que promete ser um pilar fundamental no crescimento sustentável de qualquer organização e um gerador de valor para proprietários, acionistas, fornecedores, colaboradores e sociedade em geral.

Inclinar-se por uma estratégia de sustentabilidade e adotar os critérios ESG se tornará um diferencial para as empresas e um fator necessário para garantir seu crescimento e so-

brevivência. Quanto maior a adoção de critérios ESG, maior o impacto positivo na reputação e imagem de marca, aspecto que é fundamental em mercados cada vez mais saturados de ofertas e onde o “ser” e o “parecer” são igualmente importantes. Também facilita a gestão de riscos, a antecipação de mudanças legais e regulatórias, o acesso a novos mercados e o desenvolvimento sustentável da comunidade na qual atua.

Segundo dados do Banco Mundial, as PME representam 50% do PIB global, correspondem a 90% das empresas em nível mundial e geram quase 70% dos empregos. Na América Latina, o percentual é maior, atingindo 99% de todas as empresas e proporcionando 67% dos empregos. Para a ONU, esses tipos de empresas são fundamentais para reduzir a pobreza e promover o desenvolvimento, considerando que uma porcentagem significativa de seus trabalhadores pertence a níveis socioeconômicos vulneráveis. As PME são peças-chave no aumento do crescimento na América Latina. Estas empresas se

caracterizam por uma grande diversidade no seu acesso a mercados, tecnologias e capital humano, bem como na sua relação com outras empresas, fatores que afetam a sua produtividade, capacidade e potencial de crescimento.

Pouco a pouco, é possível notar uma mudança na mentalidade geral. Clientes, consumidores, colaboradores, fornecedores e investidores buscam se relacionar com organizações responsáveis, éticas, com valores e que se preocupam com o meio ambiente em que atuam. As PME têm de ser claras sobre a forma como estão contribuindo para melhorar sua região, seu país e seu mundo. Assim, propor ações que tornem visível um sólido compromisso com os aspectos ambientais, sociais e de governança. Um bom primeiro passo pode ser ter empatia com o ambiente próximo em que atua, levando um pouco mais de atenção às necessidades dos trabalhadores e às necessidades e expectativas dos clientes que vão além do produto ou serviço que requerem. Ao mesmo tempo, comunicar de forma transparente as ações que serão adotadas a partir das informações obtidas do meio em que opera, o que fará subir os

níveis de confiança e credibilidade que se têm na organização.

Uma mudança cultural nos níveis de gestão das PME é fundamental, o que constitui um desafio importante para que a implementação de ações relacionadas com os critérios ESG não seja vista como uma “moda passageira” ou uma imposição por outros atores. Deve ser visto como a forma de melhorar a gestão interna e a interrelação com as diferentes partes interessadas pertinentes.

Alguns dos benefícios ou vantagens que a aplicação dos critérios ESG pode trazer às PME são:

- Ter um propósito e direção estratégica enquadrados num contexto de sustentabilidade de forma clara para os seus stakeholders.
- Possuir sistemas de gestão que melhorem a velocidade, confiabilidade e clareza das informações, facilitando a tomada de decisões em tempo hábil para aproveitar as oportunidades de melhoria.
- Ter um sistema que facilite a identificação de riscos, a sua avaliação e tratamento oportuno.

- A melhoria do ambiente de trabalho, a redução da rotatividade de pessoal e o aumento do interesse de pessoas externas em fazer parte da empresa.
- Ao ser mais transparentes e proativos na comunicação, a imagem e a reputação da empresa melhoram.
- A gestão e comunicação de informações confiáveis sobre métricas de sustentabilidade gera confiança em potenciais investidores.
- Aumento da satisfação das partes interessadas relevantes para as partes interessadas.
- Há uma maior tendência para procurar fornecedores que reduzam o risco social e ambiental, o que torna a PME que adota estes critérios uma alternativa mais “apetitosa” por parte dos potenciais clientes.

A tendência atual incentiva as organizações — incluindo as PME, que são a porcentagem majoritária destas em todo o mundo e na América Latina — a serem enquadradas em um modelo de gestão organizacional no qual os

critérios ESG são contemplados para visualizar um médio e longo prazo mais sustentável e em harmonia com o meio ambiente.



**Lic. Marcelo Vásquez**



**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

## O alto risco de não gerir a mudança

Administrar uma PME pode ser um processo complexo, especialmente quando você considera os desafios que os líderes enfrentam para aumentar o lucro, o retorno do investimento e o fluxo de caixa. Além disso, eles têm que operar em um ambiente fugaz e imprevisível, forçando-os a responder de forma ágil e com uma atitude otimista em relação ao futuro.

É por isso que não basta medir o impacto financeiro das decisões dentro da organização, é também necessário avaliar a sua influência nos campos social, ambiental e de boa governança, para garantir a sustentabilidade do negócio. A consideração dos critérios ESG contribui para melhorar sua reputação e capturar a atenção dos investidores.

Tomar a decisão de entrar no barco de novas metodologias que contribuam para melhorar o desempenho de uma organização facilitará a maneira de se adaptar rapidamente a esses ambientes em mudança e garantirá a prevalência da organização. No entanto, de acordo com um estudo publicado pela Prosci em "Best Practices in Change Management",

implementar mudanças nas organizações sem uma gestão adequada implica uma taxa de sucesso de 37% com lenta adoção e baixa utilização de processos.

Isso nos leva a olhar para as novas metodologias e as pessoas envolvidas em capacitá-las, uma vez que, se não o fizerem, os líderes estarão remando sozinhos contra a corrente, carregando uma responsabilidade compartilhada.

### O FATOR HUMANO NA GESTÃO DA MUDANÇA

Reconhecer o que nos torna humanos facilita a compreensão e abordagem dos processos de mudança nas pessoas e, portanto, nas organizações.

Segundo o biólogo vencedor do Prêmio Nacional de Ciências, Humberto Maturana, o homem é definido por sua biologia, pois depende da forma como ele percebe o mundo e de como se relaciona com ele. Eles procuram se conectar com os outros e se adaptar ao ambiente para sobreviver. Eles são expressos através de hábitos, costumes, hierarquia

social, etc. Quando esse ambiente é alterado, o instinto de sobrevivência será ativado pelo medo de não sobreviver, e seus membros lutarão para evitar mudanças, tornando evidente que a tomada de decisão se baseia nas emoções que experimentam.

Certamente, neste ponto, você está se perguntando: o homem não é um ser racional? Historicamente, aprendemos que o ser humano é um ser racional por excelência. No entanto, hoje sabemos que nossas decisões são em grande parte determinadas por nossa percepção de justiça e controle limitado de nossas emoções, com baixa intervenção de processos racionais, como demonstrado por Richard H. Thaler em suas teorias da economia comportamental e que lhe rendeu o Prêmio Nobel de Economia em 2017.

Identificar os valores, crenças, conhecimentos e a forma de pensar que se vive na organização, ou seja, a cultura organizacional, torna-se fundamental para poder gerir a mudança. Os resultados que você tem hoje são determinados por seus comportamentos e os de seus colaboradores, à medida que desempenham suas funções atribuídas. Portanto, para fazer uma mudança dentro do sistema, não é suficiente com explicações racionais, precisamos fazer uma abordagem a partir de nossa humanidade, gerindo emoções. Elas nos

dirão até onde estamos avançando ou não ao longo de qualquer processo de mudança.

#### O QUE PRECISAMOS CONSIDERAR PARA IMPLEMENTAR MUDANÇAS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO?

As empresas nada mais são do que as pessoas que as integram, executando processos para alcançar um resultado, para então entender como podemos gerar mudanças em um sistema complexo e estabelecido.

É importante ressaltar que toda mudança é um processo, e que o trânsito de cada indivíduo através dessa experiência implica o aparecimento de diferentes emoções em três grandes fases:

1. Resistência à mudança. Ela se manifesta quando experimentamos negação, raiva, medo e confusão.
2. Resiliência. É a capacidade de se recuperar de situações estressantes e que começa a se manifestar quando nos conectamos com a curiosidade. Aceitamos que a realidade mudou e começamos a integrar o novo na vida cotidiana.
3. Antifragilidade. Ao aprender e desenvolver novas habilidades, nos tornamos mais responsivos aos desafios futuros. A sensação de competência aumenta e melhora a autoestima.

No final do processo, uma nova etapa começará, na qual o desempenho é melhor. Com o tempo, ela se tornará a nova zona conhecida até que a necessidade de mudar chegue, outra vez, e iniciemos o processo novamente.

Nesta curva de aprendizado, encontraremos pessoas que podem passar por isso mais rápido do que outras. Alguns ficarão presos na resistência, o que pode resultar na decisão de deixar a empresa. Na pior das hipóteses, eles mostrarão uma atitude negativa que gerará um ambiente hostil que obstruirá o processo de mudança de outros colaboradores.



Uma maneira pela qual a transição pode ser facilitada é desenvolvendo uma estratégia que evite assumir que uma ordem é suficiente para que as pessoas descartem hábitos profundamente arraigados e adquiram novos. A proposta para realizar uma abordagem assertiva é por meio da metodologia ADKAR, um

modelo individual de gestão da mudança nomeado para os 5 componentes que o compõem: Awareness (consciência), Desire (desejo), Knowledge (conhecimento), Ability (habilidade) Reinforcement (reforço):

a) Criar consciência: Mostrar aos funcionários por que é necessário mudar e para onde precisamos ir, o que é necessário para chegar lá e as implicações de não o fazer.

b) Desejo de apoiar e participar da mudança: Uma vez que o curso tenha sido definido, será necessário inspirá-los, mostrar-lhes como eles se parecerão como uma organização e como pessoas quando tiverem mudado, ou seja, deixá-los saber os benefícios tangíveis e intangíveis de alcançá-lo para que eles decidam mudar.

c) Ensinar como mudar: Sabendo disso, eles se abrirão para a aprendizagem e a experimentação, uma tarefa que deve ser realizada com um programa de treinamento em todos os níveis para que as pessoas saibam o que se espera delas, os processos, as ferramentas etc. que precisam para implementar a mudança.

d) Capacidade de colocar a mudança em prática: É o espaço para a experimentação e capacitação do conhecimento, ou seja, o momento de colocar em ação o que foi aprendido e enfrentar a mudança.

e) Reforço para sustentar a mudança: Dar continuidade ao que está sendo feito ajudará a gerar confiança para avançar na consecução dos objetivos. Isso é conseguido quando as atividades destinadas a manter a mudança fazem com que os funcionários se sintam reconhecidos por seus esforços e conquistas, motivando-os e alcançando um alto nível de satisfação pessoal.

Criar uma equipe de agentes de mudança que, juntamente com os líderes, ajudem a organização na transição e comunicação dos avanços e conquistas alcançados em cada etapa do processo, promoverá emoções positivas que os ajudarão a lidar com o estresse gerado pelo aprendizado e implantação de algo novo.

Se você, como líder, for observador e fizer uma leitura emocional de sua equipe de trabalho, e resistir à tentação de criar atalhos para acelerar a mudança, reduzirá o risco de fracasso e alcançará seu objetivo, o que fará valer a pena o investimento feito e o esforço para mantê-lo no jogo.  
M.a. Verônica Saldaña Ramirez  
Co-fundadora da Reinventare Coaching & Consulting

vero.saldana@reinventare.mx

Referências:

El sentido de lo humano, Humberto Maturana. Ediciones Culturales Paidós Antifrágil, Nassim Nicholas Taleb. Ediciones Culturales Paidós Adkar: A Model For Change in Business Government and Our Community, Jeffrey M. Hiatt. Editorial Prosci Learning Center Publications  
<https://www.nobelprize.org/>



**Lic. Veronica Saldana Ramirez**



**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)

# ENTREVISTA ESPECIAL



**TRUCKSLOGIC**

**TRUCKSLOGIC**  
TRUCKSLOGIC

## TRUCKSLOGIC

*Voltada ao fornecimento de soluções logísticas, a empresa preza pela sustentabilidade e implementação ações voltadas à comunidade dentro da Responsabilidade Social Corporativa*

A Truckslogic é uma empresa especificamente dedicada ao fornecimento de soluções logísticas abrangentes para a distribuição de produtos e materiais de consumo. Situada na Guatemala, conta com unidades de transporte e ferramentas tecnológicas capazes de se adaptar às necessidades específicas de cada cliente.

O CEO Regional, Carlos Miguel Artiga Colato, destaca que a novidade do modelo Truckslogic na região é que desenvolve a figura do piloto empreendedor, que se baseia na geração de incentivos para produtividade para quem costuma ser o elo mais fraco da cadeia logística: o piloto.

“Sob o modelo Trucklogic, atendemos diretamente às necessidades das empresas que buscam uma distribuição eficiente, segura e conveniente, prestando-lhes o serviço por meio de recursos confiáveis, tecnicamente treinados e, acima de tudo, imbuídos da correta mentalidade empresarial. Em essência, cada motorista Truckslogic é um microempreendedor motivado pelos incentivos certos para a excelência no serviço que prestamos aos nossos clientes”, comenta.

Assim, esses incentivos corretos, em termos de produtividade e eficiência, permitem que o microempreendedor eventualmente se torne proprietário





da unidade de transporte e cresça. “Temos vários exemplos de sucesso nesse sentido”, reforça. Ele pontua que, para os clientes, isso se traduz em uma operação eficiente, com um recurso responsável, capaz de oferecer o serviço correto, na hora certa e com o melhor custo, reduzindo incidentes de segu-

rança, acidentes e desperdício de tempo e recursos.

Carlos Miguel ressalta que a capacidade de adaptação dos tipos de unidades de transporte e a flexibilidade das ferramentas tecnológicas para a adaptação às necessidades específicas dos clientes têm sido o grande diferencial da Truckslogic do ponto de vista comercial. Contudo a implementação do modelo de Microempreendedor se configura como o maior desafio. “Principalmente devido às questões regulatórias e tributárias em alguns países onde oferecemos serviços, que muitas vezes podem ser barreiras para empreendedores que estão interessados em ter sua própria microempresa ao invés de serem empregados, como motoristas de unidades de transporte”, explica, destacando que, com a correta assessoria jurídica, a empresa conseguiu transpor essas barreiras, prestando assistência aos empresários no cumprimento de questões regulatórias.

ODS nas pautas de atenção à comunidade

O CEO Regional enfatiza que o Modelo Truckslogic se baseia justamente na lógica dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em especial aqueles relacionados à geração de oportunidades de crescimento econômico e prosperidade para as pessoas nas regiões onde a corporação oferece serviços.

