

QUALITY

MAGAZINE

NOTA CENTRAL

ESG E O COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

Erradicação da Pobreza: Pensamento Sistêmico Respeito ao Social e à Educação para o Desenvolvimento Sustentável
Lic. Alfonso Navarro

Antes De Implantar Esg, Avalie 8 Critérios
Dra. Claudía Coser

Os impactos ASC/ESG de suas compras
Sua empresa sabe quais são eles?
Lic. Fernando Passarelli

A abordagem ESG supera a abordagem da sustentabilidade?
Lic. José Miguel Yturalde

REPORTAGEM ESPECIAL:

FONTE GEOTÉCNICA LTDA
Lic. Michel Fontes

ENTREVISTA ESPECIAL

LIC. GENECY ROBERTO DOS SANTOS BACHINSKI
Faculdade Máster do Pará - FAMAP

+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



**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: +34 9 341 340-0811
WHATSAPP: +34 9 341 340-1824
EMAIL: INFO@RGMENTORES.ORG
WWW.RGMENTORES.ORG

ÍNDICE

- 06** | **PALAVRAS DO PRESIDENTE**
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
- 09** | **ESG E O COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE**
- 10** | **ERRADICAÇÃO DA POBREZA: PENSAMENTO SISTÊMICO RESPEITO AO SOCIAL E À EDUCAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**
Lic. Alfonso Navarro
- 14** | **ANTES DE IMPLANTAR ESG, AVALIE 8 CRITÉRIOS**
Dra. Claudia Coser
- 18** | **OS IMPACTOS ASG/ESG DE SUAS COMPRAS. SUA EMPRESA SABE QUAIS SÃO ELES?**
Lic. Fernando Passarelli
- 23** | **A ABORDAGEM ESG SUPERA A ABORDAGEM DA SUSTENTABILIDADE?**
Lic. José Miguel Yturralde
- 26** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**
FACULDADE MÁSTER DO PARÁ — FAMAP
LIC. GENECY ROBERTO DOS SANTOS BACHINSKI
- 33** | **NOTA CENTRAL**
ESG E O COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE
- 39** | **REPORTAGEM ESPECIAL:**
FONNTES GEOTÉCNICA LTDA
Lic. Michel Fontes
- 46** | **REPORTAGENS:**

47	PANATRASLADOS E TREINAMENTO LTDA
50	FILIPPE MAIA BROETO ADVOCACIA
54	TÚLIO SILVEIRA ADVOCACIA
57	ANTONIO VALENTE JR. ADVOGADOS
60	RFA ADVOGADOS ASSOCIADOS
64	MAIS COLUNA - CLÍNICA DE QUIROPRAIXIA INDIVIDUAL DE
68	LEONE PASSOS SOCIEDADE
71	MICHELLE MARQUES COSMÉTICOS
74	FACILITIES MANAGEMENT PERU SAC - PLUS CORP
78	CARREIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS
82	CONSTRUCTORA PALADA S.A
86	LUDO RECRIARE CLÍNICA MULTIDISCIPLINAR LTDA
89	«O MEU SALÃO», POR CAMILA RODRIGUES BEST ALIMENTOS
92	HOLDING SANTA HELENA E THE
96	BISTRÔ LOUISE: DESDE 2017
100	NEVOLI TELECOM



DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA

FOUNDER & CEO
LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

VICE PRESIDENTE EXECUTIVA

LIC. PAULA PONTES
paula@laqi.org

**DIRETOR GERAL
QUALITY MAGAZINE**

jlcorrea@laqi.org

EDITOR DE ARTE

LIC. THIAGO MONTANARI
thiago@laqi.org

MANAGER - LAQI MEMBERS

LIC. LARISSA PEREIRA
larissa@laqi.org

JORNALISTA

LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO
lucas@laqi.org

PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindos à edição 259 da nossa Quality Magazine!

Como sempre, é um prazer escrever para vocês. Antes de tudo, nesta primeira edição de 2023, aproveito para desejar aos líderes empresariais que compõem nossa rede de membros, seus familiares e colaboradores, um ano repleto de realizações em todos os âmbitos!

Com novas metas e visões, fazemos relevante um assunto que deve estar em quase todas as nossas ações: ESG e o compromisso com a sustentabilidade. Tal pauta traz impactos e reflete em todos os países e corporações membros de LAQI. À vista disso, desejamos, deste espaço, contribuir com conteúdo de qualidade para enriquecer a percepção sobre o tema.

Através deste conteúdo, trazemos caminhos que possam ser trilhados pelas corporações ou apresentados às equipes, uma vez que a busca pela sustentabilidade precisa de um empenho mútuo e conjunto.

Temos como um dos objetivos engajar nossos #LAQInoamericanos na busca pela melhoria contínua, por meio de informações relevantes, para que possam liderar a mudança. Em LAQI, visamos ao compartilhamento de informações valiosas para líderes se basearem na tomada de decisões com mais firmeza.

Nesta edição, preparamos, ainda, o perfil de 16 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 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





Certificamos que

QUALITY MAGAZINE

es socio de la

SOCIEDAD

INTERAMERICANA DE PRENSA

[Handwritten signature]

SECRETARIO

Milton A. Colman

PRESIDENTE



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

OBJETIVOS, DIRECCION Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

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

TEMPORADA 1 CONTENIDO

MÓDULO 1

EP. 1 - FUTURO: VISIÓN Y
PROSPECCIÓN

EP. 2 - EL PODER DE LA
ESTRATEGIA.

EP. 3 - LA MAGIA DE LOS
RESULTADOS.

MÓDULO 2

EP. 4 - EL ARTE DEL
LIDERAZGO.

EP. 5 - NEUROCIENCIAS Y
COMUNICACIÓN.

EP. 6 - EL SECRETO DE LA
DELEGACIÓN.

MÓDULO 3

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

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

EP. 3 - EXCELENCIA, LA MÁS
RENTABLE DISTINCIÓN.



¿POR QUÉ DEBERÍAS ASISTIR?

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



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

DIRECCIÓN
ESTRATÉGICA
CONSEJO ASesorAL Y DE ASESORIA

Por favor
Scan here!



**M
S
G**

**ESG E O COMPROMISSO COM
A SUSTENTABILIDADE**

Erradicação da Pobreza: Pensamento Sistêmico Respeito ao Social e à Educação para o Desenvolvimento Sustentável.



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

A erradicação da pobreza deve ser integrada nas políticas e ações nacionais de acordo com os objetivos de desenvolvimento sustentável acordados internacionalmente que fazem parte da ampla Agenda 2030 para desenvolver o pensamento sistêmico para a comunidade empresarial e a comunidade educacional, para treinar líderes verdes, para que todos tenham uma melhor qualidade de vida econômica, social, ambiental e cultural.

Acelerar a ações globais por um mundo sem pobreza

Na resolução 72/233, a Assembleia Geral proclamou a Terceira Década das Nações Unidas para a Erradicação da Pobreza (2018-2027). Também considerou que o tema da Terceira Década, a ser revisto em sua septuagésima terceira sessão, deve ser “Acelerar a ação global para um mundo sem pobreza”, em consonância com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. O núcleo do presente relatório é um plano de ação interagências em todo o sistema para a erradicação da pobreza para coordenar os esforços do sistema das Nações Unidas, bem como recomendações sobre como implementar a Terceira Década.

À medida que a comunidade internacional embarca na Terceira Década para a Erradicação da Pobreza, estima-se que 783 milhões de pessoas viviam com menos de US \$ 1,90 por dia em 2013, em comparação com 1867

milhões de pessoas em 1990. O crescimento econômico nos países em desenvolvimento tem sido notável desde 2000, com o produto interno bruto (PIB) per capita crescendo mais rápido do que os países avançados. Esse crescimento econômico impulsionou a redução da pobreza e melhorou os padrões de vida. Foram igualmente alcançados progressos em domínios como a criação de emprego, a igualdade de gênero, a educação e os cuidados de saúde, as medidas de proteção social, a agricultura e o desenvolvimento rural e a adaptação e atenuação das alterações climáticas.

No entanto, as taxas de pobreza continuam sendo altas em muitos países africanos e menos desenvolvidos. Em 2013, dos 783 milhões de pessoas que viviam em extrema pobreza, mais da metade se localizava na África Subsaariana e quase um terço no sul da Ásia. Os focos de pobreza também afetam países de renda média e alta. Em 2017, a pobreza extrema no trabalho permaneceu generalizada, com mais de 300 milhões de trabalhadores em países emergentes e em desenvolvimento tendo uma renda familiar per capita ou consumo abaixo de US \$ 1,90 por dia.

Erradicar a pobreza até 2030, dadas as atuais taxas de crescimento populacional, exigirá a redução do número de pessoas que vivem com menos de US \$ 1,90 por dia em cerca de 110 milhões a cada ano. O sistema das Nações Unidas desempenha um papel importante na resposta a esse desafio global. Esta seção destaca áreas prioritárias de resposta do sistema das Nações Unidas como um componente integral da ação global para a implementação efetiva da Agenda 2030. Embora o apoio do sistema das Nações Unidas seja necessário, ele terá o maior impacto quando os países estabele-

lecerem políticas integradas apropriadas para combater a pobreza nos níveis local, nacional e regional, apoiadas por um ambiente internacional favorável, conforme reconhecido nas resoluções relevantes, adotadas pelos Estados-Membros. **DIGNIDADE PARA TODOS NA PRÁTICA:** Os compromissos que assumimos juntos pela justiça social, pela paz e pelo planeta

Com o compromisso de acabar com a pobreza, proteger o planeta e garantir que todas as pessoas em todos os lugares desfrutem de paz e prosperidade, a Agenda 2030 mais uma vez sinalizou a mesma promessa estabelecida na Declaração Universal dos Direitos Humanos. No entanto, a realidade atual mostra que, em um mundo onde produzimos o suficiente para alimentar a todos, 811 milhões de pessoas não têm comida suficiente e 44 milhões estão em risco de fome (fonte: PMA), 2 bilhões de pessoas ainda vivem sem segurança ou água potável e 3,6 bilhões sem saneamento gerenciado com segurança (Fonte: OMS e UNICEF). 1,3 bilhão de pessoas ainda vivem em pobreza multidimensional (Fonte: PNUD), sendo quase a metade delas crianças e jovens.

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

A pobreza e a desigualdade não são inevitáveis. São o resultado de decisões



deliberadas ou de falta de ação que acabam desempoderando os mais pobres e marginalizados das nossas sociedades e violam os seus direitos fundamentais. A violência silenciosa e sustentada da pobreza (exclusão social, discriminação estrutural e desempoderamento) torna mais difícil para as pessoas presas na pobreza extrema escapar e nega sua humanidade.

A pandemia de COVID-19 evidenciou essa dinâmica, expondo lacunas e falhas no sistema de proteção social, além de desigualdades estruturais e diversas formas de discriminação que aprofundam e perpetuam a pobreza. Além disso, a emergência climática constitui uma nova violência contra as pessoas que vivem na pobreza, uma vez que essas comunidades são indevidamente sobrecarregadas pela ocorrência mais frequente de desastres naturais e degradação ambiental, levando à destruição de suas casas, plantações e meios de subsistência. “A destruição do meio ambiente, do ecossistema e da biodiversidade deixa as famílias que vivem na pobreza

sofrendo mais do que qualquer outra pessoa” (Cristão, ativista da justiça social e ambiental, RDC).

Referências - Fontes

Department of Economic and Social Affairs Poverty United Nations



Lic. Alfonso Navarro



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

1

de cada 750 bebés
nacidos tiene
síndrome
de Down



Colectivo **21**
Perú

¿Qué es el síndrome de Down?

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

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



¿Quiénes somos?

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



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



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

Nuestras líneas de trabajo:



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



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



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



Inclusión Laboral: Talleres de preparación para el trabajo.



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

Antes De Implantar Esg, Avalie 8 Critérios

Muitos gestores encontram desafios antes, durante e após a implantação de ESG nas empresas. Nossa experiência com a Plataforma Nobis aponta para a critérios que devem ser considerados quando há decisão de implantar ESG de maneira intensiva e objetiva nos negócios. Desta maneira, seleciono oito pontos fundamentais a considerar, antes da implantação de ESG:

1. Dimensão Cultural: pergunte-se sobre o que a empresa é, e quais padrões culturais ela tem conservado ao longo do tempo. Nos últimos anos, qual foi o padrão de relacionamento que a empresa teve com todos os públicos, com os funcionários. Que elementos culturais estão presentes?

a. Sua empresa foi predatória oportunista e pouco interessada com problemas internos e externos? Desde que se tivesse muita eficiência e muito ganho financeiro às custas, por exemplo, de condições mais precárias em algumas áreas ou de deterioração ambiental. Esse é um perfil de empresa predatória.

b. Sua empresa foi inovadora, colaborativa humanizada, focada para resultados. Esteve aberta ou fechada para a sociedade, para as inovações?

c. Sua empresa foi responsável social e ambientalmente pelo que desempenha?

Esses perfis diferentes ou modus operandi são específicos de cada empresa, todos produzem resultados e efeitos também muito diferenciados entre as organizações, e isso tem a ver com os padrões culturais, então, avalie sua empresa do ponto de vista cultural.

2. Estratégias: pergunte-se sobre as estratégias adotadas nos últimos tempos desse negócio. Então, quais foram elas? Elas pressupõem, um continuum de médio, curto e longo prazo?

a. As estratégias se ocuparam de continuísmos, incrementalismos? De aversão às mudanças?

b. As estratégias foram arrojadas, transformadoras? Isso vai também dar uma sinalização para você sobre o fato de ela ter ou não condições culturais para implantar ESG.

Então quanto maior é a distância entre o ponto em que a empresa está e o ponto em que se deseja atingir com ESG, maior deverá ser o nível de esforço organizacional. E isso vai custar, consumir tempo e recursos. ESG não é modismo, precisa ser dosado intencionalmente, para que possa ser implementado.

3. Diretrizes Organizacionais - A maioria das empresas já tem nas declarações de missão, visão, e nos valores os termos relacionados à sustentabilidade, mas isso não significa que estejam compar-

tilhados na empresa, porque valores não se constroem com frases prontas, se constroem nas práticas cotidianas e recorrentes que reforçam as diretrizes.

a. O principal sinalizador de que essas práticas e que esses valores estão presentes, são as pessoas. Então, a prova de integridade estará entre os funcionários, os clientes, as comunidades, as organizações com as quais a empresa tem maior contato, seus fornecedores, os públicos com quem se tem uma linha de interferência, um nível de influência.

Então, não é uma questão de mudar as frases prontas da declaração, da visão, da missão e dos valores, mas sim de validar se esses propósitos são compartilhados e visivelmente identificados no negócio.

4. Futuro do negócio e do setor a curto, médio e longo prazo. Observar de maneira muito franca sobre a sua empresa e como é que você a visualiza daqui a um ano, cinco anos, dez anos, 20 anos.

a. É uma preocupação relacionada à perenidade organizacional. O quanto perene nossos negócios serão, se continuarmos da maneira em que estamos hoje.

