



# QUALITY MAGAZINE

## NOTA CENTRAL

**A BUSCA PELA ÉTICA NOS  
NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS**

## ESPECIALISTAS

**ÉTICA EMPRESARIAL E  
RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL**  
Lic. Antonio Quirós Gómez

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM  
AÇÃO E IMPLICAÇÕES ÉTICAS**  
Lic. Walter Monteiro

**A BUSCA POR TORNAR O  
"MAIOR ESPETÁCULO DA TERRA"**  
Lic. Diego Carbonell

**DESAFIO DA BUSCA PELA ÉTICA NAS  
EMPRESAS RESPONSÁVEIS**  
Lic. Lasca Ducas Yáñez



**+16  
PERFIS  
EMPRESARIAIS**

**ENTREVISTA ESPECIAL**

**DRA. FÁTIMA APARECIDA DA SILVA CARREIRA**  
CARREIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS

LA RED DE MAYOR CRECIMIENTO MUNDIAL



# MENTORES GLOBALES RGM

AQUÍ COMIENZA  
TU CAMINO A LA  
JERARQUIZACIÓN  
PROFESIONAL

**BMP**

Basic  
Mentoring  
Practitioner

01



**FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

ACADEMIA VIRTUAL + CENTROS OFICIALES

# 3 NIVELES DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL

**CXPM**

Certified Expert  
Professional  
Mentor

03

**CPM**

Certified  
Professional  
Mentor

02

**COMUNIDAD  
GLOBAL  
DE MENTORES  
CERTIFICADOS**

- PRESTIGIO
- OPORTUNIDADES
- BENEFICIOS

Encuentra la información completa en  
[www.rgmentores.org/certificaciones](http://www.rgmentores.org/certificaciones)



# ÍNDICE

- 06** | **PALABRAS DO PRESIDENTE**  
DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA - CEO & FOUNDER
- 08** | **A BUSCA PELA ÉTICA NOS NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS**
- 09** | **ÉTICA EMPRESARIAL E RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL**  
Por: Lic. Antonio Quirós Gómez
- 12** | **INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM AÇÃO E IMPLICAÇÕES ÉTICAS**  
Por: Lic. Walter Miller
- 16** | **A BUSCA POR TORNAR O “MAIOR ESPETÁCULO DA TERRA”**  
Por: Lic. Diego Carbonell
- 20** | **DESAFIO DA BUSCA PELA ÉTICA NAS EMPRESAS RESPONSÁVEIS**  
Por: Lic. Lasca Ducas Yáñez
- 25** | **ENTREVISTA ESPECIAL:**  
**Dra. Fátima Carreira**  
Carreira Sociedade de Advogados
- 30** | **NOTA CENTRAL**  
**A BUSCA PELA ÉTICA NOS NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS**
- 35** | **REPORTAGENS:**

<b>36</b>	<b>DR. MONITORA</b>
<b>40</b>	<b>IMPERWASH</b>
<b>43</b>	<b>SOMA EXPRESS SERVIÇO DE ENTREGA DE MALOTE LTDA</b>
<b>47</b>	<b>D'CAMPOS CONSULTORIA E CONTABILIDADE</b>
<b>51</b>	<b>MURTA CONSULTORIA</b>
<b>55</b>	<b>BERGAMO ARQUITETURA</b>
<b>59</b>	<b>GRABO ESTILO SRL</b>
<b>63</b>	<b>INTERNATIONAL MEDIA GROUP (IMG)</b>
<b>67</b>	<b>BASILIO ADVOGADOS</b>
<b>72</b>	<b>BOX BRASIL</b>
<b>76</b>	<b>POLIETILENO PUBLICITARIO S.A</b>
<b>80</b>	<b>RMPPM GROUP S.R.L</b>
<b>84</b>	<b>COZATTI ABOGADOS</b>
<b>88</b>	<b>SONOMANIA</b>
<b>91</b>	<b>MEXSHIPPING AGENCIA</b>
<b>95</b>	<b>BIO CELL TERAPIA CELULAR</b>



**DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA**  
CEO - LAQI  
PUBLISHER - LAQI QUALITY MAGAZINE  
daniel@laqi.org

**LIC. PAULA PONTES**  
VICE PRESIDENTE EXECUTIVA  
paula@laqi.org

**LIC. JUAN LUIS CORREA**  
DIRETOR GERAL  
QUALITY MAGAZINE  
jlcorrea@laqi.org

**LIC. THIAGO MONTANARI**  
EDITOR CHEFE  
thiago@laqi.org

**LIC. LUIS TIZON**  
GERENTE DE SISTEMAS  
luis@laqi.org

**LIC. LUCAS WILLIAM MACHADO**  
JORNALISTA  
lucas@laqi.org

**LIC. SEBASTIÁN CÁCERES**  
COMUNICAÇÃO SOCIAL  
sebastian@laqi.org

**LIC. GIULIANA RIOJA**  
MANAGER - PROYETOS ESPECIALES  
giuliana@laqi.org

**LIC. KIMBERLY SOUZA**  
MANAGER - LAQI MEMBERS BRAZIL  
kimberly@laqi.org

**LIC. IRAIMER GOMEZ**  
MANAGER - LAQI MEMBERS LATAM  
iraimer@laqi.org

**LIC. EMILIO DANINO**  
LOGISTICA INTERNACIONAL  
emilio@laqi.org

## PALAVRAS DO PRESIDENTE

Bem-vindos à edição 270 da nossa Quality Magazine!

Chegamos ao término de mais um ano, um período marcado por desafios, mas também por muitas conquistas e mudanças positivas. Nesta última edição de 2023, destacamos o eixo temático: “A busca pela ética nos negócios responsáveis”. Ao mesmo tempo em que este tema encerra este ciclo, já se apresenta como uma diretriz para 2024, uma vez que é um ponto fundamental no mundo empresarial.

Para isso, apresentamos dados que ressaltamos avanços em relação à ética e apontam áreas que demandam maior atenção, como a Responsabilidade Social Corporativa, condições dignas de trabalho, incentivo à diversidade, entre outros. Não podemos mencionar ética sem abordar as questões de sustentabilidade e a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Além disso, preparamos perfis detalhados de 16 membros comprometidos com o Modelo de Responsabilidade Total.

Recebam, em nome do Staff do LAQI, votos de feliz Natal e um próspero ano novo.

Despeço-me não sem antes expressar minha mais profunda estima e gratidão a cada um de vocês!

Até breve!

Um fraterno abraço,

Daniel Maximilian Da Costa, DHC  
Fundador e CEO  
Latin American Quality Institute





*Certificamos que*

**QUALITY MAGAZINE**

*es socio de la*

**SOCIEDAD**

**INTERAMERICANA DE PRENSA**

---

SECRETARIO

---

PRESIDENTE



M



S



G



**A BUSCA PELA ÉTICA NOS  
NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS**

## ÉTICA EMPRESARIAL E RESPONSABILIDADE SUSTENTÁVEL



**Por: Lic. Antonio Quirós Gómez**

A ética empresarial e a Responsabilidade Sustentável devem desempenhar um papel de liderança nas organizações. Em muitos países, as alterações climáticas, a desigualdade, a migração e a violência levaram a políticas cada vez mais conscientes e reforçaram a capacidade dos bancos para se manterem resilientes.

A transformação global, a necessidade de implementação de estratégias sustentáveis e o envolvimento do setor organizacional, público e privado exigem maior interesse dos tomadores de decisão em termos de abordagem financeira e não financeira ou relatórios de sustentabilidade.

Nesse contexto, surgiu a utilização de critérios ESG (Environmental, Social and Governance) para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Isso motivou importantes organizações internacionais: o Fundo Monetário Internacional (FMI), a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), o Banco Mundial e a Organização das Nações Unidas (ONU) a promover a criação do International Sustainability Standards Board (ISSB) dentro dos International Financial Reporting Standards (IFRS). As organizações mencionadas agora fazem parte do Comitê Consultivo de Sustentabilidade do ISSB.

Nesta questão, a informação financeira deve ser um elemento relevante, uma vez que é necessário quantificar o impacto nas organizações, bem como a importância relativa para os stakeholders em geral, a fim de promover comportamentos sustentáveis nas empresas e no mercado.

Com base nos recursos disponíveis: humanos, sociais, comunitários, materiais, financeiros, ambientais e tecnológicos, devem ser desenvolvidas estratégias para atender a critérios ambientais, sociais e de governança (ESG).

O interesse global em desenvolver estratégias sustentáveis e definir o caminho a ser seguido pelas

organizações se manifesta na apresentação oficial das Normas de Relato Financeiro relacionadas à sustentabilidade e mudanças climáticas (IFRS S1 e IFRS S2), publicadas mundialmente em 26 de junho de 2023, as quais entrarão em vigor em janeiro de 2024.

A inclusão das organizações em estratégias sustentáveis para o cumprimento dos critérios ESG, de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela ONU, evidencia a necessidade imperativa de nos unirmos para resgatar o planeta: países, organizações, empresas e a população em geral, convencidos de que, além de aplicar padrões de sustentabilidade, temos de definir compromissos individuais neste domínio.

Incorporar padrões de sustentabilidade nas organizações envolve riscos, mas também oferece oportunidades. As marcas têm potencial para transformar o mundo. Os benefícios organizacionais incluem:

- Melhoria da reputação e credibilidade
- Sustentabilidade Empresarial
- Conformidade com leis, regulamentos e iniciativas nacionais e internacionais

- Vantagens Competitivas
- Motivação dos funcionários
- Atração de Investimentos
- Maior produtividade
- Maior capacidade de atrair talentos
- Clientes mais fiéis
- Redução de custos
- Reconhecimento do trabalho da empresa pelos consumidores
- Resposta às exigências das partes interessadas

As estratégias sustentáveis vão além das práticas focadas nas questões sociais. Envolvem um compromisso abrangente e incumbem a todos nós. As ações devem ser tomadas hoje, porque a realidade do planeta assim o exige.

A economia e as organizações devem aderir a essa tendência. Nesse sentido, os relatórios de sustentabilidade devem buscar equilíbrio, clareza e transparência ao apresentar informações, a fim de contribuir para a tomada de decisões corretas.



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



## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM AÇÃO E IMPLICAÇÕES ÉTICAS



Por: Lic. Walter Miller

### O Amanhecer da Inteligência Artificial no Mundo Corporativo

Na era atual de avanços tecnológicos sem precedentes, a Inteligência Artificial (IA) tornou-se um tópico central no diálogo empresarial global. Sua influência vai de pequenas startups a conglomerados multinacionais, transformando processos e estratégias em ritmo vertiginoso. No entanto, há um notável equívoco sobre a IA: sua suposta complexidade e a percepção de que sua implementação é uma odisséia tecnológica apenas ao alcance de poucos.

Este artigo procura desmistificar essa percepção, demonstrando que a IA não é apenas acessível, mas pode ser um motor fundamental para impulsionar a produtividade em áreas críticas, como vendas, atendimento ao cliente e marketing.

### Inteligência Artificial Detalhada: Um Conceito Não Tão Complexo

Antes de mergulharmos em suas aplicações práticas, é crucial entender o que é IA em termos simples. Em essência, Inteligência Artificial refere-se a sistemas ou máquinas que imitam a capacidade cognitiva humana de realizar tarefas, aprender com experiências e melhorar ao longo do tempo. Essa definição abrange desde algoritmos básicos que executam tarefas repetitivas até sistemas avançados capazes de processar e analisar grandes quantidades de dados, tomar decisões e fazer previsões com precisão surpreendente.

### IA em Vendas: Transformando o Enfoque Comercial

No domínio das vendas, a IA está redefinindo como as empresas interagem com seus clientes e otimizam seus processos de vendas. Um exemplo palpável é o uso de chatbots inteligentes. Vamos imaginar uma imobiliária inundada de perguntas.

Aqui, um bot de IA, programado para se comunicar de forma natural e eficiente por meio de plataformas como o WhatsApp, pode filtrar leads, responder perguntas frequentes e agendar reuniões com potenciais clientes. Isso não apenas melhora a experiência do cliente, mas também libera um tempo valioso para que os agentes se concentrem em interações mais complexas e valiosas.

### **Revolucionando o atendimento ao cliente: a IA como aliada**

O atendimento ao cliente se beneficia muito da IA, especialmente na personalização e na velocidade de resposta. Os sistemas de IA podem analisar dados de comportamento do cliente para fornecer respostas e soluções personalizadas, melhorando a satisfação do cliente e aumentando a fidelidade à marca. Em um laboratório de produtos veterinários, por exemplo, a IA pode ajudar os profissionais a acessar rapidamente as informações corretas de dosagem e tratamento, garantindo um atendimento rápido e preciso.

### **Marketing impulsionado pela IA: um novo paradigma**

No marketing, a IA está desempenhando um papel revolucionário na personalização e eficiência das campanhas. Os sistemas de IA podem analisar os padrões e preferências de compra dos consumidores, permitindo que

as empresas adaptem suas ofertas e mensagens de forma mais eficaz. Um restaurante, por exemplo, poderia usar IA para analisar as preferências dos clientes e sugerir cardápios personalizados, criando uma experiência única para cada cliente.

### **Treinamento aprimorado por IA: simulações e dramatizações**

A IA também tem um papel significativo no treinamento de pessoal. Em vendas, por exemplo, ele pode ser usado para criar simulações realistas e dramatizações, permitindo que os vendedores pratiquem e aprimorem suas habilidades em um ambiente controlado e seguro. Essa abordagem prática baseada em cenários proporciona uma experiência de aprendizado mais rica e eficaz.

### **IA na personalização das experiências de compra online**

Na área das vendas online, a IA é usada para personalizar a experiência de compra. Por exemplo, uma loja de moda online pode empregar algoritmos de IA para recomendar roupas e acessórios com base nas preferências e no histórico de compras de cada cliente. Esses sistemas podem analisar padrões de comportamento, preferências de estilo e tamanhos para sugerir produtos que se alinham aos gostos individuais dos usuários, melhorando a taxa de conversão e a satisfação do cliente.

## Navegando no território ético da IA

A implementação da Inteligência Artificial (IA) vem com desafios éticos significativos que as empresas precisam enfrentar seriamente. É essencial considerar a transparência e a responsabilidade no uso da IA. As organizações precisam ser claras sobre como os sistemas de IA são usados, garantindo que a privacidade e a segurança dos dados sejam fundamentais. É vital garantir a gestão segura dos dados dos utilizadores e cumprir os regulamentos de privacidade, protegendo contra o acesso não autorizado e obtendo o consentimento adequado.

Os diferentes vieses e a discriminação representam outro desafio. Os sistemas de IA, muitas vezes baseados em dados históricos, podem perpetuar vieses existentes. É necessário ser proativo na identificação e mitigação desses vieses para garantir soluções justas e não discriminatórias.

