

MicroPower

Experiência:

Universidade Corporativa Ampliada - MicroPower

Michel Musulin Soeltl –
michel@micropowerglobal.comFoco: **Processos**Modalidade: **Universidade
Corporativa Ampliada**Categoria: **Diamante****1. Organização:** MicroPower Comércio e Desenvolvimento de Software**2. Descrição da Organização:**

A **MicroPower** é líder e autoridade no desenvolvimento de soluções inovadoras para T&D e Gestão de Pessoas do mercado brasileiro, focada no aumento da produtividade e competitividade das empresas, a partir do desenvolvimento humano com apoio da tecnologia e sua Plataforma MicroPower Performa.

Introduziu o e-Learning no Brasil em 1999, e hoje possui a mais completa plataforma de Treinamento e Desenvolvimento Humano do mercado, com funcionalidades aderentes às melhores práticas globais no tema. Atualmente conta com mais de 70 clientes e 2 milhões de usuários ativos, com cerca de 1.500 projetos concluídos.

Suportou o crescimento das demandas relativas à gestão e capacitação de talentos do mercado nacional com a criação em 2002 do Prêmio e Congresso e-Learning Brasil, que evoluíram para o atual Prêmio Brasil Digital – Ozires Silva, a cargo do Instituto Brasil Digital, cuja criação foi suportada e mantida pela MicroPower e o antigo Instituto MicroPower.

3. Nome da Experiência: Universidade Corporativa Ampliada MicroPower

4. Descrição Experiência:

A MicroPower utiliza formalmente desde 2013 sua Plataforma de T&D, o MicroPower Performa, na Gestão e Desenvolvimento de seu Capital Humano, que é baseado no conceito dos 5 níveis de maturidade de T&D.



Figura 1- Princípios de Maturidade em T&D



Figura 2 - DNA Nível de Maturidade de T&D

Com os módulos de Aprendizado e funcionalidades que abrangem o modelo de aprendizagem 70:20:10, bem como os módulos de Desempenho e suas funcionalidades de gestão de metas, indicadores, planos de ação corretivos, inclusão de planos de desenvolvimento individual (PDIs) e Feedback Contínuo, a MicroPower vem aumentando sua eficiência operacional a cada ano, por meio do empoderamento e desenvolvimento de seus líderes e liderados, para atuar em um ambiente extremamente competitivo e desafiador (principalmente nos anos pós-pandemia).

Os processos da MicroPower são classificados atualmente no mais alto nível de maturidade, e sua evolução iniciou-se com a adoção disruptiva do feedback contínuo formalizado em 2013.

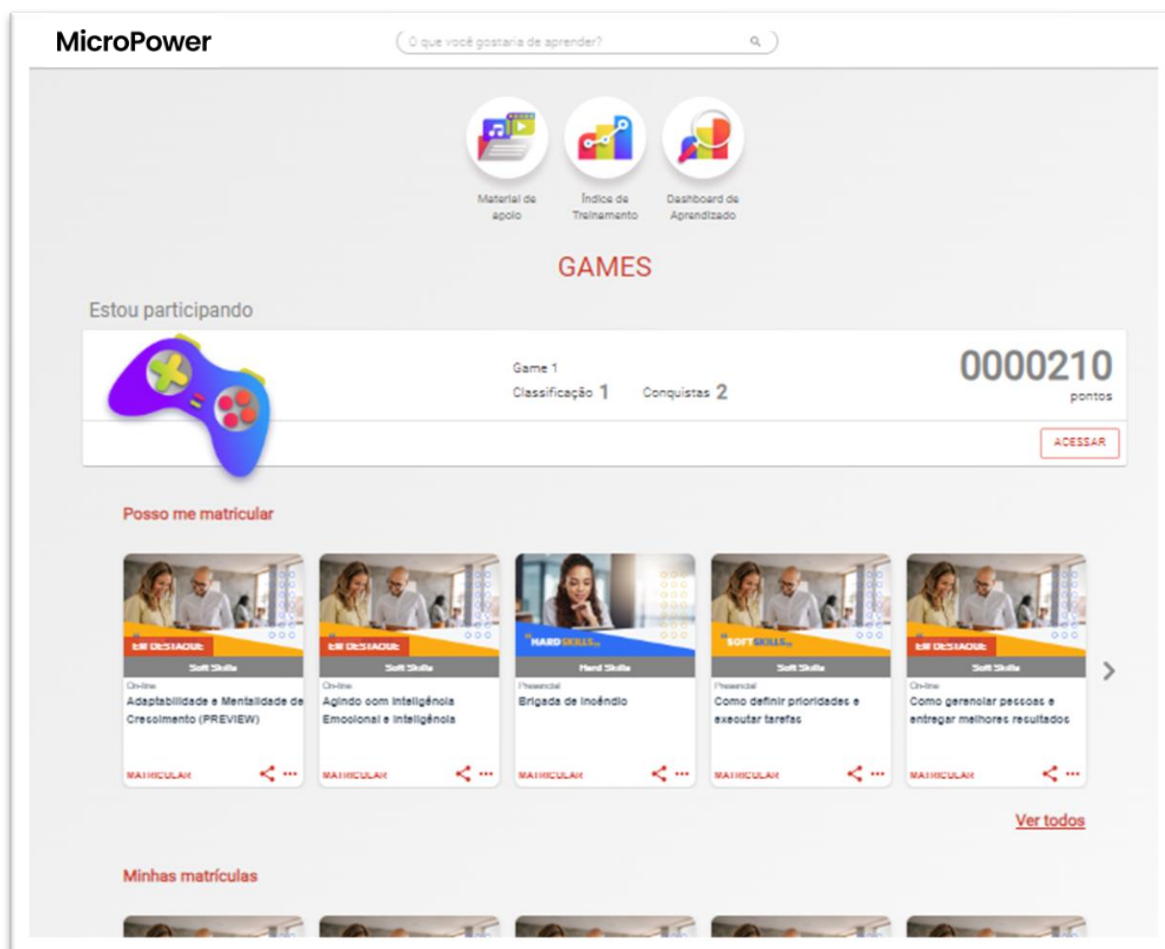


Figura 3 - Plataforma T&D

5. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:

5.1. Melhores práticas:

A jornada da MicroPower para a ampliação do seu nível de Maturidade em T&D iniciou-se pela adoção de práticas do nível mais alto. De forma disruptiva iniciaram-se as reuniões *one-a-one* com frequência diária no primeiro ano, passando para quinzenais no segundo ano e depois mensalmente, o que contribuiu significativamente para a criação de uma cultura de feedback contínuo na organização. Em paralelo trabalhou-se o mapa de competências, para aplicação em avaliações semestrais, que evoluiu de um modelo baseado nos valores para um modelo de competências de Lominger em 2015, posteriormente, em 2019, foi adotado o mapa da SHRM, revisado em 2022. Adicionalmente durante essa evolução do modelo de gestão de talentos, foi feita a revisão dos processos de negócios e a definição dos OKR's e KPI's, como detalhado a seguir.