Ainda neste âmbito, Carlos Miguel chama a atenção à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). “Como sabemos, esta agenda estabelece uma visão de sustentabilidade econômica,



social e ambiental, de tal forma que nos fornece diretrizes a serem consideradas na concepção do nosso modelo de negócios”, explica. “Parafrazeando Ronald Reagan: ‘O melhor programa social é um emprego’; o Modelo Truckslogic oferece não apenas um emprego, mas também a oportunidade de gerar múltiplos empreendimentos, que são a base da prosperidade”, completa.

Ele reforça que, de uma forma muito específica, o Modelo Truckslogic está definitivamente orientado para aspectos relevantes que fazem parte das metas dos ODS, como o fim da pobreza, através das oportunidades de trabalho e crescimento econômico, bem como de igualdade de gênero.

“Nosso modelo não se limita a oferecer emprego, mas, sim, promover o efeito multiplicador de emprego e prosperidade que é a geração de microempreendedores”, frisa, pontuando que, além disso, a Truckslogic reafirma seu compromisso com o futuro do planeta e o

uso de energia acessível e não poluente, por ser um dos primeiros operadores logísticos da região a utilizar a tecnologia de caminhões elétricos.

Além disso, aspectos relacionados à Gestão Ambiental, Responsabilidade Social e Governança Corporativa são parte fundamental do desenho do Modelo Truckslogic. Como prova disso, a empresa é uma das primeiras operadoras regionais e latino-americana a desenvolver o programa piloto de uso da tecnologia de veículos elétricos para distribuição.

Já em termos de Responsabilidade Social, o modelo está orientado para a promoção do empreendedorismo, através da criação da figura de um microempreendedor que passa de trabalhador por conta própria e, posteriormente, a empresário de transportes em um período de tempo muito curto.

A corporação também trabalha com a comunidade. Nos países em que ofe-

rece serviços, está totalmente envolvida em diferentes programas privados e governamentais orientados para a distribuição de produtos alimentares e de consumo em massa para pessoas de baixos rendimentos, produtos para a população de baixa renda localizada em áreas remotas e de difícil acesso.

Proximidade com o público e segurança

Carlos Miguel comenta que a corporação conta com uma equipe jovem e entusiasta em toda a região. O Modelo Truckslogic proporciona a cada colaborador a oportunidade de desenvolver os seus talentos individuais tanto a nível comercial quanto operacional. “A nível operacional, promovemos a inovação e a procura constante de alternativas de melhoria no serviço, nos processos aos nossos clientes e de atenção aos nossos fornecedores”, elenca.

Para tanto, a organização também recebe comentários e dúvidas sobre o modelo de atendimento, principalmente pelas redes sociais. De acordo com o CEO Regional, dada a natureza das operações logísticas, sempre sujeitas a variáveis, a empresa considera essencial a boa gestão da comunicação com a comunidade.

A Truckslogic é certificada pela Business Alliance for Secure Commerce (BASC), um programa de cooperação entre o setor privado e organizações nacionais e estrangeiras criado para promover o comércio internacional seguro. Também foi selecionada como empre-

sa líder na manipulação de alimentos e medicamentos. “De fato, nos países que atendemos, somos líderes na gestão de produtos que requerem condições especiais de transporte e distribuição”, enfatiza.

Carlos Miguel resume que a gestão empresarial da Truckslogic está orientada para o estabelecimento de um processo de decisão responsável, promovendo a responsabilização, o mérito individual e a transparência na reputação da empresa, em um ambiente de igualdade de tratamento e de negociação justa.



Lic. Carlos Miguel Artiga Colato



**TRUCKSLOGIC**





# NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

## AÇÕES ESG NA MITIGAÇÃO DE RISCOS NAS PME

A boa gestão pode ser considerada um dos pontos vitais de uma organização, dado que, através dela, os reflexos são vistos na reputação, e ser positivo neste quesito é uma das principais e mais importantes pautas das corporações. Além dos clientes, tal ponto está relacionado, ainda, a investimentos, contratações e uma série de processos.

Para tanto, é preciso compreender o cenário atual relacionado a riscos. Sabe-se que este âmbito tem muitas explicações, conceitos e particularidades. De forma geral, ganha destaque a Saúde e Segurança no Trabalho, campo que está atrelado tanto às grandes quanto às pequenas e médias empresas.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Organização Mundial da Saúde (OMS), lesões e doenças relacionadas ao trabalho provocaram a morte de 1,9 milhão de pessoas em 2016. A maioria dos óbitos atrelados ao trabalho se deu por doenças respiratórias e cardiovasculares.

Já as doenças não transmissíveis foram responsáveis por 81% das mortes. As maiores causas foram doença pulmonar obstrutiva crônica, representando 450 mil mortes; acidente vascular cerebral, 400 mil; e cardiopatia

isquêmica, 350 mil. Já as lesões ocupacionais causaram 19% dos óbitos, configurando-se em 360 mil mortes.

Neste contexto, 19 fatores de risco ocupacional são considerados pela OIT, como exposição a longas jornadas de trabalho, exposição no ambiente laboral à poluição do ar, a exposição a substâncias cancerígenas, riscos ergonômicos e ruído. O principal risco foi a exposição a longas horas de trabalho, associada a 750 mil mortes.

Por sua vez, a exposição no local de trabalho à poluição do ar, como partículas, gases e fumos, provocou 450 mil mortes. Ainda de acordo com a OMS, essa realidade pode ser considerada “chocante”, uma vez que há um grande número de pessoas literalmente sendo mortas por causa de seus trabalhos.

À vista disso, as lesões e as doenças ligadas ao processo laboral refletem nas realidades além do ambiente empresarial, chegando aos sistemas de saúde, reduzindo a produtividade e podendo, ainda, causar um impacto de proporções catastróficas na renda das famílias, em uma forma espiral de ações.

As corporações precisam se voltar, também, com incentivos, às iniciativas

da sociedade que atendem e visam à mitigação de riscos, especialmente através das ações de Responsabilidade Social Corporativa. Segundo a OIT, globalmente, as mortes ligadas ao trabalho por população registraram queda de 14% entre 2000 e 2016.

Nos motivos para esse índice, a Organização pontua as melhorias na saúde e segurança no local de trabalho. Por outro lado, as atenções precisam ser reforçadas na prevenção das doenças cardíacas e derrames associados à exposição a longas jornadas de trabalho, dados os aumentos de 41% e 19%, respectivamente.

#### Riscos ambientais e corporações

Um dos pontos da política ESG é a questão ambiental, também presente, cada vez mais, nas pautas corporativas, uma vez que não se trata apenas de um assunto de líderes governamentais, mas de toda a sociedade e seus diferentes setores. A OMS sustenta que a crise climática se configurará como uma crise de saúde.

O órgão das Nações Unidas chama a atenção à realidade do continente americano, onde se estima que um milhão de mortes prematuras sejam atribuídas a riscos ambientais evitáveis, como poluição do ar, água contaminada, saneamento inadequado e impactos da crise climática. Além disso, 99% das pessoas no mundo res-

piram um ar insalubre que resulta da queima de combustíveis fósseis.

A OMS relaciona, ainda, que os sistemas que produzem alimentos e bebidas altamente processados e pouco saudáveis estão provocando uma onda de obesidade, crescendo o câncer e as doenças cardíacas e gerando até um terço das emissões globais de gases de efeito estufa, comprometendo a capacidade de as pessoas assumirem o controle de sua saúde e vida.

Na implementação de ações voltadas à Responsabilidade Social Corporativa, um dado que deve ser considerado é o acesso da comunidade a serviços básicos. A OMS mostra que aproximadamente 431 milhões de pessoas na região das Américas ainda não têm acesso a saneamento ou sistema de esgoto, dos quais 9,9 milhões ainda defecam a céu aberto.

Além do mais, 161 milhões de pessoas não têm acesso à água potável, resultando em cerca de 30 mil mortes evitáveis a cada ano. Diante disso, em muitos casos, as empresas podem firmar parcerias, onde é possível a disponibilidade de ações conjuntas que visem à promoção dessas comunidades em relação aos serviços básicos.

Já a poluição doméstica e ambiental está atrelada a quase 320 mil mortes evitáveis por ano na região devido a derrames, doenças cardíacas, pul-

monares e câncer. De forma geral, quase 80 milhões de pessoas ainda dependem de combustíveis poluentes, como combustíveis sólidos ou querosene, para suprir suas necessidades de iluminação, cozimento e aquecimento.

Os riscos também envolvem as exposições a produtos químicos perigosos, como mercúrio, chumbo e pesticidas, que comprometem não apenas a saúde das pessoas diretamente expostas, mas também a dos nascituros, que podem sofrer efeitos nocivos ao longo da vida. A isso, somam-se os eventos climáticos que podem aumentar diretamente a prevalência de doenças.

Para tanto, a OMS chama a atenção dos governos, organizações, corporações e cidadãos, ao compartilhamento de ações para a proteção do planeta e da saúde humana. Da mesma forma, a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) frisa para a sociedade e seus setores o que chama de tripla crise planetária - mudança climática, perda de biodiversidade e poluição.

Sustenta também que, concentrando-se nas Américas como uma das regiões mais desiguais do mundo, onde a desigualdade de riqueza, política e social são “galopantes”, os esforços extras transformadores

precisam ser feitos para proteger a saúde das populações mais vulneráveis dos riscos ambientais.

#### O Compliance em meio às ações

A mitigação de riscos está ligada também às ações de conformidade das empresas. A tendência global para uma corporação ágil, confiável e segura, atravessa o mercado financeiro e inclui as pequenas e médias empresas. O descumprimento normativo não só traz riscos para a credibilidade, como também leva a uma série de multas e penalidades insustentáveis.

O Compliance não apenas implica o cumprimento de leis e regulamentos, mas também relaciona a alteração de cultura dentro de uma corporação sob a responsabilidade de todos e no marco da ética corporativa. Assim, existem diferentes formas para implementar boas práticas, começando pela mais recomendada: voluntária e consciente.

Já a segunda são as questões de mercado, que obrigam as organizações a reagirem de forma menos planejada; e a terceira, por aspectos de cumprimento normativa, que têm muita rigidez e que naturalmente vêm acompanhadas de multas por desconhecimento e imperícia da norma. E a menos reco-

mendada, por pressão social, que expõe a reputação da organização diante da sociedade.

Para tanto, para evitar o imprevisto, é importante que uma pessoa esteja a cargo da área de Compliance e preste assessoria quanto às possibilidades de risco e um modelo de gestão que permita o acompanhamento da mudança cultural com a atualização de processos e procedimentos, apoiados pela tecnologia e pela inovação.

Ainda neste âmbito, como benefício, a empresa poderá resgatar, além do financeiramente sustentável, o assentamento e a formalização de boas práticas que permitam uma melhor organização como cidadã corporativa da sociedade. Com isso, as empresas que desejam ter programas de Compliance precisam, antes de tudo, começar pelo básico.

Um exemplo é o estabelecimento de regras claras, vigilância, confiança e recompensas justas. Assim, a conformidade pode e deve ser aplicada nos vários campos trabalhistas, passando pelos setores público, privado, educacional e de ONGs, uma vez que se trata do caminho mais curto no atendimento ao quadro jurídico aplicável.

As empresas precisam ter, de forma clara, os conceitos relacionados à conformidade, tais como ética, ou filosofia moral, que está ligada à conduta humana, ao correto e incorreto, ao bom e mau. Da mesma forma se elenca a moral, um conjunto de normas, crenças, valores e costumes que dirigem ou guiam a conduta de grupos de pessoas na sociedade.

Caminhos e alternativas no mundo empresarial

Ao levar tais pautas ao planejamento, a empresa poderá formular políticas que acompanhem os riscos e as perdas, nos mais diferentes âmbitos relacionados ao trabalho no nível nacional, regional e global. Isso permite escopo, programação, custo, implementação e avaliação mais focados de intervenções apropriadas para melhorar a saúde da população de trabalhadores.

Tais ações são necessárias para garantir locais de trabalho mais saudáveis, seguros, resilientes e socialmente mais justos, tendo como papel central o desempenho pela promoção da saúde no local de trabalho. Cada fator de risco possui um conjunto único de ações preventivas, que poderá ser consultado por toda a equipe.

Um exemplo é prevenir a exposição a longas jornadas de trabalho, ação que requer um acordo sobre limites máximos saudáveis sobre o tempo de trabalho. Para reduzir tais riscos, recomenda-se o controle de poeira, ventilação e equipamentos de proteção individual.

Tal fatores de risco também podem ser reduzidos ou eliminados por meio de mudanças nos modelos e sistemas de trabalho. Garantir a saúde e a segurança dos colaboradores é uma responsabilidade compartilhada do setor de saúde e do trabalho, dado que não se pode deixar nenhum funcionário para trás nesse aspecto.

#### Referências

[https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_820318/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_820318/lang--pt/index.htm)  
<https://brasil.un.org/pt-br/177050-no-dia-mundial-da-saude-onu-foca-na-saude-do-planeta=-e-da-populacao#:~:text=Polui%C3%A7%C3%A3o%20do%20ar%2C%20%C3%A1gua%20contaminada%2C%20saneamento%2F-sistema%20de%20esgoto,mais%20urgentes%20para%20a%20regi%C3%A3o.>

[https://www.laqi.org/Brazil\\_Quality\\_Summit2021/](https://www.laqi.org/Brazil_Quality_Summit2021/)

Este artigo conta, também, com partes extraídas de material próprio da LAQI





# REPORTAGEM ESPECIAL

## MOLTHIS TRADES SOLUTIONS SRL

*Localizada na República Dominicana, a empresa se volta às demandas dos clientes, priorizando a qualidade, excelência e iniciativas para uma boa gestão corporativa*

A Molthis Trades Solutions SRL é uma empresa que se volta à venda de embalagens a vácuo, rolos termoformadores e tripas de colágeno e celulose. Desde 2010, passou a importar também sacolas plásticas. Situada na República Dominicana, a organização atende aos mercados ligados a processadores de carne, supermercados, peixeiros, abatedouros, agronegócio, aves, pecuária, fábricas de processamento de grãos, entre outros.

O gerente-geral Gennaro Castiglia comenta que a empresa se pauta pela qua-

lidade e excelência, presentes em todas as atividades e processos. Embora esteja na busca pela certificação na norma ISO 9001:2015, a organização está continuamente atenta às questões de melhoria contínua.

“Trabalhamos para fornecer produtos de muita boa qualidade a um preço razoável para melhorar a qualidade de vida de nossos clientes e de nossa equipe. Para alcançar nosso objetivo, temos um foco nas necessidades do cliente, conseguindo satisfazê-los e, assim, fidelizá-los,





mantendo a consistência nos processos”, comenta.