5. Stakeholders: considere governos, sociedade civil organizada, as comunidades do entorno das empresas, os públicos que se interessam pelo negócio, pela atividade econômica que sua empresa

desempenha, não só econômica, também outros do ponto de vista social e ambiental.

a. É importante saber o que os stakeholders desejam com a sua empresa. Esses anseios têm relação ao seu negócio e aos demais negócios do mesmo setor? Essas dimensões são fortes o suficiente para exercer uma pressão sobre a sua atividade.

b. Se as expectativas são muito diferentes do que a empresa faz, e esses têm influência ou exercem pressão institucional forte sobre o negócio, a empresa terá problemas estruturais. As empresas são mais porosas do que seus gestores gostariam.

6. Pessoas e Diversidade- E aí depende de como você utiliza a denominação para as pessoas que trabalham na sua empresa. É muito importante que você identifique se a diversidade é um elemento e um indicador que se está em sintonia.

a. A diversidade, inclusão e equidade são requisitos cada vez mais fortes para sobrevivência e desempenho das empresas.

b. São todos elementos que estão cada vez mais sendo observados pelos públicos. Mesmo que ainda estejamos longe do ideal, é preciso existir um esforço disciplinado e consistente nessa direção a curto, médio e longo prazo.

c. Atrair e reter talentos com potencial de desempenho garante níveis superiores de competitividade. Não é sobre cotas, é sobre desenvolver empresas inclusivas, diversas, equânimes com elevado desempenho organizacional.

7. Clientes – Os clientes precisam identificar que a empresa está alinhada as suas causas. Estes não têm mais expectativas só relacionadas aos produtos ou serviços, não é mais só sobre as especificações técnicas e qualidade dos serviços, conveniência ou outros atributos. Todos esses requisitos são importantes, porém, os clientes estão cada vez mais interessados em saber se as empresas se conectam com as causas que eles têm, o que elas fazem para melhorar o mundo.

a. E essa conexão pela via das causas é fator de engajamento dos clientes em quase 90%. Então, isso é estratégico para efeito de crescimento e de manutenção dos clientes, fidelização, engajamento, social branding, dentre outros elementos tão importantes e que podem representar um retornos equivalentes em brand equity, faturamento, rentabilidade e valor de mercado.

8. Financeiro: É importante que se perguntar se esses investimentos que a empresa está disposta a fazer estão alinhados com à estratégia, porque eles precisam equilibrar os retornos financeiros para o negócio.

a. Então, quanto mais as decisões de ESG estiverem alinhadas com a sua estratégia de curto, médio e longo prazo, melhor deverá ser o desempenho econômico e financeiro.

b.As pressões do mercado financeiro estão se acentuando cada vez mais para indicadores em ESG. Elas estão saindo de um patamar normativo, e assumindo natureza regulativa e coercitiva. Cada vez mais, as empresas são requisitadas a prestar contas não só de relatórios financeiros, mas também sociais e ambientais e de governança.

Destaca-se que os oito pontos aqui levantados, devem ser expandidos e aprofundados, de modo a produzir uma configuração estrutural favorável à implantação de ESG como Vetor Estratégico, capaz de gerar valor compartilhado entre todos os agentes.

<https://esg.nobisapp.com.br>



Dra. Claudia Coser



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

¿Por qué debemos vacunarnos contra el COVID-19?



VIDEO: ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE

CLICK



WWW.LAQI.ORG

Os impactos ASG/ESG de suas compras. Sua empresa sabe quais são eles?

Todas as empresas, independentemente do seu tamanho ou do campo em que atuam, se desenvolvem em um ambiente que tem muita semelhança com um ecossistema; e dentro de suas características essenciais os equilíbrios que operam dentro dele, destacam-se devido à interdependência de suas partes. As partes de um ecossistema exercem uma influência importante umas sobre as outras, e qualquer modificação no desempenho de uma delas, irá, em menor ou maior grau, para todo o conjunto.

Dito isto, em termos de competitividade empresarial, cada decisão que uma empresa toma em busca de objetivos de mobilidade econômica deve ser considerada em termos dos impactos econômicos, sociais e ambientais que tais decisões exercem sobre outras âncoras fundamentais para seus negócios, no que é conhecido como cadeia de valor.

Portanto, embora historicamente, a compra e a contratação fossem processos considerados como transações puras voltadas para a oferta

e, portanto, fossem consideradas como “de apoio”, hoje líderes e diretores empresariais percebem que a competitividade e a sustentabilidade de sua empresa não dependem exclusivamente da venda, mas também de saber saber e contratar.

Uma gestão sustentável requer não apenas a tomada de decisões sob a abordagem tridimensional, ou seja, gerindo adequadamente dos impactos cruzados nas esferas econômica, social e ambiental, mas também ter em conta os interesses e expectativas dos nossos principais stakeholders, que são essenciais para o nosso negócio.

À medida que as empresas começam a incorporar a responsabilidade social e a sustentabilidade em suas operações, também devem acompanhar a conformidade ESG / ESG dos fornecedores em suas cadeias de suprimentos de vários níveis. A abordagem da gestão ESG, embora tenha sua origem em Investimentos Sustentáveis, é atualmente aplicável aos negócios de forma integral, fornecendo a base conceitual para

Criterios ASG y subdimensiones



a tomada de decisões de negócios a partir da abordagem Meio Ambiente, Sociedade e Governança – ESG.

Supondo que as metas de sustentabilidade e os KPI já tenham sido estabelecidos, tudo o que falta é uma estrutura para monitorar e influenciar a maioria de suas redes de fornecedores.

Na prática, os critérios ESG são combinados em uma ou mais destas abordagens:

- Filtragem negativa: a exclusão de vinculações com base em um fator ou combinação de fatores, como considerações éticas, de valor ou religiosas; não conformidade com as normas e padrões internacionais.

- Filtragem positiva: desenvolver conscientemente vínculos em empresas com boa pontuação nos critérios ESG.

- Engajamento: Envolver-se com as empresas que investem em questões de ESG, tais como remuneração de executivos, direitos dos acionistas, diversidade e relatórios de risco climático.

- Integração: a incorporação explícita da avaliação de riscos e oportunidades ESG ao lado da análise financeira tradicional.

- Temática: investimentos held em questões de sustentabilidade como água, baixas emissões de carbono ou adaptação às mudanças climáticas.

- Impacto: investimentos realizados com a intenção de gerar um conjunto bem definido de objetivos sociais ou ambientais, juntamente com objetivos financeiros; por exemplo, o investimento em fundos de obrigações sociais em áreas como a educação ou moradia a preços acessíveis.

Esquema de avaliação global da S&P baseado em critérios ESG

A atividade de compras é essencial e cada vez mais estratégica para as empresas, uma vez que qualquer peso economizado se reflete diretamente na demonstração de resultados. Mas economizar é sempre uma coisa boa?

Quando uma empresa economiza, está agindo, fundamentalmente, com base em duas alternativas: A) melhorias de gestão, inovação, diferenciação etc.; e B) redução de preços dos seus fornecedores.

Então, na opção B, cada preço tem uma elasticidade, o que significa que quando os fornecedores reduzem seus preços para ganhar um contrato, com base em razões não relacionadas a melhorias na gestão, inovação, diferenciação etc., podemos estar na presença

de impactos muito negativos que, de uma forma ou de outra, e mais cedo ou mais tarde, implicarão um risco para a empresa compradora.

Esses impactos muito negativos podem ser baseados em práticas trabalhistas precárias, retirada de investimentos em segurança e higiene, ausência de normas ambientais, violação de direitos humanos nos funcionários e na comunidade em que atua etc.

Algumas empresas colocam a confiança de sua gestão em critérios de conformidade, com base nas normas vigentes, como se essa cobertura as deixasse a salvo de todos os riscos do negócio, mas não é assim, a chamada conformidade é uma condição necessária, mas não suficiente para gerir adequadamente os impactos e riscos que podem não ser penalizados de acordo com a lei, mas isso gerará grandes prejuízos se não forem identificados precocemente para uma gestão eficiente.

O valor de uma empresa está cada vez mais relacionado aos intangíveis que possui e gerencia e, dentro deles, a reputação ou o valor da marca dependem cada vez mais da percepção que é construída nos

públicos-chave com os quais a empresa opera.

Se os fornecedores forem percebidos como meras engrenagens em um mecanismo de fornecimento, eles certamente não serão estimulados a se destacar em seus desempenhos e, sem seu melhor esforço e contribuição, será difícil alcançar bons resultados.

Por isso, o processo de Due Diligence, que se entende como a gestão empresarial proativa e exaustiva dos impactos na cadeia de valor e, mais especificamente, nos processos de fornecimento e compras, com uma abordagem tridimensional (econômica, social e ambiental), é essencial. De forma complementar, a implementação de um Protocolo Corporativo para a Gestão Sustentável de Fornecedores será a resposta para uma gestão que contemple esses impactos e riscos e promova condições específicas de relacionamento com os fornecedores, com base nas categorias que foram derivadas do processo de Due Diligence.

Portanto, qualquer empresa que queira liderar o seu mercado, diferenciando-se positivamente sob a

abordagem da sustentabilidade, deveria adotar uma postura proativa em termos de conhecimento desses impactos, para armar um plano de resposta, antecipar riscos potenciais e gerenciar adequadamente suas compras.



Lic. Fernando Passarelli



**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

A abordagem ESG supera a abordagem da sustentabilidade?

O termo “verde” é amplamente utilizado como um prefixo que denota projetos, ações, programas ou produtos que levam em conta a proteção ambiental, mas tem sido usado excessiva ou mal a ponto de perder quase todo o significado. A sustentabilidade também está se tornando muito difundida, a ponto de poder seguir um curso semelhante. Tomando emprestado do dicionário de inglês Oxford e colocando-o em um contexto ambiental, a sustentabilidade denota o uso de recursos de uma forma que garanta o equilíbrio ecológico. Engloba qualquer prática de negócios que seja regida pelo princípio de “fazer o bem nos faz bem”.

Para alguns, a sustentabilidade veio para substituir vários outros termos bem-intencionados, a ponto de ofuscar a responsabilidade corporativa, entre outras frases relacionadas. Talvez para salvar a situação, um substituto popular tenha surgido: o desempenho ambiental, social e de governança (ESG, por suas siglas em inglês). No entanto, os dois diferem em muitos aspectos, incluindo escopo, aspectos de benchmarking e divulgação de dados.

O que é ESG e como ele se assemelha à sustentabilidade?

ESG e Sustentabilidade têm algumas semelhanças na medida em que abordam aspectos ambientais e sociais. No entanto, existem algumas diferenças.

Embora a sustentabilidade possa significar coisas diferentes para diferentes entidades, o ESG é o conjunto específico de critérios que denotam aspectos ambientais, sociais e de governança.

ESG é uma sigla que significa meio ambiente, social e governança, onde o componente ambiental denota a redução de carbono e outras emissões de gases de efeito estufa ou, em geral, a proteção da natureza. Os critérios sociais analisam como as entidades gerenciam o relacionamento entre as partes interessadas, enquanto a governança denota a prática da justiça e da transparência na gestão, bem como a divulgação ativa de informações às partes interessadas relevantes.

Principais diferenças

Comparando o escopo de cada um, fica evidente que há uma diferença. A distinção entre os dois é bem marcada e indiscutivelmente relevante no campo do investimento.

O investimento sustentável se baseia na seleção de projetos ou programas que tenham um impacto positivo nos aspectos sociais e ambientais, onde uma entidade está disposta a sacrificar lucros por um ambiente limpo.

Por outro lado, o ESG baseia as decisões de investimento em um nível mais amplo, onde, além de promover práticas

social e ambientalmente conscientes, descarta investimentos baseados em determinados critérios, como o tratamento de trabalhadores, testes em animais, trabalho infantil, entre outros. De um modo geral, o ESG busca identificar e classificar empreendimentos que apresentam características desejáveis. Essas características são mais amplas do que o que é considerado em sustentabilidade, se estendem à remuneração dos diretores, diversidade de grupos de interesse, tratamento dos trabalhadores, relacionamento com a comunidade, questões de saúde e segurança, entre outras.

Transição para ESG

Alguns dizem que a mudança é tão boa quanto o descanso, a mudança da sustentabilidade para as métricas ESG mostra a evolução das práticas de negócios em direção a medidas de desempenho mais precisas. Com a esfera de negócios se tornando cada vez mais sofisticada, há uma necessidade de melhorar as métricas de coleta e rastreamento para desenvolver o gerenciamento ESG. Para tornar a organização mais sustentável, há uma expansão do escopo onde as iniciativas são melhor capturadas, examinando-as usando a lente ESG, em vez de uma ampla cobertura de sustentabilidade.

O ESG está se tornando uma métrica importante em que empresas ou projetos que têm menor risco, maior

lucro e são mais resilientes a impactos mostram alto desempenho ESG. No futuro, espera-se que as empresas confiem em dados ESG precisos e de alta qualidade ao tomar uma decisão de investimento. Isso significa que eles precisam coletar dados oportunos, completos, precisos e auditáveis. Uma comparação de ESG e sustentabilidade pode parecer uma questão de semântica, mas em um mundo em constante evolução, é crucial entender os dois termos e se concentrar no que importa. Sustentabilidade é um termo genérico para um negócio que visa melhorar, enquanto o ESG destaca os pilares que são importantes para os negócios hoje.



Lic. José Miguel Yturralde



**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

ENTREVISTA

ESPECIAL



FAMASTER

**FACULDADE MÁSTER DO PARÁ
FAMAP**

FACULDADE MÁSTER DO PARÁ — FAMAP

Instituição visa ser referência educacional de desenvolvimento social e agente na formação profissional, mantendo proximidade com diferentes grupos e implementando ações sustentáveis

Dedicada à prestação de serviços educacionais para o Ensino Superior, com bacharelados, licenciaturas, cursos superiores tecnológicos, bem como pós-graduações, a Faculdade Máster do Pará (FAMAP) está no mercado desde 2012, sendo a primeira faculdade presencial do município de Parauapebas, no estado do Pará.

A diretora-executiva Genecy Roberto dos Santos Bachinski explica que a instituição começou as atividades com o curso de Administração e, depois, En-

fermagem, Nutrição, Gestão Comercial, Farmácia, Engenharia Ambiental, Administração em EAD, Biomedicina, Agronomia, Psicologia, Pedagogia, Logística, Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, entre outros.

“Como a FAMAP foi a primeira faculdade presencial de Parauapebas, foi um desafio nos posicionarmos no mercado, pois tudo o que foi necessário para construir a instituição, receber comissão do MEC, bem como outras atividades atinentes à prestação dos serviços



educacionais, não tinha no município”, comenta quanto aos desafios superados no começo dos trabalhos.

Contudo, a instituição nunca se afastou do seu principal objetivo: atender aos alunos com excelência. Genecy conta que, para isso se tornar realidade, foi preciso buscar recursos fora da cidade, tornando-se um grande desafio. “Mas, hoje, superamos, e a FAMAP é a melhor faculdade do município de Parauapebas”, reforça.

Assim, visando ser referência educacional de desenvolvimento social e agente na formação profissional, a instituição tem como missão formar e qualificar profissionais éticos, em sintonia com as tendências e demandas do mundo do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento social e melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Com isso, oportuniza ao educando um ensino que viabilize a construção do conhecimento, buscando elevar as competências técnicas e comportamentais, contribuindo, ainda, para o desenvolvimento social e econômico do Brasil. Estimula também o conhecimento e a compreensão dos problemas atuais, favorecendo a prestação de serviços especializados à comunidade.