- Reestruturação dos principais processos operacionais à luz do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001;

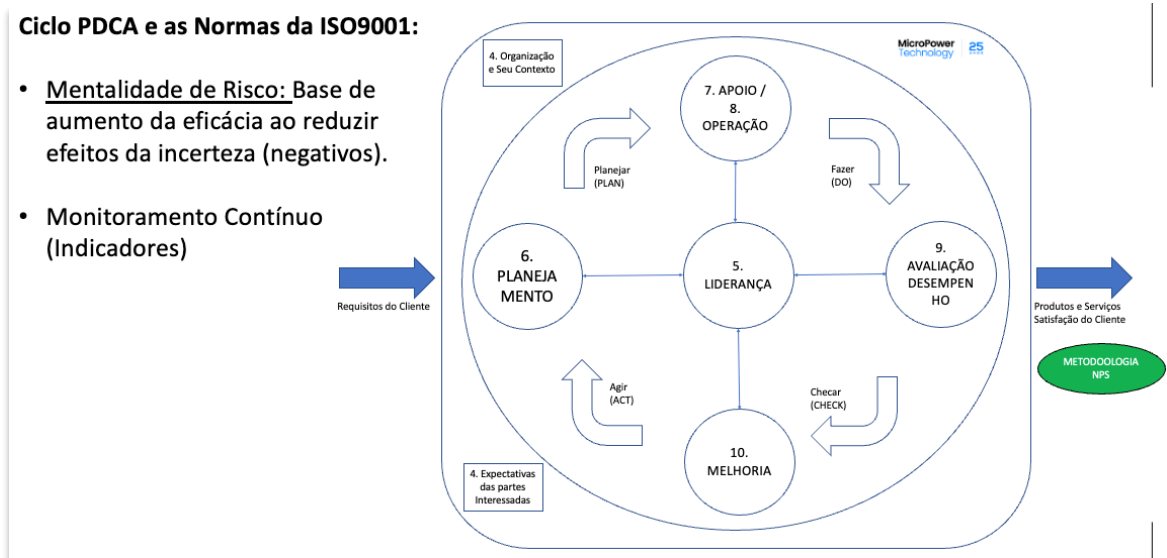


Figura 4 - PDCA

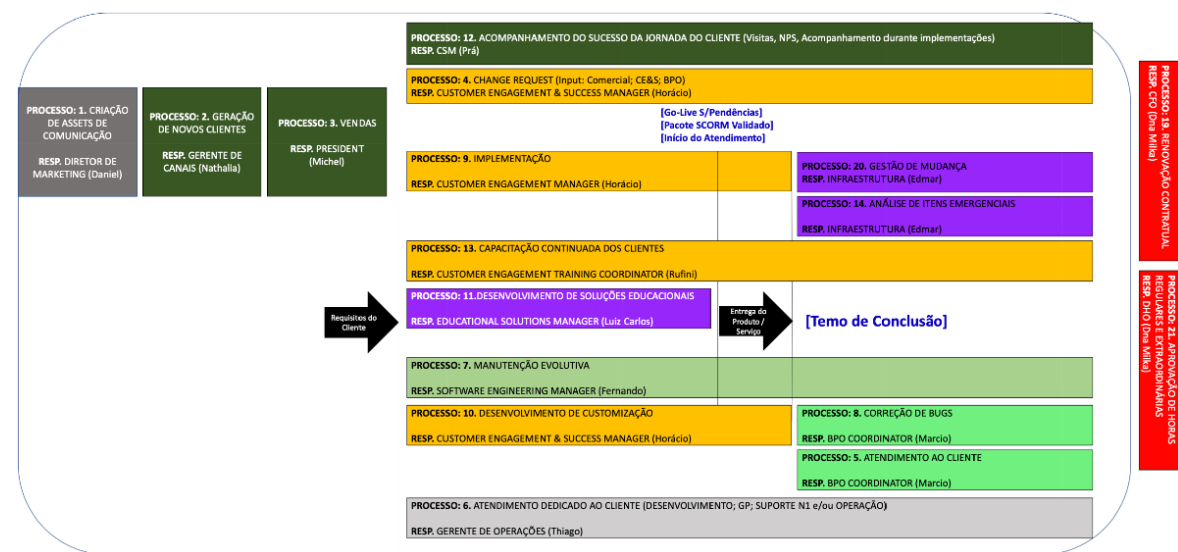


Figura 5- Processos Operacionais

- Criação de OKR's e KPI's aderentes ao negócio para cada uma das áreas funcionais;

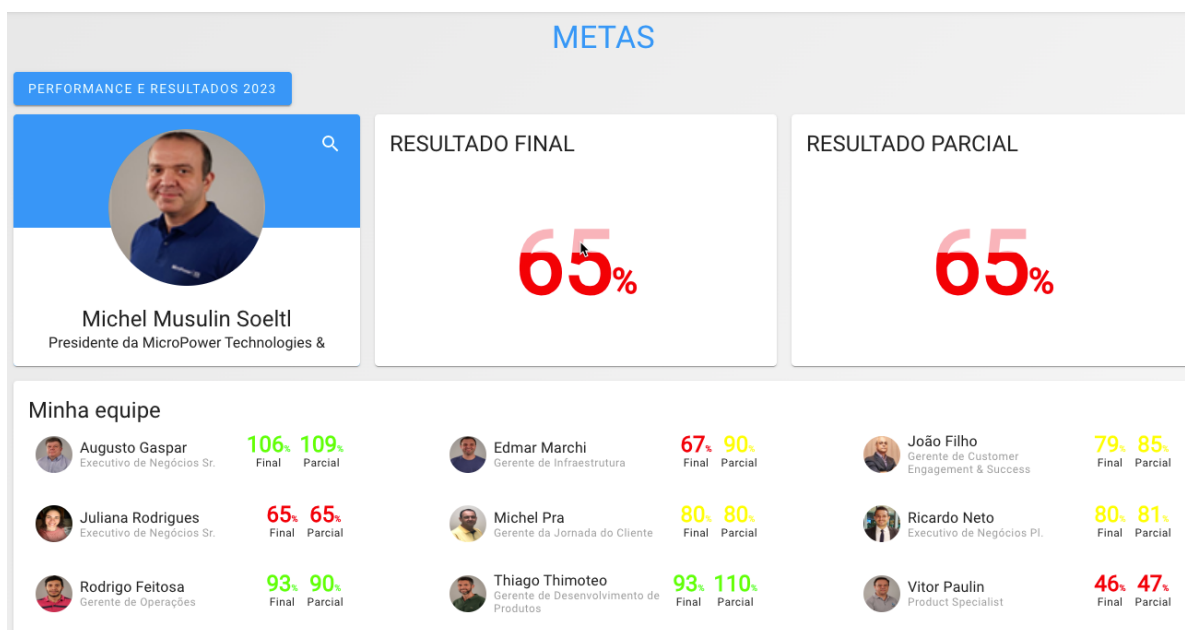


Figura 6 - Criação de OKRs e KPIs

- Mapa de competências definido por nível de senioridade para cada uma das funções corporativas;

	Acompanhamento e defini...	Administração de rede, sis...	Adobe After Effects	Adobe Captivate	Adobe Illustrator
	Acompanhamento e defini...	Administração de rede, sis...	Adobe After Effects	Adobe Captivate	Adobe Illustrator
Administrador Rede	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Analista Administrativo	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Analista de Customer Eng...	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Analista de Dados Jr.	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Analista de Suporte	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Analista de Testes	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Analista Marketing	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA MARKETING	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_DE_ACESSIBIL...	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_DE_DADOS_P...	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_DE_INFRAEST...	Selecione	Nível 3	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_DE_QA	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_DE_RH	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_DEVOPS	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_SUORTE	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ANALISTA_SUORTE_RH	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
ASSISTENTE ADMINISTRA...	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione
Auditor Interno Sr.	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione

Figura 7 - Mapa de Competências por Nível de Senioridade

- Implementação das reuniões de feedback contínuo desde 2013, de modo a suportar o atingimento dos resultados de negócio através do desenvolvimento das pessoas. Neste contexto através desta gestão é possível que o líder junto ao seu liderado avalie continuamente os resultados e as observações registradas no Diário de Desempenho para aperfeiçoamento de suas soft-skills.

