

# RELATÓRIO SOCIOAMBIENTAL

## 2016

 Liderança  
SERVIÇOS



# Sumário

---

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| <b>MENSAGEM DO PRESIDENTE .....</b>           | <b>3</b>  |
| <b>ESSÊNCIA DA EMPRESA.....</b>               | <b>4</b>  |
| <b>PERFIL INSTITUCIONAL .....</b>             | <b>5</b>  |
| <b>NOVA ESTRUTURA .....</b>                   | <b>8</b>  |
| <b>LIDERANÇA PELO BRASIL .....</b>            | <b>10</b> |
| <b>ORGANOGRAMA.....</b>                       | <b>11</b> |
| <b>CLIENTES.....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES .....</b>        | <b>13</b> |
| <b>CAPITAL HUMANO .....</b>                   | <b>16</b> |
| <b>INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL.....</b> | <b>29</b> |
| <b>QUALIDADE.....</b>                         | <b>41</b> |
| <b>PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS .....</b>     | <b>43</b> |
| <b>BALANÇO SOCIAL.....</b>                    | <b>49</b> |



# Mensagem do Presidente

---

A Empresa Liderança tem o desafiador, se não o audacioso desejo de fazer uma grande diferença para o mundo. Não compreendemos uma empresa que não se sinta à vontade para responder perguntas como: Que diferença você faz para o mundo? O mundo seria melhor ou pior sem a sua empresa?

Estas perguntas, que não são simples, ajudam-nos a manter a Liderança em busca de objetivos voltados para o social, sempre olhando para o futuro com uma lente focada na sustentabilidade. Estamos sempre pensando em como será a empresa do futuro, o que as pessoas vão estar fazendo, se haverá emprego, enfim, o que fazer para nos mantermos perenes e manter perene a sociedade, principalmente à nossa volta.

Sabemos que não estaremos bem se as pessoas à nossa volta não estiverem bem e é por isto que a Liderança, que completou 22 anos em Janeiro de 2017, participa, todos os anos, de programas como o Prêmio de Responsabilidade Social da ALESC, buscando aprender com as demais empresas participantes, um jeito melhor de se fazer as coisas com vistas a tornar a sociedade mais sustentável, bem como dar a nossa modesta contribuição às demais empresas e pessoas, incentivando as mesmas a fazerem um mundo melhor. Nos últimos tempos, temos recebido muitas mensagens dos colaboradores da Liderança, de todos os cantos do Brasil, cujas manifestações nos dão a convicção de que estamos no caminho certo. Os colaboradores em geral valorizam o nosso esforço e nos reconhecem como realizadores de um bom trabalho. É isto que queremos em última instância.



# Essência da Empresa

Tendo como filosofia a qualidade na prestação dos serviços e como missão a busca constante da satisfação dos seus clientes, a Liderança está fundamentada e alicerçada em suas diretrizes organizacionais e em condutas de relacionamentos, com o objetivo de orientar o comportamento pessoal e profissional de todos os seus colaboradores e fornecedores. Em 2016 foram reestruturadas a visão e os valores da empresa.

A empresa continuamente busca uma melhor qualidade e maior produtividade com redução de custos, investimentos em aprimoramento do seu capital humano, investimentos em infraestrutura e em equipamentos que possam facilitar o dia-a-dia de seus colaboradores, mantendo assim a empresa no mercado de forma competitiva.



**Missão:** *Satisfazer plenamente os clientes internos e externos, através de atendimento ágil e serviços de qualidade, buscando profissionais motivados e comprometidos.*

**Visão:** *Ser a maior empresa em faturamento, com lucratividade de, no mínimo, aquela estabelecida no planejamento estratégico, e a melhor para se trabalhar entre as prestadoras de serviço de limpeza, conservação, apoio administrativo do Brasil até 2020.*

## Valores:

*Comprometimento  
Aprendizagem  
Disciplina  
Valorização do Ser Humano  
Eficiência  
Presteza*



# Perfil Institucional



Há duas décadas, como resultado de anos de trabalho na área de limpeza e conservação, foi criada a Liderança. Que desde o primeiro momento teve como principal foco a satisfação dos clientes internos e externos, buscando incessantemente soluções apropriadas para cada situação.

Num mercado extremamente competitivo buscou-se evoluir agregando valores à marca Liderança. E, como resultado dos esforços de toda a equipe, em 2003 conquistou-se a Certificação de Qualidade ISO 9001:2008.