Ele destaca que, em meio a isso, a corporação não deixa de observar o principal fator da instituição: os colaboradores, visto que, juntamente com o trabalho que eles realizam, a empresa consegue atingir seus objetivos.

“Mantemos um padrão no despacho das mercadorias que distribuimos, implementamos estratégias de melhoria contínua para alcançar um excelente desempenho tanto do produto quanto do serviço que prestamos”, enfatiza.

Para tanto, as diretrizes usadas para o alcance desses objetivos passam

pelos seguintes pontos: planejamento estratégico de todos os pedidos e despachos, proporcionando ao cliente a satisfação dos produtos que recebe; oferta de um serviço de qualidade em tempo recorde; e implementação de descontos em produtos, alcançando grande demanda no mercado de forma sustentável.

Por sua vez, os principais desafios passam pela prestação de serviço por excelência; distribuição de produtos em todo o país; expansão internacional; oferta contínua de produtos de alta qualidade a baixo custo; expansão da equipe de trabalho, oferecendo oportunidades para novos membros; e melhoria contínua do ambiente de trabalho.

Gennaro destaca a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), ressaltando sua importância para todos os setores e sociedade em geral. “Como indicam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, será possível erradicar a pobreza, alcançar a igualdade em todos os empregos e em muitos cargos que eram direcionados apenas a um gênero específico, dizer não à violência de gênero e proteger nosso meio ambiente”, elenca.

O gerente-geral frisa, ainda, a relevância dos clientes e fornecedores, assim como as estratégias para a satisfação de cada grupo. Para os clientes externos, a empresa trabalha para atender às suas demandas de produto, ser cortês ao prestar serviços, atender às entregas usando o menor tempo pos-

sível e utilizar todos os meios de envio para que o cliente receba os seus produtos.

Já em relação aos clientes internos, a organização cria um ambiente de trabalho satisfatório, proporciona empregos com remuneração justa que melhorem a qualidade de vida dos colaboradores, considera-os para uma mudança de posição antes de atrair novos clientes em potencial, fornece as proteções de segurança necessárias para cada área, oferece tempo hábil para pagamentos e direitos que correm a esse grupo por lei.

E em relação aos provedores, destaca o pedido em tempo suficiente para que possam ser preparados, efetua os pagamentos das encomendas no pra-





zo estabelecido por ambas as partes e fornece um serviço acolhedor, para que possa estabelecer afinidade entre ambas as empresas.

Gennaro elenca também os stakeholders, parte em que a empresa se volta com bom tratamento aos colaboradores para que se sintam satisfeitos e tenham a oportunidade de crescer. A corporação garante, ainda, salário digno, seguro médico, segurança no local de trabalho e cumprimento dos horários de trabalho estabelecidos.

Com base nesse conjunto de ações e iniciativas, o gerente-geral enfatiza a necessidade de a organização observar as questões da boa gestão. “Este ponto é de vital importância para a nossa empresa porque, se não prestarmos um serviço excepcional, não conseguiremos reter os nossos clientes e nem crescer como desejamos”, conclui.

# m lthis

## trade solution



### **Empaques**

- Rollos de Termoformacion
- Fundas Empaque en Vacio
- Fundas Termoencogible
- Atmósfera Modificada
- Fundas Stand-up
- Fundas Doy-Pack
- PADS

### **Tripas**

- Colageno
- Celulosa

### **Maquinarias NUEVA y USADA**

Sector Carnico •

Sector Quesero •

Sector Empaque •

**Mantenimientos •**

**Instalaciones de Equipos •**

**Asesorías Gratis •**



# RE POR TA GENS



## APVS BRASIL

A APVS Brasil é uma Associação de Proteção Veicular com atendimentos voltados ao proprietário de automóveis, classe C e D, e ao público restrito ao mercado de seguros convencionais, veículos antigos, jovens e perfis de pessoas que não possuem qualquer tipo de proteção em seus veículos. Situada em Belo Horizonte, no estado de Minas Gerais, a empresa tem a missão de promover o associativismo com excelência no atendimento, agregando benefícios aos associados.

O presidente Alexandre Assis Scarpelli comenta que a organização está há mais de 10 anos no mercado e, ao longo de sua história, desafios tiveram de ser superados, como a questão geográfica, no caso de abrangência nacional; logística de atendi-

mento; gestão de pessoas/liderança; e desenvolvimento de time. Por sua vez, tais realidades foram impulsos para a visão da APVS Brasil, que é ser a maior associação de benefícios com atuação em quatro países da América Latina.

Para tanto, uma série de valores visam à qualidade e ao processo de melhoria contínua na prestação dos serviços, como satisfação do associado, valorização e respeito às pessoas, responsabilidade social, atendimentos com excelência, integridade e sustentabilidade. Com isso, o associado obtém benefícios que vão de investimentos a segurança e assistência, envolvendo as proteções auto, moto, truck, assim como os serviços por aplicativo.



Com ações atreladas à agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a empresa enfatiza a Responsabilidade Social Corporativa. “Participamos de um projeto social, uma organização não governamental (ONG), assim como alguns atletas patrocinados, em que incentivamos jovens no esporte. Integramos, também, ações de diversas naturezas, em parceria com a Polícia e a Guarda Municipal”, explica, destacando a construção do canil da Guarda Municipal de Belo Horizonte.

Alexandre ressalta, ainda, que a empresa contribui com a satisfação de seus clientes e fornecedores com canais de atendimento, produtos e serviços exclusivos. Além disso, conta com um setor responsável, a Central de Relaciona-

mento com o Associado (CRA), que faz todas as tratativas relacionadas a possíveis reclamações, sugestões ou elogios. À vista disso, o presidente elenca a importância de uma boa gestão, que gere resultados.

O presidente também destaca, em um contexto de mudanças de um mercado de trabalho competitivo, o valor de uma consultoria especializada em gestão de pessoas para que a cultura organizacional seja mantida. Tal atividade proporciona soluções voltadas à adoção de práticas ágeis, com rotinas aplicáveis, relacionando pontos como a manutenção do DNA da corporação, a motivação, a satisfação dos funcionários e o clima organizacional.



Para Alexandre, a consultoria em gestão de pessoas ocorre de acordo com as demandas específicas da instituição, considerando a cultura da empresa e colocando rotinas e processos adequados à realidade do local. Por isso, primeiramente, os responsáveis pela consultoria têm de fazer uma avaliação profunda da cultura organizacional para não elencar ações equivocadas ou distantes dos hábitos e objetivos, inclusive analisando os dados já existentes.

Ele resume que, por meio da equipe de consultoria, é possível avaliar a organização como um todo, assim como a dinâmica interna do RH e suas interações com outros departamentos. Com isso, são apontadas as falhas ou oportunidades que, muitas vezes, podem ser pouco evidentes a gestores que estão focados em suas respectivas áreas.



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.



## RIBEIRO COSTA ADVOCACIA

O Ribeiro Costa Advocacia é um escritório de Assessoria Jurídica em Direito de Propriedade e Regularização Fundiária, e está situado em Palmas, no estado de Tocantins. As atividades são voltadas a produtores rurais, agroindustriais, agroempresas, empresários e investidores do ramo imobiliário. No mercado desde 2014, para a equipe, um dos principais desafios foi expandir o campo de trabalho e encontrar bons parceiros.

O sócio fundador, Dr. Antônio Ribeiro Costa Neto, ressalta que a busca pela excelência é contínua, dado que os ser-

viços são pautados pela busca da solução extrajudicial das questões jurídicas, entregando de forma rápida, segura e descomplicada aos clientes. “O principal desafio é lidar com a burocracia relacionada aos órgãos que compõem o Poder Público no Brasil”, comenta, chamando a atenção, também, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): “É indispensável buscar meios de fomentar o desenvolvimento sustentável, pautados na exploração racional dos recursos naturais renováveis, bem como em preservar, como objetivo fundamental do Agronegócio, a fun-





ção socioambiental da propriedade”, explica.

Dada a importância desse campo, o escritório adianta a intenção de implementar programas de auxílio às entidades de suporte a animais em estado de abandono, relacionando a Responsabilidade Social Corporativa.

O Dr. Antônio afirma que a equipe busca entregar aos clientes um serviço orientado no padrão de excelência e qualidade do Ribeiro Costa Advocacia. Da mesma forma ocorre com os colaboradores e fornecedores de serviços. “Procuramos apresentar demandas objetivas, em tempo hábil e

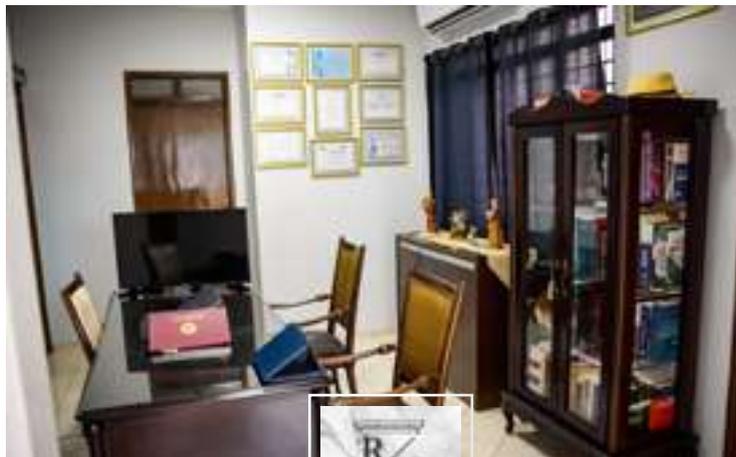
mediante a oferta de remuneração vantajosa”, relaciona. À vista disso, a proximidade com o cliente e o acesso aos processos ganham destaque.

“Estamos muito atentos ao retorno de nossos clientes e mantemos contatos periódicos para posicioná-los acerca do andamento dos serviços contratados, bem como de possíveis críticas, insatisfações, interesses não atendidos e sugestões”, enfatiza o Dr. Antônio. Ele comenta também quanto às estratégias responsáveis do escritório para a satisfação dos grupos de interesse, assim como as iniciativas que são implementadas.

“Buscamos manter contato com nossos grupos de interesse fornecendo sempre informações quanto às mudanças jurídicas que podem impactar seu cotidiano, bem como implementamos um processo integrado de atendimento às demandas que beneficia a efetividade, celeridade e participatividade dos clientes em nossas atividades voltadas a atendê-los”, elenca. Ainda neste campo, a ética e a segurança ganham destaque.

Para tanto, desde o ano de 2017, o Ribeiro Costa Advocacia conta com um programa de Compliance Tributário que visa harmonizar as operações financeiras do escritório à complexa realidade tributária do Brasil. De acordo com o sócio-fundador, na atualidade, a mutabilidade das taxas de juros e alíquotas tributárias representam um desafio marcante. Além disso, é importante ressaltar que os dados dos clientes são assegurados.

“A melhor referência de uma empresa em nosso ramo são os ‘casos de sucesso’. Buscamos manter o alto grau de especialização e dedicação de nossos profissionais, sempre de acordo com o nosso padrão de serviço, de forma a entregar de modo rápido e efetivo respostas às demandas apresentadas por nossos clientes. Sob esse aspecto, a gestão de tempo, atividades e recursos são matérias indispensáveis a quem lida com prazos exíguos e expectativas altas”, conclui.



# METODOLOGIA DE TRATAMENTO

Na prática, o tratamento ao dependente químico e/ou etílico se divide em etapas somando um tempo de doze meses de tratamento, dependendo da evolução individual, sendo elas:

## 1ª etapa: de 0 a 30 dias – DESINTOXICAÇÃO E ACOLHIMENTO.

Objetivo: estabilizar o quadro fisiológico e neurológico do acolhido, visto ser o período de maiores sintomas físicos de abstinência. A frequência dos atendimentos individuais é mais intensa devido a necessidade de formar vínculo entre paciente e equipe terapêutica, além da construção do PAS – Plano de Atendimento Singular, a partir da anamnese familiar e da coleta de dados inicial feita pelo terapeuta. **Nessa etapa o desligamento emocional dos familiares e amigos faz-se necessário por se tratar de um período de alterações significativas de humor, confusão mental e inabilidade para compreender os próprios sentimentos. É fundamental para a família que busquem grupos de ajuda e profissionais para o suporte emocional afim de lidarem com a internação do seu ente querido de forma a contribuir positivamente para seu tratamento.**

## 2ª etapa: de 31 a 90 dias – MOTIVAÇÃO E ADAPTAÇÃO



Objetivo: conscientizar sobre a doença da adicção, promover o conhecimento, reformulação psíquica e identificação de comportamentos inadequados. Auxiliar na vivência de possíveis sentimento de culpa e processo de luto. Eliminação da obsessão e minimização da compulsão pela substância. Período de extrema importância, uma das fases mais delicadas do programa.

## 3ª etapa: de 91 a 180 dias - REABILITAÇÃO E REINserÇÃO SOCIAL



Objetivo: mudança de comportamento, planejamento e estruturação do seu projeto de vida com plano de prevenção à recaída, readquirir habilidades sociais, e reinserir na sociedade. Conscientizar do seu alcance e limites, liberta-se das culpas, se perdoar, e o desafio de estar por si mesmo buscando a sua sanidade. As ressocializações e exposições práticas a ambientes externos e clínicos são essenciais para que o indivíduo possa viver as ferramentas adquiridas com o benefício de estar apoiado por profissionais e fazer os projetos finais para retornar a sociedade.

## 4ª etapa: pós internação – ACOMPANHAMENTO POS ALTA

Objetivo: auxiliar na manutenção do tratamento e a sanar possíveis dificuldades que possam acarretar em recaída. Reforço contínuo do conhecimento teórico e prático em seu novo âmbito social, através do retorno do residente uma vez por mês após sua saída, além de contatos telefônicos e por e-mail com o profissional de sua maior identificação. Consultas ambulatoriais realizadas com clínico geral, psiquiatra, psicólogos, nutricionista são realizadas mensalmente pelo período que a equipe julgar necessário afim de promover suporte pós internação.



\* Ser livre é não ser escravo das culpas do passado nem das preocupações do amanhã. Ser livre é ter tempo para as coisas que se ama.

É desenvolver a arte de pensar e proteger a emoção. Mas acima de tudo, ser livre é ter um caso de amor com a própria existência e desvendar seus mistérios."

Augusto Cury

## ATTO EXP EMPRESARIAL

A Atto Exp Empresarial desenvolve e implanta processos de gerenciamento financeiros e de gestão empresarial, bem como assessora em projetos de investimentos de pequenos, médios e grandes negócios. Com sede na cidade de Araraquara e filial em Ribeirão Preto, ambas no estado de São Paulo, a empresa atua nos seguintes blocos: Atto Consultoria, Atto Agro e Atto Investimentos.