À vista disso, Genecy chama a atenção para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, ressaltando que a FAMAP trabalha levando em consideração essa agenda e acredita que todas as empresas deveriam tê-la como foco. Inclusive, destaca a relação da organização com a Agenda 2030 das Nações Unidas.

“O alinhamento com a Agenda 2030 é algo imprescindível para o planeta, bem como para o empreendedorismo social, considerado um campo de conhecimento e de



atuação prática no contexto socioambiental recente, uma vez que começou a ser abordado como conceito no início da década de 1980”, comenta.

No entanto, ela pontua que isso não quer dizer que as ações no setor social só passaram a existir a partir desse período. “Pelo contrário, a essência que é trazida no conceito básico do empreendedorismo social existe desde muito tempo”, frisa, destacando que o andar de um movimento mais amplo, de caráter mundial, apresenta-se na Agenda 2030 - ODS.

A diretora-executiva enfatiza que isso traduz um desejo amplo de diversas nações e indivíduos ao redor do mundo, entrelaçados na busca de objetivos comuns que precisam ser alcançados com urgência, como redução da pobreza, regeneração ambiental, educação básica de qualidade, consumo consciente, redução de desigualdades sociais, entre outros.

Atuação com Responsabilidade Social
A atuação pautada pela Responsabilidade Social Corporativa e qualidade é uma tônica na FAMAP. Para tanto, Genecy comenta que uma série de projetos já foi implementada visando ao bem-estar de diferentes grupos, que vão dos colaboradores e seus familiares a comunidade externa, com suas necessidades.

Entre as várias iniciativas implementadas, está a que visa à educação ambiental em uma escola municipal de Parauapebas, a implementação e au-

xílio panorâmico no processo de licenciamento ambiental voltado à atividade de suinocultura e expansão de áreas verdes urbanas pensando na responsabilidade social.

Além disso, há também a implantação da Clínica Escola de Psicologia dentro da instituição, voltada à população, especialmente às pessoas com doenças crônicas, como obesidade, hipertensão, assim como a Clínica Escola de Nutrição e a de Enfermagem, e o programa para acompanhamento do egresso e empregabilidade.

Já o BolsaFAMAP beneficia alunos em estado de vulnerabilidade econômica. O projeto voltado à conscientização dos cuidados com a saúde se pauta pelas datas especiais. Um exemplo é o mês de setembro, quando os alunos fazem o Setembro Amarelo, com palestras voltadas à prevenção do suicídio.

Nos projetos de desenvolvimento sustentável, bem como no de educação ambiental, que, apesar de não possuírem medição de impacto, estão sendo aplicados e são base para criação de programas de cunho científico, aborda-se a questão da contaminação por metais provenientes da mineração: corpo hídrico.

Esse âmbito relaciona, também, análises do reaproveitamento de efluentes tratados em estações de tratamento no município de Parauapebas, da conscientização socioambiental da população da cidade em tempos de pandemia, dos fatores e índices de denúncias de

queimadas urbanas e a importância da implementação da coleta seletiva. “A FAMAP desenvolve trabalhos com a comunidade, pois somos conscientes de que empresa ética é aquela que pratica um conjunto de princípios e valores que norteiam a conduta da organização e seus integrantes, garantindo que as ações sejam precedidas de uma reflexão acerca do que é correto no contexto moral e das regras que conduzem as boas relações”, comenta Genecy.

Ela enfatiza, ainda, que a organização respeita os princípios básicos da governança corporativa, que passam pela transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa. “Para tanto, podemos afirmar que, na caminhada, surgem desafios, como determinar os resultados econômicos, considerar as exigências legais e avaliar os deveres éticos”, destaca.

A diretora-executiva pontua a governança corporativa na FAMAP como um sistema funcional, que vem rendendo reputação excelente para a instituição e aprimorando seu valor econômico e relacionamento com os públicos internos e externos, trazendo perenidade à empresa. Chama a atenção, também, para a intenção de ampliar seus projetos para outros locais do Brasil.

Genecy destaca que o tripé ESG é de grande importância, considerando essas práticas, atreladas aos campos ambiental, social e corporativo, um novo conceito de gestão organizacional que vem se popularizando no

Brasil nos últimos anos. Além disso, tornou-se parte da FAMAP, dado que a estratégia é elaborar diretrizes e recomendações de boas práticas”, comenta.

Proximidade com clientes e colaboradores

A FAMAP trabalha de forma institucionalizada, com seus próprios projetos, objetivos e metas. À vista disso, todos os colaboradores recebem treinamento para atuarem de acordo com programas, objetivos e metas, estes que são por meio de objetivos estratégicos divididos de acordo com a natureza, prazo e forma.

A instituição tem objetivos gerais e específicos. O primeiro, refere-se à organização como um todo, com a estipulação de uma tarefa da alta administração, e o segundo, por sua vez, relaciona-se a áreas, departamentos e projetos particulares da instituição. Ademais, a rotina se dá com o Plano de Ação (5W2H) e o estímulo ocorre por plano de cargos e salários e reconhecimento por mérito.

De acordo com Genecy, com relação às estratégias de aproximação com os clientes, a instituição implementa ações extensionistas inclusivas com seus alunos atuais, egressos e empresas parceiras, contribuindo de forma ativa. Ela usa como exemplo as ações de educação ambiental, atendimento na área de saúde, entre outros.

Por sua vez, no ambiente virtual de aprendizagem, a FAMAP promove

ações de ambientação ao método de aprendizagem junto a toda a comunidade acadêmica. A diretora-executiva pontua que, por esse fato, durante todo o período da crise sanitária causada pela covid-19, os alunos e a instituição não tiveram grandes problemas.

Para tal, algumas das estratégias adotadas foram: treinamento das lideranças sobre o papel da FAMAP na sociedade, adoção de políticas inclusivas à comunidade acadêmica, de ações extensionistas, fazendo parte do pilar institucional, de políticas de bolsas e de convênios com instituições privadas e públicas.

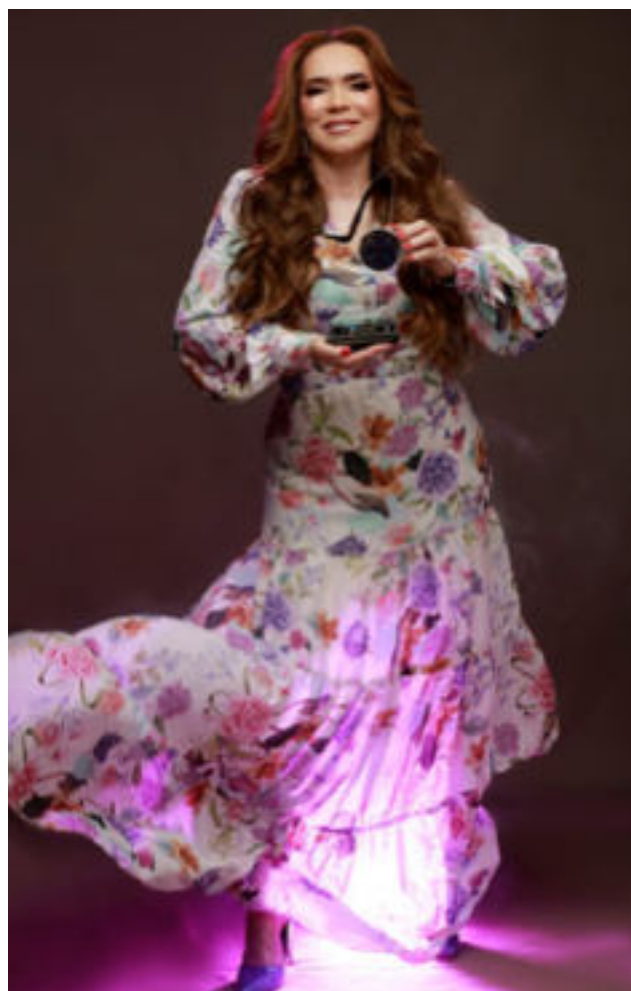
Por meio da Comissão Permanente de Avaliação (CPA), a faculdade aplica semestralmente questionários que visam avaliar todos os setores e profissionais na liderança da instituição. Genecy explica que o formulário ocorre de forma on-line tanto pelos alunos, quanto pelos colaboradores internos e externos como membros da comunidade local, sendo a identificação opcional.

“A demanda é recebida pelo setor de ouvidoria da instituição, analisada e solucionada com posterior retorno ao reclamante ou informante. Ademais, o ouvidor da instituição realiza semestralmente relatório de ouvidoria, resultado que é divulgado para todos os alunos e comunicado em geral”, explica.

A instituição também precisou implementar mudanças, especialmente no cenário atual, considerando a pandemia da covid-19. Com isso, a empresa

teve de se adaptar e estruturar todas as turmas presenciais para aulas de forma remota. “Muitos tinham preconceito com as aulas remotas, gravadas, ao vivo, mas esse tabu foi quebrado com a pandemia”, revela.

Visando a um futuro próximo, Genecy cita novas implementações. Considerando que a FAMAP é conhecida pela excelência, está em fase de implantação um programa de Compliance, sendo as principais pautas: contexto da organização, liderança, planejamento, apoio, operação, avaliação do desempenho e



Lic. Genecy Roberto dos Santos Bachinski



NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

ESG E O COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

“Sustentabilidade é suprir as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades.” Conhecida em diferentes meios e citada com frequência, a definição da Organização das Nações Unidas (ONU) para sustentabilidade é incorporada pelas empresas que visam ao bem comum e ao sucesso dos negócios.

Isso ocorre devido ao público mais atento aos bastidores da produção, preocupado com os processos, recursos e formas adotados para o produto almejado. Embora tenha sido firmada em 1983 pela ONU, tal definição se torna atual, dada a necessidade e urgência na adoção de medidas atreladas aos diferentes campos da sustentabilidade.

À vista disso, é preciso compreender, antes de tudo, os pontos que abrangem as sustentabilidades ambiental e ecológica, empresarial, social e econômica. Como o próprio nome diz, a ambiental ressalta o uso consciente dos recursos naturais, visando ao não esgotamento para as próximas gerações. Já a empresarial está relacionada

aos valores ambientais e sociais implementados pela corporação. Essas iniciativas, além da colaboração com o meio ambiente, geram reputação positiva diante dos consumidores, que acabam se tornando propagadores da responsabilidade desta organização e, inclusive, da marca.

A melhoria na qualidade de vida das pessoas, das comunidades, está relacionada à sustentabilidade social. Nesse âmbito, são evidenciadas as garantias de acesso a serviços básicos, como educação e saúde, emprego e moradia, assim como inclui a diminuição da desigualdade social.

E na parte econômica, está um dos grandes desafios: atrelar desenvolvimento, geração de empregos e lucro e eliminação de práticas que agredem o meio ambiente. Nesse contexto, a sociedade precisa ser capacitada para produzir, distribuir e utilizar o que é produzido. Relaciona, ainda, a distribuição de renda mais justa.

Apesar de o campo empresarial contar com uma definição de sustentabilidade, as empresas es-

tão interligadas à grande parte das ações sustentáveis, visto que qualquer iniciativa relacionada ao desenvolvimento sustentável ocorre em forma de cadeia, ou seja, quase todas dependem de um esforço mútuo e conjunto.

A isso, pontos também já conhecidos são relacionados, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e as práticas ESG - sigla para Ambiental, Social e Governança. De acordo com a ONU, os 17 objetivos se configuram como ambiciosos e interconectados, dado que abordam os principais desafios de desenvolvimento enfrentados por pessoas no mundo.

Da mesma forma, a ONU enfatiza que ESG se trata da própria sustentabilidade empresarial, porque uma corporação que está em conformidade com tais práticas entende seus impactos negativos e positivos na sociedade e consegue buscar soluções, pontuando, ainda, a necessidade de minimizar os negativos e potencializar os positivos.

Em resumo, as ações ESG não são vistas como uma evolução da sustentabilidade empresarial, mas, sim, a própria sustentabilidade empresarial. E tudo isso, como mencionado, ocorre em forma de cadeia, uma vez que as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são também diretrizes das práticas ESG.

Caminhos precisam ser evidenciados

O método para uma empresa ser sustentável também é conhecido: os 10 princípios do Pacto Global. Nos direitos humanos, o mundo empresarial é chamado a respeitar e apoiar tais direitos reconhecidos em sua área de influência, assim como assegurar a não participação da corporação em violações.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) chama a atenção para a importância da implementação dos ODS. A atuação de forma responsável e a busca pelas oportunidades para a promoção do desenvolvimento sustentável fazem com que as empresas forneçam uma contribuição fundamental para o alcance dessa agenda.

Destaca também que esses objetivos visam ao alcance dos direitos humanos de todos, enfatizando as responsabilidades quanto ao respeito, proteção e promoção dos direitos e liberdades fundamentais, sem distinção de raça, etnia, sexo, idioma, religião, opinião política ou outra, origem nacional ou social, propriedade, nascimento, deficiência ou outra condição.

Já no âmbito de trabalho, a corporação precisa estar atenta às seguintes ações: apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva; eliminar todas as formas de trabalho forçado; erra-

dicar todas as formas de trabalho infantil da cadeia produtiva; e estimular as práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.

Assim, a OIT destaca o conceito de trabalho decente, que é promover oportunidades para que homens e mulheres obtenham uma atividade produtiva e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, tido como condição fundamental para a superação da pobreza e redução das desigualdades sociais.

Trata-se, ainda, de um ponto central para o alcance dos ODS, em especial o 8, que procura promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno, produtivo e decente para todos. As principais características de trabalho decente foram amplamente incluídas em outros ODS.

Em relação ao meio ambiente, as diretrizes são estas: assumir práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais, desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental e incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.

Atrelados a este campo estão os empregos verdes, que reduzem o

impacto ambiental de empresas e de setores econômicos para níveis que sejam pelo menos sustentáveis. De acordo com a OIT, esses postos podem ser criados em todos os setores e empresas, em áreas urbanas ou rurais, do trabalho manual a qualificado e em todos os países independentemente do desenvolvimento.

Os empregos verdes podem ser entendidos também como os que protegem os ecossistemas e a biodiversidade, reduzem o consumo de energia, materiais e água através de estratégias de elevada eficiência, descarbonizam a economia e minimizam ou evitam todas as formas de poluição ou produção de resíduos.

Tal conceito sintetiza a transformação das economias, das empresas, dos ambientes de trabalho e dos mercados rumo a uma economia sustentável, que proporcione um trabalho digno com baixo consumo de carbono. Por sua vez, empregos verdes não podem ser considerados sinônimos de empregos dignos.

Visando ao futuro

Para o mundo do trabalho e o trabalho digno, o desenvolvimento industrial é fundamental, ainda mais quando se fala em desenvolvimento inclusivo, inovador e sustentável. Assim, os projetos de

desenvolvimento de infraestruturas com exigência de mão de obra intensiva geram benefícios relacionados a emprego para homens e mulheres que vivem na pobreza. No centro das políticas para o crescimento e o desenvolvimento sustentável e inclusivo, o trabalho digno é ressaltado pela Agenda 2030 como um objetivo de justiça social. Conforme estabelecido pela OIT, é necessário criar mais de 600 milhões de novos empregos até 2030 apenas para conseguir acompanhar o crescimento da população em idade ativa.