A incessante busca pela qualidade e a melhoria contínua são princípios adotados pela empresa, que procura capacitar os colaboradores e melhorar sua eficiência, fazendo com que cada um seja parceiro na busca constante do crescimento.

A organização tem intenção de ser a melhor empresa de prestação de serviços para se trabalhar no país. E, para isso, busca colaboradores capacitados, disciplinados e comprometidos com a organização. E, em contrapartida, oferece ferramentas e oportunidades de crescimento.



# Nova Estrutura

---

Em um processo iniciado em 2014, a Liderança segue com seu plano de reorganização interna, visando aumentar a eficiência operacional e administrativa. A nova sede, será inaugurada em jan/2017, e permitirá centralizar algumas atividades e trazer ganhos de produtividade. A obra foi finalizada em Dezembro/2016 e conta com um edifício de sete andares.

**OUTUBRO DE 2014**



**DEZEMBRO DE 2014**



**FEVEREIRO DE 2015**



**MARÇO DE 2015**



**ABRIL DE 2015**



**MAIO DE 2015**



# Nova Estrutura

---

**JULHO DE 2015**



**AGOSTO DE 2015**



**OUTUBRO DE 2015**



**DEZEMBRO DE 2015**



**JANEIRO DE 2016**



**FEVEREIRO DE 2016**



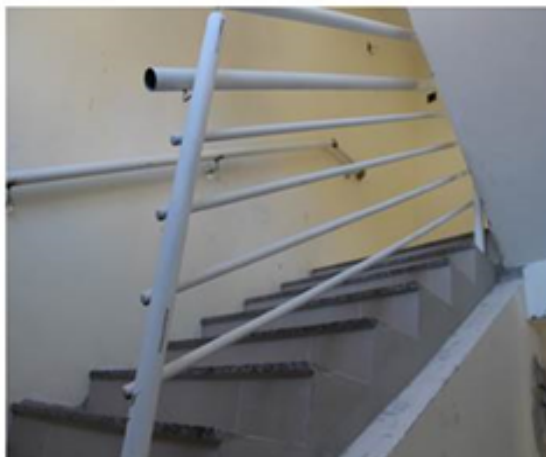
# Nova Estrutura

---

**ABRIL DE 2016**



**MAIO DE 2016**



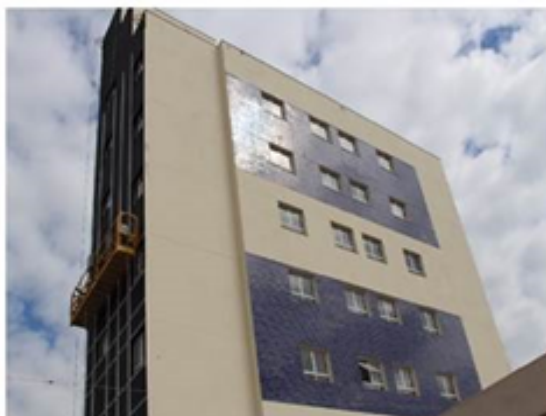
**JUNHO DE 2016**



**JULHO DE 2016**



**AGOSTO DE 2016**



**AGOSTO DE 2016**



# Nova Estrutura

---

*A estrutura de sete pavimentos levou pouco mais de 2 anos para ficar pronta e marca o crescimento da empresa, mesmo diante da recente crise que afetou o país. No novo endereço, mais de 100 colaboradores da Matriz poderão dar ainda mais atenção para os clientes internos e externos, que se consolida como a maior empresa do segmento no Sul do país.*



# Liderança pelo Brasil

Em mais de 20 anos de existência a Liderança ultrapassou o marco de 20.000 funcionários e 413 milhões de receita bruta. Como consequência de tal crescimento, a empresa se expandiu nacionalmente. E hoje possui escritórios e filiais em diversas regiões brasileiras.