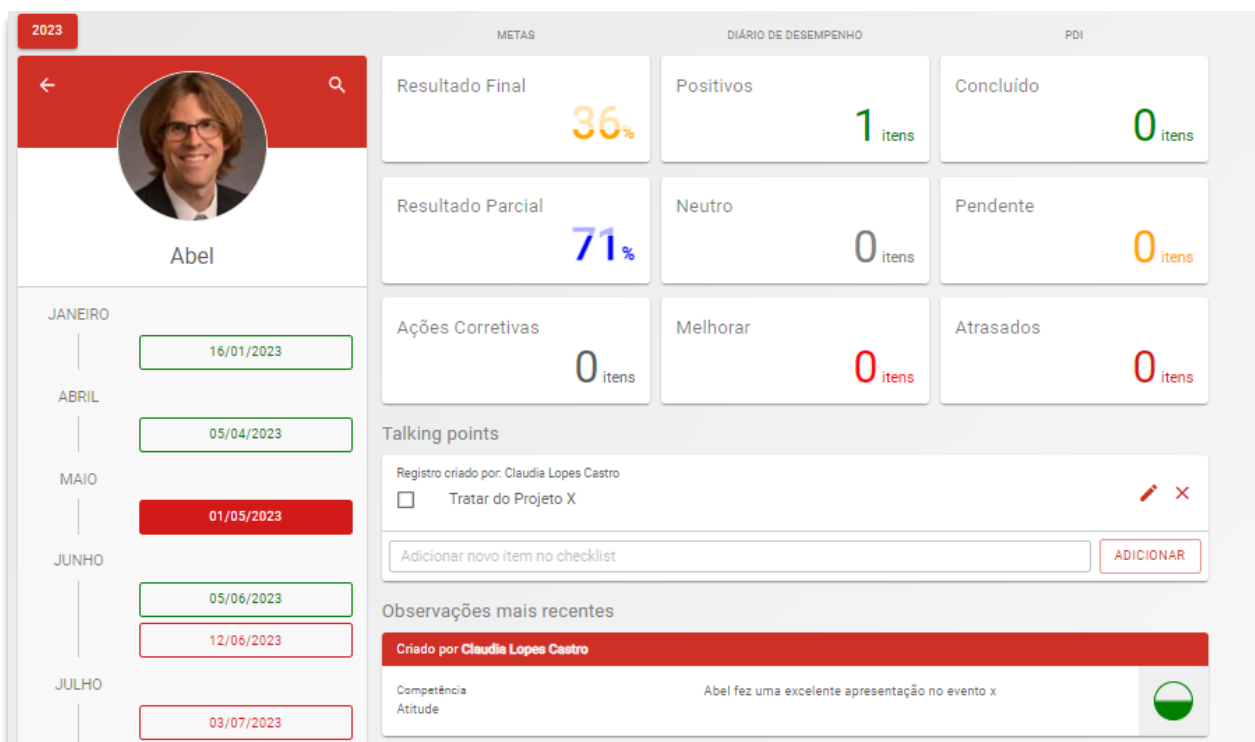


Figura 8 - Reuniões de Feedback

- Geração de Planos de Desenvolvimento Individual personalizados à necessidade de cada colaborador e área e respectivas competências a serem desenvolvidas;



Figura 9- Geração de PDIs

- Implementação da funcionalidade de Diário de Desempenho para criar registros de observação (positivos e a melhorar) das competências técnicas e comportamentais dos colaboradores, sendo aberta 360º;

Diário de Desempenho

Filtrar

Colaboradores

Pesquisar... ▾

☒ Incluir subordinados

Competência

Pesquisar... ▾

Ciclo

Pesquisar... ▾

Qualificação

☒ Positiva ☐ Neutra ☐ Melhorar

Relevância

☐ Muita ☐ Normal ☐ Pouca

LIMPAR FILTRAR

SEXTA-FEIRA
10 nov

QUINTA-FEIRA
09 nov

QUARTA-FEIRA
01 nov

Criado por Renan Vogel para

Vitor Hugo Brito Nogueira
Administrador de Rede Jr.

Competência Colaboração

Ciclo Performance e Resultados 2023

Vitor sempre apoia nossa equipe de maneira rápida e eficiente, nos ajudando a solucionar questões relacionadas a software, sistema e etc. Esse apoio garante o bom funcionamento dos equipamentos e com isso nos possibilita produzir e entregar nossas demandas dentro do prazo.

Criado por Edmar Dinalo de Marchi para

Mayara Borrelli dos Santos Cunha
Analista de Suporte Jr.

Competência MP Foco no cliente

Ciclo Performance e Resultados 2023

Parabéns pela iniciativa de documentação do processo de carga de dados do cliente Unihealth. Com esta documentação toda equipe interna tem mais visibilidade do processo e estrutura envolvida na transferência de dados do cliente para a MicroPower.

Criado por Rodrigo Schauer dos Santos Feitosa para

Glauca Isabella Belo Queiroz
Analista de Suporte Jr.

Competência MP Comprometimento

Ciclo Performance e Resultados 2023

Obrigado pelo apoio e comprometimento no taskforce da GM realizado entre 05/out e 14/out.

Figura 10 - Registros de Diário de Desempenho

- Digitalização dos processos de gestão de projetos, gestão comercial e operação com a elaboração e implementação de relatórios de Power BI e Analytics para tomadas de decisão baseadas em dados;

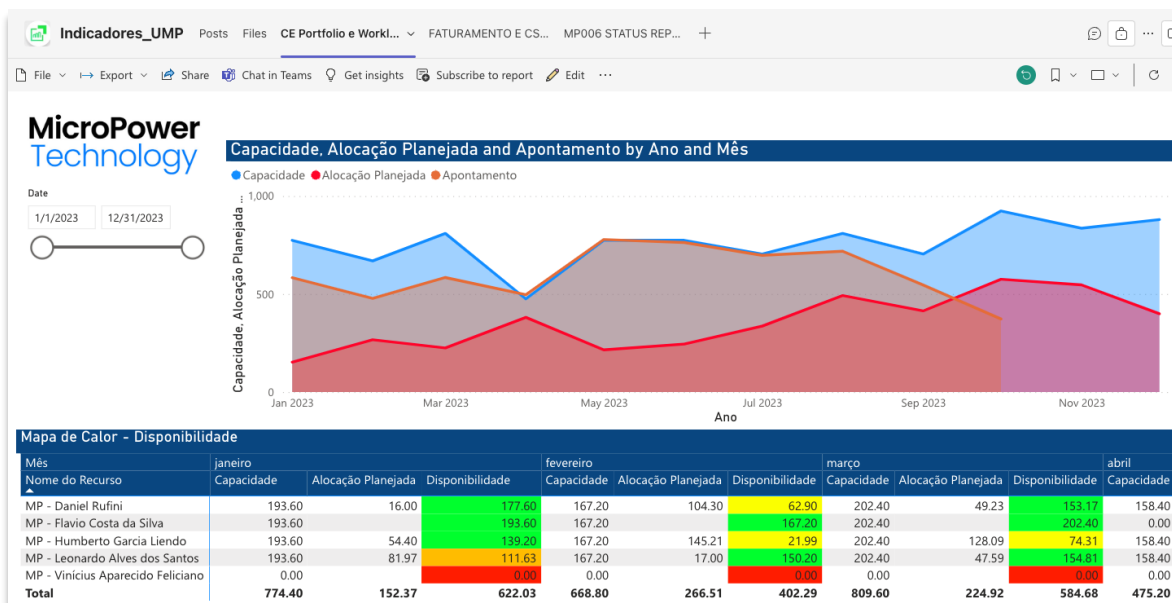


Figura 11 - Digitalização de Processos com Análise de Dados

5.2. Lições aprendidas: (ações que não foram acertadas na aplicação, mas que após reflexão e correção passaram a ser consideradas melhores práticas)