O vice-presidente, João Fossaluzza, e a CEO, Samara Fossaluzza, fundaram a corporação em outubro de 2014. Casados desde 2008, eles sempre tiveram o sonho de empreender em algo que fizesse a diferença na vida de seus clientes e sentido para as suas vidas. Com

isso, em 2011, João, com um ano de formação em bacharel em Administração de Empresas, e Samara, no primeiro ano do curso de bacharel de Administração, decidiram começar uma empresa de Consultoria Financeira.

Eles contam que a empresa foi ganhando estrutura mesmo diante das pessoas que falam que tal ideia era impossível, visto que os dois eram jovens, sendo ele recém-formado e ela em seu primeiro ano de curso. “Então, naquela mesma ocasião, começou a grande e desafiadora jornada de empreender”, comentam. Para tanto, João se desvinculou de seu antigo emprego e, assim, o casal começou a empresa de consultoria que se chamava JRS.





A evolução dos trabalhos e a atenção total voltada à excelência trouxeram novos clientes e indicações, despertando a necessidade de mudanças no nome da empresa para algo mais impactante no mercado de atuação. Entre os diversos nomes sugeridos, o campeão disparado foi Atto, que vem do italiano e expressa “ação, agir, manifestação variavelmente avaliável de uma determinação da vontade ou de um sentimento”.

Em 2021, a Atto Consultoria e Gestão Empresarial passou a se chamar Atto Exp Empresarial, agregando o EXP com o significado de “expansão”, dado que a empresa está em constante crescimento, servindo cada vez mais aos clientes e agregando novos serviços em seu portfólio. Apesar dos desafios, João e Samara ressaltam que os valores sempre pautaram a história da corporação.

“Os pontos cruciais para essa evolução empresarial na vida desses jovens empreendedores foi crer em Deus e em seus sonhos, sendo eles verdadeiros e que realmente fariam a diferença na vida das pessoas, mesmo que fossem poucas de início, mas que deixassem algo marcante por onde passassem”, destaca o casal, recordando-se de sua história e da Atto.

Assim, a empresa preza pela excelência e qualidade no atendimento aos clientes e parceiros, o que traduz em mais e novos negócios. Ela cresceu e expandiu seus negócios, tendo como principais atividades a consultoria de gestão empresarial e financeira, bem como a consolidação na estruturação de operações de crédito e financiamentos no mercado financeiro e de capitais, sendo especialistas em agronegócios e atendendo

a todo público que demanda uma consultoria personalizada que atenda a todos os objetivos dos clientes e stakeholders com qualidade.

Nos blocos de atuação, o Atto Consultoria se volta à consultoria em gestão empresarial e gerenciamentos financeiros, com foco na maximização da rentabilidade, possuindo uma ampla carteira de clientes. Para tanto, tem como metodologia a elaboração de um diagnóstico empresarial completo e diferenciado, propondo todo o plano de ação estratégico focado em resultado e desempenho.

Já o Atto Agro está direcionado para operações de crédito rural, investimentos e consultoria ao Agronegócio, com a profissionalização dos clientes, sendo uma ferramenta para o crescimento do setor, levando operações de fomento estruturadas e diferenciadas para diversas finalidades do segmento. Por outro lado, a Atto Investimentos é especialista em operações estruturadas no mercado financeiro e de capitais, contando com um time multidisciplinar e sempre levando a melhor solução de crédito e financiamento junto ao cliente.

“O mais importante para a Atto é entregar um trabalho de qualidade para que os clientes possam sempre ter um diferencial competitivo no mercado, aumentando, assim, a rentabilidade e a maximização de seus lucros e a proatividade. A Atto Exp Empresarial atua com empresas de todos os portes e segmentos do mercado, bem como o Agronegócio”, resumem.

Eles comentam, também que a empre-



sa está atenta à evolução mercadológica e vem criando e implantando novos parâmetros de qualidade total para que o atendimento e todo o fluxo de processos sempre estejam focados na qualidade, aplicando os princípios de eficiência e eficácia, tendo processos que facilitem e simplifiquem no andamento de cada projeto.

Assim, com as normas e procedimentos, a Atto possui como principais pautas um amplo e acurado fluxo de Compliance, com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), treinamentos e tecnologias necessárias, sempre trabalhando para que todos os processos sejam sempre transparentes, tanto

com clientes como com a equipe, inclusive sendo reconhecida com o Prêmio Quality Brasil 2022.

Entre os principais desafios, eles elencam a elaboração das normas e procedimentos e sua aplicação inicial. Hoje, a empresa possui um manual interno, onde incentiva e aplica todas as normas ali descritas para cumprir e observar, de forma sigilosa, a legislação e sempre com a aplicação de princípios éticos nas tomadas de decisões, preservando sempre sua integridade com resiliência, assim como de toda a equipe, direção e stakeholders.

João e Samara ressaltam que a organização apoia e acredita nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. “Pensar nas gerações futuras e na continuidade da vida está em nossos princípios e valores”, afirmam. Eles destacam que a empresa está alinhada com os objetivos de gerar progresso, crescimento econômico e avanços científicos com a ampla preservação do meio ambiente, gerando um crescimento saudável para todos da comunidade.

O vice-presidente e a CEO também chamam a atenção para a Responsabilidade Social Corporativa dentro da governança corporativa da Atto. Para tal, a empresa segue estratégias de marketing responsáveis, mantendo o compromisso de iniciativas voluntárias, inclusive sendo reconhecida pela

sua importância para o desenvolvimento social e econômico do país.

“Possuímos um projeto de apoio ao desenvolvimento econômico aos pequenos empresários/empreendedores para que possam gerar sustentabilidade em suas ações junto ao mercado e à sociedade, bem como os sócios, como investidores anjos em projetos que demonstrem características de responsabilidade socioambiental”, explicam. Assim, no planejamento estratégico da Atto Exp Empresarial está o apoio ao esporte paralímpico.

Eles destacam a gestão para a definição e controles de metas internas e externas da empresa, visto ser muito importante estar em contato com o desenvolvimento da organização. “Por isso a importância de metas e diretrizes e de um acompanhamento contínuo para que nossos parâmetros de qualidade sempre permaneçam altos”, concluem.





**PUBLI PLUS  
TEXTIL**



# CONFECCIÓN DE UNIFORMES Y ROPA INDUSTRIAL



## ¿QUIENES SOMOS?

Publi Plus Textil es una empresa que se dedica a la confección y producción de ropa industrial y a la manufactura de merchandising.

## ¿QUE PRODUCTOS OFRECEMOS?

Somos una empresa que ofrece diversos productos y artículos como: mamelucos, chalecos, poleras, camisas, pantalones, casacas, conjuntos deportivos, gorros, mochilas, portalunch, canguros, etc.

📞 983 279804  
941 351684

✉ [publi.plus@hotmail.com](mailto:publi.plus@hotmail.com)  
🌐 [www.ropaindustrial.confeccionespibliplus.com](http://www.ropaindustrial.confeccionespibliplus.com)

SÍGUENOS:



## SIMONE TORRES ADVOGADOS ASSOCIADOS

Com atuação em todo o território nacional, o escritório Simone Torres Advogados Associados é um dos maiores do país em referência a causas trabalhistas especializadas para bancários. Com investimento em uma Advocacia mais humanizada, o escritório despontou para o Brasil como o recordista em garantia de direitos e de empregos na categoria.

A história da sócia-fundadora, Dr.<sup>a</sup> Simone Torres, que dá nome ao escritório, confunde-se com a de muitos clientes que se identificam no atendimento prestado. Ela foi gerente bancária por longos anos, vivenciando o dia a dia da categoria. Também atuou como dirigente sindical, sendo uma das responsáveis

por mais de duas mil reintegrações de bancários ao trabalho.

Com escritórios no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília, o Simone Torres Advogados Associados conta com um corpo de profissionais especializados em Direito do Trabalho formado por mais de 30 advogados atuando, diariamente, no atendimento aos clientes.

A Dr.<sup>a</sup> Simone explica que, durante o período da pandemia de covid-19, o escritório se destacou pelos investimentos em tecnologia que permitiram um atendimento mais próximo de seus clientes, mesmo em espaços físicos diferentes. Ela pontua que o atendimento individu-



alizado do bancário é uma das características do escritório que atua sempre na busca de corrigir ou reparar, sob a tutela do Poder Judiciário, eventuais injustiças ocorridas no universo das relações jurídicas trabalhistas entre bancários e seus empregadores.

A vasta experiência da sócia-fundadora e o olhar sensibilizado para esta causa é o motivo do crescimento e sucesso do escritório, que busca sempre em primeiro lugar a atuação com qualidade, ética, transparência e respeito.

“Entendi que, com essa categoria tão pressionada por metas inatingíveis, trabalhando com uma sobrecarga de trabalho e com déficit de funcionários, eu poderia fazer um pouco mais. Assim, fui eleita diretora do Sindicato dos Bancários e atuei, também, por longos anos, defendendo as prerrogativas da categoria, chegando ao êxito de devolver o emprego bancário para mais de duas mil pessoas. Quando se fala em duas mil pessoas, estamos falando de duas mil famílias e de devolver a dignidade e fazer justiça para esses trabalhadores. É isso que nos move”, afirma a Dr.<sup>a</sup> Simone.

Ao comentar a contribuição do escritório para a satisfação dos clientes e fornecedores internos e externos, Dr.<sup>a</sup> Simone ressalta que o Simone Torres Advogados Associados possui equipe de excelência extremamente qualificada, o que reflete em um atendimento ético, rápido e mais eficiente. Além disso, desde a implementação, o escritório investe pesado em qualidade no atendimento, como também faz investimentos na qualificação da equipe, trabalhando de forma pró-ativa e buscando a satisfação

dos clientes. “Com essa forma de atuação, não possuímos grau de insatisfação”, enfatiza.

Aliar os conhecimentos para atuar de forma mais incisiva na garantia de direitos foi o que levou a Dr.<sup>a</sup> Simone a formar o escritório de advocacia. “Com o conhecimento de ter pertencido à categoria e ao ramo sindical para defendê-la, entendi que poderia fazer um pouco mais, buscando, perante a Justiça, a reparação de danos sofridos por estes trabalhadores. E, no nosso escritório, entendo que precisamos ter uma advocacia mais humanizada, com uma banca de advogados supercompetentes, éticos e habilitados para atender à categoria. Competência, ética para agregar valores na vida das pessoas e levar dignidade e justiça”, conclui.





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**

## PUBLI PLUS TEXTIL E.I.R.L.

A Publi Plus Textil é uma empresa voltada à fabricação e produção de vestuário industrial, assim como de produtos de merchandising. Situada no Peru, a organização oferece e vende produtos ao mercado para uso ou investimento, uma vez que, atendida a necessidade do cliente, o bem permanece e não desaparece.

A gerente-geral Patricia Rodríguez Piedra comenta que os trabalhos começaram em abril de 2016. A primeira atividade foi um estudo de mercado para descobrir o nicho que não era tão explorado. “Por isso, comecei com o tema de merchandising e, aos poucos, fui vendo os diferentes tipos de tecido no

mercado e oficinas de vestuário”, recorda-se.

Ela salienta ter aprendido sobre o assunto graças aos colaboradores da oficina, que a ensinaram desde o básico. “Assim, pude identificar a principal necessidade do cliente: prestar um serviço personalizado com a melhor qualidade a um preço competitivo”, enfatiza. Para tanto, a busca pela qualidade permanece como uma tônica em todas as ações da empresa.

Patricia ressalta que a corporação possui um programa de Qualidade Total, cujas diretrizes são estas: focar nos clientes estrelas, buscando entender



Patricia Rodriguez



suas necessidades, e estabelecer um bom relacionamento com eles, gerando um ambiente de fidelização. Há também um compromisso com os colaboradores, fazendo com que saibam que cada um confere importância individual à empresa, razão pela qual seus esforços e desempenho são reconhecidos.

A empresa conta, ainda, com um sistema conjunto, no qual todos os departamentos trabalham em equipe, de forma integrada, dado que isso promove a cultura empresarial. Por sua vez, os principais desafios passam pela geração de mais vendas através do aumento da quota de mercado, permanência do melhor ambiente de trabalho, criação de itinerário de formação constante em um espaço seguro e livre de expressão, para participação ativa na tomada de decisões, e agenda de uma análise de processos do departamento para os pontos fracos e

fortes, ameaças e oportunidades.

A gerente-geral explica que, quanto aos Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a empresa enfatiza que eles contribuem para a sociedade global, conseguindo ajudar empresas e pessoas na busca de um objetivo comum, que é uma ação integrada, que deve ser priorizada. Neste âmbito, a Publi Plus Textil possui dois programas ambientais. O primeiro é a redução do uso de etiquetas de vestuário e artigos. “Devido a essa ação, não só o tecido é reduzido, mas também o uso de energia e insumos, contribuindo, assim, para a produção de menos efeitos tóxicos”, pontua.

Um segundo projeto, implementado mais recentemente, baseia-se no fato de que, para cada pedido superior a 50 unidades, uma árvore é plantada na cidade de Chinchá, Ica, para ajudar na ar-

borização local. “A Publi Plus está satisfeita com os resultados, pois conseguiu economizar quase 89% de energia, insumos e tecidos nos últimos dois anos. Além disso, o novo programa está dando frutos gradativamente e já são quatro árvores plantadas, esperando que, aos poucos, o alcance seja maior”, ressalta Patricia.

Já no campo da Responsabilidade Social Corporativa, são três os programas implementados. Além disso, a empresa apresenta seu compromisso por meio da igualdade salarial, tanto para homens quanto para mulheres. Seu compromisso social se baseia, ainda, em doações mensais de alimentos aos mais necessitados do bairro de La Victoria, além da participação do gerente de marketing na Cruz Vermelha em 2021.

“Nosso principal desafio foi a organização para que pudéssemos não só con-

tribuir dentro da empresa, mas também com a sociedade. Atingir a meta de doação mensal também foi um desafio, assim como economizar o uso de tecidos e etiquetas”, elenca.

A Publi Plus Textil tem também um forte compromisso com seus clientes e fornecedores. Por isso, oferece a melhor qualidade de tecidos e produtos do mercado. Antes de efetuar a entrega de um pedido, são feitos testes nos tecidos utilizados para conferir a reação e determinados tipos de lavagem ou produtos químicos, com base na ficha técnica que é fornecida, para que o cliente não tenha problemas no futuro.

Além disso, a empresa sempre mantém os prazos agendados com os clientes, pois a Publi Plus Textil está atenta ao seu tempo. Preza, ainda, por um longo ciclo de vida do cliente, pois não só está pronta para produzir, preparar e entre-



gar, mas também acompanhar, para ver a experiência posterior do cliente com o produto, e analisar os pontos que precisam ser melhorados ou mantidos.