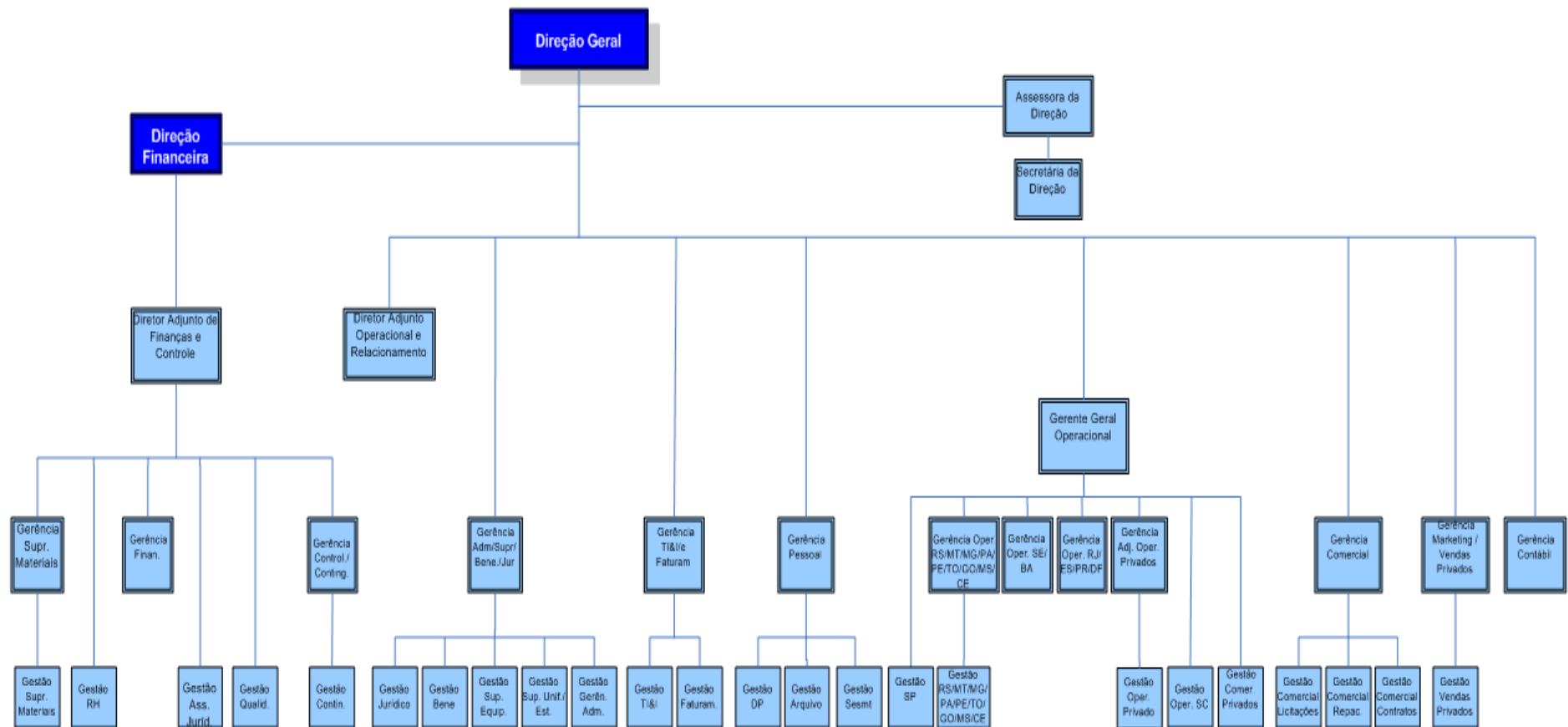
As filiais da Liderança encontram-se nos seguintes Estados:

|    |                        |
|----|------------------------|
| SC | •Criada em:15/03/1995  |
| RS | •Criada em: 22/04/1999 |
| PR | •Criada em: 25/10/1999 |
| SP | •Criada em: 13/11/2001 |
| ES | •Criada em: 27/07/2009 |
| MT | •Criada em: 27/02/2012 |
| MG | •Criada em: 06/07/2012 |
| RJ | •Criada em: 11/01/2013 |

Além de escritórios de apoio administrativo situados na Bahia, Goiás, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul, Tocantins e Pará.