- A prática do feedback contínuo demanda um esforço significativo e constante da liderança para ser incutido na cultura organizacional. Mesmo após 10 anos de sua prática, ainda há momentos de dificuldade das pessoas em receber observações para melhoria de seu desempenho profissional e pessoal;
- Adotamos a prática de monitoramento constante para garantia da conformidade dos processos e da comunicação fluída dentro da organização. Para isso, implementamos além das reuniões de *One-On-One*, encontro periódico com toda a liderança da empresa, incluindo reforço na política de portas abertas, reuniões de cafezinho com a presidência, comunicados periódicos para manter o entrosamento, empatia e eficácia dos processos, sendo documentados os resultados no sistema de “Life Long Learning” interno da empresa;



Figura 12 - Compilação nas reuniões de liderança

A partir de 2021 com o aumento da maturidade requerida aos clientes para adotar o pilar de Desempenho integrado ao Aprendizado, detectou-se nos projetos um maior consumo de tempo para suporte na organização das informações para o processo de implementação. Como lição aprendida adotamos as seguintes ações:

- Suporte ao entendimento do cliente dos seus indicadores e de como utilizar os pilares da plataforma (Aprendizado e Desempenho) de forma a refletir nos objetivos de negócio;
- Suporte no mapeamento das competências baseados em soft-skills e hard-skills para inserção na plataforma.
- Suporte no processo de gestão de mudanças para promover o envolvimento da alta administração dos benefícios da gestão do T&D.

6. Indicadores de Resultado e Desempenho:

6.1. Indicadores de Resultado:

OKR's

Indicador	Descrição
% Nível de Maturidade em Gestão do Aprendizado e Desempenho	Acompanhamento do nível de maturidade da MicroPower com a inclusão de funcionalidades relacionados aos pilares de Aprendizado e Desempenho na MicroPower.
% Meta Financeira	Atingimento das metas financeiras.
% Meta Rentabilidade das áreas Operacionais	Atingimento da meta de 15% de rentabilidade das áreas operacionais (Projetos de Conteúdos; Equipes Dedicadas e Operações)
% Nível de Satisfação Clientes	Acompanhamento do nível de satisfação dos clientes a partir de pesquisa NPS.
% Ações de Recompensa e Reconhecimento dos Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Galeria da Alta Performance - Projetos de Excelência - Conclusão dos PDIs para Upskilling e Reskilling