Já as estratégias responsáveis para o alcance da satisfação dos stakeholders são baseadas em recomendações para melhorar a qualidade dos tecidos de uniformes, com o fornecimento de amostras para que possam testá-los com sua equipe e, assim, tomar uma melhor decisão. Além disso, os pagamentos são sempre efetuados atempadamente e sem atrasos aos fornecedores, tendo sempre em consideração o seu tempo e serviço. Por fim, é implementada a estratégia de integração entre os trabalhadores, não apenas para ter reuniões agradáveis, mas também para conhecer suas opiniões para melhorar cada dia mais.

A empresa possui também dois programas de Compliance. O primeiro é baseado no cumprimento das regulamentações ambientais e o segundo, no Compliance no mercado e com os consumidores, pois a Publi Plus Textil os protege durante suas visitas ao portal e seu processo de compra, seja física, seja on-line.

As principais diretrizes seguidas em ambos os programas têm sido as de realizar uma análise de risco para definir os protocolos a serem seguidos no âmbito do código de ética da empresa. Uma vez implementado, o monitoramento é

feito. O principal desafio foi a formação dos colaboradores para conseguirem implementar ambos os programas, para poder orientá-los da melhor forma, consoante a sua área de trabalho.

“Para a Publi Plus Textil, ter uma boa reputação corporativa significa ter uma vantagem competitiva, pois, com essa característica, mantemos nosso grupo de clientes e geramos o processo de fidelização, não só dos clientes, mas também dos trabalhadores para que, a longo prazo, sejam mais benefícios para a empresa. A boa gestão da empresa, para se ter uma reputação corporativa positiva, é baseada na confiança, admiração, liderança e ética”, conclui Patricia.





## **PUBLI PLUS RECIBIÓ EL PREMIO EMPRESA PERUANA DEL AÑO 2021**

Por liderar la categoría Industria, rubro Manufactura de Ropa Industrial, la empresa Publi Plus recibió el Premio Empresa Peruana del Año 2021 - Edición Pyme, en cena de gala realizada en el Hotel Los Delfines. Patricia Rodríguez Piedra, Gerente General, recibió el premio, acompañada de sus hijas, Mia y Nicolle Mongilardi Rodríguez, Coordinadora General de Marketing.

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

**SI NECESITAS FINANCIAMIENTO**

**COPEDEL** R.L.

¡Toma más que una cooperativa, toma más!  
AHORROS - CRÉDITOS - REMESAS - SERVICIOS VARIOS

**PONE A TU DISPOSICIÓN**



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS

O Instituto Tecnológico das Américas (ITLA) é uma instituição técnica de Ensino Superior, fundada em 2000 pelo Estado Dominicano. Trata-se da única especializada em Educação Tecnológica na República Dominicana e se volta ao público jovem, com formação acadêmica nas áreas tecnológicas.

O reitor da instituição, Eng. Omar Méndez, explica que o ITLA concentra sua vocação em transformar a vida dos jovens dominicanos por meio de uma formação acadêmica, que lhes permita o uso da tecnologia como catalisadora do desenvolvimento social e humano dos cidadãos.

À vista disso, o Instituto soma vários prêmios pelo prestígio e qualidade dos seus

serviços, entre os quais o Prêmio Nacional de Qualidade atribuído pelo Ministério da Administração Pública do país, tornando-se a primeira instituição acadêmica a receber tal reconhecimento.

Omar elenca que as áreas de especialização do Instituto Tecnológico das Américas são estas: Desenvolvimento de Software, Redes de Informação, Multimídia, Mecatrônica, Manufatura Automatizada e Segurança da Informação, além da Escola de Idiomas.

“Formamos profissionais competentes em alta tecnologia. Nosso compromisso é atender às expectativas dos clientes por meio de programas educacionais de excelência, a melhoria contínua de nossos





processos acadêmicos e administrativos, atendendo aos padrões de qualidade e às normas legais aplicáveis, de modo a sermos referência nacional e internacional”, explica quanto à política de qualidade.

Assim, os objetivos de qualidade passam pelas seguintes ações: satisfazer as expectativas dos clientes dos diversos programas tecnológicos em 95%; cumprir os requisitos legais e as normas de referência ISO 9001:2015 também em 95%; e promover anualmente o treinamento interno de 80% dos colaboradores nos pilares básicos para melhoria contínua.

O reitor chama a atenção, ainda, para o

campo da Responsabilidade Social Corporativa, destacando o projeto ProtoScanner 3D, que nasceu com o objetivo de satisfazer às necessidades das pessoas que se encontram em uma situação econômica complexa e que sofreram uma amputação de perna transtibial ou transfemoral.

“Com esse projeto, ao fabricar a prótese por tecnologia aditiva, vai se obter a redução no tempo de fabricação, assim como as geometrias complexas, visivelmente mais agradáveis”, comenta, destacando que, com o apoio do governo dominicano, ITLA e SENASA uniram forças por meio de uma aliança estratégica para restaurar a esperança de uma



melhor qualidade de vida a cada pessoa amputada.

Omar enfatiza que toda a equipe da ITLA está comprometida com a satisfação dos clientes através da melhoria contínua dos processos. Assim, o Departamento

de Qualidade de Gestão é responsável pelo sistema interno de garantia de qualidade, assegurando o cumprimento das políticas e procedimentos institucionais.

Neste âmbito, as principais atividades são estas: acompanhar processos institucionais, medir e avaliar a satisfação dos serviços acadêmicos, medir e avaliar a satisfação do professor, receber e canalizar reclamações e sugestões e acompanhar o cumprimento das políticas e normas ISO 9001-2015.

Já os reconhecimentos são: Prêmio Nacional de Qualidade 2006 - Medalha de Prata, Prêmio Nacional de Qualidade 2008 - Medalha de Ouro, Prêmio Nacional de Qualidade 2009 - Medalha de Ouro, Prêmio Nacional da Qualidade 2010 Medalha de Ouro e Grande Prêmio Nacional de Qualidade 2012.

Omar resume que todas essas ações e práticas refletem na reputação corporativa, o que classifica como algo intangível para a ITLA. “É o mais importante que nossa empresa possui, traduz-se em um bom nome e prestígio, é o valor que a marca adquire na interação ao longo do tempo em matéria de Educação na área Tecnológica, é um processo que exige tempo e trabalho contínuo”, finaliza.



# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

SANTO DOMINGO, REP. DOM. 2021-2024

2021-2024

## GM SOLAR PHOTOVOLTAIC

A GM Solar Photovoltaic é uma empresa em que a principal atividade é a comercialização, projeto e instalação de energia solar sustentável, com atendimentos aos mais variados tipos de clientes, desde a dona de casa, em sua residência, a grandes indústrias. Por sua vez, o pequeno e médio empresário tem despontado na efetiva procura pelos serviços.

O diretor Jorge Augusto O. Jesus explica que a atividade no setor de energia solar se iniciou em 2017, com a instalação da primeira usina solar, embora a empresa já estivesse há muito mais tempo no mercado do setor energético. Ele ressalta que os desafios foram

transformados em oportunidades e busca pela melhoria contínua.

“Certamente, o principal desafio foi encontrar profissionais com a qualidade que a empresa buscava. Hoje, treinamos todos os nossos colaboradores, fornecemos treinamentos e cursos para que se mantenham com alto nível”, ressalta.

Ele enfatiza que uma das maiores premissas da empresa sempre foi a Qualidade Total. “Talvez, por esse motivo, temos nos mantido com sucesso no mercado por tanto tempo”, destaca. A organização conta com um programa de qualidade, que busca aplicar





as normas técnicas vigentes, aperfeiçoando cada vez mais essas habilidades.

“A cada usina instalada, temos novas experiências e novas mudanças, sempre em busca de resultados melhores e mais favoráveis aos nossos clientes”, frisa. Para tanto, a principal pauta é a qualidade das instalações e o pós-venda. “Temos um programa de comissionamento e monitoramento de todas as usinas instaladas, sendo de nossa responsabilidade. Cuidamos das usinas como se elas fossem nossas”, completa. Jorge Augusto comenta, ainda, que a empresa busca levar a oportunidade e o direto para que todos possam obter seu sistema solar e gerar sua própria energia elétrica, contribuindo para um meio ambiente melhor. O cuidado ambiental é uma das premissas da organização, dado que, na implementação de sistema solar nas residências, comércios e indústrias, não se visa somente à satisfação do cliente em reduzir seus gastos com energia elétrica, mas, sim, demonstrar que ele passa a ser amigo do meio ambiente, uma vez que sua usina deixará de emitir gás carbônico na atmosfera e de desmatar para geração de energia.

“Sempre que entregamos aos nossos clientes seu contrato, passamos um relatório de quantas árvores deixarão de ser desmatadas devido à instalação de sua usina solar”, enfatiza.

Ele elenca também que a GM Solar Photovoltaic tem responsabilidade com dois programas sociais, sendo um com a ACACCI — Associação de Combate ao Câncer Infantil, com parceria

desde 2017, e com a Associação Ebenezer, dentro da qual a empresa é responsável pelo curso de elétrica predial, padronista e NR10, oferecidos pela organização sem custos para os alunos. Outro ponto que ganha destaque é o plano de fidelidade, que sempre prioriza a valorização. “Fornecemos aos nossos clientes uma garantia acima do exigido pelas leis e normas de nossos países, oferecendo uma equipe de profissionais extremamente qualificada, com sistema de última geração de monitoramento e comissionamento, em que os clientes possam ter tranquilidade em seu investimento”, explica.

Em relação aos grupos de interesse, Jorge Augusto comenta que entre as principais estratégias está a apresentação da qualidade da empresa, assim como a equipe extremamente qualificada, o setor de qualidade, que acompanha a instalação de cada usina construída, e a equipe de engenheiros e técnicos projetista, com soluções para qualquer problema que possa surgir nas instalações e na geração das usinas dos clientes.

A proximidade com o público é ressaltada pelo diretor. “Deixamos em nossas redes sociais e em nosso site os feedbacks de nossos clientes, pois, quando há alguma crítica, para nós, é um ponto de atenção para melhoramento e correção. Quando temos elogios, entendemos que nossos esforços do dia a dia estão tendo resultados e que precisamos buscar a melhorar e manter as ideias que estão satisfazendo nossos clientes”, explica.

O diretor finaliza ressaltando que a boa gestão se aplica ouvindo todos os colaboradores, toda a equipe, buscando ouvir as sugestões e críticas, sendo um termômetro para o equilíbrio de uma boa gestão dentro da empresa.





**bcysa**



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

## INTERNATIONAL MEDIA GROUP

O International Media Group (IMG) é um Grupo Empresarial, situado no Peru, que iniciou sua jornada se especializando no setor de demanda de massa, conhecido no mercado americano como Mass Tort. Tem como principal objetivo o enfrentamento às más práticas e negligências empresariais, apoiando legalmente as pessoas cuja saúde foi seriamente afetada pela exposição a dispositivos médicos defeituosos, medicamentos nocivos ou produtos altamente tóxicos.

O chefe de Marketing, Alberto Ego Aguirre León, e a coordenadora de Recursos Humanos, Irina Reaño Vera, explicam que, na empresa, promove-se o

constante desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores, assim como persiste a meta de busca de um impacto significativo para a consolidação da Responsabilidade Social no Peru.

Os serviços se dividem no Legal Help Advisor, que consiste no contato e suporte para vítimas de negligência médica ou produtos defeituosos no mercado americano. Nesse caso, as pessoas são direcionadas às ações que lhes correspondem para compensação. Já o Imedia Tech está atrelado à implementação de soluções de equipamentos, infraestrutura, networking, multimídia, licenças e segurança informática. E o





Studio está relacionado a soluções de Marketing e Publicidade para empresas peruanas.

Alberto e Irina enfatizam que a qualidade e excelência são primordiais em todas as fases da empresa. Para tanto, a IMG preza pela Certificação ISO 9001:2015. “O objetivo é gerar vínculos sólidos com os stakeholders e garantir a qualidade de seus processos e serviços. Para isso, contamos com o empenho de todos os colaboradores”, destacam.

A isso, somam-se também os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, dado que fazer negócios com a abordagem desta agenda está se tornando definiti-

vamente um dos pilares estratégicos da organização, inclusive com estudos para implementação de novos projetos voltados para o meio ambiente.

Ainda neste âmbito, estão as iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa. Eles ressaltam que a finalidade está ligada a ajudar os clientes estrangeiros na resolução de um dos seus problemas mais críticos: a saúde física e emocional. Da mesma forma, cuidam de seus colaboradores, garantindo sua saúde, bem-estar e satisfação no trabalho.

“A IMG colabora anonimamente com instituições que necessitam de apoio financeiro e social. Eles se preocupam em não

gerar resíduos que contaminam seus escritórios e o meio ambiente. Por esse motivo, um de seus próximos desafios pode ser se tornar uma empresa B-Corp”, elencam.

Alberto e Irina consideram, ainda, que as iniciativas de Responsabilidade Social Corporativa estão em processo de consolidação na equipe e, por meio dos três pilares da RSE e alinhados ao seu propósito de negócio, estão comprometidos com a rentabilidade, sustentabilidade social e cuidado com o meio ambiente.

“Tendo isso em conta, procuram criar um impacto positivo na sociedade, especialmente nas áreas relacionadas à educação, habitação, saúde, desenvolvimento profissional e pessoal, melhorando as condições de vida das famílias”, frisam em relação aos projetos.

Na relação com os clientes, a empresa cria laços de confiança e respeito sólidos e duradouros, visto que o foco é buscar soluções para os problemas de seus clientes e colaboradores, gerando alianças bidirecionais de desenvolvimento e crescimento.

Da mesma forma, quanto aos colaboradores, a organização se atenta para que o espaço de trabalho seja seguro, acolhedor e confortável. “São fornecidos recursos e ferramentas para que possam alcançar seus objetivos e encontrar a felicidade trabalhando na IMG. Administra também os processos de trabalho, em

paralelo com os desafios que pandemia de covid-19, e se preocupa com a saúde e bem-estar físico e emocional”, listam.

Para Alberto e Irina, a obtenção da certificação ISO 9001:2015 será o primeiro marco que levará posteriormente à implementação do programa de Compliance. Para isso, a IMG vai adaptar os seus processos ao sistema de gestão de conformidade de acordo com a ISO 37301 para garantir as suas políticas e processos internos, que será o desafio mais importante para se tornar uma organização de sucesso e sustentável.