# Organograma



# Clientes

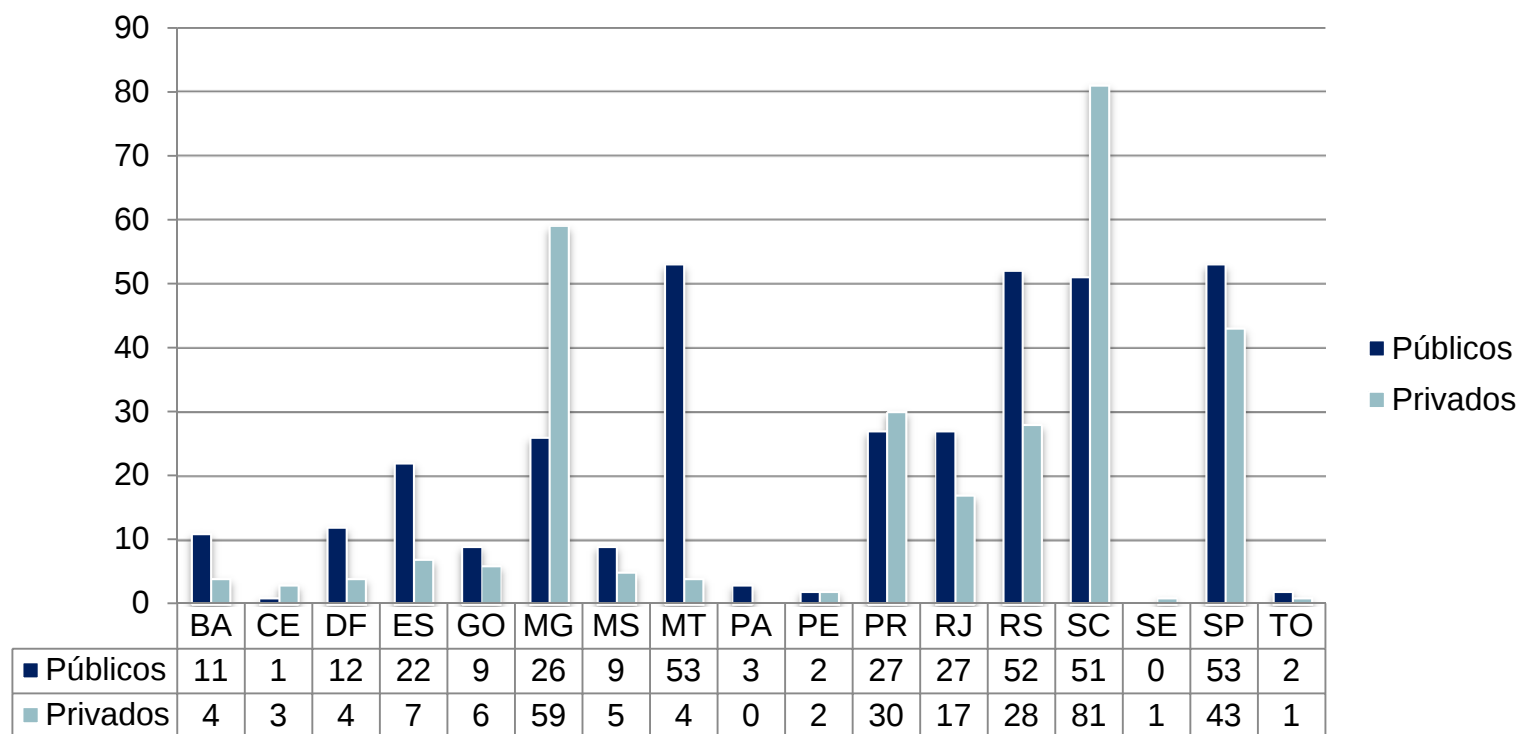
A Liderança preza por seus clientes e demonstra isto na sua missão, onde o foco é prestar um serviço ágil, satisfatório e de qualidade para o seu público. Abaixo se encontra uma parcela dos serviços prestados pela empresa, no entanto, a mesma se molda conforme a necessidade do seu cliente.