Finalmente, o impacto da IA no emprego é um aspecto crítico. Embora a automação melhore a eficiência, ela também pode alterar as funções de trabalho. As empresas devem encontrar um equilíbrio, incentivando a deslocalização e a reciclagem dos trabalhadores afetados pela automatização.

## Conclusão

A Inteligência Artificial não é uma moda passageira, mas uma realidade da qual o mundo empresarial moderno não poderá escapar. Sua capacidade de melhorar a produtividade e personalizar as experiências do cliente é indiscutível. No entanto, o verdadeiro desafio para as empresas não é apenas implementar IA, mas fazê-lo de uma forma que seja eticamente sólida e socialmente responsável. Ao enfrentar esse desafio, as empresas não apenas beneficiarão a si mesmas, mas irão contribuir para um futuro em que tecnologia e humanidade coexistam em harmonia e benefício mútuo.

## Descubra a IA com Reimagina

Convidamos você a experimentar nossa IA através do WhatsApp. Escaneie o código QR anexado e descubra como a Inteligência Artificial pode revolucionar a interação com o cliente. Explore o potencial inovador da IA com Reimagina!





**A BUSCA POR TORNAR O “MAIOR ESPETÁCULO DA TERRA”  
(E A SUA EMPRESA) UM NEGÓCIO CADA VEZ MAIS ÉTICO E RESPONSÁVEL**



**Por: Lic. Diego Carbonell**

Provavelmente, ao ler este título, você deve ter se perguntando no mínimo duas coisas: “Carnaval é negócio e não simplesmente uma festa popular?” e “Como assim carnaval como ‘negócio ético e responsável?’”. E deixarei aqui, também, dois compromissos: o primeiro é que, até o final deste artigo, você irá mudar sua visão, não só sobre o carnaval — em especial o do Rio de Janeiro — mas sobre como é possível ser ético e responsável em todos os tipos de negócios. O segundo é que não medirei esforços para responder estas e outras perguntas que possam surgir, e espero ter êxito nesse objetivo.

Para responder a primeira pergunta, é importante trazer dados. A RioTur

(Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro) estima que o carnaval carioca de 2023 movimentou 4,5 bilhões na cidade, o que representa mais de 50% da receita do carnaval do Brasil todo (estimada em 8,18 bilhões), segundo a CNC (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo). Aqui, acredito, já respondemos ao primeiro questionamento. O carnaval carioca não só é um negócio, como é um negócio altamente lucrativo, movimentando redes hoteleiras, bares, restaurantes e outros diversos tipos de empreendimentos por toda a cidade.

Mas, será o carnaval um negócio responsável? E aqui, precisamos adentrar no conceito de negócio responsável. O Instituto Ethos, em seu documento “Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis” define como negócio sustentável e responsável “aquele que é orientado para a geração de valor econômico-financeiro, ético, social e ambiental, cujos resultados são compartilhados com os públicos afetados”.

Partindo desta definição, trago mais alguns dados sobre os desfiles das escolas de samba, em especial sobre as escolas filiadas à Superliga Carnavalesca do

Brasil, instituição que organiza o popularmente conhecido “carnaval do povo”, realizado na Estrada Intendente Magalhães, em Campinho, subúrbio do Rio de Janeiro.

São 265 toneladas. Essa é a quantidade que a própria entidade responsável, em levantamento realizado nos últimos meses, estimou que as 81 escolas filiadas tenham reciclado (somente de fantasias) das escolas de samba do grupo Especial e da Série Ouro (que desfilam na Marquês de Sapucaí) para poderem montar seus carnavais e realizarem os seus desfiles. O público estimado nos desfiles realizados pela Superliga é de 400 mil pessoas, o que, diferente do que ocorre na Sapucaí, tem acesso totalmente gratuito para a população.

Então, se há geração de valor econômico-financeiro como já demonstramos, massiva participação social mediante o acesso livre aos desfiles, que são genuínas demonstrações de cultura e força das comunidades, além de uma natural predisposição dessas escolas para gerarem impactos ambientais positivos, o que falta para considerarmos, por exemplo, os desfiles das séries Prata, Bronze e Grupo de Avaliação (organizados pela Superliga Carnavalesca), um negócio responsável?

Voltando a definição — e respondendo mais essa pergunta — chegamos ao que verdadeiramente me trouxe aqui: a possibilidade de tornar este espetáculo cada vez mais ético, e compartilhar com o público os resultados alcançados através dessas escolas e desfiles. Importante dizer que essas são questões que já estão evoluindo, e que o caminho, ainda que árduo, é possível para qualquer tipo de organização. Como essa evolução

é possível e tem se dado, é o que demonstrarei agora.

O primeiro passo foi a criação de uma Diretoria de Sustentabilidade e ESG na Superliga Carnavalesca. Um movimento alinhado ao mercado, ousado e pioneiro em se tratando de carnaval, mas que deu claros sinais, tanto para as escolas filiadas, como para parceiros, investidores e demais partes envolvidas, de que a instituição pretende incorporar à sua estratégia e seus processos as questões ambientais, sociais e de governança, conduzindo seu negócio de forma cada vez mais ética e sustentável. Afinal, é sabido que a única maneira de crescer e prosperar de forma sustentável e contínua é, verdadeiramente, sendo ético em suas ações.

Outro passo dado foi demonstrar, para todas as partes interessadas, o alcance e importância da instituição. Para isso, foi realizado um estudo de territorialidade e impacto que, dentre outras informações, demonstrou que as 81 escolas filiadas estão em 9 municípios e 58 bairros, alcançando mais de 6 milhões de cidadãos fluminenses, o que corresponde a mais de 35% da população de todo o Estado do Rio de Janeiro. Essas informações são um claro movimento em busca da valorização e reconhecimento dessas escolas como motores sociais e culturais em suas comunidades de atuação, tendo em vista os projetos e capacitações por elas oferecidos.

**Reprodução: Instagram Superliga Carnavalesca.**



É o suficiente para dizer que o carnaval da Superliga Carnavalesca é um negócio totalmente responsável e que considera todas as questões éticas? Certamente não.

Mas um negócio sustentável e responsável não se faz da noite para o dia. É preciso paciência e entendimento de que é necessária a criação de uma cultura em relação a essas questões com todos os envolvidos no processo, tanto interna quanto externamente. São essas pessoas, que entendendo a importância desse movimento, serão as peças-chave para impulsionar a ética e a responsabilidade, não só no carnaval da Superliga, como em qualquer negócio que deseje rumar a integração dos conceitos de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, permitindo a busca pela perpetuidade e competitividade no mercado.

São essas pessoas, também, que nesse processo, precisam internalizar os princípios da ética, como confiança, honestidade, integridade, lealdade e respeito. Somente assim será possível garantir que os processos do negócio estão sendo conduzidos e realizados de maneira responsável e sustentável, pois de nada adianta pensar toda estratégia se não houver pessoas alinhadas ao que está sendo proposto, colocando o que foi estruturado em prática.

A busca pela ética e por tornar-se um negócio responsável só começou para a Superliga Carnavalesca, para o carnaval carioca, e também em muitas empresas dos mais diversos nichos de atuação, e ela tende a aumentar cada vez mais, muito pela mudança de perfil da população, que tem considerado — e até tornado fator decisório — cada vez mais todas essas questões no momento de escolha de produtos ou serviços.

E o que é possível dizer para todas essas organizações é que o caminho não é fácil, mas é certamente o único a ser seguido. Não há qualquer alternativa, se não se cercar de pessoas que estejam verdadeiramente alinhadas aos valores e princípios da sua empresa e que, desta forma, possam contribuir para que seu negócio siga alcançando o seu principal objetivo, que é o de lucratividade, contudo, sem deixar de gradativamente tornar os seus processos — e conseqüentemente sua empresa — mais éticos, responsáveis e sustentáveis, garantindo a nota 10 em todos os quesitos.



# PULVIPAR

## **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

## DESAFIO DA BUSCA PELA ÉTICA NAS EMPRESAS RESPONSÁVEIS



**Por: Lic. Lasca Ducas Yánez**

O ser humano — o homem — é de memória frágil, facilmente se esquece e, por isso, é preciso a reeducação, o treinamento e capacitação constante dos nossos líderes gerenciais para poder disseminar aos funcionários de base toda essa quantidade de conhecimento que vamos recebendo de casa, do lar e da escola. Mas com o passar dos anos, e com esse trânsito rápido de tantas informações, algumas corretas e outras nem tanto, esquecemos os valores essenciais da conduta de homens e mulheres, que compõem a população deste planeta e, conseqüentemente, a comunidade que trabalha nas empresas. Pois embora as empresas sejam

sustentadas por máquinas e tecnologia, o valor humano jamais pode ser descartado, pois é imprescindível para dar um sentido de humanidade a esse desenvolvimento tão necessário para o avanço e o progresso, como a ação e o protagonismo do setor empresarial e de suas atividades.

A questão da ética organizacional aumentou sua vigência, paralelamente, com a consolidação da empresa na sociedade contemporânea. As empresas conquistaram uma posição-chave, pois são as geradoras de riqueza, além de serem o local que concentra uma quantidade considerável de tempo das pessoas e também o espaço essencial para o aprendizado das pessoas, razão pela qual não existe na sociedade acontecimentos que não tenham uma relação direta e explícita com o mundo das organizações. Se você treina e educa o funcionário, você está direcionando esse aprendizado para a casa dele, para a família e, conseqüentemente, para a comunidade.

Soma-se a tudo isso a impossibilidade de não associar a atividade humana com as conotações éticas; e, atualmente, essa questão tem renovado sua validade, uma vez que a complexidade do ambiente assim o determina.

Nesse sentido, pode-se dizer que, se antes era importante levar esse fator em conta no desenvolvimento das empresas, agora é de extrema urgência. Embora se tenha visto que a ética é uma questão de princípios, agora também é de natureza estratégica, uma vez que pode estar influenciando os resultados do desempenho de cada um dos membros da organização, o que se traduz no cumprimento ou não dos objetivos e metas da organização.

Atualmente, continuando sugerida uma reorientação dos esforços internos a fim de proporcionar ao colaborador maior participação em treinamentos, workshops ou palestras onde o conhecimento é compartilhado entre os membros da organização, tudo isso planejado e organizado de acordo com as necessidades individuais e do grupo. Da mesma forma, o desempenho de cada um dos colaboradores de uma empresa dependerá da aplicação de verdadeiros princípios, valores e exploração ao máximo de suas próprias capacidades, habilidades e conhecimentos, para que todas as pessoas e entidades ao seu redor possam se beneficiar deles.

Palavras-chave: Ética nos Negócios, Desempenho no Trabalho, Organizações de Alta Tecnologia.

### **A partir da Ética nos Negócios, atualizamos que:**

Uma empresa socialmente responsável é uma organização consciente do impacto social,

econômico e ambiental em seu meio ambiente, que aumenta sua produtividade com base em padrões de qualidade éticos e morais.

Os quatro valores são: responsabilidade, respeito, justiça e honestidade. Equidade, igualdade de compromisso, obrigações, desempenho, oportunidades.

“Tudo o que é verdadeiramente grande pertence a toda a humanidade” — Emil Luding.

### **Da mesma forma, cito Epiteto, filósofo e estoico:**

“Engrandecerás o teu povo, não elevando os telhados de suas vivendas, mas as almas dos seus habitantes”. Reconhecemos cada vez mais que as sucessivas e notáveis conjunturas econômicas e políticas vividas, a desconfiança das instituições em notável declínio de nossa qualidade de vida têm como pano de fundo algo ainda mais profundo do que a perda de referências morais de orientação, algo que não ajuda o cidadão a distinguir entre o bem e o mal. O nobre, o indigno, depois o egoísta, o altruísta, o justo e o injusto. Isso significa que sofremos de um enfraquecimento e perversão do sistema de valores que nos permitem distinguir entre o que é digno de apreciação e o bom, pela convivência entre os seres humanos, e os que não são, como a natureza e o meio ambiente.

Devemos resgatar, por exemplo, a perda desses valores como:

honestidade, solidariedade, que têm afetado sobremaneira a qualidade da atividade tanto na comunidade quanto na política e na esfera social, a dificuldade na prática de princípios como a tolerância têm dificultado cada vez mais a convivência de pessoas que escolhem posições ideológicas diferentes, o enfraquecimento de ideias como a laboriosidade e a perseverança, têm contribuído decisivamente para o aumento da pobreza e nos tornam cada vez menos competitivos economicamente, como indivíduos e como países, algo que não deixa de afetar o capital humano das empresas, distorcendo a direção do que é a verdadeira ética e do que elas perseguem.

Os critérios do modelo Q ESG Voltar e lembrar, desempoeirar e desempoeirar aquela mistura da sabedoria das grandes culturas da humanidade, exposta através de contos, parábolas, anedotas, significados de conceitos derivados da sabedoria de grandes atores da humanidade, com explicações precisas sobre o significado de cada valor, as diferentes formas de colocá-los em prática e os obstáculos que geralmente os impedem de fazê-lo, poderia ser uma forma que nos permita ajudar a compreender e propor mudanças realistas e

contribuições concebidas a partir da responsabilidade individual para enfrentar os grandes males que afetam a sociedade e o sistema, projetando isso para o meio ambiente e a convivência em geral, intervindo a empresa como um dos principais atores do desenvolvimento geral da humanidade da sociedade mundial.

Esses quatro valores, são: responsabilidade, respeito, justiça e honestidade. Dizer que um é mais importante que o outro torna-se impossível, pois estão inter-relacionados para gerar a conduta eticamente necessária em empresas responsáveis.

O propósito deste artigo é determinar a relação entre ética nos negócios e desempenho no trabalho, por meio da qual se busca oferecer oportunidades de criar, compartilhar e consultar informações para reforçar valores, crenças e princípios. E ao mesmo tempo, facilitar a cada organização, alcançar a ética empresarial desejada, visa fornecer uma solução para problemas que possam surgir nas organizações em relação à ética dos funcionários e seu impacto no desempenho de seu trabalho, na ação de dedicar o tempo necessário para a reeducação em valores.

Os valores são pontos de referência que dão sentido às ações e impulsionam o desejo de agir de determinada maneira. A orientação, o significado e a valorização do mundo permitem a construção de uma identidade, da construção daquele quadro de referência do qual cada uma das ações é valorizada e depende, em grande medida, da realização de uma vida em harmonia consigo mesmo e com os outros. Uma vida que vale a pena viver e em que a pessoa possa desenvolver isso ainda é semelhante no mundo e no setor empresarial, pois os atores que gerenciam nesse cenário são definitivamente seres humanos com valores.

Em um modelo de ética para empresas altamente responsáveis, é necessário ter uma equipe que tenha conhecimento de toda a classificação ampliada de valores, que tenha conhecimento de que existem valores biológicos, valores sensíveis, valores econômicos, valores estéticos, valores intelectuais, valores religiosos e valores morais, e é aí que os valores morais se tornam uma questão de humanidade que, sem dúvida, é uma das mais importantes, porque dão sentido e significado. Para o crédito dos outros, de pouco adianta ter boa saúde, ser crente, ser muito inteligente, viver

cercado de comunidades, objetos bonitos, se não sei quem é justo, bom, tolerante e honesto. A falta de valores no ser humano é uma triste infelicidade e é justamente por isso que homens e mulheres se tornam menos humanos.