“Identificar, avaliar e mitigar os riscos legais que enfrentam é apenas o primeiro passo neste processo contínuo e exige um compromisso com a ética e as boas práticas em todos os níveis. A IMG busca ir além e alinhar a cultura da organização de mãos dadas com seus stakeholders para oferecer serviços mais confiáveis e ter sucesso em todos os negócios que realiza”, enfatizam.

Eles resumem que, na IMG, todos atuam de forma ética e alinhados com os valores corporativos. Da mesma forma, preocupam-se com a geração de processos transparentes, sólidos e de qualidade, com o objetivo de prestar serviços que satisfaçam às necessidades de clientes e colaboradores.



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



## PLANET SMART CITY

Construir bairros e cidades inteligentes e inclusivas, a isso se dedica a Planet Smart City, que começou seus projetos após a percepção do grande número de habitações sociais que são construídas: 10 milhões a cada ano, sendo que 300 milhões de pessoas moram em habitações inadequadas. Com isso, em 2014, nasceu a ideia de construir smart cities voltadas para o affordable housing.

A CEO Latam, Susanna Marchionni, recorda-se de que, no começo das atividades, o principal desafio estava relacionado à conquista de credibilidade. “Ninguém acreditava que era possível entregar infraestrutura de alto padrão, conectividade, inclusão social para esse tipo de habitações, devido ao fato de que as pessoas acham que as habitações sociais não dão lucro, e o público não entende”, explica. Contudo ela ressalta que os primeiros a entender foram os clientes, e o primeiro impacto se deu

nas vendas. Posteriormente, a empresa passou a chamar a atenção de universidades, eventos e a mídia em geral.

Hoje, a infraestrutura da corporação é a chamada classe A. “Mas vendemos para todo tipo de classe, desde o cliente do Casa Verde e Amarela ao investidor que compra lotes das classes B e A”, elenca. Susanna afirma que a Planet Smart City tem a convicção de que a qualidade só é alcançada quando todos os envolvidos no processo trabalham em conjunto. Ela afirma que investir em qualidade é poder oferecer ao público produtos e serviços que atinjam a satisfação, credibilidade e confiança. “Seguimos princípios da Gestão da Qualidade Total que levam em conta a valorização de todos os envolvidos com nossos projetos”, comenta.

Neste âmbito, a empresa adere ao Sistema de Avaliação da Conformidade



de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC/PBQP-H), assim como conta com a Certificação PBQP-H Nível B. “Isso reforça o nosso compromisso em construir mais rápido e com processos mais inteligentes, e adotar parâmetros de qualidade mais precisos e confiáveis. Além disso, a certificação possibilita melhor planejamento, controle, redução de custos e de perdas de materiais, entre outros benefícios, como melhoria de comunicação e da satisfação dos nossos colaboradores”, diz.

Ela salienta também que todas as casas da Planet Smart City podem ser financiadas pelo Programa Casa Verde e Amarela, só disponível para empresas certificadas. Além do mais, a corporação realiza outras ações no sentido de melhorar produtos e serviços, como busca constante pela melhoria da qualidade dos materiais utilizados, formações e requalificação contínua de toda a mão de obra, obediência a normas técnicas, entre outras. “O nosso objetivo é inovar, trazendo soluções mais bara-

tas e de melhor qualidade para a redução do déficit habitacional nos países onde atuamos, atendendo, em especial, à produção habitacional de interesse social”, resume.

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) também ganham destaque, visto que representam os grandes desafios e tratam de questões cruciais para a sociedade. Para a organização, o mundo inteiro precisa caminhar para a entrega desta agenda. “Sabemos do nosso papel e potencial enquanto transformadores da sociedade e influenciadores de pessoas e de outras organizações. Dessa forma, estamos alinhando nossas atividades à agenda global de sustentabilidade, desenvolvendo ações atreladas a nove dos 17 ODS existentes, contribuindo para gerar impacto positivo e garantindo a perenidade da nossa operação”, diz.

Para tanto, a Planet Smart City tem alguns programas que promovem o cuidado ambiental, tanto no âmbito social



quanto no corporativo. Todos os empreendimentos estão de acordo com as leis ambientais locais, além do estudo prévio — na fase de planejamento urbano — o impacto na fauna e na flora, a fim de minimizar o impacto de obras.

Algumas ações ocorrem em parceria com a Organização Tree Nation, que planta sementes em áreas de replantio para a recuperação da Mata Atlântica e outras áreas. Para mais, a fábrica de pré-moldados foi instalada dentro das smart cities, diminuindo, assim, a emissão de CO2 dos transportes de insumos de obra. Em relação aos moradores, foi implantado em diversos projetos o Banco de Mudanças, que oferta mudas de plantas nativas como incentivo aos moradores para que plantem e estreitem a relação com a natureza.

“Em nosso planejamento urbano, cada setor tem áreas destinadas apenas para que seja renovada a flora e a fauna local, integrando natureza às moradias. Na fase de planejamento é estudado e calculado o impacto na natureza; na fase de obras, é estudado a minimização desse impacto à natureza; e na fase de implantação, são criados aparelhos como o Banco de Mudanças que, aliado à Gestão Social, incentiva a aproximação com a natureza e o plantio a fim de reduzir o impacto local”, elenca.

Susanna frisa, também, que a Responsabilidade Social vem ocupando uma pauta cada vez maior na agenda. Para tal, a empresa investe em ações que valorizem as pessoas, sejam colaboradores ou a comunidade onde os projetos estão inseridos. Na dimensão interna, as ações de destaque são a elaboração e disseminação dos códigos de conduta e ética, o recrutamento responsável, tratando as pessoas de maneira igual,

independentemente de raça, religião, sexo, identidade de gênero ou orientação sexual, e ações de voluntariado, em que os colaboradores são incentivados a dividir os seus conhecimentos com a comunidade.

Na dimensão externa, estimula as economias das cidades onde atua, tanto capacitando microempreendedores locais quanto contratando pessoas e fornecedores que vivem nas Smart cities e no entorno. Além disso, constantemente disponibiliza programas de formação e capacitação para as comunidades. Essas iniciativas são perenes na Planet e o principal desafio é causar impactos sociais e ambientais positivos. Como resultado, há promoção de espaços saudáveis para trocas de experiências em meio aos negócios e criação de atitudes positivas e bem-estar para todos os envolvidos nessa cadeia. “O nosso primeiro valor é o foco nas pessoas. Então, todas as nossas ações são direcionadas a colocar as pessoas em primeiro lugar. Elaboramos os Códigos de Conduta e de Ética, que nos conduzem a um trabalho pautado na transparência, honestidade e respeito. Realizamos ações no nosso escritório, como treinamentos, dinâmicas, jogos, premiações e reconhecimentos, que favorecem a criação de laços e de um ambiente de trabalho saudável e positivo”, reforça.

Ela comenta, ainda, que a corporação está investindo em ferramentas que intensifiquem sua presença para todos os integrantes da sua cadeia. Com isso, recebe 100% dos compradores, parte virtual, parte presencialmente; oferece conteúdos educativos e informações relevantes para todo o público através de e-mails e textos no blog; e

promove eventos, cursos e workshops on-line e presenciais que aumentem o engajamento e o fortalecimento das relações. “Estamos trabalhando para entender cada dia mais as necessidades de quem se relaciona com a gente, promovendo ações de incentivo, valorizando o diálogo e propondo soluções assertivas que mantenham o foco no que realmente importa: as pessoas”, enfatiza.

Já em relação ao Compliance, o programa é gerenciado pelo Departamento de Risco e Controle Interno que provê expertise e apoio para o cumprimento das seguintes pautas: leis, regulamentos, políticas de ética e comportamento, informação e segurança tecnológica e metas de sustentabilidade. Susanna reforça que as

gerências operacionais da empresa garantem o cumprimento legal, regulatório e expectativas de comportamento ético.

A CEO Latam resume que o nível de confiança que o público tem com a empresa é fundamental ao negócio. A boa gestão coloca em prática os valores fundamentais - trabalho ético, responsabilidade social e comprometimento com a qualidade de tudo o que construído e entregue pela organização - e isso reflete na visão dos stakeholders. “O engajamento do time é importante para que o impacto nos clientes, fornecedores e parceiros possam transmitir de forma real os valores da Planet”, conclui.



  
@dissimaging

# DISS

    
@diss

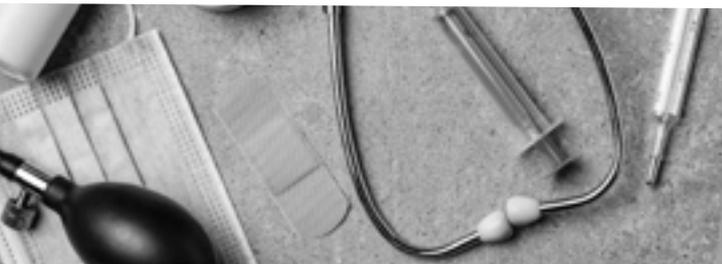
[www.diss.com](http://www.diss.com)

Approved  
Partner

**SIEMENS**  
Healthineers 



**DISS MEDICAL**  
SOLUTIONS



**MAVIG**

***Digital  
Solutions***

 **DISS  
ANALYTICS**

  
**KONICA MINOLTA**



**DATOS**



**INFORMACIÓN**



**ANÁLISIS**



**ACCIÓN**

# BLUE ZONE REALTY INTERNATIONAL

A Blue Zone Realty International é uma empresa que tem como principal atividade a venda de imóveis na Costa Rica, principalmente a compradores estrangeiros, sendo 70% americanos, 20% canadenses e 10% locais e europeus. Além disso, oferece serviços de listagem para proprietários costarriquenhos.

O proprietário Timothy Fenton explica que a empresa nasceu em 2012 com a percepção quanto à necessidade de uma imobiliária profissional para atender compradores estrangeiros e vendedores locais. Atualmente, a organização gera 12 empregos diretos na área e apoia até 800 indiretos.

A qualidade e a excelência pautam todas as ações, atendimentos e serviços na Blue Zone Realty International. À vista disso, a empresa implementou um programa de Qualidade Total, tendo como principais diretrizes a confiança, transparência e profissionalismo. “Isso leva em consideração a necessidade de confidencialidade, comunicação aberta e constante e lealdade”, elenca, destacando que, neste âmbito, o principal desafio é trabalhar com outras empresas e instituições que ainda não adotaram a mesma dedicação à qualidade.

Timothy chama a atenção também aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Ele destaca que, na corpo-





ração, acredita-se que tal pauta é crucial para esta geração e para a futura. “Nosso objetivo é deixar esta comunidade em um estado melhor do que quando começamos a operar aqui”, adianta.

Para tanto, a empresa conta com um programa ambiental que apoia a reciclagem. O proprietário ressalta que muitas cópias em papel e brochuras foram substituídas por eletrônicas para limitar o uso de produtos de papel. Além disso, a organização adota talheres e utensílios reciclados em todos os eventos oficiais da comunidade e em dias de visita pública.

A Blue Zone Realty International também assume uma forte postura de Responsabilidade Social. Nisso, o escritório apoia dois times locais de futebol feminino, o grupo de teatro comunitário local, o programa de salva-vidas, a nova creche Tesli

e a Organização de Ajuda Humanitária Costa Ballena. “Graças a isso, muitas pessoas da região recebem ajuda financeira, as praias continuam sendo um espaço mais seguro, as crianças que não poderiam pagar, jogam futebol e o programa de teatro comunitário prospera”, destaca o empresário.

Timothy pontua que todos os projetos de Responsabilidade Social Corporativa implementados são igualmente importantes, contudo, ele destaca que o apoio financeiro à Associação Costa Ballena Disaster Relief literalmente salva vidas, fornecendo alimentos, remédios, treinamento e um espaço seguro para pessoas em necessidade desesperada.

Ao comentar sobre os stakeholders, o proprietário salienta que a empresa implementou estratégias, incluindo resumos executivos semanais, resumos men-



sais de vendas, previsões mensais de vendas, depoimentos de clientes e atualizações semanais do presidente para a equipe de vendas e reuniões executivas mensais. “O maior desafio é reunir todos pessoalmente para as reuniões executivas mensais. Permitimos que as pessoas se conectem via Zoom, ocasionalmente”, pondera.

Como ex-diretor de Compliance de um banco e empresa imobiliária, Tim Fenton é um aficionado do Compliance. Os contratos de agente, de listagem e de vendas incluem todos os elementos de conformidade vinculados ao programa próprio de Compliance.

“As principais diretrizes dos nossos programas de Compliance garantem que estejamos operando dentro das regras legais da Costa Rica, das diretrizes éticas

de um corretor de imóveis e superando as expectativas de nossos clientes. Cada um de nossos requisitos de relatórios internos e externos são centrados em nossos programas de conformidade. Atualmente, não enfrentamos desafios neste campo”, pontua.

Ele conclui que a reputação de uma boa gestão é fundamental para a corporação: “Somos a empresa imobiliária de maior sucesso na área e nos esforçamos para promover e destacar a reputação de nossa organização de boa gestão em todas as oportunidades. Queremos ser um exemplo para o setor e para a comunidade”.



LLAMADO  
**ADMISIONES**

**CARRERAS TECNOLÓGICAS  
DE DOS AÑOS:**

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

**FINANCIAMIENTO DISPONIBLE**

**WWW.ITLA.EDU.DO**

 @ITLARD

TEL: (809) 758.4863 EXTS. 331/339/380 |  (829) 481.3778 | [ADMISIONES@ITLA.EDU.DO](mailto:ADMISIONES@ITLA.EDU.DO)

## SINDICATO DOS METALÚRGICOS DE ALUMÍNIO E MAIRINQUE

Entidade representativa da classe metalúrgica, o Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque, no estado de São Paulo, atua em favor dos direitos trabalhistas, renovações de acordos e Convenção Coletiva de Trabalho. Com isso, não visa lucro, mas se volta à atuação nos direitos dos trabalhadores.

De acordo com o presidente Arnaldo de Jesus Oliveira, o sindicato surgiu para combater as explorações de empresas e as injustiças pelas quais os trabalhadores estavam sujeitos. “Anos de luta garantiram um pouco de dignidade e o reconhecimento da classe operária. A representatividade sindical sempre forte e atuante foi responsável pelas conquistas de inúmeros benefícios e de grandes vitórias”, afirma.

A entidade tem atuação diária nas empresas a fim de oferecer bem-estar aos metalúrgicos e seus familiares, seja por meio de assembleias, reivindicações e representação sindical.

Ele ressalta que a principal bandeira do Sindicato dos Metalúrgicos de Alumínio e Mairinque é desenvolver um ambiente amplo de negociação nos dissídios coletivos para garantir melhores acordos aos trabalhadores, assim como defender e ampliar os interesses e direitos da categoria por ele representada. “Salários mais justos, garantia de benefícios, garantia de Convenção

Coletiva de Trabalho, melhor qualidade de vida e muitas opções de lazer ao trabalhador e seus familiares são algumas das conquistas da entidade sindical”, elenca.