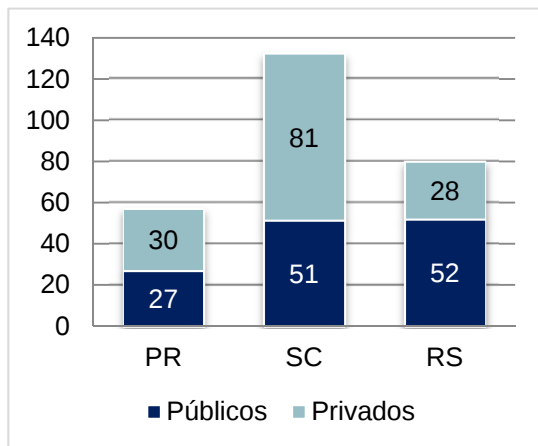


# Distribuição dos Clientes

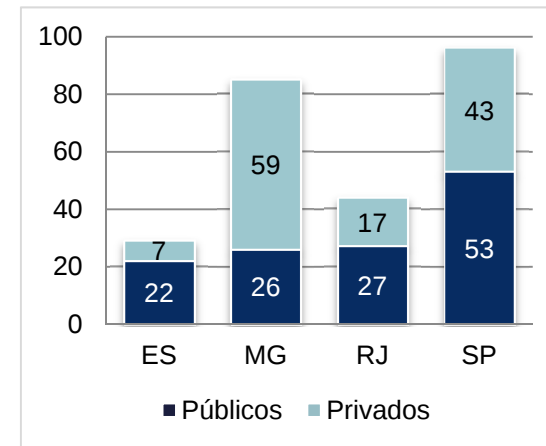
Quantidade de clientes ao final do exercício de 2016: 360 contratos na Administração Pública e 295 na Iniciativa Privada.

## Quantitativo de Clientes/UF





Por meio do levantamento realizado no ano de 2016 observou-se que os clientes da Liderança se concentram principalmente nas regiões Sul e Sudeste, sendo que os sete estados destacados nos gráficos detêm 75% da quantidade total dos contratos da empresa.

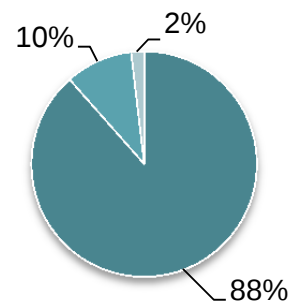


### Pesquisa de Satisfação/2016

Como a empresa se preocupa em prestar um serviço de qualidade e que satisfaça as necessidades de seus clientes, a Liderança realiza com seu público externo uma pesquisa para medir o grau de satisfação do mesmo. Esta pesquisa tem periodicidade quadrimestral e é realizada pelo Departamento de Qualidade. A seguir estão os dados coletados no ano de 2016:

Ao todo a pesquisa obteve retorno em 3.728 casos:

- 88% Satisfeitos: 3.299
- 10% Parcialmente satisfeitos: 360
- 2% Insatisfeitos: 69



## Depoimentos de Clientes

---

***“Gostaríamos de manifestar nossos melhores agradecimentos pelo empenho, dedicação, atenção, simpatia, profissionalismo, competência e excelente palestra realizada pela Liderança Serviços aqui no Tribunal de Justiça MG, com o consultor Osmar Viviani.”***

Luiza Souza - Gerente de Acompanhamento e Gestão de Serviços Gerais – Geseg

---

***“Atualmente temos com a Liderança um total de 11 cidades sob a minha responsabilidade e mais de um contrato em algumas delas, percebo que a empresa tem potencial para sustentar e aumentar este quadro. Percebo os envolvidos nos processos dispostos e interessados em resolver os problemas apresentados pela GOL, a nossa rotina, demanda e estrutura é totalmente diferenciada de outros contratos. A empresa é totalmente prestativa, temos um time forte e empenhado, e pretendemos cada vez mais firmar esta parceria”.***

GOL – Congonhas

Os depoimentos aqui descritos encontram-se no endereço eletrônico da Liderança:  
<http://www.lideranca.com.br/noticias/depoimentos-de-clientes>

*“Não basta vender, é preciso manter o cliente fiel à sua marca. E vou além, é necessário também, tornar esse cliente seu vendedor. Cliente satisfeito divulga sua empresa para outras pessoas e não cobra nada por isso.*

*Com a rapidez da internet, um cliente **insatisfeito** pode prejudicar seu negócio, com um depoimento negativo nas redes sociais, por exemplo. E talvez um cliente **satisfeito** não faça o mesmo, afinal o bom atendimento é considerado obrigação, e realmente é, mas com o tempo, essa satisfação com o produto ou serviço se transforma em confiança e é nesse momento que sua empresa acaba de contratar um vendedor sem custo. Sem perceber, esse cliente irá vender sua marca aos conhecidos, enaltecendo seu bom atendimento. [...]*

*Portanto fica a dica! A empresa que seguir corretamente os processos preestabelecidos, com uma boa gestão do negócio, cativando o cliente e satisfazendo suas necessidades com excelência, terá meio caminho andado para crescer naturalmente e com base sólida firmada na confiança.”*