As condições de mais de 700 milhões de mulheres e de homens que trabalham também precisam ser melhoradas. Com isso, ao colocar a criação de emprego no centro da formulação de políticas econômicas e dos planos de desenvolvimento, será possível um acréscimo de oportunidades de trabalho digno, assim como um crescimento mais sólido, inclusivo e capaz de reduzir a pobreza.

É preciso considerar também que as micro, pequenas e médias empresas são as principais criadoras de vagas no mundo, dado que concentram pelo menos dois terços de todos os empregos a nível mundial. Por sua vez, as pequenas empresas se encontram, de forma frequente, no setor informal, onde as condições, na prática, não são regulamentadas.

À vista disso, é preciso apoiar as pequenas empresas nos próximos anos, à medida que os mercados de trabalho se transformam e que a atividade empresarial é reforçada. As políticas também terão que refletir e responder à diversidade de novas corporações em termos de dimensão, estrutura e setor.

Além disso, os esforços devem seguir a ideia de facilitar o acesso ao financiamento e criar as condições adequadas para permitir que as empresas prosperem. Para isso, as condições de trabalho deverão ser melhoradas e as micro, pequenas e médias empresas acompanhadas na sua transição para a economia formal.

Tais oportunidades devem chegar aos diferentes grupos, inclusive aos jovens. De acordo com a OIT, a proporção mundial de jovens sem emprego e que não frequentam sistemas de ensino ou de formação é superior a um em cada cinco.

Os que abandonam precocemente a escola são os que apresentam maior probabilidade de ficarem retidos em empregos.

É preciso compreender, ainda, que a experiência do desemprego no começo da vida profissional pode deixar sequelas profundas que prejudicam as perspectivas de trabalho e de vida a longo prazo. Assim, implementar um círculo vir-

tuoso de ensino e de formação, de produtividade mais elevada, produzirá grandes benefícios aos níveis sociais e econômicos.

Para isso, um caminho é desenvolver estratégias para promover o emprego jovem, que equilibrem uma iniciativa integrada de crescimento e a criação de emprego por meio de intervenções específicas, como o auxílio na procura de emprego ou medidas de apoio aos jovens empreendedores.

Outro ponto é a redução da inadequação de competências através de iniciativas de formação que respondam às necessidades do mercado de trabalho e da introdução de módulos de experiência profissional no ensino téc-

nico e na formação profissional, bem como as formas inovadoras de proteção social.

Referências

<https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_610270.pdf

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

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_544325.pdf



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE



REPORTAGEM ESPECIAL

FONNTES GEOTÉCNICA LTDA

Situada no berço da mineração do Brasil, a empresa se pauta pela responsabilidade e confiabilidade, sendo referência em soluções de Geotecnia

Empresa de engenharia aplicada a Mineração e Construção Pesada, a Fonntes Geotécnica está no mercado há mais de uma década. Situada no estado de Minas Gerais, centro de Quadrilátero Ferrífero, berço da mineração no Brasil, a organização nasceu da vontade de oferecer engenharia especializada, que unisse conhecimento acadêmico, ideias inovadoras e princípios sustentáveis.

O CEO e Founder, Michel Fontes, recorda-se do início das atividades. Ele ressalta que o principal desafio, entre os muitos que surgiram nessa fase do negócio, consistiu em enumerar as variáveis e es-

tabelecer medidas de controle. “O início de um trabalho permeia um ambiente de inúmeras variáveis, cujo desconhecimento destas pode levar um grande projeto ao fracasso”, pontua.

Michel cita, ainda, a oscilação econômica do mercado onde o projeto estava inserido, assim como a concorrência, que por vezes é desleal e incongruente, e a insuficiência de dados técnicos para a construção de um bom projeto. “Essas variáveis, se não conhecidas na íntegra, devem ser controladas dentro de um range suportado pelo seu projeto de empresa”, assegura.





À vista disso, a empresa tem a missão de ser referência em soluções de Geotecnia no mercado nacional, visando aumentar anualmente a quantidade de serviços prestados em clientes novos. Para tanto, tem como valores: excelência, pessoas, colaboradores altamente qualificados e motivados, inovação, confiabilidade, ética e cooperação.

Neste âmbito, uma das diretrizes destacadas pelo CEO é a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que estabelece padrões internacionais, em que cada membro deve ser agente atuante e responsável pelas métricas de viabilidade e implantação dos objetivos. E isso está em todas as ações da empresa.

“Assumimos esse compromisso desde o momento em que foi instaurado e definimos um horizonte claro para a empresa e seus colaboradores, de maneira a, conjuntamente às políticas nacionais e internacionais, atingirmos os resultados esperados”, ressalta. Assim, a Fonntes possui políticas sociais e ambientais que estão alinhadas com o princípio do desenvolvimento sustentável.

Como empresa atuante no mercado de mineração, todos os projetos têm por essência oferecer soluções que mitiguem problemas de impacto socioeconômico e ambiental. “Somos movidos pela inovação, pela engenharia, sempre a favor da própria engenharia”, enfatiza Michel quanto às iniciativas que envolvem toda a equipe.

A empresa desenvolveu também projetos das estruturas de contenção a jusante, popularmente denominadas de ECJ, que visa reduzir os impactos de uma eventual ruptura de barragens de mineração. “Aprimoramos o conceito de descaracterização de barragens visando à incorporação responsável da estrutura ao meio ambiente, reduzindo a emissão de poluentes e ampliando a circulação de O²”, explica.

Ele comenta também que, em um mercado cada vez mais globalizado, é fundamental o alinhamento com a Agenda 2030 da ONU, assim como a

projeção como um player que possui potencial e capacidade para trafegar em todos os países. “Atualmente, ampliamos nosso mercado de atuação, e considero sermos capazes de ser um multiplicador das diretrizes”, enfatiza o CEO.

Ele considera, ainda, o tripé ESG como fundamental tanto para a Fonntes quanto para todo negócio que precisa se enxergar como modificador do meio. De acordo com Michel, agregar políticas ambientais impactam diretamente nas relações sociais, que são ditadas pelo modelo de governança empregado.



Atenção interna e externa

Michel enfatiza que a Fonntes Geotécnica busca imprimir excelência baseada na relação smart money. “Vendemos inteligência de negócio e imprimimos em nossos projetos a qualidade necessária para serem considerados únicos”, comenta, garantindo que isso, está diretamente vinculado à relação da empresa com seus stakeholders.

Já sobre a parte externa, a empresa assume, em todas as frentes de projeto, o papel social consorciado com a necessidade de promover o desenvolvimento local onde atua, primando pela contratação de mão de obra e desenvolvendo fornecedores locais. Por sua vez, os desafios se apresentam quando os locais são de pequena infraestrutura e com baixo nicho de fornecedores.



Com os clientes, o CEO destaca um trabalho a quatro mãos, onde se busca entender para atender, assumir o ônus da dúvida e entregar o bônus de um produto único. Além disso, os públicos interno e externo são ouvidos, uma vez que ocorre a promoção de uma gestão participativa. “É um processo democrático, que tem suas bases geridas pelas diretrizes da empresa”, frisa.

Michel comenta que a meta é um processo estabelecido para o grupo. “A empresa/grupo possui um modelo de governança, onde estimulamos as lideranças a definir, para cada projeto, os objetivos e metas individuais. A matriz multidisciplinar da empresa se relaciona produzindo o melhor dos produtos e

nivelando os profissionais na fase de desenvolvimento dos projetos”, explica.

O corpo técnico-administrativo é composto por uma equipe de profissionais dedicada a atender com responsabilidade e ética, de forma dinâmica. Para tal, a empresa investe continuamente no aperfeiçoamento de seus funcionários, assegurando o compromisso com os clientes, baseando-se na qualidade, que visa à satisfação total das partes interessadas.

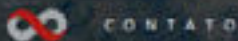
Além disso, todos os processos são devidamente mapeados, onde ficam claramente estabelecidas as atuações dos respectivos profissionais envolvidos nos projetos. Como parâmetro regulador,

atua na organização dos envolvidos no empreendimento, estabelecendo as hierarquias gerenciais do presente projeto.

No campo do Compliance, a Fonntes, por meio de projeto, estabelece as políticas da empresa na aquisição de bens e serviços. Assim, as diretrizes conduzem a máxima dos negócios com um olhar na relação cliente - fornecedor, qualidade e prazo. Além disso, a organização assegura padrões de excelência em um mercado competitivo.

Ainda sobre essa visão, Michel pontua que a qualidade, muitas vezes, só poderá ser apurada na fase de uso e aplicação do bem ou serviço, majorando o risco para o negócio. Para mais, a Fonntes vem se adaptando de forma corrente às mudanças. “O principal impacto é poder afirmar que somos uma empresa atualizada. Costumamos afirmar que temos um perfil camaleão”, compara.

O CEO conclui ressaltando a importância do tripé ESG, o qual estabelece o equilíbrio e a sobrevivência de um negócio. “Qualquer uma das fases que não opere de maneira correta, influenciará no resultado final. Sobre o olhar da boa gestão, é importante o equilíbrio entre as três fases. Uma empresa vive da credibilidade conquistada, reflexo de uma boa reputação”, finaliza.



Será um
prazer realizar
o seu projeto!



Acesse
nossas redes!



www.fonntesgeotecnica.com

+55 (31) 3582-9185 | +55 (31) 3582-9186

Av. Otacilio Negrão de Lima, 2837 - São Luiz - Belo Horizonte - MG

CONSTRUIR PROJETOS ÚNICOS É O NOSSO FORTE



NOSSOS SERVIÇOS

- ENGENHARIA GEOTÉCNICA
- INVESTIGAÇÃO GEOLÓGICA/GEOTÉCNICA
- ESTUDOS AMBIENTAIS
- ENGENHARIA DE REGISTROS
ENGINEERING OF RECORDS (EOR)
- HIDROLOGIA E HIDROGEOLOGIA
- ATO - ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DE OBRAS
- SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA - SIG
- ENSAIOS GEOTÉCNICOS DE LABORATÓRIO

POR QUE ESCOLHER A FONNTES?

Há dez anos no mercado, priorizamos a excelência em toda cadeia de serviços, buscando soluções e resultados que excedam as expectativas;

Nossa estrutura verticalizada garante aos nossos parceiros projetos personalizados, que se adequam a real necessidade;

Garantimos a redução de tempo e ruídos na informação, através da análise do contexto geral e uniformidade na interpretação dos dados;

Nossos profissionais são altamente qualificados e garantem a solidez do nosso padrão de qualidade.



**INOVAÇÃO E
PIONEIRISMO**



**ESTRUTURA
VERTICALIZADA**



**EQUIPE
MULTIDISCIPLINAR**



**FLEXIBILIDADE
JUNTO AO CLIENTE**

www.fonntesgeotecnica.com
comercial@fonntesgeotecnica.com
+55 (31) 3582-9185 | +55 (31) 3582-9186
Av. Otacílio Negrão de Lima, 2837 - São Luiz - Belo Horizonte-MG



Acesse
nossas redes!



Ribeiro Costa Advocacia

OAB/MG 6.315 | *Fundado em 2014*

Escritório de Advocacia, com mais de 8 anos de excelência em Direito de Propriedade e Regularização Fundiária.

Áreas de Atuação:

Direito Agrário

Direito Civil

Direito de Propriedade

Regularização Fundiária

Direito Tributário

+55 (63) 3028-9569

+55 (063) 9.9940-7618

+55 (063) 9.9975-4710

✉ costaneto.jus.adv@gmail.com

📷 @ribeirocostaadv



RE POR TA GENS



PANATRASLADOS E TREINAMENTO LTDA

A Panatraslados é uma agência de viagens e operadora de turismo no Panamá. Com atividades no mercado desde dezembro de 2009, a empresa se volta a turistas que visitam o país, assim como a moradores. Com vocação para o serviço, a organização se classifica como a melhor opção em relação ao segmento.

Atuando na área de Publicidade, Rubén Hall explica que a Panatraslados implementou um programa de Qualidade com foco na eficiência e produtividade, o que resulta na satisfação e lealdade do cliente. Ele chama a atenção também ao nível de adaptação da empresa à dinâmica do mercado e à capacidade de inovação e mudança.

“Um produto incapaz de competir é, em geral, um produto de baixa qualidade”, salienta Rubén. Assim, a agência é especializada em transfers turísticos na cidade

e províncias. Com excelentes guias que levam o turista a um passeio divertido, a empresa oferece diferentes opções de pacotes turísticos de acordo com as realidades.

Entre os serviços disponibilizados estão os pacotes turísticos, sendo os de destaque os que relacionam San Blas, praias, montanhas, visita ao Canal, city tour, com todos os resorts incluídos, assim como alojamentos e traslados para Playa Blanca e porto de cruzeiros.

A agenda com as metas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) é uma das diretrizes da companhia, dada a visão clara da empresa em relação à importância do desenvolvimento sustentável para a garantia do equilíbrio entre crescimento econômico, atendimento ambiental e bem-estar social.





Rubén enfatiza o campo da Responsabilidade Social Corporativa, que se destaca no estágio de empreendedorismo, pelo qual a organização inova, produz e desenvolve com segurança de ideias, comprometimento e comportamentos éticos, relacionando-se também com a comunidade.

A Panatraslados preza pela identificação das ações pelas quais a comunidade local se beneficia por meio da presença dos negócios, assim como oferece aos turistas a possibilidade de colaborar com

atividades comunitárias ou em projetos de desenvolvimento e conservação.

Já na contribuição para a satisfação de clientes e fornecedores internos e externos, a empresa ressalta que os esforços são para garantir que a equipe de trabalho seja a mais produtiva, eliminar tarefas desnecessárias, estabelecer prioridades, manter uma comunicação eficiente e aproveitar a tecnologia.

De acordo com Rubén, a companhia também implementa estratégias responsáveis para alcançar a satisfação de seus grupos de interesse. Ele elenca que, para as partes externas e internas, são estabelecidos objetivos claros, análises e priorização das partes interessadas e comunicação de forma regular.