Gráficos

% Nível de Maturidade em Gestão do Aprendizado e Desempenho

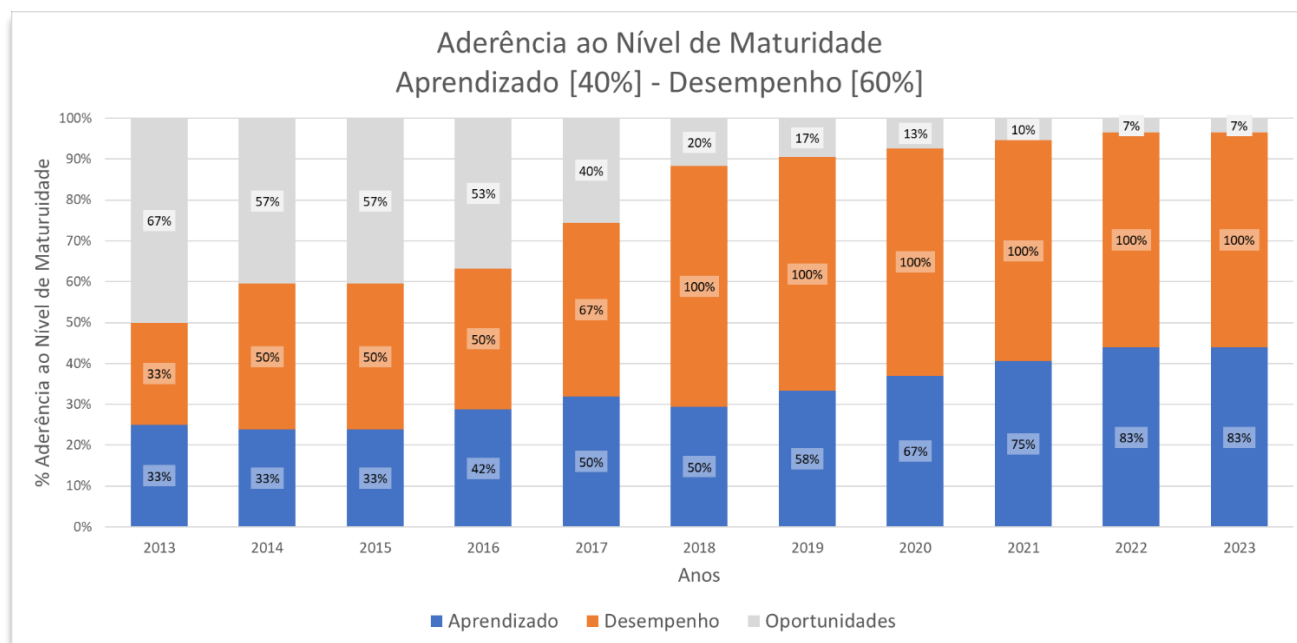


Figura 13 - Nível de Maturidade em Aprendizado e Desempenho

% Meta Financeira

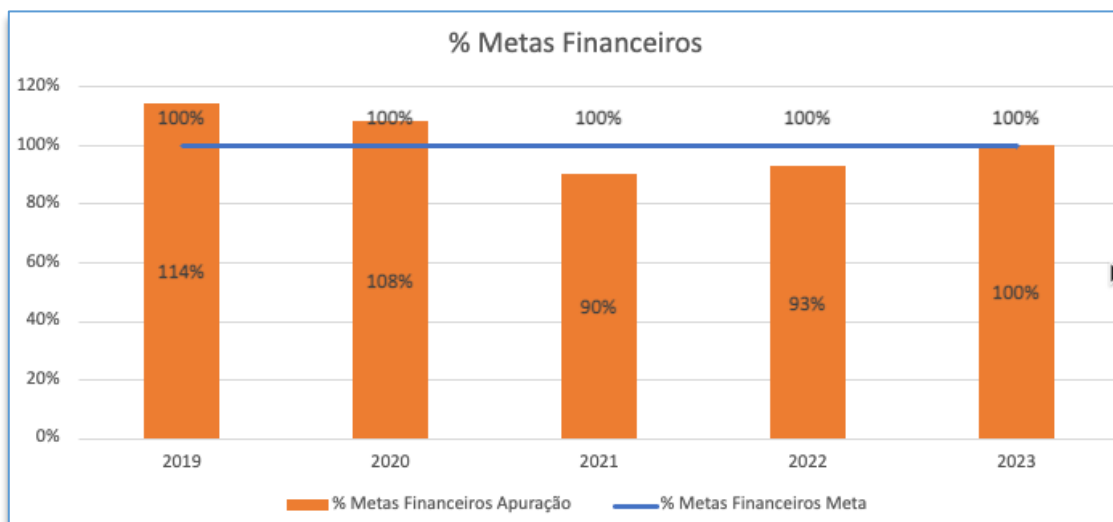


Figura 14 - %Metas Financeiras

% Meta Produtividade em Projetos

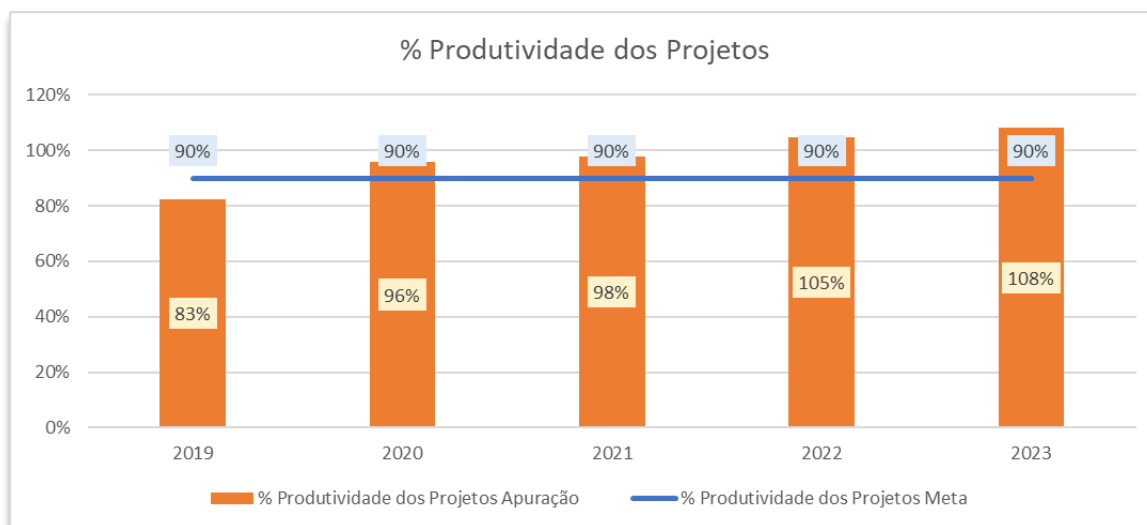


Figura 15 - Metas de Rentabilidade

% Nível de Satisfação Clientes

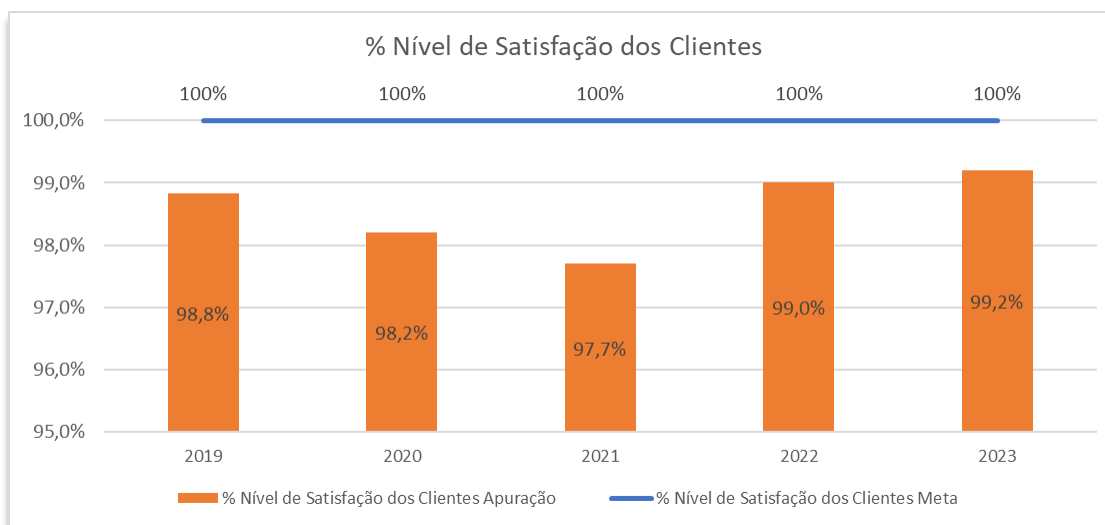


Figura 16 – Satisfação dos Clientes

% Ações de Recompensa e Reconhecimento dos Colaboradores



Figura 17 - Ações de Recompensa e Reconhecimento

6.2. Indicadores de Desempenho:

- #Quantidade de Novos Clientes Adquiridos;

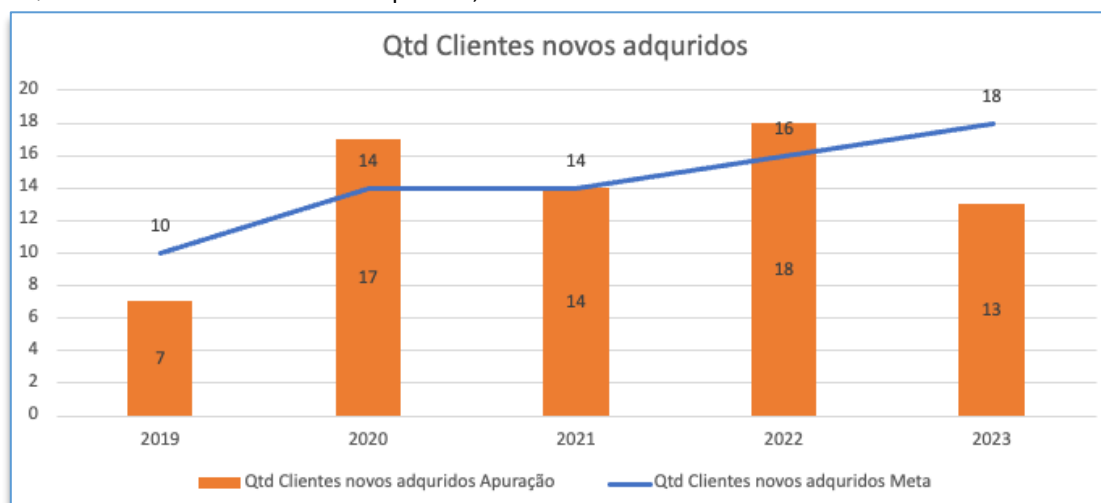


Figura 18 - Novos Clientes Adquiridos

- % Projetos Entregues no Prazo;