*Por Francisco Lopes de Aguiar*

# Capital Humano

---



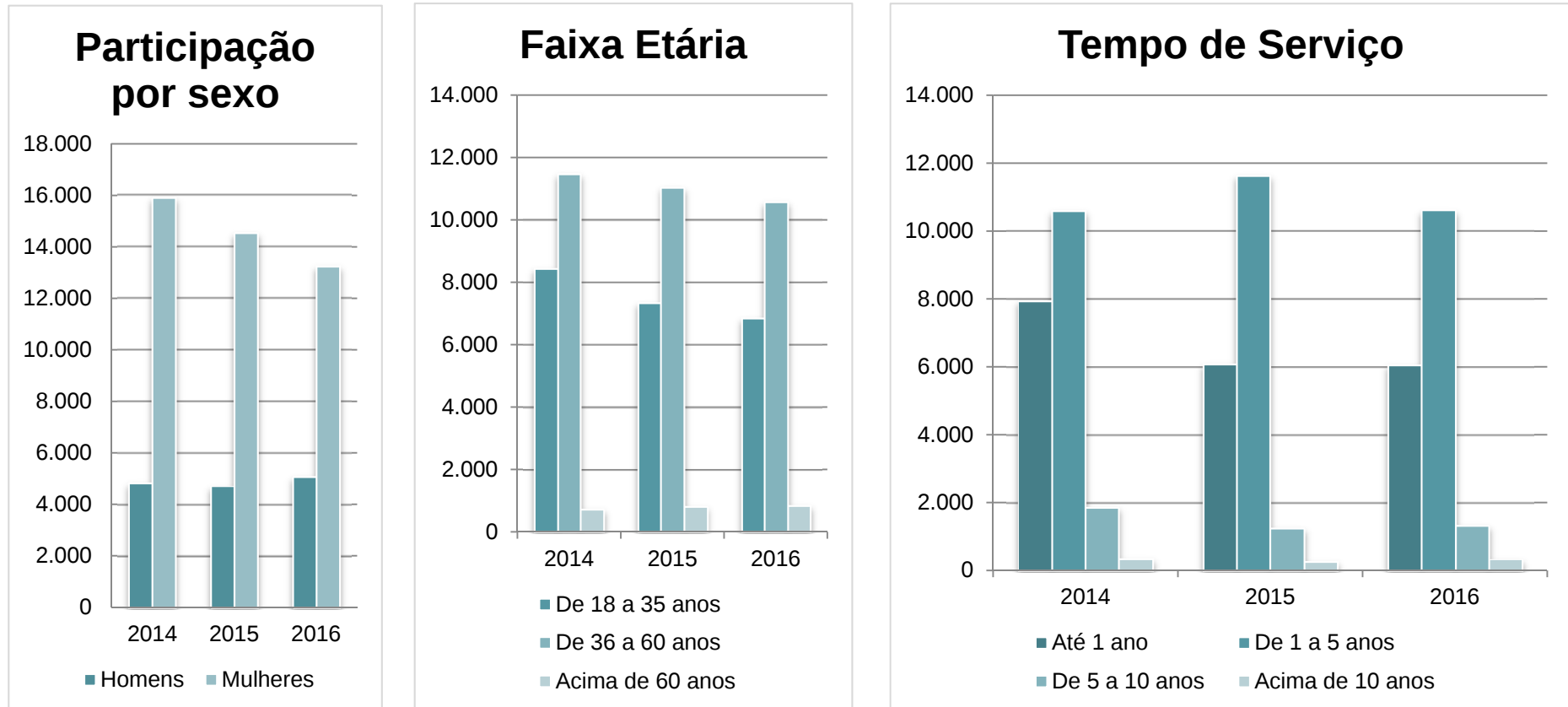
O capital humano vem se tornando um recurso fundamental como diferencial competitivo nas empresas. Atualmente as organizações buscam por trabalhadores que utilizem seu tempo e talento em busca de soluções inovadoras. Desta forma, a Liderança considera seus colaboradores como partes indispensáveis e de suma importância nos processos organizacionais.