Quando falamos em ética de empresas responsáveis, é inevitável mencionar a relatividade dos valores, e este é um mundo de universalidade e relatividade, amplo, complexo e em permanente transformação.

A cada época surgem novos princípios ou antigos mudam de nome, todos têm o direito de escolher seus valores e dar-lhes a ordem e importância que consideram correta. A decisão dependerá do fazer e do pensar, porém, há alguns diante dos quais a aplicação relativa é inaceitável, valores que não mudam, que são sempre e em toda parte preservados, valores universais que exigirão de qualquer pessoa em seu modo de agir e se comportar. E é disso que se trata a importância da ética na empresa, pois ela será a plataforma para apoiar os valores essenciais daquele gestor, um líder empresarial, no seu papel, no seu papel de liderança no setor empresarial na nossa sociedade.

“Nosso planeta é muito frágil, deve ser tratado com amor” — Carl Sagan.

“Nada no mundo é uma coisa insignificante” — Friedrich von Schiller.

Indicar que o desempenho de cada um dos colaboradores de uma empresa dependerá da aplicação de verdadeiros princípios, valores e da exploração ao máximo das suas próprias capacidades, competências e conhecimentos, para que o conjunto de pessoas e entidades à sua volta possam se beneficiar deles, o que garantirá que os membros das empresas obtenham excelentes resultados no seu desempenho no trabalho, como tem sido até agora, movidas por um interesse comum, o mesmo perseguido pela organização.

Finalizo, hoje, deixando a mensagem de que as virtudes morais se desenvolvem pelo hábito, nós não as possuímos por natureza, e nem por causa da natureza as desenvolvemos por meio do hábito. Adquirimos essas virtudes exercendo-as, como acontece com outras artes. Aprendemos a fazer coisas fazendo-as. Os homens aprendem a arte de construir, por exemplo, construindo e aprendem a

tocar harpa, tocando harpa. Da mesma forma, ao realizar atos de justiça, aprendemos a ser justos, e ao praticar a autodisciplina, aprendemos a ser autodisciplinados. Por isso, a ética na empresa é algo que deve ser praticado, praticado e praticado; ensinado e ensinado, sem o medo de que o tempo investido seja inútil, pois é inevitável obter resultados a partir do que é tão praticado e promulgado.

### Referências Bibliográficas

1. Aragón, Antonio (2004). Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos. Thomson Learning Ibero. Espanha.
2. Cortina, Adela (1998). Ética de la Empresa. Tercera Edición. Editorial Trotta, S.A. Madrid, Espanha
3. Etkin, Jorge R. (1993). “La Doble Moral de las Organizaciones”. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de España, S.A.
4. Guédez, Víctor (2001). La Ética Gerencial. Editorial Planeta. Caracas, Venezuela.
5. Diario El Nacional

**ENTREVISTA**

# **ESPECIAL**



**CARREIRA SOCIEDADE  
DE ADVOGADOS**

## CARREIRA SOCIEDADE DE ADVOGADOS



**Dra. Fátima Carreira**  
Carreira Sociedade de Advogados

*Situado no estado de São Paulo, Escritório se pauta pela prestação de serviços jurídicos com excelência, ética e comprometimento*

Prestar serviços jurídicos com excelência, ética e comprometimento, de modo a garantir aos clientes o melhor atendimento e resultado. A essa missão se dedica o Carreira Sociedade de Advogados, escritório situado nas cidades de São José dos Campos, Guararema e na capital do estado de São Paulo.

Atuando há mais de duas décadas no mercado, o Carreira conta com

profissionais com vasta experiência na área jurídica. Sua história começou em 1996, quando a sócia advogada, Dra. Fátima Aparecida da Silva Carreira, iniciou suas atividades no Direito do Trabalho, expandindo-se posteriormente para outras áreas do Direito.

Com o objetivo de prestar assessoria com excelência, o escritório tem como filosofia de trabalho a aplicação do Direito com competência e ética, visando à satisfação e o bem comum de seus clientes, parceiros, colaboradores e comunidade. “A personalização do atendimento é nosso diferencial”, afirma.

Dra. Fátima Aparecida ressalta que todos os clientes são importantes para o desenvolvimento do trabalho, sendo tratados com respeito, ética e comprometimento. “Nosso compromisso é buscar a solução adequada, fazendo com que se evitem instauração de litígios”, frisa.

Para tanto, valores pautam os trabalhos, como comprometimento, visto que a filosofia do escritório é garantir a efetiva prestação jurisdicional com excelência, proporcionando os melhores resultados e a satisfação plena do público. Além disso, destacam-se a ética e a agilidade no resultado.

Por sua vez, os desafios precisaram ser transformados em oportunidades, como os do início das atividades, que



foi a falta de clientes. “Instalamos nossa empresa em uma cidade onde não conhecíamos ninguém. Porém, em razão da qualidade do trabalho e da forma de atendimento, os clientes foram chegando”, lembra.

Hoje, o Carreira Sociedade de Advogados possui uma ampla carteira de clientes formada por pessoas físicas e jurídicas, o que demanda cada vez mais qualidade. “Estamos sempre preocupados com a qualidade dos nossos trabalhos e investimos em tecnologia”, comenta a advogada.

Além disso, a equipe se utiliza de sistemas com Inteligência Artificial para a melhor organização dos processos internos e investe no capital humano, mediante a qualificação pessoal e profissional de todos os

colaboradores. Nisso, os funcionários são incentivados a investir na sua qualificação pessoal e profissional.

### **Ética e sustentabilidade**

Ao comentar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Dra. Fátima Aparecida diz reconhecer a importância de contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo. “Isso envolve a integração dos princípios dos ODS em nossa estratégia de negócios, operações diárias e tomadas de decisão”, explica.

Ainda neste âmbito, o Escritório tem o compromisso estratégico de longo prazo para contribuir com o desenvolvimento sustentável global, objetivando deixar um legado



para as gerações futuras. Assim, considerando a atuação na área jurídica, implementa-se o Objetivo 16, que trata da paz, justiça e instituições eficazes.

“A igualdade de gênero também é promovida em nossa atuação, em conformidade com o Objetivo 5. O trabalho decente e a redução das desigualdades são, ainda, desenvolvidos pela nossa atuação, tanto nas áreas trabalhista como previdenciária”, completa a sócia.

Já em relação às práticas ESG – sigla para Ambiental, Social e Governança, que tornam um negócio socialmente consciente, sustentável e bem administrado, o Carreira Sociedade de Advogados reforça o uso da tecnologia para a

preservação do meio ambiente e evita o uso de recursos naturais.

De forma interna, há uma motivação e auxílio, inclusive financeiro, aos colaboradores em sua formação pessoal e profissional. De forma externa, o Escritório ajuda o Grupo de Apoio à Pessoa com Câncer (GAPC), doação a festas culturais regionais, apoio a ANCEC e advocacia pro-bono em alguns casos.

Para a propagação dessa visão sustentável, o escritório se utiliza de seus canais de comunicação interna, transmitindo tal cultura a seus colaboradores. Quanto ao público externo, faz uso das mídias digitais para a referida comunicação e implementação.

---

“Todo o funcionamento operacional do escritório é digital, inclusive os atendimentos. É opcional para o cliente, podendo escolher ser atendido de forma presencial ou on-line”, explica a advogada, destacando que a atividade principal do escritório e funções administrativas se dão por softwares adequados.

Ela chama a atenção também para a proximidade com o cliente, que ocorre pelas redes sociais, participação efetiva nos primeiros atendimentos, acompanhamento de perto do início ao fim do processo e ouvindo, sempre que possível, o feedback do público.

Visando ao futuro, o escritório frequentemente investe em educação e conscientização ambiental da equipe. Com isso, tem como meta a redução ao

máximo do consumo de papéis e impressos em geral. Além disso, busca implementar uma política consistente de gestão de resíduos.

A Dra. Fátima Carreira afirma categoricamente que, para uma boa reputação corporativa, é necessário confiança e credibilidade junto aos clientes, fornecedores, investidores e parceiros – o que tem sido um diferencial no escritório, entendendo a particularidade de cada caso e trazendo maior satisfação ao público.

“Para trabalhar melhor a reputação corporativa, a empresa investe em desenvolvimento contínuo da equipe com treinamentos e capacitações acadêmicas, comunicação efetiva externa e interna e delegação adequada das rotinas operacionais da empresa”, finaliza.



**CARREIRA**  
*Sociedade de Advogados*



# NOTA CENTRAL

NOTA CENTRAL

## A BUSCA PELA ÉTICA NOS NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS



Por: LAQI

O eixo temático desta última edição da Quality Magazine de 2023 chama a atenção do mundo empresarial para pontos básicos e vitais para o bom andamento de uma organização: Ética e Responsabilidade, ações que precisam andar de mãos dadas e serem conhecidas e praticadas por todos que integram uma corporação.

Inicialmente, pode-se classificar a Responsabilidade Social Corporativa como a decisão da empresa, em uma base voluntária, em contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Ou seja, tal gestão não vai somente ao encontro dos interesses dos proprietários, mas também de outros detentores.

Em meio a isso, a ética se traduz em práticas. No âmbito empresarial, uma das observações se volta às questões de trabalho, que envolvem uma série de elementos em vista das aspirações de homens e mulheres no domínio

profissional, como remuneração justa, segurança no local de trabalho, entre outros.

O desequilíbrio de gênero no acesso ao emprego e às condições de trabalho também se configuram como desafios. De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), essa discrepância é bem maior do que se pensava. Além disso, nas duas últimas décadas, o progresso para a redução dessa lacuna tem sido lento.

Dados de 2023 mostram que 15% das mulheres em idade produtiva em todo o mundo gostariam de trabalhar, contudo não têm emprego, em comparação com 10,5% dos homens. Tal situação é mais grave nos países em desenvolvimento, onde a proporção de mulheres incapazes de encontrar uma vaga chega a 24%.

Por sua vez, com relação aos homens, essa taxa é de 16,6%, um nível que, embora preocupantemente alto, é inferior ao das mulheres. Em as causas dessa realidade se encontram as responsabilidades pessoais e familiares, que precisam ser consideradas também pelos líderes empresariais.

Essas atividades se tornam um obstáculo não apenas para uma

---

contratação, mas também para procurar postos ativamente ou para estarem disponíveis para atividades de última hora. Em vista disso, a busca pelos negócios responsáveis precisa considerar critérios.

A OIT aponta ser necessário atender a critérios para que uma pessoa possa ser considerada desempregada. Pois, se não for feita uma análise minuciosa, muitas mulheres que precisam de um emprego acabam não sendo refletidas nos índices de desemprego.

A vulnerabilidade, juntamente com taxas de emprego mais baixas, afeta também a renda das mulheres. Segundo a organização internacional, mundialmente, para cada dólar de renda do trabalho que os homens ganham, as mulheres ganham apenas 51 centavos.

### **Ética e sustentabilidade**

As esferas social, econômica e ambiental do desenvolvimento sustentável são indissociáveis, uma vez que as empresas sustentáveis têm a visão de alinhamento do crescimento empresarial e a criação de empregos produtivos e de trabalho digno com os

### **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).**

Um dos caminhos é a criação de condições adequadas para que as empresas sustentáveis prosperem e criem empregos, incentivo aos empresários quanto à concretização de ambições de criação de organizações e promoção de locais de trabalho responsáveis que combinem maior produtividade e menores emissões.

Essas diretrizes podem ser aplicadas por corporações de todas as dimensões, desde microempresas a multinacionais, e de todos os tipos, incluindo cooperativas e empresas sociais. Para isso, busca-se a criação de ambientes propícios ao emprego e às empresas sustentáveis.

Essa ação amplia a visão de que as empresas podem desempenhar um importante papel na proteção do meio ambiente e na criação de uma transição justa, baseada na equidade e na participação de todas as partes interessadas. A boa notícia é que há um número crescente de empresas voltadas a essa consciência.

De acordo com uma pesquisa da União Europeia que abrange

---

países candidatos à UE, nove em cada 10 empresas disseram que estavam tomando medidas para apoiar uma transição verde. Nos países de renda baixa e renda média alta fora da Europa, a maioria das empresas do setor formal também está tomando medidas.

Grandes empresas são mais propensas a medidas eficientes em termos de recursos e oferecem serviços verdes, uma vez que têm acesso mais fácil à tecnologia verde e a um número maior de obrigações legais. Muitas micro, pequenas e médias empresas também implementam medidas para economizar energia.

O estudo mostra também que essa consciência chega às equipes. Cada vez mais a ecologização dos locais de trabalho tem sido um fator importante para os colaboradores, porque incluem questões como transporte sustentável, consumo de recursos de forma sustentável e gestão de resíduos.

Não se pode, por outro lado, omitir a questão de que as empresas também enfrentam obstáculos para se tornarem verdes e responsáveis, pois os desafios englobam incertezas sobre políticas climáticas, disponibilidade

limitada de tecnologia verde e questões sobre o retorno do investimento.

Em resumo, cabe aos líderes apoiar e adotar boas práticas ambientais visando ao alcance de uma transição justa. Isso inclui o apoio a um ambiente de negócios favorável, melhora de políticas e estruturas regulatórias, apresentação de estratégias claras e ajuda a gestores e colaboradores. Tal apoio deve ir ao encontro de temas sobre habilidades e salários, combate à segregação de gênero, ressaltando, inclusive, o desenvolvimento de habilidades, para que as mulheres possam se beneficiar da criação de empregos verdes e decentes.

### **Ética e implementação dos ODS**

Os 10 princípios universais são um caminho seguro relacionado à ética, uma vez que apresentam metas visando à sustentabilidade como um todo. A começar pelos Direitos Humanos, as empresas devem apoiar e respeitar a proteção desses direitos reconhecidos internacionalmente.

Da mesma forma, devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à

negociação coletiva, eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório, abolir efetivamente o trabalho infantil e eliminar a discriminação no emprego.

No que tange ao meio ambiente, as organizações devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais, desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental e incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis. E, por fim, combater a corrupção.

Atento a todos os princípios ESG e ODS, o Latin American Quality Institute (LAQI) também prioriza no Modelo Latino-Americano de Excelência (LAEM) ações baseadas nas boas práticas corporativas, sustentabilidade, melhoria contínua dos processos e responsabilidade social, atendendo às organizações.