Arnaldo enfatiza que a produção sustentável é um ponto defendido pelo Sindicato, dado que, a longo prazo,





prevê grande redução nos impactos ambientais de grandes proporções de empresas causadoras de poluição mundial.

À vista disso, a entidade participa ativamente dos encontros climáticos, a COP, realizados pelo mundo, como Dinamarca, México, Polônia, Alemanha, entre muitos outros países, buscando soluções ambientais para implementação nas corporações da base. Além do mais, é intermediadora nas questões envolvendo Sindicato e o governo brasileiro.

“Atuamos na representação dos ideais da classe metalúrgica. Defendemos, como entidade sindical, questões sociais e ambientais, participando ativamente dos encontros relacionados à COP, fóruns sociais mundiais volta-

dos ao fortalecimento das entidades representativas no mundo, aplicação no desenvolvimento e na qualificação profissional do trabalhador, entre outros”, comenta Arnaldo.

Para tanto, no campo da Responsabilidade Social Corporativa, a entidade criou o Centro de Estudos Profissionalizantes e Acadêmicos dos Metalúrgicos (Cepam), visando à qualificação profissional facilitada e a criação de oportunidades de crescimento profissional para as pessoas que já estão atuando no ramo metalúrgico e também criar novas possibilidades para os que estão buscando a recolocação no mercado de trabalho.

“Aperfeiçoamento, técnicos, graduação e pós-graduação são alguns dos cursos oferecidos no Centro de Estu-

dos que funciona na cidade de Alumínio e pertence ao Sindicato dos Metalúrgicos”, lista.

O presidente enfatiza também que a entidade busca sempre ouvir o trabalhador e luta para oferecer mais e melhores benefícios. Para tal, reúne-se com os metalúrgicos, por meio de encontros, assembleias e contato on-line para que, juntos, possam fortalecer a classe metalúrgica, oferecendo o melhor para o trabalhador.

“A cada tempo, em conjunto com um grupo selecionado pelos próprios metalúrgicos, reunimo-nos e definimos novos pontos para serem discutidos e implementados na renovação de direi-

tos e o fortalecimento da Convenção Coletiva de Trabalho”, comenta.

Arnaldo frisa, ainda, que o Sindicato segue a Convenção Coletiva de Trabalho, aplicabilidade de direitos e se mantém muito transparente junto aos trabalhadores. “Batalhamos pela renovação de todas as cláusulas, garantindo o bem-estar do trabalhador”, diz.

Ao reforçar esse conjunto de ações, o presidente finaliza ressaltando que sinceridade, transparência, união e fortalecimento da classe são pontos fundamentais para o sucesso da entidade sindical.



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

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)



## AVOICE FORMATURAS

A Avoice Formaturas é uma empresa especializada em promover festas de formatura para diferentes gostos e necessidades. Com matriz em Divinópolis e mais dois escritórios distribuídos pelo estado de Minas Gerais, a organização atende a toda àquela região e parte do estado da Bahia. Além do mais, conta com uma equipe em constante desenvolvimento, capaz de oferecer soluções inteligentes no planejamento e resultados reais para execução de tais eventos.

A empresa foi fundada em 2005 pelo empresário Emerson Paulinelli, que soma mais de 25 anos de experiência em empreendedorismo. Ele fez com que a Avoice se tornasse referência no mercado e alcançasse destaques e pre-

miações a nível nacional e internacional. Hoje, o CEO reside nos Estados Unidos com sua família e, a distância, gere a organização com extrema qualidade. Há 17 anos no mercado, a empresa é a primeira do segmento com Certificação ISO 9001 de Qualidade e recentemente foi aprovada pela ABF para ingressar no universo da franchising. Fora isso, o projeto de franquias implementado por Emerson expandirá a Avoice Formaturas para outras regiões do país, possibilitando que muito mais pessoas tenham a formatura de seus sonhos.

“Quando o assunto é formaturas, pensamos imediatamente em comemoração, e disso a Avoice entende. Uma empresa sólida, repleta de certificações e





prêmios, reconhecida dentro e fora do Brasil, consolida toda sua história e habilidade. Não basta ser referência no mercado mineiro, a Avoice sabe do seu potencial e, através do projeto de franquias, busca expandir sua marca, cultura e gestão além das fronteiras. Não é à toa que a frase mais falada nos bastidores dos escritórios é 'de Minas para o mundo'. E para isso acontecer, o time está 100% comprometido com o propósito da empresa", ressalta a corporação.

Ainda neste âmbito, a empresa destaca que seu objetivo é oferecer experiências inesquecíveis para todos os clientes. "O exercer da nossa missão é claro quando levamos solu-

ções diferenciadas e personalizadas para cada evento. Com seriedade e transparência, fazemos o sonho acontecer", pontua.

O nome Avoice está totalmente atrelado aos valores da empresa, visto que se preza pela Autorresponsabilidade e Atitude positiva, Valorização do cliente, Organização, Iniciativa, Cooperação e Ética. Essa relação de princípios é o que define a essência da corporação. "É o que buscamos na contratação de nossos colaboradores, na execução dos nossos eventos, até a conclusão dos nossos projetos. Criamos um ambiente harmonioso onde é possível a magia acontecer", frisa.



Entre os serviços está o de cenografia e decoração, pelo qual a equipe de arquitetos capta todas as informações para a elaboração de um projeto 3D, criando cenários inovadores e personalizados para otimizar a experiência do cliente.

Já os coquetéis e jantares são os eventos que antecedem o baile de gala e, geralmente, são mais intimistas. As cerimônias religiosas também estão relacionadas, visto que se trata de momentos especiais e de agradecimentos pela conquista. Os profissionais es-

tão sempre preparados para a ocasião, seja a organização de uma missa ou de um culto ecumênico.

Nos pré-eventos, a Avoice cuida dos detalhes, especialmente em relação ao tema. A relação traz, ainda, colação de grau, formatura e cobertura fotográfica que inclui um álbum com todos os registros, tudo com a dedicação de um time de profissionais de fotografia, para que todos os momentos se tornem inesquecíveis.

# COMPARTIMOS TUS SUEÑOS

## Préstamo

Para **Vivienda**

Remodela y amuebla tu casa

#CrecesTuCrecemosTodos

 **COPPEDEL** S.L.

Somos más que una cooperativa, creces tú, crecemos todos

AHORROS • CRÉDITOS • REMESAS • SERVICIOS VARIOS



#SomosMásQueUnaCooperativa

## DUARTE & DUARTE METALÚRGICA LTDA

O Grupo Duarte & Duarte Metalúrgica LTDA. é uma companhia que, atualmente, volta-se à fabricação e instalação de produtos de alta segurança antivandalismo. Com início das atividades em fevereiro de 2002, a Multimetal começou como serralheria, fabricação de portões, grades e automatização em portões residenciais. Hoje, atende a companhias de energia, operadoras de telefonia, rede bancária, canais de televisão e linhas de varejo.

O diretor-administrativo, Gesiel Aguiar Duarte, conta que, no início, ele era o responsável pela área administrativa e de marketing, e seu sócio Uziel pela fabricação e instalações com ajuda de um colaborador. Na época, a divulga-

ção era feita por panfletos, e ele entregava de casa em casa e nos semáforos, fazia divulgação com faixas e fixava em postes e árvores espalhados pelo bairro. “Como não podíamos pagar uma secretária para atender às ligações dos clientes, colocamos em nossa linha telefônica uma discadora eletrônica, que, quando o cliente ligava, automaticamente a ligação era transferida para o nosso celular”, recorda-se, contando que atendia os telefonemas e, muitas vezes, por estar próximo da casa do cliente, já fazia o orçamento, sendo um diferencial no atendimento.

Já em 2010, Uziel desenvolveu um protótipo para proteger baterias para operadoras de celulares. “Antes de oferecer





para os clientes, patenteamos a ideia, depois, a aprovação pela área de segurança das operadoras e, em seguida, recebemos a homologação. Hoje, a Multimetal é especializada em proteção antivandalismo e atende em todo o território nacional”, ressalta.

Em 2021, a empresa foi certificada pela ISO 9001 e, de acordo com uma recente auditoria de manutenção, foi evidenciada a evolução e melhoria contínua. O diretor-administrativo comenta que a corporação já vinha de uma política interna, visando aprimorar e entregar produtos e serviços cada vez com mais qualidade. Contudo, durante a implementação da ISO 9001, a equipe se deparou com a necessidade da criação e manutenção de documentos diariamente, assim como todo o processo pode ser monitorado do início ao fim.

“Para que tudo isso fosse realizado com excelência e continuasse funcionando, foi preciso treinamento dos colaboradores e, principalmente, reforço da im-

portância que a ISO 9001 tem para a empresa e para os clientes”, destaca.

A Multimetal faz também uso inteligente da matéria-prima, tendo como prioridade o manuseio das sobras, garantindo que esse material não fique acumulado no depósito. Para tanto, todas as sobras são reutilizadas para fabricação de componentes e insumos dos produtos.

Além de possuir a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, a empresa adotou também o sistema de avaliação 5S (senso de utilização, senso de organização, senso de limpeza, senso de padronização e senso de disciplina) para controle. “O pouco poluente que produzimos, destinamos de maneira correta através de empresas especializadas que nos certificam com um laudo de destinação final. Fora isso, fazemos o uso de boa parte dos resíduos para produzir componentes para os produtos”, garante.



Gesiel afirma que, sempre que possível, a Multimetal se envolve em projetos sociais a fim de ajudar instituições a continuarem com os serviços à comunidade e também estimula os colaboradores a participarem de ações voluntárias, fazendo doações através de arrecadação de alimentos e roupas e visitas a casas de acolhimento de crianças e idosos.

“Apoiamos o Pequeno Príncipe, maior hospital pediátrico do Brasil, a transformar a vida de milhares de crianças e adolescentes de todo o país através do Projeto Gols pela Vida, que reverte toda doação para assistência e pesquisa na área de saúde, voltados a aumentar o índice de cura de doenças complexas da infância e da adolescência”, relaciona.

Para a contribuição da satisfação de clientes e fornecedores, a empresa atua através de produção de protótipos e amostras, sempre obedecendo

ao projeto do cliente e mostrando as melhorias que podem ser feitas para customizar o produto e torná-lo mais eficaz. Nisso, estabelece uma proximidade saudável, abrindo as portas para visitas, garantindo transparência e que tudo corra bem ao longo do ciclo deles na empresa.

Gesiel reforça também que a equipe tem como princípio o cultivo do bom relacionamento com clientes, fornecedores e funcionários, sempre ouvindo as partes e tomando as ações necessárias de acordo com cada situação.

“Apesar do bom relacionamento, criamos, por exemplo, outro tipo de canal de comunicação com colaboradores, no qual eles não precisam se identificar para dar sua sugestão, reclamação ou elogio. A iniciativa consiste em espalhar urnas por diversos locais da empresa, nas quais o colaborador deposita por escrito sua sugestão, reclamação, elogio, e o R.H. repassa aos só-

cios para que possam avaliar e tomar as devidas providências”, relata.

A Multimetal trabalha com sistema ERP integrado para todos os setores da organização, visando atender às esferas trabalhista, fiscal, contábil, financeira, ambiental, jurídica, previdenciária e ética. As diretrizes são atendimento à lei regulamentadora juntamente com a cultura organizacional e as políticas internas.

O diretor-administrativo pontua que a qualidade para os clientes sempre foi o objetivo da corporação, e isso não tem relação apenas com matéria-prima, mas com tudo o que envolve desde a negociação até a entrega do produto.

“Um dos vários pontos importantes é o cumprimento de cronogramas das entregas para que o cliente final nunca seja afetado com atrasos. Nós trabalhamos sempre visando ao futuro e temos uma excelente gestão de planejamento e controle de produção, o que faz com que a Multimetal esteja sempre à frente da sua meta”, conclui.





**Anáhuac**  
México

LA FACULTAD DE

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

de la Universidad Anáhuac México

Te ofrece:

## PROGRAMAS ACADÉMICOS

**Licenciatura**  
en Responsabilidad Social  
y Sustentabilidad

**Maestría**  
en Responsabilidad Social

**Doctorado**  
en Innovación en Responsabilidad Social  
y Sostenibilidad



## CENTROS DE INVESTIGACIÓN, CONSULTORÍA Y EDUCACIÓN CONTINUA:

Centro Anáhuac de Pensamiento Social Cristiano (CAPESC)

Centro Latinoamericano de Responsabilidad Social (CLARES)

Centro para la Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Empresa (IDEARSE)

### Informes:

Atención Preuniversitaria  
Klaudia Sánchez Espíndola  
klaudia.sanchez@anahuac.mx

### Informes:

Centro de Atención de Posgrado y Educación Continua  
55 40 10 70 60 y 55 79 18 21 59  
posgrado@anahuac.mx

Facultad de  
Responsabilidad Social

10 AÑOS

GRANDES LÍDERES

Y MEJORES PERSONAS

**CLARES**

CENTRO LATINOAMERICANO DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

**IDEA RSE**

CENTRO PARA LA RESPONSABILIDAD  
Y SUSTENTABILIDAD DE LA EMPRESA

**CAPESC**

CENTRO ANÁHUAC DE PENSAMIENTO  
SOCIAL CRISTIANO

Atención  
Preuniversitaria

anahuac.mx/mexico

Posgrados  
**Anáhuac**

anahuac.mx/mexico/posgrados

## UINDI STORE

A Uindi Store, que foca no comércio de acessórios personalizados, começou suas atividades em 2014 através da tendência do chapéu bordado e, hoje, conta com mais de 10 linhas, desenvolvimento e confecção próprios. Situada no estado de São Paulo, a empresa inova nos quesitos de praticidade e estilo. Grande parte das peças que compõem seu portfólio foi desenhada e desenvolvida a partir de necessidades e desejos específicos dos clientes.

A empresa conta com um modelo de atuação personalizado, ou seja, não fica estampado apenas nas iniciais inseridas nas peças, mas transparece no atendimento, desenvolvimento e produção

diários. De acordo com a empresa, tudo é feito com muito carinho e atenção especial às peculiaridades de cada cliente. Para tanto, o processo de fabricação artesanal faz com que todos os passos para a produção do pedido sejam feitos com muita atenção e cuidado.