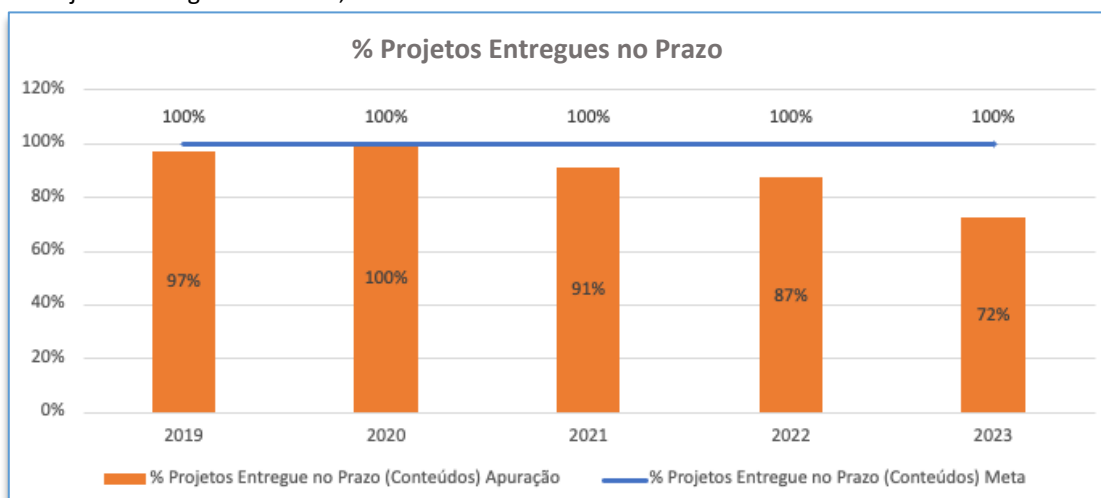


Figura 19 - Projetos Entregues no Prazo

Observação: a partir de 2021 com o aumento da maturidade requerida aos clientes para adotar o pilar de Desempenho integrado ao Aprendizado, detectou-se nos projetos um maior consumo de tempo para suporte na organização das informações para o processo de implementação.

- % Qualidade dos Projetos;

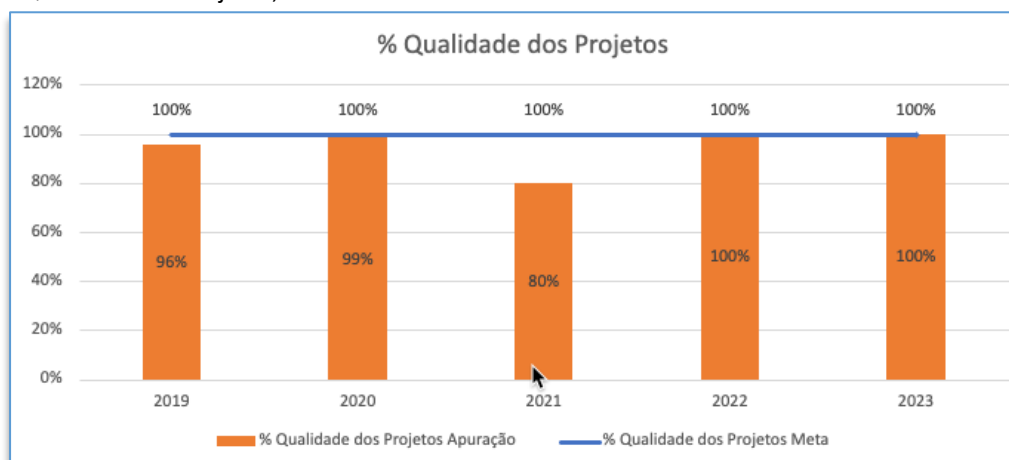


Figura 20 - %Qualidade dos Projetos

7. Planos futuros

Breve resumo com próximos passos para ampliar os resultados com a Experiência de Inovação e Transformação Digital em curso:

- Pretendemos continuar a ampliar a digitalização de nossos processos e sistemas, provendo aos líderes e liderados dados cada vez mais aferidos para tomadas de decisão, e possibilidades de contínua melhoria do desenvolvimento e implementação de nossos projetos aos clientes, dando-os uma experiência única de sucesso.
- Também continuaremos a desenvolver nossos produtos e soluções sempre à luz das melhores práticas e tendências mundiais no tema de Capital Humano, para oferecer ao mercado brasileiro conhecimento e tecnologia para uma Gestão de Aprendizado e Desempenho organizacional cada vez mais engajadora e humana.
- Ampliação do escopo de utilização da Inteligência Artificial, para ajustes e correção de processos em um horizonte de um ano, considerando ações preventivas em quatro anos.

8. Depoimentos

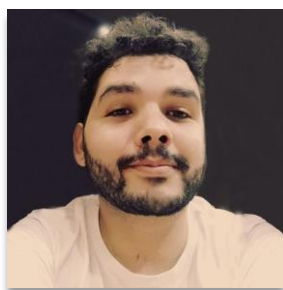
8.1 Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência



“Tenho a oportunidade de participar do desenvolvimento da maturidade do T&D no Brasil, incluindo os aspectos da transformação digital dos processos e da dinâmica de consolidar o Lifelong learning na nossa empresa. Com estes desafios, percebemos que nossas equipes compreendem cada vez mais a necessidade da empatia junto aos nossos clientes e assim melhorar o nível de atendimento de nossos serviços e produtos. Estas ações nos apresentaram uma infinidade de melhorias em processos, produtos e serviços que continuamente iremos implementar e envolvendo cada vez mais as nossas equipes”.

João Horácio, Gerente Sr. de Operações.

8.2 Clientes internos que se beneficiaram da Experiência



“Quando ingressei na MicroPower, procurava a oportunidade de ampliar e pôr à prova meus conhecimentos como Desenvolvedor. Os processos Gamificados de gerenciamento de pessoas foram fundamentais para que jornada já se iniciasse como uma redescoberta pessoal e profissional fluida, com um acompanhamento refinado de aspectos voltados a capacitação e desempenho pessoal e dos nossos colegas.

É possível observar nossos pontos de atenção, bem como perceber onde já alcançamos maiores habilidades através de indicadores personalizados de nossas atribuições bem como acesso a cursos e material de capacitação e autoaprimoramento.

É possível ter um direcionamento preciso de modo a aumentar o desempenho e qualidade da equipe, capacitações e feedbacks que tornaram os treinamentos e devolutivas sempre construtivos e agregadores e plataformas que ajudam a tornar atitudes como o compartilhamento de conhecimento e pesquisas, técnicas e material com a equipe de forma Gamificada.

Assim buscar seus objetivos profissionais sem suprimir o fator humano e visualizar de maneira mais intuitiva e democrática o papel que desempenhava na equipe”.

Willian Gomes Salomão, Analista Programador Jr.

8.3 Clientes externos que se beneficiaram da Experiência



"Temos uma solução de aprendizagem implementada desde 2011 e evoluindo cada dia mais. Somos pioneiros no setor do agro com a utilização de uma solução robusta de desenvolvimento educacional para formação de técnicos, vendedores e gestores dos concessionários AGCO. A agricultura tem grande relevância no desenvolvimento do país e por sua vez demanda fortemente de profissionais cada vez mais qualificados para suportar as tecnologias entrantes. A disponibilização de cursos 24hs do dia, 7 dias na semana e em diversas opções de plataformas móveis possibilita a estes profissionais, manterem seus conhecimentos em dia mesmo estando em locais mais remotos.

O sistema de gerenciamento de aprendizado nos permite, acompanhar a situação de cada colaborador individualmente, gerando planos de ação e suportando os concessionários nas dificuldades que enfrentam no dia a dia do agronegócio, garantindo a evolução desse profissional no plano de formação ao final do ano."