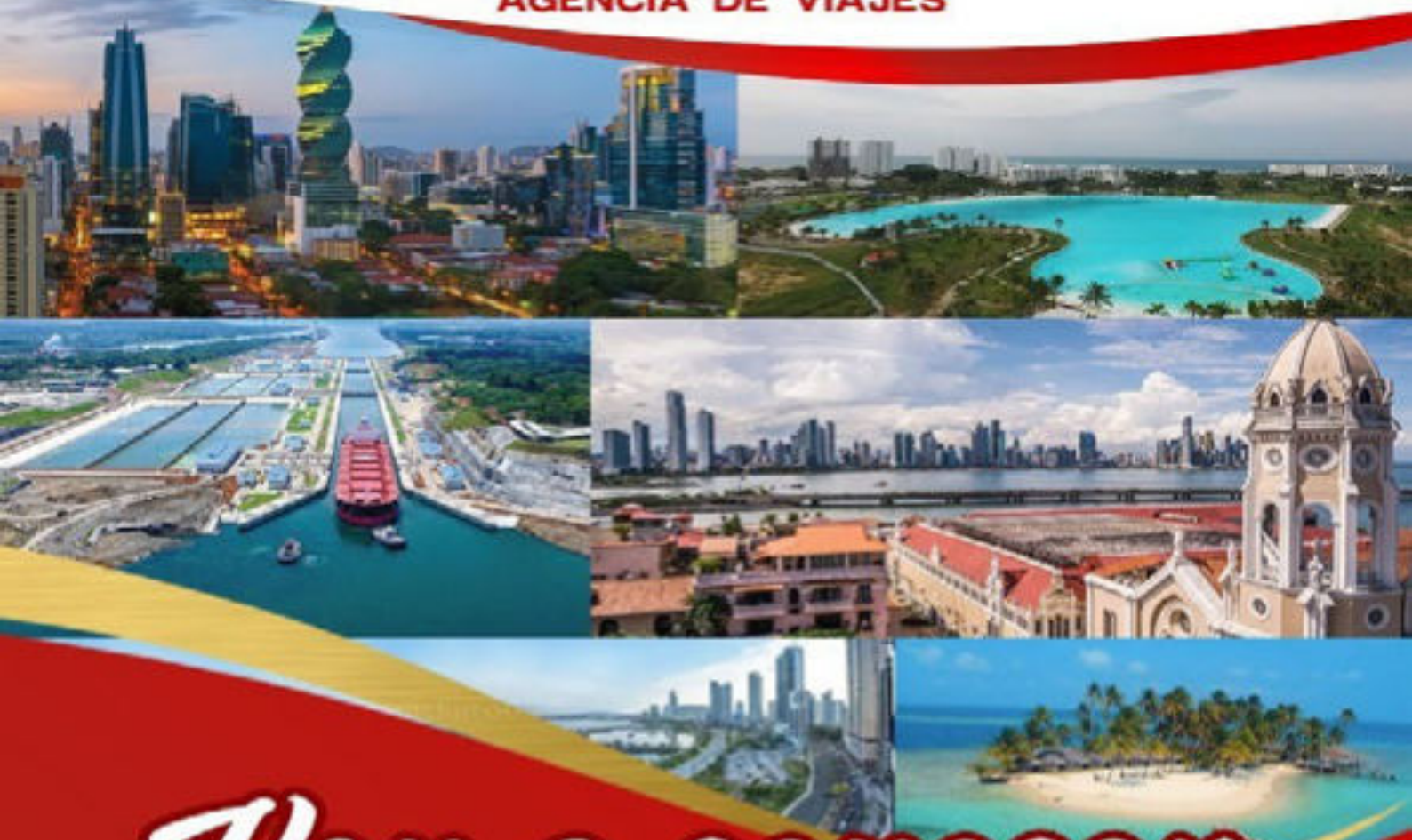
Ainda na prestação de serviços com excelência, a empresa conta com políticas de serviço, planos de contingência e cultura de conformidade. À vista disso, Rubén destaca a importância de uma boa gestão, uma vez que também reduz a margem de erros, potencializa a comunicação interna, facilita a ação abrangente e melhora a segurança da organização diante dos clientes.



PANATraslados 

Vive la vida. nosotros te llevamos.

AGENCIA DE VIAJES



Ven a conocer *★ Panamá ★*

- **Traslados Aeropuerto / Hotel.**
- **Paquetes turísticos (San Blas, playas, montañas, tránsito por el canal, city tour, resorts todo incluido).**
- **Hospedajes.**
- **Traslados a Playa Blanca y**
- **Puerto de cruceros.**

Reservas y Cotizaciones:

☎ +507 6500-7970 ☑ Oficina +507 345-6870

✉ panatraslados@gmail.com 📷 panatraslados507

FILIPPE MAIA BROETO ADVOCACIA

O Escritório Filipe Maia Broeto Advocacia se pauta na prestação de serviços jurídicos de forma extremamente individualizada, artesanal e configurando o que se convencionou chamar, na atualidade, de Advocacia de Boutique. Situado em Cuiabá, capital do estado do Mato Grosso, o escritório preza por atendimentos de excelência em suas áreas de atuação.

De acordo com o idealizador, o advogado criminalista Dr. Filipe Maia Broeto, em meio ao excesso de tecnologia e uma gama de profissionais que procu-

ram atender ao maior número possível de clientes, com várias especialidades em um mesmo ambiente, o escritório optou pelo caminho inverso.

“O Filipe Maia Broeto Advocacia restringe sua atuação ao Direito Penal, com acentuada ênfase no Direito Penal Econômico, bem como ao Direito Administrativo Sancionador, que não raras vezes é reflexo ou desdobramento dos processos penais envolvendo delitos econômicos e funcionais - praticados por funcionários públicos”, explica.





Ele ressalta que a visão do escritório é a de que a excelência não está na generalidade, que a liberdade é bem supremo e bússola da vida humana, razão pela qual merece atenção exclusiva e não comporta ser interpretada como apenas mais uma área de atuação no escritório, mas, sim, “a área” de atuação.

Acredita também que não há como entregar o “melhor no maior”, ou seja, o Dr. Filipe destaca que entregar o melhor exercício profissional ao maior número de casos é algo inatingível. “Por isso, a filosofia do Filipe Maia Broeto Advocacia é a atuação em reduzido número de casos, de modo a potencializar a atenção constante a cada cliente, de forma pessoal e singularizada”, afirma.

Para além da Advocacia Criminal com atuação profissional voltada à criminalidade econômica — conhecida como criminalidade de colarinho branco —, o Dr. Filipe trabalha em processos de improbidade administrativa, típicos do Direito Administrativo Sancionador, dado que muitos dos processos penais que patrocina geram responsabilização neste âmbito do Direito Punitivo.

Mestre em Direito Penal com dupla titulação pela Escuela de Postgrado de Ciencias del Derecho/ESP e pela Universidad Católica de Cuyo - DQ/ARG, Dr. Filipe cursa atualmente mestrados em Direito Penal Econômico, pela Universidade Internacional de La Rioja, e Direito Penal Econômico e da Empresa, pela Faculdade de Direito

da Universidade Carlos III de Madrid UC3M.

Fora uma série de especializações, dedicou-se também à docência, quando atuou como professor de Direito Penal na Faculdade de Direito da Universidade de Cuiabá. Mantém-se ativo na formação crítica daqueles que atuam ou atuarão no Direito como professor convidado da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC Campinas).

Soma, ainda, uma larga produção acadêmica e é autor de livros e ensaios jurídicos, publicados no Brasil e no exterior. Foi diretor da Comissão de Direitos e Prerrogativas da Associação Brasileira dos Advogados Criminalistas (Abracrim) e é atualmente, na mesma instituição, diretor da Comissão de Estudos Jurídicos. É também membro do Instituto Brasileiro de Ciências Criminais (IBCCRIM); do Instituto Brasileiro de Direito Penal Econômico (IBDPE); do Instituto de Ciências Penais (ICP); da Comissão de Direito Penal e Processo Penal da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Mato Grosso (OAB/MT); e do Instituto dos Advogados Mato-grossenses (IAMAT).



FILIPPE MAIA BROETO
 Advocacia

EXPERIENCIA GLOBAL SOLUCIONES LOCALES

BLUE
GARANTÍAS EXTENDIDAS

En Blue Garantías Extendidas contamos con más de 15 años de experiencia desarrollando programas de extensión de garantía para los principales retailers de la región.

Generamos valor agregado a nuestros socios comerciales y potenciamos los niveles de lealtad a su marca.

www.bluegex.com
www.bluegexpress.com



Líderes en el rubro de servicios de GARANTÍA EXTENDIDA

TÚLIO SILVEIRA ADVOCACIA

Fundado no ideário de entregar ao cliente soluções jurídicas, judiciais e extrajudiciais, personalizadas e individualizadas, o Escritório Túlio Belchior Mano da Silveira Sociedade Individual de Advocacia se pauta no conceito moderno de Escritório Boutique, o qual prima pela qualidade do cliente, não pela quantidade.

De acordo com o fundador, Dr. Túlio Belchior Mano da Silveira, no escritório, as soluções jurídicas são personalizadas e tratadas de forma individual, respeitando os interesses do público, identificando sua necessidade e amparando



seus anseios. “Em nossa casa, o cliente não é simplesmente mais um cliente, mas ‘o cliente parceiro e amigo’ do Direito”, ressalta.

Ele destaca também que, em tempos de modernidade, a questão tecnológica não poderia ser diferente no escritório. O atendimento é personalizado, individualizado e 100% digital. “Utilizamos as mais modernas plataformas de comunicação, e os dados do cliente estão protegidos nos sistemas conforme determina a LGPD”, comenta.

Dr. Túlio afirma que todos os documentos e comunicações estão protegidos pelo sigilo cliente-advogado de acordo com a determinação do estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). “Nossa gestão integrada possibilita um atendimento personalizado e individualizado em todo o território nacional e no exterior, inclusive”, enfatiza.

Para tanto, o escritório se volta a soluções jurídicas no âmbito do Direito Civil e Empresarial. A equipe tem condições de prestar um atendimento buscando identificar as necessidades de forma detalhada e entregar o melhor capital humano. “Nossas peças jurídicas são montadas primando pela doutrina atualizada e pelas jurisprudências relevantes dos tribunais”, explica.

Há também o departamento que cuida especificamente dos interesses dos clientes na área trabalhista. O Dr. Túlio frisa que o grupo, composto de advoga-



dos e peritos, é altamente qualificado e especializado para analisar, qualificar e destacar as reclamações trabalhistas, bem como as defesas no âmbito das relações de trabalho.

“Nosso objetivo é, além de regular de forma objetiva com soluções jurídicas adequadas aos direitos dos empregados e empregadores, fortalecer o compromisso, assegurando os direitos fundamentais e direitos sociais”, pontua o advogado, chamando a atenção, ainda, aos serviços atrelados às licitações e contratos administrativos.

Os profissionais do departamento responsável por esse campo oferecem soluções jurídicas para quem deseja vender e para quem já vende para o governo. Para tal, a equipe está em constante aprimoramento e estudo, buscando trabalhar as soluções jurídicas em análise de editais, impugnações de

editais, pedidos de esclarecimentos, recursos administrativos, entre outros.

Já o Dr. Túlio, com uma vasta experiência no Direito, destaca alguns pontos pessoais, como ser discípulo de Jesus Cristo e formado em Direito pelas Faculdades Integradas Toledo de Araçatuba (SP). Em 2001, iniciou sua carreira quando decidiu se mudar para a Capital Federal, onde adquiriu vasta experiência na Advocacia no âmbito do Contencioso e do Administrativo.

Hoje, é doutorando em Direito na Fadi-SP. É mestre em Direito pela Universidade Católica de Brasília, pós-graduado em Direito Público pela Universidade Católica de Brasília, com extensão para docência Superior. É também professor de Direito, pesquisador do Direito e palestrante, e inscrito nos quadros da OAB-SP, desde 2001, e OAB-DF desde 2005.



**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
🌐 www.ropaindustrial.confeccionespibliplus.com

SÍGUENOS:



ANTONIO VALENTE JR. ADVOGADOS

O Escritório Antonio Valente Jr. Advogados nasceu em 2006 como um projeto pessoal do sócio-fundador e atual diretor-presidente, Dr. Antonio Claret Valente Júnior, voltado à prestação de assessoria jurídica transparente, totalmente descomplicada e de fácil atendimento, não somente a servidores públicos — carreira da qual era egresso — como também a clientes de forma geral.

Ao longo da trajetória, especializou-se em demandas contra órgãos públicos e nas que envolvem Marketing Digital, visto que o sócio-fundador é Chief Legal Officer (CFO) em uma empresa desse segmento. O advogado classifica o escritório como um repositório de know-how jurídico, o que permite a atuação com desenvoltura tanto contra a Fazenda Pública quanto a empresas privadas.

“Essa facilidade de transitar nesses dois universos distintos nos dá condições de prestar uma consultoria e assessoramento jurídico consultivo/preventivo singular, de forma com que nossos clientes tenham exata ciência de todos os riscos envolvidos na sua área de necessidade”, explana o Dr. Antonio Claret.

A implementação de um programa de Qualidade é um dos trunfos do escritório. Em sua trajetória de servidor público, o sócio-fundador teve vasta experiência em Gestão, mantendo contato com diversas escolas teóricas, dentre as quais a Total Quality Management (TQM). Por sua vez, ele ressalta que nada significaria o embasamento teórico sem a interação com o público-alvo.

“Dessa forma, nossa incessante busca pela Qualidade Total passa obrigatória-





mente pela constante interação junto do cliente, o que faz com que nossa prestação de serviços seja customizada. Nossa atuação ocorre de acordo com as necessidades e quando o cliente precisa. Essa diretriz é o mantra que norteia nossa atuação”, resume.

O Dr. Antonio Claret comenta também a Agenda 2030, ressaltando acreditar que, somente com a conscientização de cada um dos indivíduos, será possível modificar o todo. “Nossos clientes internos também são os destinatários dos nossos esforços. Eles são capacitados para serem os agentes da mudança e que podem fazer um mundo melhor”, afirma.

Assim, com a tecnologia, o escritório eliminou integralmente o uso de papel, sendo todo e qualquer documento trafegado e assinado exclusivamente no meio digital. A maioria dos clientes faz as contratações sem qualquer reunião presencial. No ato da distribuição, o cliente recebe “usuário” e “senha” para acompanhar todos os andamentos referentes ao processo em tempo real.

Já no campo da Responsabilidade Social Corporativa, o escritório age de forma ética nas relações, tendo como objetivo a contribuição para uma sociedade mais justa. Nisso, enquadram-se os seguintes programas: código de conduta, conformidade com a legislação e desenvolvimento de uma cultura organizacional que considere o bem-estar e desenvolvimento dos colaboradores. Ele elenca também a implantação de canais de comunicação entre a empresa e a comunidade, assim como o incentivo ao feedback e as avaliações de desempenho periódicas para entender como está a satisfação dos funcionários. Da mesma forma, o escritório proporciona meios para uma maior proximidade com a comunidade.

“Chegamos à conclusão de que difundir o sucesso nos cases em que atuamos nos canais de comunicação institucionais e nas redes sociais potencializou o engajamento do público. Somente a título de exemplo, com a adoção dessas estratégias, dobramos o número de processos em andamento no curto período de dois anos”, conclui frisando a importância de uma boa gestão.



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

RFA ADVOGADOS ASSOCIADOS

Com equipes em diferentes partes do estado de São Paulo, o Escritório RFA Advogados Associados iniciou suas atividades em 2001 e hoje conta com bancas variadas. Os trabalhos se voltam a todos os públicos, desde pessoas físicas, servidores públicos e empresas de pequeno e grande porte, além do Direito Internacional.

A atuação ocorre, ainda, nas seguintes áreas do Direito: Administrativo, Familiar e Sucessões, Imobiliário, Eleitoral, do Consumidor, Previdenciário, Trabalhista, Criminal e Penal, Securitário, Mi-

litar, Autoral, Médico, Lei Geral de Proteção de Dados, Usucapião, Cyber Direito e Condomínio.

De acordo com o CEO e advogado sênior, Dr. Ricardo Fatore de Arruda, o escritório conta com um grupo técnico profundamente comprometido com nobres ideais, moderno, dinâmico e atuante, que confere aos trabalhos a agilidade e a precisão adequadas às exigências hodiernas. A isso, soma-se uma infraestrutura de apoio contemporânea, no tocante às acomodações físicas e equipamentos.





“Nosso escritório tem como prioridade a plena satisfação de seus clientes a partir de um atendimento personalizado e da elaboração de respostas rápidas, seguras e bem fundamentadas às suas demandas. Tem também como missão defender os interesses de seus clientes e ajudá-los, proporcionando assessoramento jurídico personalizado, eficaz e de qualidade”, comenta.