Com um conjunto de ações que integram o conceito de Responsabilidade Total, o modelo foi elaborado a partir das 40 + 10 ações LAQI, que compreendem os três seguintes níveis: compromisso com a Excelência, dividido entre autoavaliação global da organização seguindo os critérios do LAEM, localizando as áreas relevantes para melhoria, e

implementação e desdobramento de um plano de melhoria baseado em autoavaliação, ou seja, a empresa submete um compromisso público por escrito, que é certificado por um validador oficial; reconhecimento de Excelência, com relatório e documento que relata a evolução da empresa; e organizações que foram certificadas e premiadas com o Latin American Quality Awards, um modelo de gestão global que lhe permite comparar-se com outras organizações.

### Referências

[https://www.ilo.org/lisbon/temas/WCMS\\_650867/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/lisbon/temas/WCMS_650867/lang--pt/index.htm)  
<https://news.un.org/pt/story/2023/03/1810927>  
<https://www.ilo.org/americas/temas/empresas-sostenibles/lang-es/index.htm>  
[https://www.ilo.org/brasil/ noticias/WCMS\\_861411/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasil/ noticias/WCMS_861411/lang--pt/index.htm)  
<https://www.pactoglobal.org.br/ods>

\*\*Esta nota conta, também, com dados de artigos de arquivo próprio do LAQI.





# REPORTAGENS

# REPORTAGENS

## DR. MONITORA

Voltada à segurança patrimonial, a Dr. Monitora é uma empresa que tem como carro-chefe o serviço de rastreamento e recuperação de veículos. Situada em Barueri, no estado de São Paulo, seu maior público está no B2C, contudo o atendimento se estende a uma parcela do mercado B2B.

A CEO Patrícia Jardim destaca que a organização ainda é “jovem” e está no processo de desenvolvimento do Programa de Qualidade Total. Ela pontua ser grande o desafio, porém já conta com todos os processos padronizados, treinamentos contínuos para a equipe, monitoramento da satisfação do cliente e busca constante por melhorias.

Nesse contexto, a equipe de colaboradores ganha evidência, uma vez que a participação dos funcionários é tida como fundamental pela empresa. Para isso, eles são incentivados a fornecer feedback, sugerir melhorias e participar de treinamentos para aprimorar suas habilidades técnicas e de atendimento ao cliente.

A agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) integra as decisões da Dr. Monitora. “A nossa empresa tem uma visão alinhada com os ODS. Destacam-se os objetivos relacionados à promoção da igualdade de gênero, educação de qualidade e trabalho decente e crescimento econômico”, comenta. Em vista disso, há também





implementações relacionadas aos pilares ESG — sigla para Ambiental, Social e Governança — de forma integrada. No aspecto social, o apoio se dá a comunidades locais, com a promoção da diversidade e inclusão. Quanto à governança, as ações se voltam a políticas claras de ética e transparência.

Outro ponto são as iniciativas no campo da Responsabilidade Social Corporativa, por meio de parcerias com instituições sociais, doações para causas sociais, participação em projetos comunitários e incentivo ao voluntariado entre os colaboradores. Fazemos arrecadação de brinquedos, roupas, chocolates, comida, entre outras coisas.

Patrícia comenta que a segurança de dados é garantida por meio de uma política rigorosa de Compliance.

Para isso, são realizados treinamentos periódicos para conscientizar a equipe sobre a importância dessas questões. A organização conta também com sistemas e controles internos para garantir a conformidade.

“Temos auditoras internas que diariamente auditam ligações e processos para melhorá-los. Damos feedbacks quando necessário e premiamos as melhores ações”, completa a CEO. Essas e outras ações são acompanhadas pela qualidade e excelência, e uso de recursos tecnológicos.

“A tecnologia está presente em nosso dia a dia de diversas formas. Utilizamos recursos avançados de rastreamento veicular, inteligência artificial para análises de dados e tomada de decisões, além de sistemas de segurança cibernética



para proteger informações dos nossos clientes”, conta.

Para contribuir com a satisfação dos colaboradores e fornecedores, a Dr. Monitora busca ouvir opiniões e sugestões regularmente. Pesquisas de clima organizacional também são aplicadas, assim como treinamentos são fornecidos, com oportunidades de desenvolvimento, campanhas internas e parcerias de longo prazo.

A reputação corporativa ganha destaque, pois impacta a confiança dos clientes, colaboradores e stakeholders. “Atuamos na gestão da reputação com comunicação transparente, atendimento de qualidade, ética nos negócios e cumprimento de compromissos. Valorizamos a transparência em todas as nossas ações”, finaliza.

**dr.monitora®**  
Monitorando e cuidando de você



# Rastreamento e Recuperação veicular < < < <

+ assistência emergencial 24h



**(11) 4197-4400**  
[www.drmonitora.com.br](http://www.drmonitora.com.br)

## IMPERWASH



A Imperwash é uma empresa especializada na prestação de serviços de impermeabilização, limpeza, manutenção e revitalização de toda e qualquer estrutura de tecidos variados, couro, entre outros. Além disso, é fabricante do ImperTector, impermeabilizante para tecidos. Está situada em Belo Horizonte, Minas Gerais.

De acordo com o CEO, Alanderson José Machado Almeida, e o gestor de Recursos Humanos, Edson França do Nascimento, os trabalhos também se dão com aplicação in loco em estruturas como sofás, cadeiras, bancos de automóveis, tanto para o consumidor final como para lojistas e prestadores de serviços do ramo.

A organização também se volta a cursos e consultorias especializadas na área.

Os serviços de limpeza e higienização são executados na residência do cliente e contam com máquinas extratoras e produtos que limpam, higienizam e sanitizam tecidos, eliminando, além de sujeiras, fungos, bactérias e ácaros, que causam alergias. Já a impermeabilização consiste em tratar as fibras dos tecidos.

Ganha destaque a qualidade em todas as atividades, uma vez que o grupo atende a toda e quaisquer ações responsáveis dentro do setor. Com isso, a Qualidade Total é a

sequência das ações responsáveis que são aplicadas diariamente para o staff e os clientes de maneira geral.

Nesse âmbito, a equipe se empenha, buscando a melhoria contínua, “Temos duas iniciativas, o Programa de Melhoria Contínua, o PMC, e o Programa de Melhoria Interna, PMI. Qualidade na nossa empresa não é retórica, é fato”, destaca. Em meio a isso, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) ganham destaque: “A visão atrelada aos ODS já era aplicada pela empresa através de ações que não poluem e degradam o ambiente. Estamos mais que envolvidos e comprometidos nisso, já que, efetivamente, cuidamos e incentivamos a sustentabilidade no ambiente de trabalho e fora dele como ação efetiva de nossas práticas”, afirma. Eles reforçam que o ODS e o ESG — sigla para Ambiental, Social e Governança — estão diretamente ligados. O ESG na empresa é assumido como uma importância ainda maior à luz dos eventos recentes, com responsabilidade e recursos para ações climáticas positivas, construindo um futuro mais sustentável e resiliente.

No tocante à Responsabilidade Social, a organização enfatiza a importância de “fazer o que se fala e falar o que se faz”. Para tanto, valoriza e respeita os colaboradores e clientes, não apenas com produtos e serviços de alta qualidade, mas também dando e criando oportunidades de crescimento para todo o escopo de trabalho.

Outro compromisso reforçado é com a segurança de dados. “Vivemos esse Compliance de forma natural, uma vez que nossa organização é regida por valores que efetivamente nos coloca onde estamos: ‘Uma empresa

responsável, pautada por aquilo que é ético, legal e moral”, explica.

Os recursos tecnológicos estão presentes na rotina da Imperwash. Eles comparam que tecnologia é “como tomar banho”, sendo necessária a atualização diária. Embora a atuação ocorra in loco, toda a mídia, marketing e merchandising são digitais, e Inteligência Artificial (IA) está presente e latente na empresa todos os dias.

Em resumo, a reputação é o DNA da empresa, e na Imperwash esse ponto é ótimo. “A gestão efetiva, que vai além da eficaz, é cumprir, inovar, aplicar e surpreender. Somos a empresa, no setor, mais premiada e reconhecida no Brasil; isso, por si só, já seria surpreendente”, finaliza o CEO.



# GRATIDÃO!!

FICAREI MUITO FELIZ EM PARTICIPAR DESSES  
MOMENTOS DA SUA FAMÍLIA!

ESSA NOSSA PROPOSTA TEM VALIDADE DE 7 DIAS!

AGUARDO SEU CONTADO!

 WHATSAPP: 11 970828273

 RUA JURUBATUBA 1350 SL 401/517  
SÃO BERNARDO DO CAMPO - SP

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



 Oneda  
FOTO E VIDEO

## SOMA EXPRESS SERVIÇO DE ENTREGA DE MALOTE LTDA

Situada na Bahia, a Soma Express atua no mercado de operador logístico – transporte de cargas em geral e fármacos. Trata-se de uma empresa de soluções integradas para diversos segmentos logísticos, inclusive atuando com cargas aéreas e rodoviárias no estado, contando com profissionais qualificados comprometidos e competentes.

A CEO Andrea Karla Lessa comenta que um programa de Qualidade Total é implementado por meio de procedimentos e padrões, estando sempre em conformidade com as leis e normas vigentes. Para isso, toda

a equipe atua de forma engajada nos projetos, inclusive no aproveitamento de cursos e treinamentos.

Com um grupo qualificado, as soluções logísticas oferecidas agregam diversos modais, de acordo com a necessidade do cliente, como o uso de fiorinos, ducato, sprinter refrigerado, HR ou moto. Ajustes também são feitos conforme a demanda do cliente, através de agregados, como caminhão plataforma/truck.

A empresa ressalta tornar possível uma gestão eficiente de transporte





aéreo e rodoviário, rastreamento e controle de encomendas em tempo real, totalmente automatizado, contando com selo Brudam. “Optamos por utilizar esse software incrível, visando a uma melhor experiência para nossos clientes”, garante Andrea.

Outro ponto de destaque é a maior eficiência geral na operação, com otimização da produtividade, planejamento mais certo, dados para tomada de decisão, e melhor visibilidade operacional, com redução de tempo e custo relacionado ao transporte, capacidade de gerenciar o relacionamento com o cliente, entre outros.

Agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre

o Desenvolvimento Sustentável em 2015, os ODS contam com 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030. Em vista disso, a empresa incentiva e elabora cestas básicas para doação, além de parcerias com cooperativas de reciclagem.

Totalmente atrelado aos ODS, o tripé ESG — Ambiental, Social e Governança — faz parte das pautas da Soma Express. Andrea Karla ressalta que, nesse campo, a organização promove palestras e cursos de treinamento para que tal cultura esteja na rotina da equipe, com ideias e visões claras sobre o tema.

Já no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa, a empresa

permanece sempre atenta a detalhes individuais de cada colaborador, dando voz e espaço a sugestões. Da mesma forma, a segurança de informações é uma questão que envolve as atividades, inclusive sendo o Compliance uma das pautas para projetos.

No dia a dia da empresa, os recursos tecnológicos são vitais, dado o sistema operacional completo ser integrado a clientes e sistema CFT



com gravação em nuvens. Além disso, a empresa contribui para a satisfação dos colaboradores, atendendo às necessidades da equipe de forma conjunta e individual, mantendo-a estimulada.

Relevantes para a atuação, as licenças e certificações garantem a qualidade nas atividades da Soma Express. Para isso, relacionam-se: Alvará de Vigilância Sanitária, Certificado de Licenciamento do Corpo de Bombeiros, Licença de operação para produtos perigosos e cargas em geral, e Licença para transporte de medicamentos.

Andrea Karla finaliza chamando a atenção para a importância de uma boa gestão, que reflete em uma reputação positiva: “É preciso prezar pela qualidade do atendimento, uma vez que, neste segmento, a imagem e reputação são muito comentadas por clientes, a fim de agregar novos serviços”.





# Implantes Dentales

## D’CAMPOS CONSULTORIA E CONTABILIDADE

A D’Campos Consultoria e Contabilidade fornece soluções em contabilidade e consultoria para empresas de qualquer natureza, com foco na satisfação do cliente, proporcionando o crescimento e rendimento. Além disso, volta-se a executar sua função apropriada como parte da sociedade nos mais diversos temas sociais.

O CEO Ronaldo de Campos explica que a empresa está situada em Maceió, no estado de Alagoas, e tem como público-alvo qualquer pessoa que possua um CNPJ ativo. Ele ressalta que a qualidade sempre foi algo crucial na empresa, uma visão que envolve toda a equipe.

“A qualidade sempre foi algo crucial na D’Campos. Para ser bem sincero, mesmo antes de conhecer e saber a fundo o que significava o Programa de Qualidade Total, já aplicávamos na empresa. De um modo geral, buscamos aperfeiçoar sempre o nosso serviço para que a experiência do cliente/empresário seja a melhor possível”, afirma o CEO.

Ele enfatiza que os colaboradores são ativos na relação com o programa de qualidade, sempre atentos no que for preciso para fazer e ser eficaz. Além disso, é totalmente apta a participação deles no processo, dando sugestões para que a organização possa melhorar cada vez mais.





Ronaldo frisa ainda que, atualmente, o desperdício não está sendo mais tratado como se deveria, ou seja, como um grande problema. “A sociedade se acomodou e, mesmo com os alertas da natureza, continua os vícios. A D’Campos está atenta à sustentabilidade mundial e contribui com a sua parte no mundo”, comenta. Em vista disso, a atenção também ocorre, com ações práticas, nos projetos de ESG – sigla para Ambiental, Social e Governança. Para isso, a empresa procura sempre alinhar as iniciativas de acordo com os seus valores, melhorando ainda mais o objetivo como empresa.

A D’Campos possui programas de Responsabilidade Social, como o “Amor sem dimensão” e “Fraternidade sem fronteiras”.

Ambos são projetos em fase inicial de implementação, sendo concebidos desde julho de 2019. Por meio dessas iniciativas, busca-se melhorar o pensamento e a atitude de todos os colaboradores e clientes, tendo como principal objetivo: alcançar a igualdade, respeito e moral social no mundo.

A organização conta com o seu próprio compliance, seguindo-o à risca. “Diretrizes como ética profissional, cumprimento de leis e regras internas de convivência e seguir regulamentações dos órgãos especializados são ótimos exemplos. O principal desafio é cumprir todo o compliance, com a menor taxa de erro possível”, diz.

Ronaldo afirma não existir cenário,



em qualquer tipo de ambiente, onde a tecnologia não esteja totalmente presente. “Devido a isso, a D’Campos busca sempre estar antenada e atualizada no que há de melhor em relação à tecnologia, visando sempre à melhora do nosso ambiente de trabalho e dos nossos serviços.”

A empresa também acredita que a qualidade do serviço e a confiança na organização é o maior motivo de satisfação de todos os clientes. Pela mesma razão, o CEO afirma que a D’Campos é referência nacional em atendimento e na excelência em todos os serviços prestados: “A boa gestão empresarial é o alicerce para o sucesso da empresa. A reputação é uma consequência da boa

gestão. Infelizmente não há uma ‘receita de bolo’, mas, atribuindo a devida importância, a busca para a melhorar sempre será constante”, conclui.