Giancarlo Godoy, AGCO Corporation -Relacionamento com Cliente/Pós-vendas/Vendas



"Falar em Transformação Digital dentro do desafio de Gestão de Pessoas é imprescindível em qualquer Cultura Organizacional, Segmento ou Estratégia. Seja para treinar, engajar, recompensar, comunicar, compartilhar ou alinhar, o uso de ferramentas é um importante aliado dos gestores e recursos humanos.

As tecnologias trazem cada vez mais oportunidades para abrangência e agilidade nas ações de desenvolvimento de pessoas. E, com isso, os profissionais de RH devem colocar em suas prioridades a implantação de recursos que contribuam para suas estratégias de gestão de pessoas.

Com tudo, a seleção e implantação da tecnologia por si só não é suficiente. O aspecto humano ao ser desconsiderado descredibiliza qualquer sistema ou solução Digital. É essencial avaliar a aplicabilidade e a perspectiva do usuário, que precisa perceber a relevância e adquirir habilidade para o bom uso dessas ferramentas. A simplicidade, aplicabilidade e flexibilidade são os quesitos que todos os usuários buscam. Mais do que nunca, RH e TI precisam dar as mãos e avançarem juntos na estratégia de Transformação Digital."

Camila Prista, 3R Petroleum - Gestão de Talentos



"... com a nova versão do Performa inserimos a área de Treinamento da SKY em uma jornada de aprendizagem conectada às experiências dos hubs de conteúdo, facilitando a busca unificada dos objetos educacionais que contam com cards simples e dinâmicos. A responsabilidade dessa parceria é estar atenta a necessidade do nosso público-alvo, facilitando a sua experiência de aprendizagem, para que seja uma das alavancas nos indicadores de negócio." Vander de Paula – Gerente de Treinamento SKY."

Vander de Paula, Sky Brasil – Gerente de Treinamento

9. Classificação da Experiência (Projeto): Foco, Modalidade e Categoria (*Consultar o [Regulamento do Prêmio.](#)*)

Foco:

Foco	Processo
Modalidade	Modificado Digitalmente
Categoria	Diamante (5 anos ou mais)

10. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos aos Pilares do Brasil Digital:

Pessoas:

Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	Aplicação dos conceitos das metodologias ágeis no desenvolvimento das Soluções e nos seus processos de implementação.
Gestão das Mudanças para Organizações Exponenciais	O suporte à inovação e às mudanças decorrentes de novas demandas do mercado e especialmente de nossos clientes, reflete na prontidão da organização para a sua rápida evolução e adaptação.
Transformar Conflitos em Resultados	Atuação constante da liderança para a elevação do clima de confiança entre líderes e liderados, tornando eventuais conflitos em oportunidades de melhoria e resultados.
Consolidar a Cultura Organizacional de Inovação e Transformação Digital	A organização está imersa na transformação digital tanto em seus processos internos como nas soluções entregues aos clientes, valorizando a inovação e atuando de forma proativa para o alinhamento de todos seus colaboradores.
Promover o Autodesenvolvimento	O apoio e incentivo ao Lifelong Learning, por meio das práticas de feedback contínuo, suporte ao desempenho e aprendizado formal, promovem e suportam o autodesenvolvimento dos colaboradores.
Operacionalizar Encaminhamento Social	Adotamos a prática de apoio e orientação na recolocação e adaptação de colaboradores desligados.

Negócios (Processos):

Experiência do Cliente	Ações contínuas de melhorias na usabilidade do produto e nos processos de atendimento, operação e suporte.
Processos	Melhorias no entendimento dos processos de negócio do cliente com uma atuação consultiva para otimizar os seus resultados de negócio.

Economia Digital:

Inovação Aberta e Empreendedorismo Inovador	Colaboração com consultorias externas para aumentar a visibilidade do produto e apoiar a sua inovação contínua.
Produtividade, Digitalização e Capacidade Empresarial	Digitalização e padronização de processos visando o aumento da produtividade e consequente otimização dos resultados.
Infraestrutura, Competitividade e Ambiente de Negócios	Otimização de infraestrutura com servidores virtuais e utilização de sistemas administrativos em nuvem, possibilitando a sua utilização/administração remota contribuindo para a eficiência do negócio.
Educação e Capacitação Profissional	Aplicação do conceito 70:20:10 por meio das práticas de feedback contínuo, suporte ao desempenho e aprendizado formal, que promovem e suportam o autodesenvolvimento dos colaboradores.

Sociedade:

Pessoas ao Centro	A preocupação com as pessoas é fundamental na organização, balizando as tomadas de decisão e o planejamento das ações imediatas e futuras.
Qualidade de Vida	Acreditamos que o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal é fundamental para os colaboradores e contribui para suas atividades, com consequentes redução do absenteísmo e melhoria da produtividade.
Inclusão	Adotamos políticas inclusivas e não há distinção de qualquer espécie nos processos de contratação e de carreira. Como exemplo, a MicroPower contrata pessoas com deficiência visual desde 1988 e promoveu a capacitação de mais de 25.000 pessoas no software Virtual Vision desde então.
Sustentabilidade	Buscamos equilibrar nossas ações, visando a preservação de recursos materiais e o respeito à qualidade do ambiente de trabalho.

Slide a ser utilizado nas apresentações para representar o alinhamento com os Fundamentos do Ecosistema Brasil Digital

MicroPower

Ecosistema Brasil Digital em Ação: Comunicar e Colaborar para Realizar



11. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:

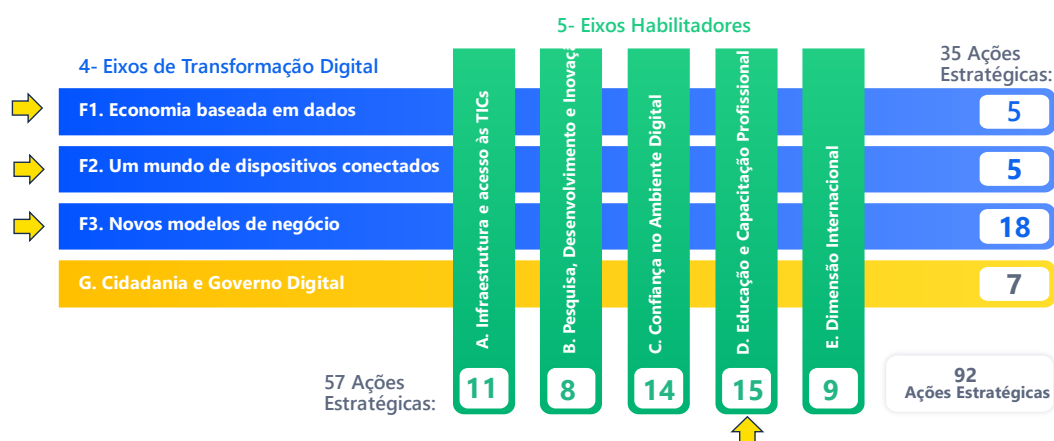
Eixos Habilitadores:

D Educação e Capacitação Profissional (15 AEs)	Contribuímos com a capacitação profissional de nossos clientes, por meio de soluções flexíveis, integradas e abrangentes, que possibilitam a aplicação de suas estratégias.
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eixos de Transformação:

F1 Economia baseada em dados (5 AEs)	Suportamos nossos clientes na gestão de seus processos com base em dados relevantes ao negócio, e nas informações de desempenho de nossa plataforma.
F2 Um mundo de dispositivos conectados (5 AEs)	Nossos clientes têm acesso aos nossos serviços por meio da web e aplicativos móveis, possibilitando uma visão integrada independente do meio de acesso utilizado.
F3 Novos modelos de Negócio (18 AEs)	Oferecemos produtos competitivos e inovadores que viabilizam a execução das estratégias de desenvolvimento de nossos clientes, por meio de recursos computacionais de alta performance.