Ele enfatiza, ainda, que o cliente tem o poder de sentir que suas necessidades são compreendidas e assumidas pelos profissionais como próprias, tendo à disposição uma excelente equipe técnica. “O RFA Advogados dispõe de uma equipe multidisciplinar, atuando em diversas áreas do Direito, Gestão Empresarial e Pública”, relaciona, destacando que a equipe busca constante atualização.

O Dr. Ricardo chama a atenção também, na área da Qualidade, à atuação com Compliance tanto local quanto para empresas clientes. Para a ação, os desafios se mostram como padronização e análise de riscos. Ele destaca que tal setor foi implementado há cerca de cinco anos como visão de qualidade e principalmente para potencializar de forma profissional os procedimentos.

A agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) também está presente nas tomadas de decisões do escritório, dado que a equipe sustenta que o Direito deve lutar por uma educação social sustentável. Para tanto, os profissionais juntam esforços para as ações atreladas ao meio ambiente.

Neste âmbito, o RFA Advogados Associados trabalha com regularização fundiária e recuperação de passivos ambientais. Da mesma forma, a Responsabilidade Social Corporativa ganha espaço nas ações, por meio de um projeto de atendimento aos maiores necessitados através do pro bono, sendo a principal iniciativa a reestruturação de áreas de risco de moradias e regularização fundiária. Já para a satisfação dos clientes e fornecedores internos e externos, o escritório contribui através de especialização acadêmica de ponta dos profissionais, que buscam reconhecer as necessidades desses grupos.

Por sua vez, o público pode se expressar através do setor de SAC, que concentra todas as informações necessárias aos clientes e o retorno de cada questão levantada.

O Dr. Ricardo frisa que, entre as estratégias responsáveis visando à satisfação dos grupos de interesse, o escritório ressalta que a cooperação com os companheiros do Direito é um diferencial para ser uma referência em tal meio. “Gerenciamento e gestão competente e moderna e assertiva são diferenciais para a empresa crescer entre seus pares e clientes”, conclui.



¿Estas preparado para la temporada de cosecha del cardamomo?

SI NECESITAS FINANCIAMIENTO

COPEDEL R.L.

Somos más que una cooperativa, crecimos tú, crecemos todos

AHORROS - CRÉDITOS - REMESAS - SERVICIOS VARIOS

PONE A TU DISPOSICIÓN



Un producto crediticio exclusivo para el sector agrícola.

Para mayor información acércate a nuestras oficinas.

MAIS COLUNA - CLÍNICA DE QUIROPRAXIA

A Mais Coluna é uma rede de clínicas especializada no serviço de Quiropraxia desde 2006. Qualquer pessoa, independente de idade, é um potencial para a empresa, dado que 85% da população brasileira possuem quadros dolorosos na coluna vertebral. Além de tratar dor, a Quiropraxia também é muito útil na prevenção de lesões e no ganho de performance.

De acordo com os sócios-proprietários, David de Mário Porto e Lidiane Garbim, outro nicho que a rede — espalhada pelo estado de São Paulo — vem investindo recentemente é a prestação de serviço quiroprático para empresas, atuando diretamente nos programas de saúde cor-

porativa e qualidade de vida no trabalho. Os sócios explicam que a Mais Coluna possui em programa de Qualidade Total desde 2019, e as principais pautas envolvem cultura de centralização no cliente, onde todas as iniciativas e condutas são baseadas na satisfação e experiência dos pacientes, e liderança corporativa, com uma linha humanizada voltada ao desenvolvimento pessoal da equipe.

O projeto relaciona, ainda, treinamento e desenvolvimento contínuos da equipe, oferta de crédito e educação anual; revisão contínua dos mapeamentos de processo em todos os níveis, a fim de aperfeiçoar a gestão e a performance; e programa Ges-





tão de Qualidade de Vida no Trabalho voltado a valorização e motivação de talentos através de um plano de carreira bem definido.

A Mais Coluna se posiciona como uma marca direcionada à valorização pessoal da equipe e ao respeito com a diversidade social, tanto dos funcionários quanto dos pacientes. “Acreditamos que nossos esforços devem caminhar na direção de contribuir com o mundo e não de simplesmente consumir. Desejamos ser uma das melhores empresas para se trabalhar”, frisam.

Com isso, a empresa estimula a diversidade, o compartilhamento de ideias, o suporte ao funcionário e a flexibilidade de receber clientes de baixa renda, gerando oportunidade de se tornarem mais produtivos através da quiropraxia. Para tanto, David e Lidiane destacam o campo da Responsabilidade Social Corporativa.

“A Mais Coluna contribui com ajuda financeira e prestação de serviço para população de baixa renda, dando acesso a tratamento de qualidade e devolvendo o indivíduo a uma vida mais produtiva”, enfatizam, destacando que a empatia e o desejo de proporcionar uma experiência de qualidade na relação de consumo é o grande motor na conquista da satisfação do público.

A liderança da marca trabalha também nos canais de satisfação e relacionamento com o cliente. Os sócios-proprietários explicam que, desta forma, é possível agir rapidamente diante dos feedbacks recebidos. “Contamos atualmente com uma central de relacionamento que constantemente questiona a satisfação e está de prontidão para dar todo o suporte necessário”, citam.

A flexibilidade é, ainda, uma das principais virtudes que auxilia a empresa na resolução de problemas e na conquista

ta de status de marca mais avaliada da rede de pesquisa do Google. “A conduta de centralização no cliente e as ações da gestão de qualidade de vida no trabalho são os principais pilares que levam a Mais Coluna ao sucesso”, frisam.

Pautada pela ética e excelência, a empresa possui uma organização interna

onde o Compliance está documentado em todos os cargos. “Não adianta ter um bom produto ou serviço se não existe uma boa gestão. Temos a opinião de que uma boa gestão beneficia não apenas o cliente, mas também a equipe envolvida, que dá sentido ao que fazemos”, concluem.





TRATAMENTO ALÉM DA COLUNA VERTEBRAL



A QUIROPRAXIA É UMA ESPECIALIDADE E PROFISSÃO DA ÁREA DA SAÚDE QUE TEM SEU FOCO NA COLUNA VERTEBRAL, QUE É O CENTRO DE SUSTENTAÇÃO DO CORPO TODO.

O QUE MUITOS NÃO SABEM É QUE TRATANDO A COLUNA PODEMOS TRATAR OUTRAS PARTES DO CORPO!
QUER SABER MAIS SOBRE A QUIROPRAXIA?

NOS SIGA NAS
REDES SOCIAIS:



@MAISCOLUNA



@MAISCOLUNA



LEONE PASSOS SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA

Localizado no estado de São Paulo, o Escritório Leone Passos Sociedade Individual de Advocacia se volta ao fornecimento de serviços jurídicos e tem como público pessoas físicas e jurídicas que demandem serviços advocatícios. As atividades se iniciaram em 2018 e, em pouco tempo, o escritório se consolidou no mercado pela eficiência e pela entrega de resultados.

De acordo com o sócio presidente, Dr. Leone Sampaio Passos, desde o começo dos trabalhos, um dos maiores desafios se configurou no inovar. “Inovação é uma obrigação para se manter no

mercado. Houve muitos desafios no início, uma vez que a prestação jurisdicional não é tão célere. Buscar resultados a curto prazo é um grande feito para o advogado atual”, comenta.

Ele ressalta que a busca pela qualidade é constante, do atendimento inicial - presencial ou on-line - aos relatórios mensais sobre o processo. “É não esperar o cliente fazer aquela famosa pergunta: ‘Como está meu processo?’ Nossa equipe busca antecipação nas respostas, trazendo credibilidade ao escritório”, elenca.



Assim, o Leone Passos Sociedade Individual de Advocacia tem como missão agir com ética e transparência, proporcionando ao cliente segurança e confiança, assim como um atendimento personalizado. Visa, ainda, ser referência nacional e internacional pelo novo modelo de soluções de demandas jurídicas através do reconhecimento dos clientes satisfeitos.

Os atendimentos englobam o Direito de Família, com normas jurídicas relacionadas com a estrutura, organização e proteção; Previdenciário, que estuda a regulamentação da Seguridade Social; Cível, principal ramo do Direito Privado; e Trabalhista, que regula a relação entre empregados e empregadores.

O Dr. Leone enfatiza que o escritório contribui para a satisfação de clientes e fornecedores. Para tal, periodicamente, envia formulários para avaliação por pontuação e sugestões. “Muitos clientes colaboram, por se tratar de algo bem prático e rápido que leva apenas alguns segundos. Isso facilita olhar dentro de casa e trabalhar nos pontos de melhoria”, conta.

Ele destaca também que a Advocacia é constantemente “trabalhar com a crise”, seja do cliente, da parte contrária e, muitas vezes, nas informações. À vista disso, o escritório preza pelo atendimento pessoal, inclusive com ligações, videoconferências ou agendamentos de reuniões presenciais para que, junto ao cliente, soluções sejam encontradas.

O atendimento personalizado é um dos pontos mais enfatizados pelo es-

critório, dado que todos os clientes e parceiros demandam essa forma de atendimento. O Dr. Leone ressalta não poder tratar todos os negócios da mesma forma, pois cada um tem sua dor. “Para cada dor, há um remédio específico, um atendimento de acordo com o negócio do cliente”, pontua.

“Esse tem sido nosso desafio. Não é simples conhecer todas as cadeias de produção dos clientes, mas a demonstração de interesse gera uma empatia com o cliente, que tem sido positivo e atraído a satisfação dos grupos que atendemos”, completa, chamando a atenção, ainda, ao processo de readaptação e reinvenção em diferentes áreas, provocadas pela pandemia de covid-19.

O Dr. Leone resume que uma boa gestão é primordial, em todos os aspectos. Ressalta, ainda, que, tratando-se de Advocacia, gerir o operacional — como prazos, tarefas e atendimentos — é tão importante quanto a gestão financeira. “Qualquer negócio que não tiver uma boa gestão está caminhando para o fracasso”, finaliza.





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

LÍDERES



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

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

MICHELLE MARQUES COSMÉTICOS

A Michelle Marques Cosméticos é uma empresa de venda de cosméticos de marca própria via e-commerce. Embora o processo de vendas tenha se iniciado em outubro de 2015, o desenvolvimento do produto se deu de 2008 a 2012, levando mais de dois anos para que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) liberasse o registro.



A CEO Michelle Marques comenta que todo início de atividade é permeado por desafios. Ela se recorda de que um dos obstáculos superados foi a inserção de um produto para estrias no mercado, dado que apenas se acreditava nesse tratamento em clínicas. Outro desafio foi criar uma clientela disposta a dar depoimentos e testemunhos de seus resultados.

Hoje, a empresa tem como público mulheres, em média, na faixa etária de 18 a 50 anos. Com qualidade e excelência, na Michelle Marques Cosméticos, os produtos de higiene pessoal, cosméticos e perfumes destinados à comercialização são devidamente regularizados e fabricados por indústrias habilitadas, regularmente inspecionadas pela autoridade sanitária competente.

Ela chama a atenção também ao cuidado com as orientações em relação ao cliente. “O manual tem o objetivo de assegurar que esses produtos são adequados para o uso pretendido e estejam de acordo com os requisitos de qualidade pré-estabelecidos, em suas etapas aplicáveis”, elenca, enfatizando, ainda, a segurança em todos os processos.

Assim, a qualidade se dá estabelecendo os procedimentos e as práticas aplicáveis para assegurar que as instalações,

métodos, processos, sistemas e controles usados para o recebimento, armazenamento, controle de qualidade e distribuição de produtos acabados sejam adequados de modo a garantir esse valor.

À vista disso, a Área Dedicada se configura como o setor de uso exclusivo para uma determinada atividade ou processo; a Área Definida, como setor marcado ou delimitado para alguma atividade específica; e a Autoinspeção/Auditoria Interna, como avaliação do cumprimento de boas práticas em todos os aspectos dos processos aplicáveis, realizada por grupo interno ou externo qualificado.

Michelle destaca, ainda, o Controle de Qualidade, que se enquadra como operações usadas para verificar o cumprimento dos requisitos técnicos de acordo com as especificações previamente definidas, além do Estabelecimento, que é a unidade da empresa onde se executam atividades previstas na legislação sanitária vigente.

Há também a parte de Gestão da Qualidade, que são atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização; Procedimento Operacional Padrão, escrito e aprovado, que fornece instruções detalhadas para atividades específicas; e Produto acabado ou terminado, ou seja, que tenha passado por todas as fases de produção e está pronto para venda ou consumo final.

“Temos um controle intenso de atendimento sempre disposto a cercar qualquer problema em relação à entrega dos produtos. Primamos por tirar as dúvidas com atendimento humanizado, tornando a experiência do cliente algo especial”,

comenta, ressaltando o feedback do público. “É excelente! Temos pouquíssimas reclamações e costumamos receber elogios pós-resoluções”, frisa.

Para a CEO, a boa gestão traz para o ambiente geral da empresa soluções rápidas, assim como possibilita uma organização financeiramente saudável e um atendimento satisfatório para o cliente. “Isso faz com que a operação da empresa flua bem e, dessa forma, aumentem os números de vendas”, conclui.





Michelle Marques

Cosméticos



FACILITIES MANAGEMENT PERU SAC - PLUS CORP

Voltada à gestão de negócios, a empresa Facilities Management Peru SAC está no mercado desde 2018, assessorando e gerenciando companhias de diversos segmentos e portes. O início das atividades se deu com a gestão de projetos próprios e externos. Inclusive, forneceu serviços para os Jogos Pan-americanos de Lima 2019 e grandes mineradoras do país.

O gerente-geral Christopher Ramos Kong San explica que a corporação conta com duas unidades de negócios e uma de pesquisa. A Pluss GI presta serviços de gestão empresarial e execu-

ções de projetos. “Colaboramos com a grande indústria mineira que opera no Peru, fornecendo-lhes serviços de hotelaria, alimentação e assistência médica”, elenca.

Já Nomad é uma cadeia de hotéis de estilo home-boutique, que planeja criar três hotéis, sendo o primeiro na cidade de Arequipa. Além disso, a Pluss Corp, com sua unidade de pesquisa, tem apoiado empreendimentos externos. “Nesse contexto, tornamo-nos aliados da Berries del Perú e, juntos, protejamos sua consolidação e expansão para o mercado internacional”, adianta.





A Berries del Perú é uma empresa peruana especializada na criação e comercialização de produtos alimentícios de alta qualidade à base de superfrutas do Peru, sob uma linha natural, saudável e inovadora. Todo o trabalho é permeado pela excelência e ética, visando à qualidade e satisfação do cliente.

Christopher comenta que, na Pluss Corp, a equipe está ciente de que a obtenção de receitas empresariais não é incompatível com o desenvolvimento sustentável: “Por meio de nossos canais de comunicação, promovemos nos jovens o espírito de respeito ao meio ambiente, visto que eles continuarão com a tarefa de defender a vida em nosso planeta”.

Para tanto, todas as ações da corporação são tomadas considerando o menor

risco de impacto ambiental. Segundo o gerente-geral, a organização cultiva nas equipes de trabalho uma cultura de respeito ao meio ambiente, tanto nas atividades empresariais quanto em suas residências. Da mesma forma, ele chama a atenção para a importância da Responsabilidade Social Corporativa.