A fundadora Tatiana Zugman explica que, como qualquer empresa em seu início, escalar a produção para conseguir crescer e aprender a delegar funções para melhor funcionamento foram os principais desafios. Hoje, a atuação ocorre em duas frentes diferentes: no varejo, por meio do site, e no atacado, focado em pedidos acima de 10 unidades por produto, voltado principalmen-





te para casamentos e para o mercado corporativo.

“Compreendemos que o atendimento e a valorização do cliente são pilares de extrema importância no ramo do empreendedorismo, priorizando sempre a fidelização, e não apenas a busca por novos clientes. Acreditamos na humanização e personalização da área, que acompanha a perspectiva da compra na Uindi: um atendimento só seu, único”, comenta, destacando que, no dia a dia da empresa, treinamentos, gestão de resultados e análises são constantes, bem como a busca por feedbacks e críticas construtivas para uma melhoria contínua.

Tatiana reforça que o relacionamento direto com o cliente, para varejo ou atacado, sempre foi muito valorizado. Para tal, em busca da fidelização, para além

da boa qualidade do produto, o atendimento e pós-compra foram primordiais. Como ferramentas, a empresa utiliza a base de dados de telefone, e-mail e endereço para a aproximação do cliente final sempre que possível e se manter lembrado.

Ainda em relação aos clientes, como todo o desenvolvimento e criação dos produtos são internos, demandas e necessidades dos clientes são consideradas. Uma curiosidade é que os produtos levam nomes de pessoas, sendo as inspiradoras ou indicadoras para tal desenvolvimento, as quais a empresa deseja homenagear de forma pessoal e única.

Especialmente por trabalhar em um ramo artesanal, a Uindi Store valoriza muito seu time, do escritório e da fábrica. “Acreditamos que o cuidado e carinho da



equipe faz a diferença em todos os âmbitos: atendimento, confecção, entrega e fidelização. Por isso, a Uindi possui uma equipe unida, investe em materiais de aprendizado para capacitar cada membro, cada vez mais”, elenca a fundadora.

Ela comenta, ainda, que, por estar muito relacionada ao tópico do empreendedorismo feminino no Brasil, uma pauta de alta importância em decorrência da falta de mulheres em cargos de liderança, a equipe de colaboradoras é 100% feminina. “Através da capacitação, com cursos e materiais de estudo, buscamos proporcionar às funcionárias cada vez mais acesso à informação e ao crescimento profissional”, afirma.

A preocupação com a escolha dos materiais sempre fez parte do dia a dia da empresa. Por isso, materiais de origem animal não são usados e todas as peças

são cortadas manualmente para um menor desperdício.

Com oito anos de marca, a Uindi se tornou referência do mercado de personalizados, buscando sempre atender, cada vez melhor, aos clientes, que são o principal pilar dentro da empresa. Valorizando a mão de obra artesanal, propôs inovar no mercado da moda associando usabilidade e tendências com o crescimento do interesse por serviços cada vez mais personalizados e únicos. “Algo que é para você”, pontua. “Embora uma empresa nativa digital e com forte crença na tendência dos e-commerces, desejamos crescer para uma estratégia omnichannel que associe um ponto físico e de contato direto com as nossas clientes e fãs da marca”, finaliza.



## LLAMADO ADMISIONES

### CARRERAS TECNOLÓGICAS DE DOS AÑOS:

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

FINANCIAMIENTO DISPONIBLE

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

@ITLARD

TEL: (809) 758.4863 EXTS. 331/339/380 | (829) 481.3778 | [ADMISIONES@ITLA.EDU.DO](mailto:ADMISIONES@ITLA.EDU.DO)

## LEROY ASSOCIADO E CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA

A Leroy Associados é um hub de negócios referência no mercado de consultoria empresarial e soluções corporativas, com expertise nos campos contábil, econômico-financeiro e tributário. Tal modelo inovador possibilita a prestação de diferentes serviços para milhões de consumidores através de diversas empresas, com elevado nível de qualidade, segurança, performance e disponibilidade.

A CEO Laryssa Leroy explica que, na corporação, situada no estado de Minas Gerais, trabalha-se com o conceito de One-Stop Shop, uma estrutura organizacional em que os clientes têm à sua disposição todo um arsenal para

atender às demandas e necessidades. Conta, ainda, com uma ampla rede de associados com conhecimento e expertise nas áreas contábil, financeira e jurídica, que trabalha de forma integrada, com o compromisso de entregar, com absoluta excelência, soluções personalizadas e adequadas a cada um dos clientes.

“Nossos ativos mais valiosos são nossa reputação e integridade. Por isso, temos orgulho e o prazer em dizer que, para nós, nossos clientes são mais que apenas isso, são nossos parceiros”, conta.

Ela ressalta também que a empresa



aposta na tecnologia quando o assunto é contabilidade e investe na construção de um sistema utilizável na web, ao qual os clientes têm acesso, mantendo a comunicação em tempo real. Trabalha-se com o conceito Business Process Outsourcing (BPO), processo em que uma organização confia determinadas atividades de sua gestão nas mãos de especialistas dessas áreas, permitindo que a Companhia dedique sua energia às atividades principais de seus negócios, além de reduzir custos e riscos.

“Por meio desse procedimento, realizamos toda a parte de escrituração contábil, apuração e escrituração trabalhista, assessoria trabalhista e de



departamento pessoal, além da entrega de todas as obrigações acessórias. Atuamos com eficiência e experiência em instalações de processos contábeis internos e externos, produção de diagnósticos personalizados e de planos de ação dinâmicos para que nossos clientes obtenham os melhores resultados com os menores prazos possíveis”, explica.

A Leroy Associados possui também, em sua composição, um time de consultores jurídicos e financistas com expertise nas áreas judicial e administrativa, tanto na esfera do Direito Tributário quanto do Direito Cível e Empresarial. No âmbito Tributário, destaca-se a especialidade na prestação de serviços de avaliação de risco e auxílio à tomada de decisão.

“Norteamos sempre nossos clientes no seguinte sentido: ‘Você já se perguntou se o atual regime tributário de sua empresa é o mais adequado para sua realidade? E já ficou na dúvida se no final das contas não está pagando mais impostos do que deveria?’ O correto planejamento tributário de uma empresa é vital para sua sobrevivência e prosperidade, podendo resultar em um alívio no seu fluxo de caixa ou lhe colocar em grandes dificuldades financeiras”, ressalta.

Já no âmbito Cível e Empresarial, a atuação com excelência ocorre nos setores de Direito Obrigacional; Responsabilidade Civil; elaboração e análise de contratos; estruturação jurídica de negócios imobiliários; Direito do Consumidor; Direito Securitário; e Di-



reito Sucessório (abertura de inventário e testamentos). “Enfatizamos, ainda, que sempre trabalhamos com perfeita adequação às necessidades de nossos clientes e ao que há de mais atual no ordenamento jurídico vigente, prezando por um atendimento de qualidade e pela absoluta confidencialidade de quaisquer assuntos tratados”, frisa.

Na Leroy Associados, a experiência da equipe fala mais alto. Para tanto, a empresa contrata apenas profissionais com anos de atuação específica em seus campos. Além disso, possui um rigoroso sistema de revisão e controle de qualidade independente de cada relatório produzido. “Somos referência no mercado de consultoria para empresas e pessoas físicas. Colocamos à disposição de nossos clientes uma gama variada de soluções exclusivas e adaptadas

à realidade de cada um”, explica, enfatizando que a corporação obteve reconhecimento graças à competência de suas equipes técnicas e à alta taxa de sucesso dos projetos implementados por seus especialistas. “Além do mais, todo trabalho desenvolvido na Leroy Associados possui seguro cobertura exclusiva de seguro de Responsabilidade Civil, uma medida tomada pensando na tranquilidade e conforto dos clientes”, completa.

A agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável ganha destaque, visto que a empresa considera que tal pauta é essencial para suprir demandas atuais, buscando não comprometer a capacidade de atender às necessidades das gerações futuras de forma a manter sustentável a vida no planeta a longo prazo.

Já a Responsabilidade Social Corporativa se dá em agregar valor aos projetos de treinamento pessoal e organizacional. Laryssa ressalta que o sócio-fundador, Felipe Leroy, que também atua como professor universitário há mais de 15 anos, implementou cursos curtos e gratuitos para o crescimento de toda a equipe, inclusive dos clientes Leroy e seus funcionários.

De acordo com a CEO, na Leroy Associados, o comprometimento com os clientes extrapola a frieza das relações entre pessoas jurídicas, dado que a equipe se preocupa em manter a integridade do patrimônio das pessoas físicas por trás das empresas.

“Pensando nisso, assessoramos as orga-

nizações no desenvolvimento de planos e estratégias que promovam a gestão do patrimônio dos sócios, considerando inclusive a possibilidade de constituição de novas sociedades conhecidas como holdings, cujo principal objetivo é abrigar e proteger esse patrimônio. Essa forma de organização patrimonial evita complicações futuras e traz inúmeros benefícios, como economias com gastos tributários e a dispensa do inventário no caso de morte, evitando, dessa forma, um maior desgaste do cliente”, explica.

Além do mais, investimentos são aplicados na construção de um sistema utilizável na web, ao qual os clientes possuem acessos, mantendo comunicação em tempo real com a empresa. Através deste sistema, eles conseguem avaliar

cada profissional da Leroy, atribuindo notas ou tecendo críticas.

Já o programa de Compliance da Leroy tem como principais pautas: conhecimento sobre a organização; comprometimento da alta direção; autonomia da instância responsável; análise de perfil e riscos; estruturação de regras e instrumentos; comunicação interna e externa; e monitoramento contínuo.

Laryssa resume que os ativos mais valiosos para a empresa são a reputação e a integridade. “Por isso, temos orgulho e o prazer em dizer que, para nós, nossos clientes são mais que apenas isso, são nossos parceiros. Visto isso, aplicamos uma gestão de proximidade com os mesmos”, conclui.



**LEROY ASSOCIADOS**  
SOLUÇÕES EMPRESARIAIS



  
LOPESAN  
**COSTA BÁVARO**  
RESORT, SPA & CASINO  
BÁVARO - PUNTA CANA - REP. DOMINICANA  
\*\*\*\*\*

# TODO LO QUE MERECE EN PUNTA CANA

Lopesan Costa Bávaro Resort, Spa & Casino

  
**unique**  
by Lopesan

  
**LOPESAN**  
HOTEL GROUP

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



## PATRICIA PARISE SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA

O escritório Patricia Parise Sociedade Individual de Advocacia, situado no estado de São Paulo, tem à frente a Dr.<sup>a</sup> Patricia Parise de Araujo, advogada graduada desde janeiro de 2003, especialista e atuante na área do Direito Previdenciário desde abril de 2006. Ela atuou também em mais de dois mil processos em seus quase 20 anos de carreira.

Ela conta que, até o ano 2019, desenvolvia seus trabalhos em parceria com um escritório de advocacia localizado na Região Metropolitana de São Paulo, focado no atendimento de demandas previdenciárias, cíveis, administrativas e consultivas.



A consolidação de sua experiência na área jurídica, aliada ao seu crescente interesse por uma expansão de seus negócios e áreas de conhecimento, levou-a, contudo, a prosseguir de maneira independente na advocacia.

Assim, em setembro do mesmo ano fundou a Engealli Construtora, empresa cujo objetivo principal é a prestação de serviços relacionados à construção civil, consultoria, assessoria e reformas nos setores público e privado, bem como serviços de administração e conservação de rodovias.

Sua expertise na análise de contratos e interpretação de normas permitem uma gestão juridicamente e socialmente adequada – compliant. Atualmente, está à frente da administração da empresa de construção civil sem deixar de praticar a advocacia como sua verdadeira base.

Satisfeita com as conquistas da empresa até o momento, concluiu projetos em diversas entidades conceituadas, públicas e privadas, entre eles serviços de direção, administração e execução de reformas e melhorias estruturais em Unidades Básicas de Saúde, fundações governamentais e universidades, pelos quais recebeu inclusive cartas de recomendação.

Ao analisar sua trajetória profissional, ela aponta como principal desafio encontrado e efetivamente superado a flexibilidade e desenvoltura para ampliar sua rede social, essencial para o sucesso do empreendedorismo. Ao abrir seu

próprio negócio, foi capaz de aliar a técnica da advocacia com conhecimentos de gestão e habilidades de realizadora e empreendedora.

Muito embora os cursos universitários de Direito em sua grande maioria não contemplam matérias relacionadas à gestão, sendo, em sua visão, uma falha, visto não abordar os desafios que os profissionais empreendedores enfrentarão ao longo de sua carreira, a Dr.<sup>a</sup> Patrícia desenvolveu as competências necessárias para se estabelecer no mercado jurídico e ampliar seus horizontes também como empresária por meio de estudos autônomos e experiência prática.

Seja no Direito Previdenciário, área que tem como público-alvo as pessoas seguradas pelo Instituto Nacional do Seguro Social que buscam um planejamento previdenciário ou receber benefícios, seja na área da Construção Civil, na qual seus clientes, empresas ou pessoas físicas, procuram a construção ou reforma de algum bem, Dr.<sup>a</sup> Patrícia acredita que a satisfação de todos é alcançada com o bom atendimento.

“Realizar um atendimento, efetivamente ouvindo e compreendendo a real necessidade do cliente, demonstrando o conhecimento técnico, transparência sobre os desafios de cada projeto e se comunicando de forma clara garante a construção da credibilidade do profissional”, resalta. Ela considera, ainda, a valorização do tempo e a atenção dispensada pelos envolvidos em cada demanda com a intenção de apresentar a melhor solução possível para os projetos como os pilares para um trabalho de qualidade.

A advogada defende também que o sucesso das empresas está diretamente relacionado com a forma como são di-

rigidas e estruturadas, na ciência sobre suas necessidades e demandas, e na capacidade do gestor de liderar e manter sua equipe motivada e disposta a prestar o melhor serviço, sempre atento às mudanças sociais e legais.

Um dos exemplos de mudança legal que tem grande impacto nas empresas atualmente é a regulamentação da Lei Geral de Proteção de Dados. Dr.<sup>a</sup> Patrícia esclarece que sua empresa possui um programa de Compliance alinhado às diretrizes da legislação brasileira e considera que boas práticas empresariais garantem a confiança de seus clientes e novos pedidos de serviço.

Na esfera ambiental, a advogada atua sob a orientação de profissionais especializados em observar as normas vigentes de modo a concluir seus projetos diligentemente.

Diante de desafios na solução de demandas ou implementação de projetos, mostra-se segura nas parcerias que firmou, pois reconhece que, em situações nas quais há alguma dúvida sobre o melhor caminho, surge a oportunidade por novas descobertas, e o sucesso alcançado juntamente com parceiros pode ser ainda mais gratificante, prelúdio para novos negócios.





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 257

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



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