MicroPower



12. Alinhamento com as TDHs - Tecnologias Digitais Habilitadoras: *(Consultar eBook se mesmo nome disponível na Biblioteca)*

Versão das TDHs indicadas para alinhamento das Experiências aplicadas a partir de abril de 2023

1. Inteligência Artificial	Aplicamos Chatbot e Processamento Natural na interface de atendimento aos Clientes melhorando nosso NPS em 50% pela assertividade das respostas oferecidas.
2. Tecnologias de Dados	Utilização de sistemas de <i>Business Intelligence</i> para a administração, acompanhamento e otimização dos processos de trabalho.
3. Mobilidade	As equipes de liderança, implementação e comercial atuam com equipamentos móveis (notebooks e smartphones) possibilitando o atendimento aos clientes presencialmente e o trabalho virtual.
4. Conectividade	Disponibilização de recursos para que os colaboradores possam trabalhar de forma segura em qualquer lugar.
5. Internet	Utilização dos sistemas baseados em nuvem para administração e controle, tais como Sales Force, Monday, Project Online, ClickUp, TiFlux entre outros, possibilitando amplo acesso aos líderes e liderados. A infraestrutura para a prestação dos serviços aos clientes é hospedada em nuvem.

Alinhamento com 5 das 15 Tecnologias Digitais Habilitadoras

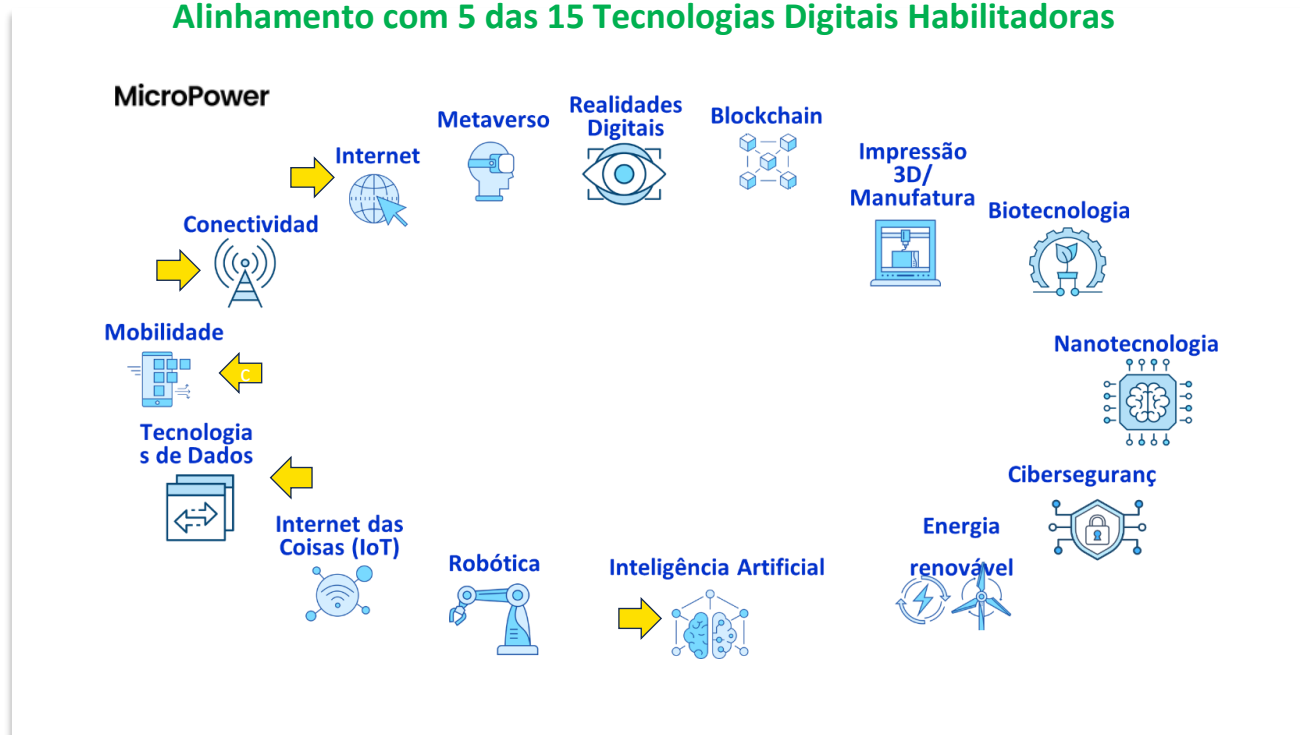


Figura 21 - Tecnologias Digitais Habilitadoras

13. Alinhamento com a Governança ESG:

Breve resumo das ações que demonstrem o alinhamento da Experiência com:

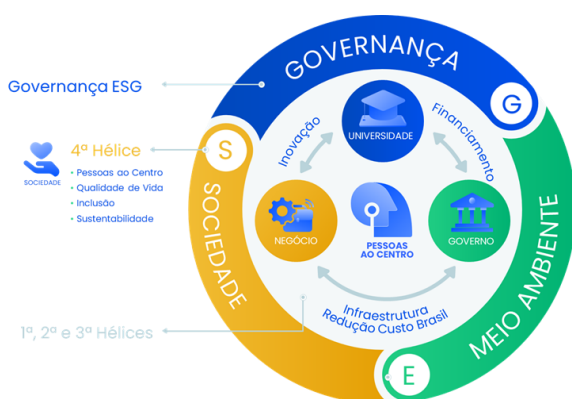
- **Inovação:** Atores da tripla hélice: **Academias, Governos e Empresas**,
- **ESG:** Entidades representativas que defendem os fundamentos da Sociedade: Pessoas ao Centro, Qualidade de Vida, Inclusão e a Sustentabilidade: **Econômica, Social e Ambiental (4ª e 5ª hélices)**

No âmbito do manifesto “Brasil Digital”, selecionar os “Indicadores de Sustentabilidade” (*) que aplicam as Tecnologias Digitais Habilitadoras para o monitoramento de suas evoluções e tenham sido incorporados na Governança de sua Organização.

(*) consultar “Tabela de Indicadores de Sustentabilidade” publicada no e-Book “Experiências de Sucesso e Melhores Práticas” na Biblioteca

Sociedade (S)	Atuação em processos de acessibilidade em clientes e em processos internos, incluindo equipe de funcionários portadores de deficiência especializados em consultoria no tema.
Meio Ambiente (E)	Escritório com utilização racional de papel e água, e a doação para utilização, reciclagem ou o descarte adequado de equipamentos eletrônicos para entidades beneficentes.

Alinhamento com a Governança ESG



Sociedade (S):

Atuação em processos de acessibilidade em clientes e em processos internos, incluindo equipe de funcionários portadores de deficiência especializados em consultoria no tema.

Meio Ambiente (E):

Escritório com utilização racional de papel e água, e a doação para utilização, reciclagem ou o descarte adequado de equipamentos eletrônicos para entidades beneficentes.