Embora a pandemia de covid-19 tenha interferido na implementação de projetos, a empresa ativou pequenos planos de emergência, principalmente para assistência social aos colaboradores e à comunidade envolvente. “Nosso objetivo, nesse sentido, é muito claro: desenvolver nossas atividades sempre sob o modelo de empresa responsável perante a comunidade”, enfatiza.

Ele destaca, ainda, que o propósito da corporação é sempre fornecer soluções

viáveis às necessidades de negócios dos clientes. Além disso, a conduta da organização promove o equilíbrio entre a vida corporativa e a vida familiar dos funcionários, procurando projetá-lo nos fornecedores e clientes.

Christopher ressalta que o estrito cumprimento das normas legais vigentes faz parte da conduta empresarial. “A informalidade é um fenômeno social que afeta e invade as atividades empresariais e pessoais. Na Pluss Corp, somos tolerantes zero a esse exercício.

Asseguramos o cumprimento de cada um dos requisitos exigidos pelas normas técnicas e fiscais”, afirma.

O gerente-geral resume que a boa reputação corporativa é resultado de uma gestão eficiente e eficaz. “Uma gestão excelente não é importante apenas para uma boa reputação, é também para a preservação da própria empresa. Não viemos fazer negócios temporariamente, queremos permanecer no mundo corporativo por muito tempo”, finaliza.





Un outsourcing umbrella que trabaja
bajo la metodología ON DEMAND




La cadena de hoteles "home-Boutique"
que cambio las reglas del juego en hotelería

BERRIES
del Perú

Empresa peruana especializada en la creación y
comercialización de productos de alta calidad alimenticia



 Av. Reducto 1265, Lima, Miraflores.



www.plussperu.com

CARREIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS

O Carreira Sociedade de Advogados é um escritório voltado aos serviços jurídicos para pessoas físicas e jurídicas. Fundado em 1996 pela advogada Dr.^a Fátima Aparecida da Silva Carreira, atual sócia-diretora, o escritório iniciou suas atividades no Direito do Trabalho, expandindo-se para as áreas Civil, Previdenciário, Direito do Seguro, Direito do Consumidor, entre outros.

A Dr.^a Fátima Aparecida comenta que, no começo das atividades, o principal desafio foi a falta de clientes, dada a instalação da empresa em uma cidade, na época, ainda desconhecida para o escritório. Contudo, em razão da quali-

dade do trabalho e da forma de atendimento, os clientes foram chegando por indicação, sendo necessária a contratação de colaboradores e novas unidades. Assim, a sede se encontra em São José dos Campos, além de escritórios em Guararema e São Paulo - todas cidades situadas no estado de São Paulo. O Carreira Sociedade de Advogados tem como filosofia de trabalho a aplicação do Direito com competência e ética, visando à satisfação e o bem comum dos clientes, parceiros, colaboradores e comunidades.

O escritório sustenta que a personalização do atendimento é um dos diferen-





ciais, ressaltando que o compromisso se baseia na busca pela solução adequada aos clientes, fazendo com que a instauração de litígios seja evitada e que processos sejam resolvidos de modo a atender às expectativas.

A sócia-diretora chama a atenção, também, à agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), destacando que, para um desenvolvimento sustentável, é necessário um planejamento empresarial e investimento no bem-estar do meio ambiente, usando com responsabilidade os recursos naturais.

A isso, soma-se a busca pela ética. “Trabalhando com ética, responsabilidade, transparência, honestidade, sempre atenta às necessidades de todos os nossos clientes e fornecedores internos e externos, procurando sempre resolver as questões de forma positiva, detectando as reais necessidades e propondo solu-

ções assertivas”, comenta quanto à atuação.

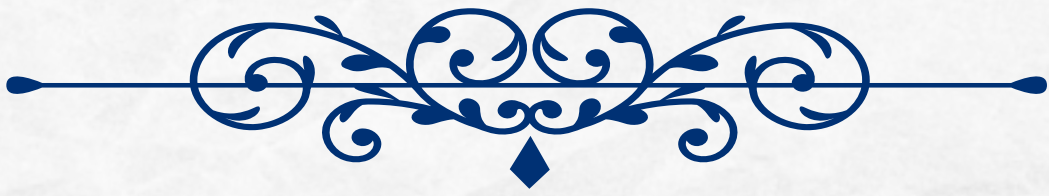
Para obter a satisfação do público-alvo, o escritório utiliza tecnologia avançada, softwares jurídicos, financeiros e de cálculos, assim como parcerias com outras empresas, redes sociais, WhatsApp, sistemas de Voip, consultas presenciais e por videoconferências, entre outros. “Trabalhamos sempre com ética e responsabilidade, trazendo sempre bons resultados aos clientes”, lista.

A Dr.^a Fátima Aparecida pontua que um dos desafios recentes superados pelo escritório se deu na crise sanitária de covid-19, quando foi necessário mudar toda a forma de trabalho e atendimento, fazendo com que os colaboradores passassem às tarefas em home-office e os clientes fossem atendidos por videoconferências. “Conseguimos trabalhar normalmente durante a pandemia”, diz.

Com relação ao feedback do público, o escritório ouve o que o cliente tem a dizer e, em caso de possíveis críticas, pede desculpas pelo ocorrido. Em seguida, apura os fatos e toma as providências para que tais erros não aconteçam mais. Após a análise dos fatos, dá-se o feedback ao cliente com agradecimentos.

“Tendo uma boa gestão e se utilizando de ferramentas adequadas e atualizadas, a empresa consegue entregar aos seus clientes internos e externos serviços com ótima qualidade, mantendo uma excelente reputação e competitividade no mercado”, finaliza Dr.^a Fátima Aparecida, enfatizando a importância da boa gestão atrelada à reputação corporativa.





CARREIRA

Sociedade de Advogados

Há mais de 25 anos atuando com confiança e
qualidade.



CONSTRUCTORA PALADA S.A

A Constructora Palada S.A se dedica à construção de obras civis, industriais, comerciais e loteamentos residenciais privados, tendo majoritariamente seus serviços com empresas privadas e incorporação de habitações de classe média e alta. Situada em Honduras, conta com 80 colaboradores diretos e 70 indiretos.

A gerente de Vendas e Relações Públicas, Ana Paola Palada, explica se tratar de uma empresa familiar que começou há mais de 40 anos como empreiteira em projetos de pavimentação de ruas,

postos em todo o país até a construção de casas. Com o tempo, ganhou reconhecimento e personalidade jurídica, o que levou à formalização de armazéns-escritório.

“Hoje, a terceira geração da Constructora Palada S.A possui escritórios próprios, armazéns e equipamentos pesados trabalhando com importantes empresas de âmbito nacional e com projetos urbanísticos próprios”, comenta, chamando a atenção para a qualidade e excelência que permeiam todas as ações da corporação.



Ing. Wilmer Palada Gerente General



Lic. Ana Palada

Para tanto, a empresa implementou o programa de Qualidade Total para facilitar a adaptação nas diferentes áreas da organização. Os princípios fundamentais são: gestão de processos organizados e personalizados para cada cliente, comunicação interna e externa clara e transparente e melhoria contínua em cada processo.

Ana Paola ressalta também que a equipe está empenhada no cumprimento de mais de 60% dos ODS. À vista disso, implementa projetos de reflorestamento e preservação da flo-

ra onde atua. “No momento da urbanização, temos o cuidado de solicitar a fiscalização do Departamento de Meio Ambiente para garantir a preservação do maior número de árvores do setor”, explica.

Além disso, a organização também reforma escolas públicas e igrejas localizadas em setores vulneráveis da cidade de San Pedro Sula. “Atualmente, estamos fornecendo capital humano e apoio com materiais de construção para reformas”, conta. “O maior desafio é que essas regiões são altamente conflituosas devido aos grupos que controlam a área”, enfatiza.

A Constructora Palada S.A já conseguiu apoiar cinco escolas e três igrejas, o que beneficiou mais de 200 famílias da região. Ainda no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa, o trabalho se volta à parte interna, incutindo nos colaboradores os valores de responsabilidade, honestidade e trabalho em equipe, o que reflete nas ações com os clientes.

Também ganha destaque o programa de Compliance ou Compliance Officer da corporação, responsável pela preservação de conflitos jurídicos, que está integrado ao código de ética da empresa. Nele estão políticas e procedimentos, auditorias e inspeções, liderança e treinamento de colaboradores.

A gerente de Vendas e Relações Públicas comenta que, em relação a esse programa, a complexidade se

dá no acompanhamento da evolução dos diferentes aspectos que o compõem, além de manter os envolvidos informados quanto às mudanças que surgem. E tudo isso ocorre sob a diretriz da ética.

“A legalidade é requisito fundamental para a empresa, que deve possuir um código de ética para funcionários, fornecedores e clientes. O código de ética é um compromisso moral que cada pessoa, dentro e fora da empresa, deve respeitar. No entanto, isso pode ser ameaçado pela falta de valores internamente dentro de cada indivíduo”, finaliza.



Lic. Sergio Perdomo



+504 2566-7012

constructorapalada@hotmail.es

www.constructorapalada.com

constructorapaladahn

ESSE

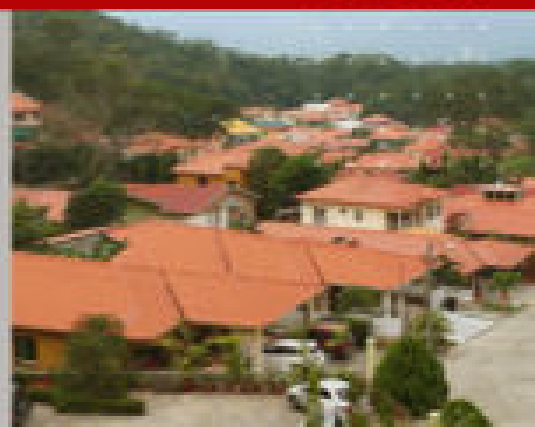


CONSTRUIMOS TUS SUEÑOS

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa formada hace más de 40 años especializada en el rubro de la construcción de obras civiles, industriales, comerciales, alquiler de maquinaria y urbanización de residenciales privadas para el desarrollo social.

CONTÁCTANOS



VALORAMOS A LAS

personas

comunidades

ambiente

LUDO RECRIARE CLÍNICA MULTIDISCIPLINAR LTDA

A Ludo Recriare é uma empresa voltada ao setor de saúde e atua como uma clínica multidisciplinar especializada no atendimento do Transtorno do Espectro Autista (TEA), através de terapias diversas e da Ciência ABA (Applied Behavior Analysis) ou Análise do Comportamento Aplicada, além de atendimentos a pacientes convencionais.

Ângela Aparecida Rodrigues Gonçalves Matias e Cristiane Cantisani, psicólogas de formação e sócias-diretoras, contam que a Ludo iniciou as atividades em 2018, na cidade de São Bernardo do Campo, no estado de São Paulo, em um pequeno espaço, através da ideia empreendedora de suas fundadoras.

A empresa tem como público principal e majoritário as crianças e adolescentes que se enquadram nesse espectro. As sócias-diretoras pontuam que não consideram a organização um mercado de negócios propriamente dito, visto tratar de seres humanos, contudo visa, em primeiro lugar, proporcionar uma qualidade de vida adequada para as necessidades básicas dos atendidos.

Elas comentam também a implementação dos princípios do programa de Qualidade Total por meio da implantação da gestão administrativa e técnica na condução dos negócios, alavancando a profissionalização dos serviços prestados, bem como a condução da



administração da empresa de maneira executiva.

“A implementação desse programa está proporcionando à Ludo iniciar o projeto de um sistema de gestão da Qualidade Total e seus principais pilares: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem por processos, melhoria contínua, tomada de decisões assertivas e gestão de relacionamento”, contam.

A Ludo tem, ainda, profunda consciência quanto ao cuidado ambiental e compartilha essa preocupação com seu quadro de colaboradores. “Nosso principal foco está no uso consciente da água potável e da energia elétrica nas nossas unidades”, frisam. Um destaque fica por conta da substituição de lâmpadas eletrônicas para LED.

Em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a empresa salienta a saúde e bem-estar de todos os colaboradores, igualdade de gênero sem restrições dos profissionais e parcerias e meios de implementação, fomentando os meios de implementação para revitalização de parcerias para o desenvolvimento sustentável e inclusão de pessoas.

Já na série de iniciativas no campo da Responsabilidade Social Corporativa, as sócias-diretoras enfatizam a atenção com o quadro de funcionários, visando à melhoria da qualidade de vida, tanto deles quanto de suas famílias e comunidades, incluindo os familiares dos pacientes atendidos nas unidades clínicas.

A empresa implementa um programa de Compliance robusto na questão de padronização de procedimentos, técnicos, operacionais e administrativos. “Entendemos que a implantação de um programa de Compliance eleva de categoria as empresas e as colocam em outro nível de capacidade de gestão administrativa operacional, transparência e credibilidade”, dizem.

Elas resumem, ainda, que uma boa reputação corporativa é fundamental para qualquer empresa que almeja a correta manutenção no mercado e deseja fundamentar sua competitividade entre as organizações. “A reputação corporativa não está no negócio simplesmente, mas, sim, em todo o ambiente em que esse negócio transita, sejam internos ou externos”, finalizam.





MARCOS TAVARES LEITE

OAB/SP 95.253



TAVARESLEITE
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Avenida Angélica, 546 - Salas 02/03
Cep 01228-000 - Santa Cecília - São Paulo - SP
Tel. 55 11 3037-7373 - Cel. 11 99455-2982

«O MEU SALÃO», POR CAMILA RODRIGUES

Atrelado ao segmento da beleza, O Meu Salão está no mercado há mais de cinco anos, atuando na Saúde Capilar. Foi idealizado por Camila Rodrigues, atual CEO, que tem mais de 20 anos de profissão e iniciou as atividades em um salão familiar, inclusive, tendo seu primeiro empreendimento aos 17 anos.

Ela conta que o começo dos trabalhos, assim como em qualquer empresa, foi permeado por desafios, como a falta de credibilidade do público pela sua pouca idade, na época. Contudo tais obstáculos foram transformados em oportunidades e, hoje, o salão atende a clientes AA, A, B e C, sendo mulheres entre 25 e 60 anos com interesses na área de beleza.

Um dos pontos fundamentais para as organizações é a Qualidade Total, visto que objetivam um alto grau de satisfação do público. Para tanto, o atendimento deve ser a todas as necessidades dos clientes, resultando de forma natural e direta das práticas de melhoria contínua implementadas pela empresa.

À vista disso, Camila ressalta que O Meu Salão conta com um plano de qualidade que envolve sistema de gerenciamento financeiro, atendimento humanizado, garantia dos produtos e serviços e excelência nos atendimentos. Por sua vez, ela destaca que o principal desafio nesse âmbito é a gestão de pessoas.





Na agenda dos ODS, uma das metas se volta à promoção do crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todos. De acordo com a CEO, a empresa reconhece a importância dessa diretriz, inclusive, gerando oportunidades às pessoas que desejam ingressar na área da beleza.

Ainda em relação à relevância da busca pela sustentabilidade, O Meu Salão incentiva iniciativas ambientais, principalmente com ações no dia a dia, com produtos que não agridam o meio ambiente, assim como reforça a necessidade de práticas e projetos relacionados à Responsabilidade Social Corporativa, envolvendo colaboradores e a comunidade externa.