BOUTIQUE DE  
NEGÓCIOS ENTRE  
BRASIL  
EUROPA

---



## MURTA CONSULTORIA

Tendo como principais atividades auditoria e gestão em saúde, a Murta Consultoria iniciou suas atividades em 2007 com serviços voltados a empresas da área médica. Em 2017, assumiu seu primeiro contrato de auditoria, tendo como primeiro cliente o Bradesco Saúde, líder nacional entre as operadoras do setor.

Ao comentar a história da empresa, o diretor executivo, Fernando Murta, afirma que implementar um processo padrão de auditoria em diversas cidades e com diferentes formas de analisar contas médicas é um dos maiores desafios da organização, além dos investimentos na informatização dos processos.

Ele completa ressaltando que essa visão e ação melhoram a eficiência e a qualidade dos relatórios gerenciais, o que possibilita entregar aos contratantes indicadores para tomadas de decisão em vista da redução de custos assistenciais. Atualmente, possui um vasto leque de clientes, atendendo em todas as regiões do Brasil.

“A Murta Consultoria foi a empresa que mais cresceu na área de auditoria em saúde nos últimos três anos. Esse tem sido um dos principais desafios da empresa, pois a estrutura também tem se modificado muito rápido e, por diversas vezes, um projeto implementado em uma realidade fica obsoleto”, explica.





Fernando adianta que a organização está se preparando para implementar o programa de Qualidade Total. Em vista disso, algumas melhorias já foram implementadas, como no processo através de uma consultoria terceirizada. Ganha destaque também as ações atreladas à Responsabilidade Social Corporativa.

“A Murta Consultoria tem feito cada vez mais pelo social. Começou com doações a instituições de caridade, campanhas de doação entre colaboradores e, em 2023, estaremos realizando cursos de especialização para pessoas que não têm condições de arcar com essa questão”, elenca. Além disso, trata-se de uma empresa que constantemente está fazendo ações internas para contribuir com a sociedade. Algumas das ações já feitas foi a campanha de doações a vítimas da chuva, com comidas, roupas e agasalhos, assim como o incentivo para doação de sangue, visita a creches e doações mensais a outras instituições.

O diretor executivo comenta que a empresa está constantemente educando os colaboradores sobre a importância do cuidado ambiental, embora tal impacto no setor seja considerado baixo. “A Murta possui no seu DNA a responsabilidade de estar continuamente discutindo e orientando seus funcionários sobre esses temas”, garante o diretor. Isso inclui medidas de mitigação e impactos negativos ao meio ambiente, trazendo isso para a realidade da empresa. “Explicações quanto às ações em caso de emergência, como acidentes de trabalho, fogo acidental, entre outros, também fazem parte da nossa rotina”, pontua.

A Murta Consultoria também tem trabalhado, cada vez mais, para contribuir com o equilíbrio social naquilo que está ao alcance. Os principais projetos ligados aos ODS são as campanhas de doações e o investimento em educação e formação de profissionais que não



teriam condições de arcar sozinhos com uma especialização.

“Com um olhar holístico, estamos sempre atentos aos movimentos e tendências do mercado, levando em consideração as necessidades dos nossos clientes e fornecedores. Sendo assim, prezamos pela ética e pela transparência em tudo, sempre inovando em nossos serviços e atendimentos”, frisa.

Fernando finaliza que a boa reputação corporativa é um ponto fundamental para uma empresa que deseja manter sua competitividade em alta. “Por isso, investimos no incentivo à diversidade e inclusão, transparência e governança. Acreditamos que esses são bons pontos de partida para uma reputação positiva”, conclui.

**murta consultoria**  
GESTÃO E AUDITORIA EM SAÚDE





# La diferencia está en la experiencia.

25 años siendo tu socio global en aviación y turismo.



Llevamos tu negocio por el mundo con soluciones de outsourcing eficientes en:

#### Gestión de aviación y Turismo:

- CSA Aerolíneas
- Hoteles Cadena
- Seguros de Viajes
- Carga y Logística

#### Soluciones Aeroportuarias:

- Salones VIP (Caral Lounge, Elemento Lounge)
- Cafeterías (Round Trip Café)
- Tiendas de Conveniencia (Round Trip Market)

#### Nuestras marcas:



ELEMENTO  
LOUNGE

CARAL  
VIP LOUNGE

**México:**  
Av. Copérnico 3730 Int. 204,  
Col. Arboledas, Zapopan, Jalisco,  
CP. 45070  
+52 33 1285 0669

**Perú:**  
Av. José Pardo 601,  
Oficina 1003, Miraflores,  
Lima - Perú.  
+51 44 64419

**Estados Unidos:**  
4701 Shore Drive Ste. 103 #243,  
VA 23455  
+1 757 550 1184

[www.nlg.aero](http://www.nlg.aero)

## BERGAMO ARQUITETURA

A Bergamo Arquitetura atua na área de projetos especializados em interiores, residencial e comercial, tendo como público-alvo famílias de alto e altíssimo padrão. Situada em Moema, no estado de São Paulo, a empresa conta com uma boa equipe de colaboradores, o que garante o sucesso da organização.

Proprietária e arquiteta, Natalie Bergamo comenta que, entre os funcionários, um complementa o trabalho do outro. Além disso, toda a parte de projetos é setorizada,

assim como a de levantamentos, renderizações, atendimentos ao cliente, financeiro e gestão, sempre visando à total qualidade.

“Existe um investimento, por parte da Bergamo Arquitetura, para manter a equipe altamente qualificada, o que resulta em uma entrega com a qualidade que supera a expectativa de nossos clientes”, explica, destacando que, nesse âmbito, uma das principais estratégias foi aliar a equipe com a satisfação do cliente.



“Sempre subdividimos nossas equipes para melhor controle de tempo, qualidade de serviço e entrega. Por se tratar de projetos muito bem detalhados, o que é difícil de se encontrar no mercado hoje, temos uma programação interna que, com reuniões semanais, sempre acabamos fazendo melhorias para a satisfação do público”, frisa.

Ela diz, ainda, contar com uma equipe de muita experiência desde o primeiro contato com o cliente até a entrega final do projeto. “A qualidade vem no detalhamento e cuidado de cada colaborador. Prezamos tempo e dedicação, onde, aliados a uma boa gestão e divisão de tarefas, resulta no alto padrão desejado pelos clientes”, explica.

Para a elaboração de um projeto, considera-se todo o entorno, com



avaliações relacionadas ao meio ambiente. Para isso, procura-se respeitar as condições geológicas, o espaço e o tráfego existente. Além disso, busca-se prevenir a poluição do ar, do solo e de corpos hídricos, buscando valorizar os materiais e culturas locais.

“Nosso maior cuidado ambiental está na sustentabilidade. A arquitetura sustentável consiste na elaboração de projetos que minimizem o impacto ambiental das construções. Para isso, são utilizados materiais de baixo impacto, tratamento de resíduos, reaproveitamento de recursos e adequação ao clima local”, pontua.

Natalie chama a atenção para a função social do arquiteto e urbanista, que vai muito além da formação de casas e cidades, mas envolve segurança,

acessibilidade, economia, conforto e sustentabilidade – itens essenciais para o desenvolvimento urbano e para a promoção da habitação social. “Temos como objetivo principal alinhar diariamente as necessidades dos clientes com as normas propostas. Os arquitetos devem ter consciência profissional, no sentido de que, para servir ao ser humano, não precisa necessariamente de tecnologia avançada e de orçamentos exorbitantes. É possível fazer muito com pouco”, enfatiza.

Ela afirma que os mais importantes projetos de Responsabilidade Social desenvolvidos pela empresa são os comerciais, onde é necessário atenção não apenas com a beleza e bem-estar, mas com entregas que mantenham o padrão e qualidade, respeitando normas e técnicas com



mínimos detalhes para que nada saia diferente do planejado.

A empresa preza pela transparência e honestidade, seja ela com clientes ou colaboradores e fornecedores. “Sabemos que, no mundo da Arquitetura, é comum a atividade de remuneração por indicação, mesmo que proibida. A maioria dos arquitetos e seus fornecedores acabam utilizando desse artifício para mais lucratividade”, conta.

Por sua vez, Natalie afirma que a Bergamo Arquitetura sempre integrou a pequena parte da oposição a essas pessoas. “Temos um controle absoluto de toda movimentação financeira da empresa. Trabalhamos com emissões de notas fiscais

para todo tipo de serviço, sendo ele operacional ou comercial”, destaca.

Há muito tempo a empresa já utiliza a realidade virtual. Direcionado aos clientes, são apresentadas imagens renderizadas que simulam de forma bem realista a proposta, possibilitando ao cliente visualizar e circular em seus ambientes por completo, entendendo de forma mais precisa a ideia e cada detalhe existente em seu projeto.

“Toda empresa deve ter uma boa gestão para uma boa reputação, principalmente no mundo da Arquitetura, onde muitos dos clientes são originados por indicação. Uma boa programação, estratégias internas, divisão de tarefas e estruturação financeira, são pontos que equilibram e nos destacam no mercado”, finaliza.



bergamo  
ARQUITETURA



É **O BICHO**

# RECONHECIMENTO INTERNACIONAL

De: Alagoas  
Para: o mundo!



O Grupo É O Bicho está orgulhoso com a premiação pelo Latin America Quality Institute. Entre os 100 melhores hospitais veterinários do Brasil, conta com urgência, emergência e UTI, além de um corpo clínico de especialistas. O grupo ainda possui um laboratório, petshop, plano de saúde animal e banho & tosa.

São mais de 10 anos sendo destaque no setor de saúde veterinária local, nacional e, agora, internacional.



## GRABO ESTILO SRL

A Estilo é um grupo especializado que representa a indústria promocional na República Dominicana, com suas assinaturas promocionais Grabo Estilo, brindes corporativos de luxo com sua assinatura Alianza Brands; uniformes para diversos setores com Velilla by Grabo Estilo; além de uma empresa de placas e troféus, emblemas institucionais, entre outros.

A empresa conta com uma trajetória profissional de mais de 20 anos no mercado, que surgiu em 2001, com a visão de atender às necessidades da época de uma organização que pudesse oferecer brindes personalizados. Como empresa, representa a indústria

promocional no país desde que atualizou e agregou categorias de linhas de produtos.

Com o maior armazém do Caribe em promoção e merchandising dos produtos que oferece e com logística própria de produção e processos, aplica um sistema interno de gestão de alta qualidade e respaldado por certificações locais e internacionais, visando sempre à excelência.

De acordo com a vice-presidente, Sulin Lantigua, a qualidade é um fator chave no qual a empresa investe tempo e recursos. “Por isso, em 2023, Grabo Estilo, líder da indústria promocional,





implementa como inovação no seu processo de logística interna um sistema de gestão da Qualidade 2023, SGQ 23, baseada na norma ISO 9001”, comenta.

A empresa dedica atenção à implementação, revisão e retificação de processos na logística interna das diferentes áreas com que a organização possui. Para isso, conta com uma equipe de colaboradores com 100 postos de trabalho, o que significa trabalhar sob a mesma abordagem e direção em todos os seus processos logísticos.

Em vista disso, garante a qualidade e o bom desenvolvimento em áreas como a segurança no trabalho, produção, atuação na administração e transporte interno de mercadorias e produtos, bem como atendimento e qualidade nas vendas, assegurando a satisfação dos produtos e serviços que os clientes recebem.

Um programa também está sendo implementado sob a direção de consultorias externas, demonstrando o fiel compromisso da Grabo em realizar ações operacionais de forma segura e eficiente para o bem-estar de todos, tanto dos clientes quanto de fornecedores e todos os atores envolvidos nesse sistema de gestão da qualidade.

Em matéria de ações sustentáveis, internamente, conta com um comitê de Responsabilidade Social e meio ambiente, e atua através de um calendário e programa anual. “Atualmente, estamos trabalhando na economia de energia, redução de plástico dentro da empresa de uso único e, para isso, temos campanhas internas”, diz.

Ainda como ações sustentáveis, ocorre parcerias com consultorias externas e sob conformidade com outras



normas e certificações internacionais, através das quais a empresa apoia o seu compromisso de exercer ações sustentáveis que apoiam a atividade diária da empresa.

Um desses convênios se dá com consultorias externas e sob conformidade com outras normas e certificações internacionais, pelas quais a organização apoia seu compromisso de exercer e aplicar ações sustentáveis que apoiam o trabalho diário da empresa.

Manuais e políticas internas são garantidos e cumpridos, uma vez que se mantém um programa e calendário anual contendo aspectos importantes respaldados por regulamentações locais e internacionais, tanto na execução quanto no cumprimento. Em vista disso, há o programa de apoio às mulheres e sua participação nas diversas áreas da empresa; e programa de treinamento de acordo com a necessidade; calendário de formação sobre temas de saúde, assédio, violência doméstica, entre outros.

Também são firmadas alianças com instituições de saúde, jurídicas e financeiras para apoiar os colaboradores; programa e calendário de comemorações e entretenimento para funcionários independente do cargo; consultoria em saúde oftalmológica; sala de maternidade; e infraestrutura adequada e confortável.

“Desde o início, entendemos que qualquer empresa pode vender ou comprar produtos, mas a diferença que sempre quisemos e continuamos a cumprir é que os nossos produtos e serviços cheguem aos clientes e à comunidade com valores adicionais, que o público entende, assume e pode sentir”, conclui.



**grabo\*estilo**  
Vivimos\*Innovando

# ¿QUIENES SOMOS?

NEXTCORP es una empresa importadora de productos para el cuidado de la salud, llega al mercado boliviano ofreciendo productos y/o medicamentos de alta calidad, innovadores, a precios competitivos y al alcance de todos nuestros clientes.

Actualmente contamos con la representación de Laboratorios internacionales de primer nivel. Contamos con la siguiente cartera de productos:

CASASCO

LIOMONT

Infan-Tec  
Baby Products

NEXTJET®

Urufarma



Los productos Nextcorp se encuentran en toda Bolivia, desde ciudades capitales, hasta provincias y zonas alejadas.

Nuestros productos se encuentran disponibles en las principales cadenas de farmacias de tu ciudad.

Los más importantes doctores utilizan nuestros productos. Búscanos bajo el sello de NEXTCORP.



NEXTCORP



## INTERNATIONAL MEDIA GROUP (IMG)

A International Media Group é especializada no campo de demandas coletivas, conhecido como Mass Torts. Situada no bairro de Surco, em Lima, Peru, a organização tem mais de 10 anos de experiência no mercado norte-americano, fornecendo serviços especializados em marketing no setor legal e soluções digitais com precisão e qualidade.

O gerente-geral, Arnold Sotelo, explica que a empresa tem o objetivo de confrontar práticas inadequadas e fornecer suporte legal às pessoas cuja saúde tenha sido gravemente afetada por medicamentos prejudiciais, dispositivos médicos defeituosos ou por negligência empresarial.