*“Estreitar o relacionamento com os colaboradores é o primeiro passo para dar a volta por cima e crescer mesmo diante de um cenário desfavorável. Colaborador motivado e capacitado é meio caminho para o sucesso.”*

*(Artigo: Cura ou Morte na Crise, de Francisco Lopes de Aguiar).*



# Indicadores do Corpo Funcional



Os indicadores demonstram que 2/3 do efetivo é composto por mulheres; que em média 56,82% dos colaboradores estão dentro da faixa etária dos 36 a 60 anos; e na mesma proporção segue o tempo de serviço. A maior parcela do efetivo (56,82%) possui até cinco anos de contratação.

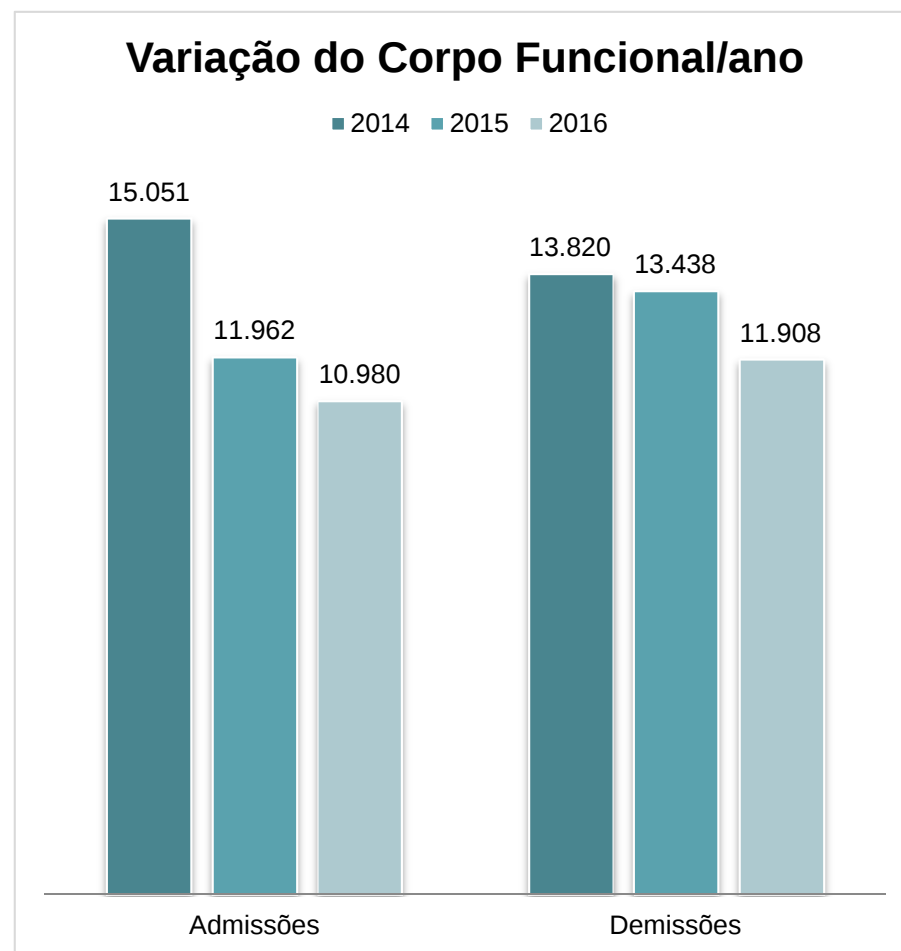


Em 2016 o Brasil permaneceu abalado pela crise econômica advinda do ano anterior, além disso, de forma simultânea, o país passou a viver uma dura crise política.

Os efeitos da crise são vistos em todos os nichos de mercado, houve queda nas exportações, valorização do dólar, inflação, etc. As indústrias produziram menos, o PIB (produto interno bruto) acumulado até Setembro/2016 apresentou recuo de 4,00% em relação ao mesmo período do ano passado. Resultando assim, no fechamento de empresas, aumento das demissões e na redução do número de novos negócios.

Desta forma, o gráfico ao lado informa que as admissões na Liderança em 2016 foram aproximadamente 8,00% menores, comparado a 2015. O número de demissões também permaneceu elevado neste ano, sendo os principais motivos os cortes governamentais e redução de custos na iniciativa privada.