“Estamos implementando um trabalho social, pelo qual vamos incentivar os funcionários a visitarem orfanatos e asilos. Nessas visitas, levaremos alimentos e materiais necessários para higiene pessoal e conservação do local”, adianta, destacando que essas ações integram os trabalhos da equipe.

Ela enfatiza que a empresa contribui para a satisfação dos clientes, fornecedores internos e externos, prestando um atendimento de excelência, sempre se preocupando com o bem-estar e saúde mental. Da mesma forma, o público tem acesso à equipe e aos líderes, podendo apresentar sugestões, críticas e elogios.

“Estamos sempre abertos a críticas e sugestões. Para tal, disponibilizamos formulários após os atendimentos e procuramos sempre as resoluções de maneira mais ágil”, comenta. A empresa também conta com um programa de Compliance, pelo qual age de acordo com uma ordem, que é cumprida atentamente.

Diante de sua trajetória no segmento da beleza, Camila chama a atenção para a importância de uma boa gestão, visando ao sucesso de um negócio. “Para uma boa reputação corporativa em uma porcentagem de 100%, separamos 90%, que devem estar ligados a uma gestão de excelência”, considera.



 meu Salão

 por Camila Rodrigues



Aponte a
câmera para
o QR Code



Educação Profissional para todo o Amazonas

O **Centro de Educação Tecnológica do Amazonas (Cetam)** existe há 18 anos, completados em 24 de julho de 2021. Faz parte da vida da população amazonense de forma positiva e acumula mais de um milhão de vagas ofertadas em cursos de qualificação profissional e formação técnica. Durante esse período tem levado educação a alunos da capital e de 61 cidades do interior do Estado, de forma gratuita.

Qualifica mão de obra e gera trabalho e renda. E, sempre pensando na qualificação e crescimento profissional de seus alunos, a cada ano aumenta a quantidade de cursos e oferta de vagas. Hoje, o catálogo do Cetam reúne 411 diferentes opções de cursos, somando os técnicos, de qualificação profissional, especializações técnicas e de Ensino a Distância (EaD).

Os cursos são divididos por eixos, 11 no total, com o intuito de atender públicos diversos: Eixo Tecnológico Ambiente e Saúde, Eixo Tecnológico Controle e Processos Industriais, dentre outros. No Cetam, o aluno encontra desde o curso Técnico em Enfermagem, por exemplo, até aulas de Maquiagem, Corte e costura e Aromaterapia.



cetam.am.gov.br



[cetam.amazonas](https://www.instagram.com/cetam.amazonas)



[cetam.amazonas](https://www.facebook.com/cetam.amazonas)



[cetam.amazonas](https://www.tiktok.com/@cetam.amazonas)



[cetam_amazonas](https://twitter.com/cetam_amazonas)



[Cetam Amazonas](https://www.youtube.com/cetamamazonas)

Avenida Pedro Teixeira, 2354, Dom Pedro I,
Manaus, AM, Brasil. CEP 69040-000
+55 92 2126-7444 | ascom@cetam.am.gov.br

HOLDING SANTA HELENA E THE BEST ALIMENTOS

Voltada aos mercados interno e externo, a Holding Santa Helena tem como principal atividade a geração de empregos, inclusão produtiva, social e redistribuição de renda. Embora tenha sido criada em 2001, fez a implementação do novo conceito em 2017 e atua no segmento do agronegócio.

Nesse universo, a empresa relaciona capacitação profissional, assistência técnica com foco na sustentabilidade, gestão e planejamento dos empreendimentos rurais com atenção no bem-estar e qualidade de vida dos pequenos e médios produtores. Além disso, é controladora da The Best, que tem em

seu escopo de trabalho frigoríficos, laticínios, rações e distribuição.

De acordo com a empresa, nesse âmbito, o trabalho se dá com um modelo de produção sustentável capaz de gerar receita de forma sólida e crescente, contribuindo na conservação ambiental e na inclusão social de diversos trabalhadores e produtores rurais, geração de empregos, com foco na redistribuição de renda e cuidados com o meio ambiente.

À vista disso, o CEO, comendador Rodrigo de Angelis, comenta que as pautas implementadas na empresa passam



pelo crivo da excelência, inclusive com iniciativas atreladas. “Em nosso escopo de trabalho, priorizamos a administração multidisciplinar, com foco na satisfação e qualidade aos nossos clientes e fornecedores”, ressalta.

Tendo como missão o atendimento com a maior presteza possível, desenvolvendo e oferecendo produtos e serviços inovadores que atendam às ne-



cessidades, bem como às expectativas econômicas ligadas às atividades do agronegócio, a organização se orienta, ainda, pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda presente desde o começo do projeto da empresa.

Para tanto, no campo ambiental, a Holding Santa Helena promove o reflorestamento das áreas permanentes de preservação e implementa o Banco de Sementes. Todos os produtores parceiros são treinados para terem o comprometimento de boas práticas ambientais, assim como o plantio com sustentabilidade e manejo com consciência.

Já no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa, Rodrigo elenca o projeto socioambiental, pelo qual a corporação prioriza a igualdade social e os recursos ambientais. “Trata-se de apoio aos pequenos e médios produtores rurais com a oportunidade da inclusão produtiva, social, redistribuição de renda e preservação do meio ambiente”, resume.

O CEO explica que a equipe está atenta à opinião do público, independente da situação. “Sempre atendemos às críticas dos nossos clientes e as transformamos, em nossa análise, em um feedback para nossa evolução”. Ele enfatiza, ainda, a redistribuição de renda, geração de empregos e cuidado com o meio ambiente como ações atreladas à satisfação dos grupos de interesse.



Outro ponto de destaque é o programa de Compliance, pelo qual a Holding Santa Helena tem a possibilidade de implementar diretrizes de confiabilidade e transparência nas informações e relações com parceiros. A ética e o respeito para com os diferentes grupos também são elencados e priorizados pela equipe.

Assim, a empresa visa ser referência no segmento de produção de alimentos, sendo reconhecida pelo bom trabalho prestado aos seus demandantes e investidores das cadeias produtivas de alimentos, com

objetivo socioambiental. “Estamos sempre em busca de aprimorar nossa gestão, com inovações e tecnologias”, conclui o CEO.





@cavalcantepereira.adv

cavalcantepereira.adv.br



BELÉM.
PARAUAPEBAS.
BRASÍLIA.

SOLUÇÕES JURÍDICAS INOVADORAS PARA NEGÓCIOS

- Ambiental
- Trabalhista
- Imobiliário
- Compliance
- Societário
- Tributário
- Contencioso e Arbitragem
- Contratos e Due Diligence
- Gestão Patrimonial, Família e Sucessões

CAVALCANTE

ADVOGADOS **&** PEREIRA
ASSOCIADOS

BISTRÔ LOUISE: DESDE 2017

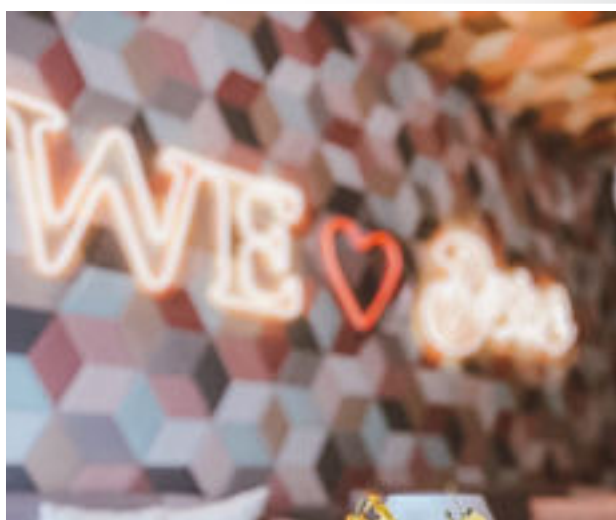
Inaugurado em outubro de 2021, o Bistrô Louise desenvolve suas atividades no segmento gastronômico e se volta ao público da alta gastronomia. Idealizado por Luize Arapiraca, atual CEO, a empresa foi premiada no “The Winner Paris” e envolve culinária contemporânea, mediterrânea e vínica, com arte, história e cultura.

Situado em Feira de Santana, no estado da Bahia, o Bistrô Louise proporciona ao público uma experiência única. Para tanto, desde o começo dos trabalhos, os desafios foram transformados em oportunidades, como a formação

da equipe de colaboradores e a identificação dos melhores prestadores e fornecedores de serviços e produtos.

Luize comenta a importância da Qualidade Total para o negócio, inclusive a implementação de um projeto. “A Qualidade Total pode ser entendida como o atendimento pleno das necessidades de um cliente. O Bistrô Louise, com apenas 10 meses de funcionamento, entende a importância desse programa e, antes mesmo da inauguração, já estava em fase de implantação”, diz.





Ela pontua, ainda, que a Qualidade Total é um resultado natural e direto das práticas de melhoria contínua nos níveis operacionais das organizações. Por sua vez, nesse âmbito, os principais

desafios se dão através da satisfação de todos os agentes envolvidos, como parceiros, fornecedores, distribuidores, colaboradores e terceirizados.

A CEO chama a atenção também para a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). “Só por meio do desenvolvimento sustentável conseguiremos proteger o meio ambiente, o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham acesso à saúde, bem-estar, alimentação com segurança nutricional alimentar, educação de qualidade e fome zero”, destaca.

À vista disso, o Bistrô Louise implementou um programa de educação ambiental, mesmo em meio aos desafios, que passam pela sensibilização do público-alvo quanto à importância do uso consciente dos recursos naturais, dos canais de produção e suas responsabilidades com o meio ambiente.

Já na área da Responsabilidade Social Corporativa, além da doação para instituições sociais, a empresa desenvolve capacitação para jovens e adultos. A isso, juntamente com a qualidade e excelência, o Bistrô Louise garante um atendimento personalizado e humanizado para todos os clientes, fornecedores e colaboradores.

“Toda a equipe de atendimento está qualificada e capacitada para desenvolver uma relação de afinidade com todos os clientes, permitindo uma abordagem sobre a experiência gastronômica no restaurante e através das redes sociais”, comenta Luize, relacionando a proximidade da empresa com o público.

Além disso, conta com um programa de Compliance. “A aplicação de uma política organizacional, alinhada aos interesses da sociedade, nunca esteve tão em evidência. É um fato que vai além do aspecto operacional, transcendendo os aspectos ético e moral”, afirma, chamando a atenção para a boa gestão no andamento dos negócios.

“É fundamental para o reconhecimento do público-alvo. Um bom gestor deve conhecer além da realidade da sua empresa, o mercado competitivo, o papel de um bom líder, os possíveis riscos de imagem, sendo a gestão guiada de maneira saudável, estratégica, tendo um crescimento sustentável e possibilitando o melhor cenário a curto, médio e longo prazos”, completa.






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

TODO LO QUE MERECE EN PUNTA CANA

Lopesan Costa Bávaro Resort, Spa & Casino



lopesancostabavaro.com



NEVOLI TELECOM

Oriunda de um cyber na cidade de São Domingos do Capim, no estado do Pará, a empresa Nevoli Telecom atende como provedor de internet. Fundada em setembro de 2004, a corporação tem um público diversificado, que vai de banda larga, que é o cliente final, ao link dedicado, que envolve corporações, empresas e órgãos públicos.

De acordo com o gerente Comercial e de Branding, Orivaldo Oliveira, o interesse pelos serviços se destaca mediante a entrega de qualidade da banda ao cliente. Ele conta que a Nevoli sempre foi uma organização que buscou supe-

rar os desafios e disponibilizar a melhor tecnologia de ponta do momento.

“Traz a responsabilidade de criar soluções e inovações no segmento, oferecendo, assim, serviços com uma conexão segura, de qualidade e ilimitada, proporcionando satisfação e fixação na qualidade dos serviços”, comenta quanto à atuação da empresa. A isso, o gerente enfatiza a qualidade, que é uma das diretrizes em todos os processos.

Hoje, a Nevoli possui um setor específico para Qualidade e Processos, liderado





pelo gerente de Qualidade, Claudionor Andrade, que cuida da aplicação dos processos de forma clara, pontuando a cada setor a importância da ética profissional, principalmente quando se trata de manipulação de dados pessoais dos clientes, que demanda cuidados redobrados.

O desenvolvimento sustentável também ganha evidência, sendo dividido no social, econômico e ambiental. “Atuamos fortemente no pilar social e estamos consolidando os próximos para se desenvolverem de forma sustentável. Sabemos que uma empresa deve atuar de forma com que esses três pilares interajam entre si plenamente harmoniosa”, frisa.

Para tal, a corporação está presente em várias iniciativas sociais e atua com apoio a instituições da região. Tem, ain-

da, o projeto próprio do Atleta de Fibra, que disponibiliza mensalmente uma bolsa com ajuda de custos para incentivar esses talentos. O campo da Responsabilidade Social Corporativa destaca também a importância da educação.

“O nosso compromisso em levar conexão às comunidades mais remotas traz conosco a alegria de vivenciar experiências como formação acadêmica, através de EAD, aproximação de parentes que não se viam há muitos anos e conseguem contato após a conexão de internet em sua vila; e consultas online. Enfim, são inúmeros pontos que sempre estamos comprometidos em realizar”, diz.

A corporação atende a mais de 14 mil clientes e tem a sua marca patenteada, inscrição na Anatel e conta com uma estrutura administrativa que trabalha

para manter a organização geral da empresa e a solidez que o cliente precisa. Com isso, os feedbacks servem de parâmetro para o crescimento, dado que oferecem um produto considerado indissociável para a sociedade.

“A Nevoli é o único provedor da região que possui um setor atuante de pós-vendas, o qual identifica e faz auditoria de todo o processo de venda, chegando até o cliente para que o mesmo tenha consciência da importância de ele fazer parte da família Nevoli”, co-

menta Orivaldo, relacionando, ainda, a importância da boa gestão corporativa.

“Como gestor, quero sempre fazer o melhor, e não é uma opção, mas, sim, um lema. Oferecemos um serviço que é inovador no mercado, que nos permite ter novas possibilidades de acessos, de maneira rápida e prática, atendendo à real necessidade do consumidor. A Nevoli vive um processo permanente de melhoria e aperfeiçoamento de serviços”, conclui.



Bem-vindo a Nevoli Telecom



Nossa missão é aproximar pessoas garantindo qualidade na conexão, estabilidade, segurança, solidez e precisão através de alta tecnologia; fornecendo um atendimento com excelência em todas as áreas da empresa. Além de atuar com responsabilidade social permitindo a comunicação e integração de nossos clientes com o mundo.

18

A N O S

Um história feita por gente de fibra.

A melhor internet da região.

**100%
FIBRA
ÓPTICA**

**WI-FI
PREMIUM**

**PLANOS
DE ATÉ
680
MEGAS**



☎️ 📞 91 3311-0030
0800 770 1386

www.nevolitelecom.com.br

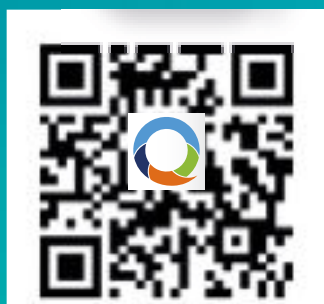

NEVOLI[®]
A INTERNET QUE APROXIMA



LATIN AMERICAN
QUALITY INSTITUTE

QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 259

¡SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES!



WWW.LAQI.ORG