Entre os principais desafios superados na trajetória da empresa está a crise sanitária, quando muitos membros da equipe foram afetados pela COVID-19. “Diante disso, nossa prioridade foi assegurar aos colaboradores que manteríamos seus empregos”, comenta, ressaltando, ainda, os investimentos necessários para aquele período.

“Além disso, no International Media Group, adquirimos concentradores de oxigênio, oxímetros, autotestes de descarte, máscaras, entre outros, destinados à nossa equipe, seus familiares ou pessoas que precisassem. Da mesma forma, enviamos alguns de nossos colaboradores ao exterior para que pudessem se vacinar”, conta.





Ele enfatiza que, apesar da crise, na organização, foi possível aumentar as operações e rentabilidade, superando as metas iniciais e alcançando os objetivos, graças ao esforço e comprometimento de cada membro da equipe. Tais ações foram ao encontro da busca pela excelência e qualidade.

Neste âmbito, Arnold pontua que a atuação se dá com base em valores corporativos, como qualidade, integridade, gentileza, responsabilidade e justiça, bem como na atenção à honestidade e transparência no trabalho, envolvendo cada integrante da equipe.

“Possuímos selo de garantia, refletido no rigoroso filtro de recebimento de processos judiciais; temos um grande compromisso em proporcionar um

ambiente de trabalho agradável, que se reflete no nosso dia a dia; e temos uma abordagem para incentivar o desenvolvimento profissional da nossa equipe”, ressalta.

Arnold comenta que a visão da empresa é transformar vidas através de experiências únicas para gerar bem-estar em cadeia, impactando gerações. Com isso, foca nos ODSs com impacto positivo, tais como: Saúde e Bem-Estar; Educação de qualidade; Igualdade de gênero; Redução das Desigualdades; e Paz, Justiça e Instituições Sólidas.

Já em relação à Responsabilidade Social, as ações ocorrem através de campanhas de entrega de alimentos e obras sociais de sensibilização, apoiando lares de idosos ou orfanatos. Outro ponto de destaque é a

segurança de dados e informações, que está ligada à ética.

“A segurança dos nossos dados e o cumprimento das regulamentações são realizados através de plataformas de prestígio que atendem a padrões de qualidade de integridade e proteção da informação, com controle de acesso às plataformas através de políticas de acesso condicional, entre outros”, relaciona.

O gerente-geral comenta, ainda, que experiências únicas são criadas, assim como momentos memoráveis que envolvem aspectos pessoais e familiares da equipe e dos clientes externos. “Isso nos permite transformar a vida dos nossos stakeholders, conhecer mais sobre a nossa equipe e oferecer-lhes experiências de qualidade”, frisa.

A IMG oferece também oportunidades de desenvolvimento profissional focadas no crescimento, uma vez que colaboradores recebem treinamentos

(patrocinados pela empresa) e aulas de inglês gratuitas, participam de conferências (dentro ou fora do país), contam com suporte psicológico gratuito, entre outros benefícios.

Arnold resume que, embora uma empresa nasça para gerar benefícios econômicos e ser rentável, a International Media Group procura ser vista como uma organização que sente a responsabilidade de ajudar a construir um país melhor. “Na IMG, acreditamos que o mais importante é deixarmos uma marca como empresa”, destaca.

Para isso, busca humanizar um conjunto de empresas, produtos ou marcas que ajudam a sociedade. “Não se trata apenas de gerar dinheiro. Nosso principal negócio é ajudar as vítimas através de uma cultura empresarial consolidada e formal, a ideia é de que as novas linhas de negócios que foram criadas sejam para ajudar”, finaliza.





# INTERNATIONAL MEDIA GROUP

MODELO DE NEGOCIO ÚNICO EN EL PERÚ

**ESPECIALIZADOS EN EL RUBRO DE MASS TORT  
(DEMANDAS MASIVAS) CON PRESENCIA EN EL  
MERCADO ESTADOUNIDENSE POR MÁS DE 10 AÑOS.**

Soporte legal a aquellas personas cuya salud se haya visto gravemente afectada por: medicamentos nocivos, dispositivos médicos defectuosos o negligencias empresariales.

Nuestros Reconocimientos:



**CCL**

CÁMARA  
DE COMERCIO  
LIMA

[www.amediagroup360.com](http://www.amediagroup360.com)

Contáctanos:

e-mail: [info@amediagroup360.com](mailto:info@amediagroup360.com)

Dirección: Avenida El Derby 254, Surco

Teléfono: Perú: (01) 716-2405

## BASILIO ADVOGADOS

O Basilio é uma sociedade de advogados com 15 anos de atuação no Brasil e no exterior, com foco principalmente em litígios empresariais, contencioso cível, arbitragem e recuperação judicial. Os atendimentos se voltam a grandes empresas de diversos segmentos, como concessionárias de serviço público, grandes varejistas, entre outros.

Sócia fundadora, a Dra. Ana Tereza Basilio comenta que, em que pese um dos pilares do Programa de Qualidade Total ser a palavra final do cliente, o Basilio sempre deixa claro que as definições das

estratégias comerciais e jurídicas jamais irão de encontro à ética profissional e à legislação vigente. “O cliente tem razão e o Basilio busca todos os dias trabalhar para apresentar as melhores soluções, mas lembramos que a nossa atuação é sempre focada na ética e pautada pela estrita observância dos limites legais”, afirma, destacando que uma das medidas adotadas pelo escritório foi estabelecer fluxos de comunicações interdisciplinares entre as equipes especializadas.

Com isso, cada especialista contribui para a solução de



**JOÃO BASILIO - SOCIO FUNDADOR**



diversas questões e múltiplos clientes. “Estamos empenhados em não ter equipes engessadas, que só atendam a um único cliente ou a um único tipo de demanda. Estamos focados em equipes simbióticas, pois acreditamos que assim poderemos explorar todo o potencial dos nossos advogados e ter uma melhoria contínua nos nossos serviços”, pontua.

Ela ressalta que essa simbiose entre as equipes têm permitido decisões mais assertivas com relação a estratégias processuais com repercussão comercial com base em fatos e dados. “Não vemos mais espaço para opiniões vagas, nosso objetivo é apresentar ao nosso cliente a melhor e mais realista abordagem estratégica para a solução do seu problema”, enfatiza.

Ao comentar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Dra. Ana Tereza destaca que esse tema é muito sensível e afeta a todos, sem exceção. “A lista de objetivos é extensão, assertiva e, na minha percepção, deveras ambiciosa. Para citar apenas alguns, menciono a erradicação da pobreza, o programa fome zero, a distribuição de água potável e os projetos de saneamento básico”, relaciona.

No entanto, o Basilio, como agente social, não podendo e não querendo se afastar dessa agenda, elegeu a igualdade de gênero como ponto de destaque. “A igualdade de gênero não é uma preocupação somente do Basilio, mas minha pessoalmente, seja como sócia fundadora de um escritório de advocacia, seja no papel



de vice-presidente da OAB do Estado do Rio de Janeiro”, diz.

“Já mencionei esses números em diversas oportunidades, mas os replico aqui mais uma vez, diante da relevância do tema. Hoje somos 51% de los inscritos no quadro da Ordem e mais de 56% dentro da advocacia jovem, números que impressionam, mas que ainda precisam de atenção. Principalmente quando olhamos para quais posições essas mulheres estão, de fato, ocupando dentro dos escritórios de advocacia”, completa.

Para isso, o Basilio incentiva e está constantemente atento à igualdade de gênero, concedendo oportunidades iguais dentro dos processos seletivos de ingresso e de escala dentro do escritório. Hoje, implementa um quadro composto por 50% de advogadas, das quais

várias ganham destaques em cargos de gerência e liderança.

Destaca-se também o Projeto de Capacitação e Efetivação de Jovens Advogados, conduzido no Basilio, que tem como foco a capacitação de jovens estagiários para compor o time de advogados juniores.

O escritório foca, ainda, em melhorar processos internos, padronizando fluxos e reavaliando dados. De forma concreta, tem dois focos principais: implementações de ferramentas de gestão de equipes, que visam distribuir melhor as tarefas de modo a otimizar a utilização do tempo produtivo de cada advogado com base na sua expertise, e ferramentas de gestão de clientes por temática, que visam otimizar o atendimento a esses clientes, entregando o melhor resultado possível.

Uma das políticas institucionais de Responsabilidade Social presentes no escritório é a política de doação de equipamentos de informática, sejam computadores ou acessórios que não são mais considerados adequados para o uso interno. São equipamentos que estão plenamente aptos à utilização doméstica e em menor escala.

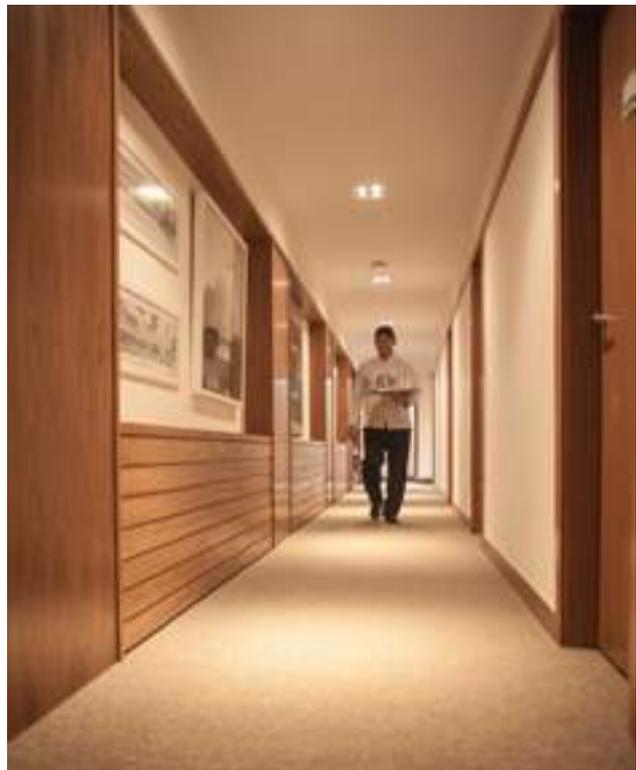
“Recentemente, inclusive, realizamos a doação de mais de 20 computadores que temos certeza de que estão sendo bem aproveitados por outros colegas. Estamos certos de que, por menores que sejam, essas ações certamente geram grandes impactos, o que nos deixa com a sensação de dever cumprido”, frisa.

Para além das normas de conduta, claras no regimento interno e código de ética, adota-se uma política específica anticorrupção, na tentativa de reforçar com os colaboradores e com os clientes que essa é uma preocupação do Basilio, e que qualquer ato que seja ou possa vir a ser considerado antiético seja efetivamente verificado para adoção das providências cabíveis.

Nesse ponto, uma das rotinas de governança corporativa adotada é, frequentemente, recordar a todos os novos e antigos colaboradores que a expectativa com relação a eles e como parte importante da sociedade é que todas as suas

condutas observem a lei e a ética, e que qualquer ato que vá de encontro a tal princípio será veementemente reprovado e passível de consequências administrativas e judiciais, se for o caso.

“Acredito que a reputação corporativa é a soma de dois fatores, reputação pessoal e qualidade do produto, ou seja, entrega de resultado prometido. No caso de um escritório de advocacia, a sua reputação está intimamente ligada à reputação de seus sócios e colaboradores. Com relação à reputação pessoal, o que podemos dizer é que, perante a sociedade, devemos manter a nossa conduta retilínea, ética, indene de dúvidas”, conclui.



**En 3 años** **267** mil  
limpiamos **toneladas**  
de **tierra**  
**contaminada**  
con **hidrocarburos**

gracias a nuestra eco-tecnología en tratamiento  
de tierra y agua de perforación.

Porque queremos un mundo  
mejor para vivir, en BIEECO

**trabajando por un  
mundo más limpio.**



**bieeco**  
Bienes Ecológicos

## BOX BRASIL

A Box Brasil é uma empresa ligada ao ramo de comércio exterior, importação e exportação. Situada no estado de São Paulo, a organização iniciou suas operações no Brasil em 2004 e tem se destacado na área de transportes internacionais. Fundada por Michelle Onishi, atual CEO, a corporação tinha como principal intuito atender a sua família que residia no Japão e importavam produtos do Brasil para aquele país.

Hoje, a empresa realiza seus envios internacionais para mais de 200 países no mundo, atendendo desde um envio de envelope até containers, de pessoa física a grandes lojistas.

Para tanto, a qualidade é um dos principais compromissos que a Box Brasil tem com os clientes, visto que a organização cresceu por indicação. “Nosso grau de satisfação com cada cliente é altíssimo”, ressalta Michelle. Ela destaca que isso ocorre porque a equipe dá importância para cada atendimento, sendo de forma personalizada e humanizada. Outro ponto que vai ao encontro dessa realidade é a participação dos funcionários. “Temos reuniões mensais, onde todos os colaboradores podem dar sugestões e pontos de vista. Além disso, analisamos juntos como foi o mês anterior da empresa em todos os aspectos”, explica.





A CEO chama a atenção também para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), considerando tal agenda de extrema importância. “Como empresa, já tentamos contribuir para alguns deles, como minimizar males como a fome nas comunidades próximas, proteger e cuidar do meio ambiente através da conscientização e promover ações de coletas e descarte correto de materiais recicláveis”, relaciona.

Ao citar as ações ESG — sigla para Ambiental, Social e Governança — Michelle destaca que a coleta de materiais recicláveis. Ela pontua que a iniciativa está no início, contudo já é possível avaliar como um bem comum necessário, podendo evoluir ainda mais para melhorar as contribuições tanto como empresa quanto como pessoal. Ademais, as práticas se voltam, ainda, à Responsabilidade Social.

“Acreditamos que ambos, tanto auxiliar pessoas com condições limitadas naquele momento com alimentos quanto reduzir o impacto de produtos no meio ambiente, são importantes para nós como empresa”, explica, destacando também as questões de segurança. “Trabalhamos com contratos que asseguram 100% a segurança de dados tanto de clientes quanto de empresas”, completa.

Michelle afirma que, graças aos recursos praticamente infinitos tecnológicos, está sendo possível à empresa implantar, em todos os setores, GPT para relatórios, textos e informações, sendo uma forma de agilizar todos os processos da empresa. Com isso, a Box Brasil tem um grau de satisfação de altíssimo desempenho tanto com seus colaboradores, clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

“Nosso trabalho preza sempre pelo atendimento humanizado, personalizado para cada setor, atendimento único, que é feito com muito carinho e dedicação todos os dias. Isso garantiu o crescimento e o compromisso em todos esses anos de empresa, sendo que o maior marketing sempre foi a indicação de clientes satisfeitos com nossos serviços, o famoso ‘boca a boca’”, conta.

Ela finaliza garantindo que a Box Brasil preza pela excelente imagem que a empresa carrega e transmite e, mesmo com todo o crescimento que

teve ao longo dos anos, mantém a transparência com todos os clientes, em todos os processos e etapas.





LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE



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

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

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

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

## POLIETILENO PUBLICITARIO S.A

Situada em Mérida, Yucatán, no México, a Polpusa se dedica à fabricação de filmes monocamada e coextrusados de polietileno e polipropileno de alta e baixa densidade. Da mesma forma, oferece impressão flexográfica com oito tintas em alta definição, destacando-se pela qualidade.

De acordo com a Eng. Ana Paulina López Laviada, diretora geral adjunta, a empresa oferece serviços de fabricação de filmes de diversos tipos e características que podem resultar em embalagens flexíveis, sacolas plásticas diversas, embalagens termoretráteis e canudos, atendendo empresas de alimentos, produtos de limpeza e congelados.

Por outro lado, desenvolve sua linha de produtos para consumo direto, atendendo ao setor de varejo e comércio. Para tanto, Ana Paulina ressalta que o processo de melhoria contínua exige uma mudança holística, o que implica empenho coletivo.

“Toda a organização precisa estar alinhada com essa cultura, razão pela qual esse alinhamento representa um grande desafio e esforço. Da mesma forma, as demandas do mercado são versáteis, fazendo com que esse processo seja acelerado, bem como a criatividade e a inovação”, afirma.

Ela também chama a atenção para a consciência ambiental, o consumo responsável e a economia circular,





que constitui um grande desafio e responsabilidade para a organização, levando-a a gerar proposta de promoção desses temas. Para isso, a busca pela qualidade é o foco constante da equipe.

Neste âmbito, um programa de Qualidade Total é desenvolvido a partir dos seguintes sistemas: Segurança Industrial, Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar. Cada um desses sistemas se baseia na metodologia de melhoria contínua em cada uma das suas áreas específicas.

A implementação ocorre por meio de programas e processos que procuram a qualidade no físico e psicológico dos colaboradores, a qualidade na saúde física e psicológica dos colaboradores, a qualidade e segurança dos processos, e a qualidade dos produtos e serviços

internos e externos, envolvendo todos os funcionários.

“Os colaboradores são integrados na implementação através de funções e responsabilidade atribuídas em todos os sistemas de gestão da Polpusa”, afirma, ressaltando que as contribuições se dão de acordo com a estrutura organizacional e conforme o nível e cargo ocupado.

Nos cargos de direção e gestão, os funcionários desenvolvem em conjunto o planejamento estratégico para atingir os objetivos relacionados a todas as áreas de interesse e contexto da organização, incluindo a Qualidade Total. Na gestão e gerências intermediárias, gerem, coordenam e se envolvem na implementação das ações necessárias.

Isso se dá tanto no planejamento estratégico como em todas as

ações de melhoria de cada sistema, através de análises de causas raízes, ações corretivas, projetos de melhoria, ações para mitigar riscos e abordar oportunidades. Além disso, desenvolvem o talento humano, proporcionando conhecimento através da formação contínua.

E no operacional, a primeira contribuição é a tomada de consciência sobre o valor agregado que cada um tem para a qualidade em todos os processos e como este se transmite para a satisfação dos clientes internos e externos, garantindo, assim, o cumprimento dos procedimentos e políticas estabelecidas.

A organização também adotou a agenda dos ODSs estabelecendo ações concretas para contribuir com tais metas com as seguintes iniciativas: concurso interno de promoção da saúde nutricional “Perder para ganhar” com um total de 142 participantes que geraram hábitos saudáveis e limpeza de praia conseguindo coletar 942 kg de lixo. Há também o Programa Anual de Classificação de Resíduos, doação a escolas e associações de formação, concurso interno de bolsas universitárias, instalação de painéis solares para geração de energia, reflorestamento, com o plantio de 15 mil árvores e congresso de mulheres e de Homens e adesão ao Pacto Global.

“Somos regidos pela nossa declaração de princípios contida

no nosso Código de Ética, que estabelece mecanismos de proteção de dados e garante a conformidade regulatória ao declarar as nossas diretrizes de atuação. Da mesma forma, possuímos políticas internas que proporcionam essa proteção”, completa Ana Paulina.

A empresa contribui, ainda, para a satisfação dos colaboradores através de programas de Desenvolvimento Humano, entendendo a pessoa como um ser integral, oferecendo atividades que impactam cada uma das dimensões da pessoa (física, humana e social, cognitiva, espiritual), por exemplo.

“A boa reputação corporativa é elemento essencial para construir relacionamentos sólidos com grupos de interesse, gerar confiança nos clientes, atrair e reter talentos, bem como promover vantagem competitiva, razão pela qual a empresa aplica diversos esforços, que refletem na implementação de boas práticas, estabelecimento de diálogo com grupos de interesse, ações de responsabilidade social e prestação de contas”, finaliza.





## **¡ OPTIMIZA TU PROCESO CON GVTE SRL!**

Somos expertos en Automatización, Instrumentación y Control de Procesos. Nuestros servicios están diseñados para mejorar la eficiencia y la productividad en tu empresa.

### **¿QUÉ OFRECEMOS?**

- Soluciones personalizadas para optimizar tus procesos industriales.
- Equipos de última generación para el control preciso de tus sistemas.
- Asesoramiento técnico de primer nivel para garantizar resultados excepcionales.

### **¿POR QUÉ ELEGIRNOS?**

- Experiencia comprobada en el campo de la automatización industrial.
- Compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.
- Equipos y soluciones innovadoras para mantener tu empresa a la vanguardia.

¡ Contáctanos hoy mismo para una consulta gratuita y descubre cómo podemos llevar tu negocio al siguiente nivel!

Información de contacto:

Sitio web: [www.gvtecsrl.com](http://www.gvtecsrl.com)

Teléfono: 809-563-0275

Correo electrónico: [info@gvtecsrl.com](mailto:info@gvtecsrl.com)

**¡ HAZ QUE LA EFICIENCIA SEA TU VENTAJA COMPETITIVA CON GVTE SRL!**

## RMPM GROUP S.R.L

Situada na República Dominicana, a RMPM Group SRL tem como principal atividade serviços legais e atua com assessoria e serviço jurídico especializado nas áreas de direito societário e comercial, legislação fundiária, direito trabalhista e direito tributário, serviços de consultoria e contabilidade, assessoria e serviços em planejamento e gestão estratégica de projetos.

De acordo com a gerente-geral, Rosa Margarita Pérez Melo, os desafios alicerçaram a empresa, que sempre se pautou por um atendimento de qualidade. “Conseguimos permanecer e crescer, apesar da alta concorrência

que existe no mercado dominicano e, neste ano de 2023, comemoramos 10 anos de abertura de portas ao público”, ressalta, destacando a excelência que permeia cada atividade.

Ela comenta que um programa de Qualidade Total se dá por meio da implementação de uma cultura organizacional baseada na ética e nos valores. “Trabalhamos juntos, como um só corpo, para satisfazer prontamente as necessidades dos nossos clientes e gerar um ambiente de trabalho positivo”, diz. Para isso, os colaboradores têm um papel fundamental para o avanço dessa cultura.



Rosa Margarita completa que os funcionários são peças fundamentais da organização. “São o pilar básico da corporação, uma vez que colaboram todos os dias com o desempenho das suas tarefas com eficiência e qualidade e também com a apresentação de estratégias inovadoras, que melhoram o ambiente de trabalho e a experiência do cliente”, afirma.

Ela destaca que a empresa é socialmente responsável, pois colabora ativamente com o Objetivo 8 da agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que é o trabalho digno e o crescimento econômico. “Cada colaborador que participa na empresa tem a possibilidade de sair do círculo vicioso da pobreza”,



afirma, chamando a atenção também para a contribuição para com outros objetivos.

“Contribuímos para os objetivos 5 e 10 em favor da igualdade de gênero, já que vários cargos de direção da nossa empresa são dirigidos por mulheres, e 60% dos colaboradores da empresa são mulheres”, comenta. Além disso, são oferecidos aconselhamentos e serviços a um custo acessível a associações sem fins lucrativos e empreendedores sociais. “Já assistimos mais de 800 associações ou ONGs”, relaciona.

Em relação às ações ESG, a empresa reduziu o uso de papel, digitalizando a maior parte dos processos e fazendo uso racionalizado de energia elétrica e água. Além disso, conta com uma política interna de reciclagem.

As ações de Responsabilidade Social Corporativa também estão nas pautas da organização, que presta apoio quanto a formalizações e outros: “Colaboramos com diversas organizações sem fins lucrativos nacionais e internacionais, incluindo Rotary International e Princesas Del Siglo 21, assim como oferecemos uma gama de serviços especializados apenas para empreendedores sociais, onde os ajudamos na formalização legal de suas fundações”, garante a gerente.

A empresa conta, ainda, com um técnico especializado em gestão de associações sem fins lucrativos e tem



à disposição outros profissionais especialistas em projetos sociais. “Os empreendedores sociais que nos procuram para orientação beneficiam diretamente dos seus conhecimentos e experiências e as comunidades que eles impactam”, conta.

Os dados dos clientes são confidenciais, razão pela qual a RMPM Group os protege através de ferramentas informáticas fiáveis e acordos de confidencialidade. Já em relação à satisfação dos colaboradores e fornecedores, a empresa preza pela por uma compensação econômica justa, com horários flexíveis e possibilidade de teletrabalho para funcionários internos.

Por sua vez, os clientes também colaboram com a organização, uma vez que medem a qualidade dos serviços. “Após a conclusão de um serviço, é enviada uma pesquisa que calcula o seu nível de satisfação. Cada sugestão dada por eles é avaliada e levada em consideração”, explica. “É vital para a empresa manter uma boa reputação, porque fideliza o cliente, garante a permanência do colaborador e atrai melhores investidores e fornecedores”, conclui.



## CONSTRUYE TU SUEÑO SOBRE LA ROCA EMPRENDEDOR;

ASEGURA LA SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD  
DE TU NEGOCIO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

### Áreas de servicio:

- Legal
- Contabilidad e impuestos
- Planificación y gestión estratégica



 809-937-0655

 809-222-5811

 Ubicación: Paseo De Los Locutores No. 58,  
esquina Emiliano Tardiff, 3er nivel,  
Suite 302, Evaristo Morales,  
Santo Domingo, Distrito Nacional.  
E-mail: RMPMgroup@gmail.com

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



## COZATTI ADVOGADOS

O Cozatti Advogados é um escritório que, embora esteja localizado nas cidades de Campinas, no estado de São Paulo, e em Itajaí, em Santa Catarina, tem atuação jurídica nacional, com prestação de assessoria jurídica completa tanto para pessoas físicas quanto jurídicas, desde questões mais simples até casos mais complexos, que exigem o envolvimento de profissionais de diversas áreas.

A sócia, Dra. Carolina Cozatti de Camargo, explica que a atuação se dá com ênfase em Direito Empresarial, Civil, Tributário, Escolar, Trabalhista e Condominial. Além dos serviços,

o escritório também se volta a parcerias com a ONG Fundação Síndrome de Down de Campinas, contratação de pessoas deficientes no quadro de funcionários, entrega de latas de alumínio para pessoas carentes e advocacia pro bono.

Para isso, a participação dos colaboradores ocorre de forma ativa e diária, uma vez eles são peças fundamentais nesse processo. Outro ponto de destaque é a atenção do escritório com a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), visto que essas metas integram as decisões e pautas da equipe.





“A Cozatti Advogados entende ser fundamental os ODS para desenvolvimentoglobal,naqualtem como pontos-chaves a erradicação da pobreza, da fome, para assim criar pessoas com melhor saúde e bem-estar, educação de qualidade, água potável, saneamento básico e energia acessível. Com isso, a consequência se torna um trabalho decente e crescimento econômico”, ressalta.

A Dra. Carolina enfatiza que um dos objetivos principais do escritório é conter as mudanças climáticas e a emissão de gás carbônico na natureza. “Assim, preocupamos com o descarte correto de resíduos, reciclagem de materiais e aproveitamento para itens do escritório, como vasos, copos,

porta-copos, decks, cadernos, entre outros”, comenta. Foi implementada, ainda, uma política de eliminação de consumo de papel, separação de lixo reciclável e entrega de lacres de latas para o Centro Boldrini para aquisição de cadeira de rodas.

Além da responsabilidade ambiental, em busca de uma sociedade mais igualitária — incluindo iniciativas voltadas ao público interno, como treinamento de colaboradores, e também externo — o Cozatti Advogados tem parceria com fundação de pessoas com deficiências, pela qual contrata esses profissionais para inseri-los no mercado de trabalho, criando experiência e estimulando novas áreas de conhecimento e domínio.

Palestras voltadas a empresas também são realizadas e oferecidas de forma gratuita ao público em geral. Da mesma forma, há a participação do escritório em eventos e palestras com parceiros, visando à ampliação do conhecimento.

Em relação à segurança de dados, o escritório dedica total atenção. Visando reduzir ou evitar reclamações e manter um ambiente de trabalho saudável, é feita uma análise de risco de todas as atividades laborais relativas às atividades da organização. Ademais, a atuação se dá em conjunto com os profissionais de segurança do trabalho para garantir que as atividades sejam realizadas conforme as normas regulamentadoras, dentro dos limites estipulados pela lei e com o uso de EPIs adequados a cada função, investigação de denúncias e irregularidades a fim de identificar e punir os responsáveis.

Há também o compliance voltado para a responsabilidade social, no qual se busca analisar todos os aspectos e ações da companhia que impactam na vida das pessoas (dentro e fora dos muros da empresa), bem como os ligados aos clientes do escritório, sendo fundamental para garantir que as necessidades e os direitos dos consumidores serão atendidos.

Ela comenta que a tecnologia é uma realidade diária. “Afinal, somos o primeiro escritório da nossa cidade

a ter um aplicativo com todas as informações dos processos, datas de audiências e perícias, comunicação direta com os diversos setores do escritório de forma rápida e sem burocracia, bem como todas as questões financeiras. Além do APP, temos site com comunicação direta via WhatsApp de resposta automática de robô com IA”, elenca.

A Dra. Carolina resume que ter uma boa reputação corporativa é um ponto fundamental para uma alta e eficaz competitividade no mercado. “Esse é um conceito amplo, que engloba um conjunto de fatores que superam a imagem da organização, sendo traduzida pela percepção dos stakeholders sobre ela. Assim, atuamos com uma certificação voltada à gestão de clima organizacional, que é diferencial de mercado e busca diariamente uma reputação ilibada”, precisa.





# UNA MISIÓN BRINDAR UN

SERVICIO EXTRAORDINARIO

Más de 12 años en el mercado dominicano, con la finalidad de brindar al cliente una experiencia diseñada a su medida. Esto incluye familias, inversionistas y constructores.

TEL. +1 (809) 478.0850

Edificio Torre Corporativa NC no. 366,  
Marginal Núñez de Cáceres, Distrito Nacional.  
WWW.MRHOME.COM.DO | @MRHOMERD

## SONOMANIA

A Sonomania tem como principal atividade o aluguel de equipamentos de sonorização, iluminação e palco para eventos, voltando o atendimento a organizadores de eventos corporativos, culturais, esportivos, empresas de entretenimento e shows, agências de publicidade e marketing, instituições educacionais e governamentais, entre outros.

O gerente-geral, Octavio de Jesus Cuellar Vaca, explica que, ao longo da história, a organização passou por desafios que contribuíram para a melhoria contínua, como o estabelecimento de uma base forte de clientes. “No início, a empresa teve de trabalhar muito para captar a atenção do público e ganhar a sua confiança”, lembra.

Outros pontos de destaque passam pela expansão de serviços, tendo de diversificar o portfólio para atender às necessidades de eventos mais complexos e implementar pesquisas de mercado. Além disso, foi preciso desenvolver relacionamentos estratégicos, com parcerias sólidas com organizadores de eventos.

A Sonomania também está comprometida com a Qualidade Total, tendo-a como parte de sua responsabilidade corporativa. Para isso, faz a identificação de requisitos e expectativas de clientes em termos de qualidade, pontualidade e profissionalismo na prestação de serviços.





A empresa também implementou um sistema de gestão da qualidade envolvendo todos os membros da equipe, aplicando avaliações periódicas de seus processos, para identificar oportunidades de melhoria e otimização, e oferece aos colaboradores treinamento e educação contínua para garantir que estejam atualizados.

“Promovemos uma cultura de qualidade e responsabilidade em toda a organização, incentivando os colaboradores a compartilharem suas ideias e sugestões. Eles realizam reuniões regulares para avaliar o desempenho e a satisfação do cliente e reconhecem e recompensam os funcionários que se destacam na prestação de serviços”, comenta.

A Sonomania também tem uma visão clara ao contribuir positivamente para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Para tal, implementa iniciativas que procuram reduzir o seu impacto ambiental, como a utilização de equipamentos de elevada eficiência energética e a gestão adequada de resíduos.

As ações se voltam, ainda, ao cuidado com o ambiente, com o uso de tecnologias

ecológicas, uma vez que a empresa opta por equipamentos de som e iluminação que sejam eficientes no consumo de energia e que reduzam a sua pegada de carbono, além da adoção de políticas de reciclagem e conscientização da equipe. A colaboração também se volta a organizações locais, com o fornecimento de serviços de som e iluminação em eventos beneficentes e culturais que contribuem positivamente para a comunidade. A empresa promove a inclusão social e a diversidade nas suas equipes de trabalho, proporcionando oportunidades de emprego.

Octavio chama a atenção para a implementação de medidas para garantir a segurança dos dados dos clientes e cumprir a regulamentação de proteção de dados aplicável. Ademais, promove um ambiente de trabalho positivo e colaborativo que gera o bem-estar e a satisfação de seus colaboradores.

Outros pontos elencados pelo gerente-geral que integram as ações da Sonomania são: comunicação eficaz, reconhecimento e recompensas e relacionamentos de confiança. “A Sonomania promove relações de confiança com seus fornecedores, certificando-se de estabelecer acordos e compromissos claros que beneficiem ambas as partes”, garante.

O empresário completa destacando que a empresa reconhece a importância de uma boa reputação corporativa, uma vez que esta não só cria confiança entre clientes e fornecedores, mas também atrai novos clientes e parceiros de negócios: “Uma forte reputação corporativa é um ativo intangível valioso que ajuda a diferenciar a Sonomania em um mercado competitivo e contribui para o seu crescimento sustentável”.



NOBRE/INFORMACAO

*Soluções jurídicas  
seguras e inovadoras*



VICENTE ROMERO  
— ADVOGADOS —



☎ 17. 98182-9091 | [www.vicenteromero.com.br](http://www.vicenteromero.com.br) |   @vicenteromeroadvogados

## MEXSHIPPING AGENCIA

Situada no México, a Mexshipping Agencia SA de CV faz assessoria jurídica em serviços de comércio exterior e gestão de transporte marítimo, voltando-se a agentes de navios, de carga, agentes de husbandry, fretamentos marítimos, transporte de carga, troca de tripulação, importação e exportação de peças de reposição, coordenação de salvatagem e soluções logísticas.

As atividades se iniciaram em 1998, graças ao crescimento contínuo dos portos mexicanos e à necessidade constante de uma agência marítima que se destacasse no fornecimento de

um serviço premiado de classe mundial e desenvolvesse relacionamentos com clientes, baseando-se na confiança e profissionalismo com um especialista, honestidade e equipe confiável no segmento.

Assim, a empresa cumpre sua missão por meio da experiência de gestão e dedicação em fornecer serviços de alta qualidade e oportunos, fornecendo comunicações constantes com todas as partes, comprometendo-se com as necessidades especiais de cada um dos clientes e oferecendo operações econômicas, confiáveis e ambientalmente responsáveis.





Um dos principais desafios da organização é manter um serviço ágil, com respostas em menos de 24 horas, e a implementação de um serviço integral. Para isso, a qualidade em todas as atividades ganha atenção especial. Uma das ferramentas usadas é a aplicação de pesquisas com clientes, além de uma equipe humana, com programas de melhoria contínua.

A trajetória da organização é outra característica que colabora na qualidade, uma vez que detém conhecimento dos portos mexicanos e requisitos locais. Além disso, produz relatórios precisos e oportunos sobre perspectivas de atracação, alinhamento de navios, operações de navios, viagens e

muito mais, assim como supervisão portuária, planejamento prévio das operações com todas as partes envolvidas.

Essa relação conta, ainda, com coordenação com despachante aduaneiro para desembaraço de carga; coordenação com estivador e chefe durante operações de carga, recepção, entrega, amarração e fiscalização; declarações detalhadas e precisas de fatos; expedição eficiente de documentos de carga; estimativa precisa de PDAs de custos portuários; e processamento transparente e eficiente.

Em meio a isso, a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) é fundamental

**AGENTE DE BUQUES  
LOGÍSTICA INTERNACIONAL**

Conocemos el valor de tu negocio, Permítenos mostrarte el valor de nuestro servicio.

**MEXSHIPPING**  
AGENCIA S.A. de C.V.

+52 753 540 36 00  
mexshipping@mexshipping.com  
www.mexshipping.com

para que a empresa permaneça como líder no setor, com metas firmes na realização de negócios. Em relação às ações ESG – sigla para Ambiental, Social e Governança, a Mexshipping Agencia SA de CV permanece como uma corporação ecologicamente responsável.

Outro ponto de destaque é a visão em relação à Responsabilidade Social Corporativa, que ocupa grande espaço nas decisões da empresa. Para tanto, atividades esportivas e ativistas sociais são apoiadas. Tudo isso, sem deixar a ética, essencial para o desenvolvimento de negócios responsáveis. De acordo com a empresa, neste campo,

desenvolvem-se revisões periódicas e auditorias internas.

A empresa contribui, ainda, para a satisfação dos colaboradores e fornecedores, com o desenvolvimento de atividades altruístas junto à comunidade e a vinculação do funcionário às necessidades da empresa para uma sustentabilidade tangível. Em resumo, essas ações integram uma boa gestão. “Monitoramos o meio ambiente junto a clientes, fornecedores e autoridades portuárias e municipais, garantindo a boa imagem e reputação da empresa”, finaliza a organização.



**MEXSHIPPING**  
AGENCIA S.A.de C.V.



**MEXSHIPPING**

AGENCIA S.A.de C.V.



# Nuestros servicios



Agentes de buques



Transporte logístico e internacional



Importación y exportación



Re-expedidores de carga



Servicios aduaneros



Cambios de tripulación y refacciones



Fletes marítimos y corretaje



Consultores de comercio internacional



Supervisión de salvataje

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

## BIO CELL TERAPIA CELULAR

A Bio Cell é uma empresa que realiza terapia com células-tronco mesenquimais em cães, gatos e equinos. Visando aliar a promoção da qualidade de vida para os pets com os avanços biotecnológicos, a organização, que se situa em Brasília, no Distrito Federal, tem como público principal as pessoas que têm os pets como membros da família.

A CEO Patrícia Furtado Malard explica que, para a melhoria contínua, a gestão de Qualidade Total da empresa foca no atendimento de excelência aos clientes, buscando entender as suas dores e necessidades para então solucioná-las.

Para isso, realiza-se terapias e protocolos de atendimento individualizados.

“Buscamos também a inserção dos nossos colaboradores no processo, realizando capacitações, treinamentos e reuniões constantes com apresentação dos resultados obtidos na terapia”, comenta, citando, ainda, os procedimentos operacionais, rastreabilidade dos processos e documentação dos registros e formulários.

Para tanto, os colaboradores recebem treinamentos e capacitações de forma constante, tanto da parte técnica





quanto comportamental. A ferramenta utilizada para o registro de não conformidades auxilia na construção de discussões baseadas em melhoria constante dos processos.

“Entendemos que a gestão de comportamentos está intimamente relacionada ao alcance da excelência dos nossos serviços, além do conhecimento técnico”, ressalta Patrícia. Ela chama a atenção para a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): “A equipe da Bio Cell entende que o desenvolvimento sustentável é baseado em diversos pilares e a organização desses objetivos é importante para que cada meta seja alcançada, por isso a importância de uma agenda dos ODS. Em relação aos objetivos destacados internamente, estão a promoção da saúde e bem-estar, o trabalho decente para crescimento econômico e a inovação”, especifica a CEO.

Para a empresa, a saúde e bem-estar de um indivíduo estão intimamente relacionados à qualidade de vida e saúde mental de todo o núcleo familiar, envolvendo inclusive os pets, que atualmente são membros da família. A empresa busca trazer qualidade de vida para o pet e, conseqüentemente, para a família, auxiliando na saúde mental e bem-estar de todos. “Ainda focamos na manutenção de um ambiente de trabalho acolhedor, visando contribuir para a qualidade de vida dos nossos colaboradores e, conseqüentemente, atuando no trabalho decente que gera crescimento econômico. Com a promoção da saúde e bem-estar e garantindo o trabalho decente, acreditamos que seja possível contribuir para o processo de desenvolvimento sustentável”, observa.

Por fim, o conceito de inovação é algo enraizado na empresa, fazendo parte da cultura. A CEO pontua que

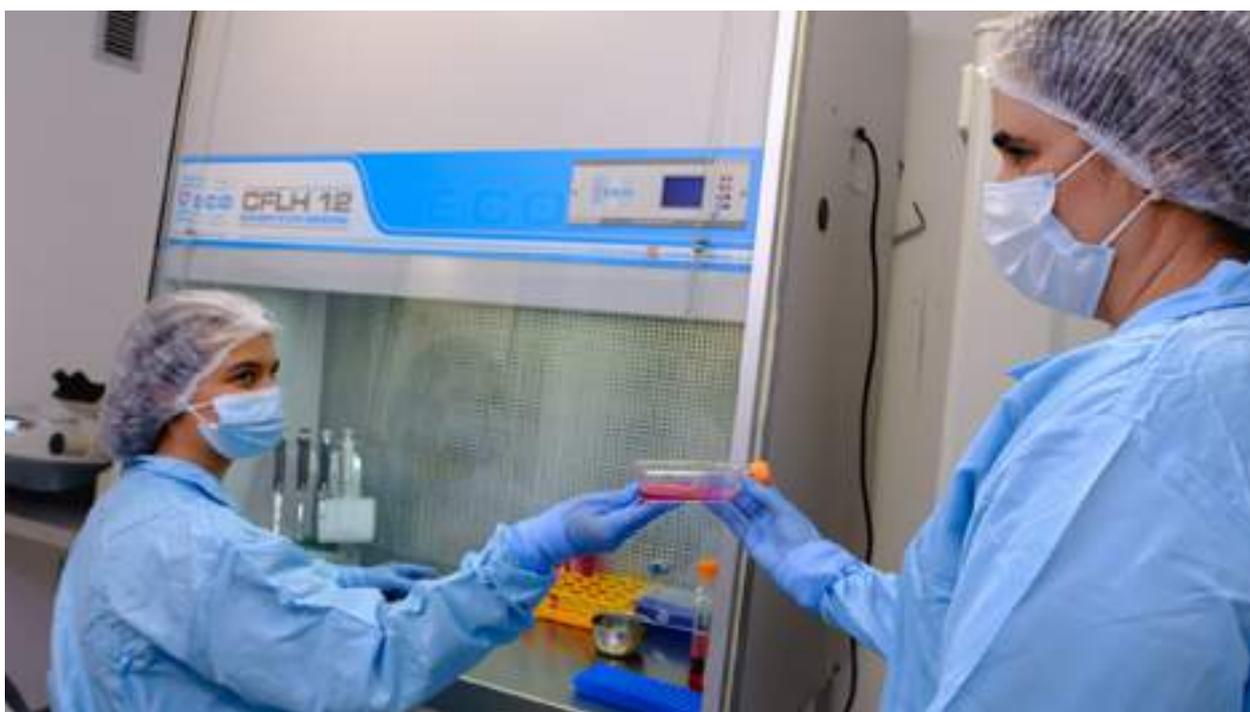
seria impossível trabalhar com novas abordagens biotecnológicas sem inovação. “Estamos em crescimento constante, temos uma área de pesquisa e desenvolvimento trabalhando de forma constante para inovar, trazendo mais benefícios para a sociedade”, comenta.

Os processos internos são baseados em políticas administrativas que combinam a atuação feminina (a CEO, a coordenadora de P&D, a supervisora e a técnica de laboratório são mulheres), programas de auditorias constantes, incentivo à formação de líderes. Além disso, trabalha-se de acordo com as leis trabalhistas, garantindo os direitos dos nossos colaboradores para que tenhamos relações duradouras e saudáveis.

A empresa é pautada em valores como a ética, integridade, excelência na prestação dos serviços, além da honestidade com clientes, parceiros

e colaboradores. Dessa forma, a cultura da empresa é baseada na transparência, uma vez que a visão é de que só assim é possível ter um ambiente de trabalho saudável com pessoas comprometidas e gerando resultados de excelência.

Patrícia finaliza enfatizando que, com mais de 20 anos de experiência em empreendedorismo e gestão de pessoas, a gestora da Bio Cell se empenha em se manter atualizada de forma constante. “Com a abordagem ativa de contato direto com os colaboradores por meio de reuniões semanais, é possível ter um diagnóstico real da atuação da empresa e da sua reputação. Esses fatores são primordiais para que possamos manter um ambiente de trabalho favorável, tranquilo, organizado e uma entrega de excelência aos nossos clientes”.



# Você, seu pet e a célula-tronco



Mais qualidade de vida  
para o pet, o tutor  
e a família

bio cell



LATIN AMERICAN  
QUALITY INSTITUTE

# QUALITY MAGAZINE EDICIÓN 270



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