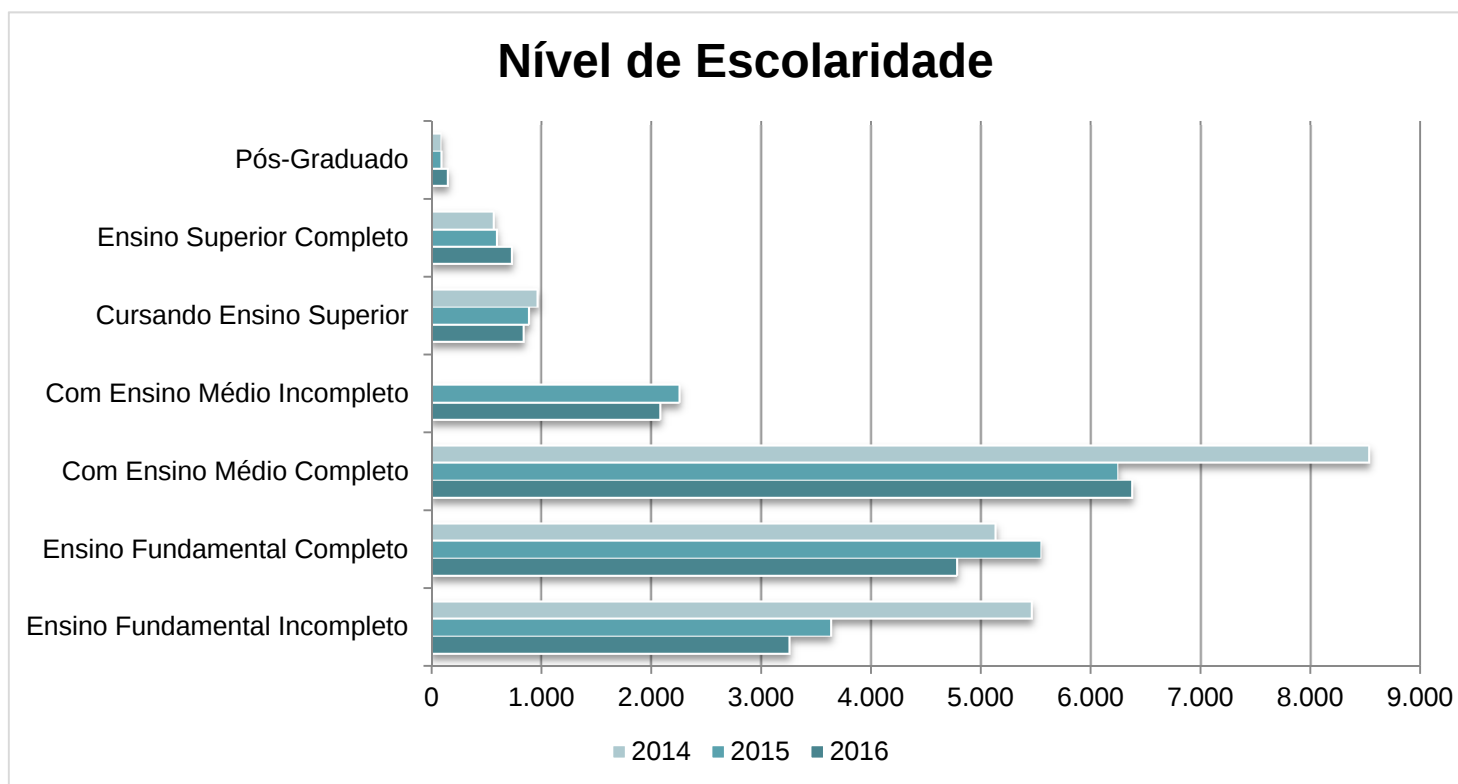
No entanto, o Diretor-Presidente descreve em um de seus artigos que *“isso não pode ser motivo para desânimo, pelo contrário, deve ser visto como uma oportunidade. Se tirarmos a letra “s” da palavra crise, veremos o que precisa ser feito para superá-la. Crie e verás que novas formas de realizar o trabalho, além da gestão das empresas e pessoas, abreviarão o percurso para o atingimento das metas”*.



### *Programa de Incentivo a Educação*

A Liderança preza pela educação de seus colaboradores e valoriza aqueles que não tiveram oportunidade de frequentar ou avançar nos estudos. A organização possui desde colaboradores com ensino fundamental incompleto até pós-graduados.

A empresa incentiva seus colaboradores a uma educação continuada. Além de treinamentos internos que disponibiliza, contribui com 50% nos custos de qualquer curso que vise o desenvolvimento do colaborador; tal iniciativa também contribui na política de planos de cargos e salários e avaliações de desempenho de cada colaborador.

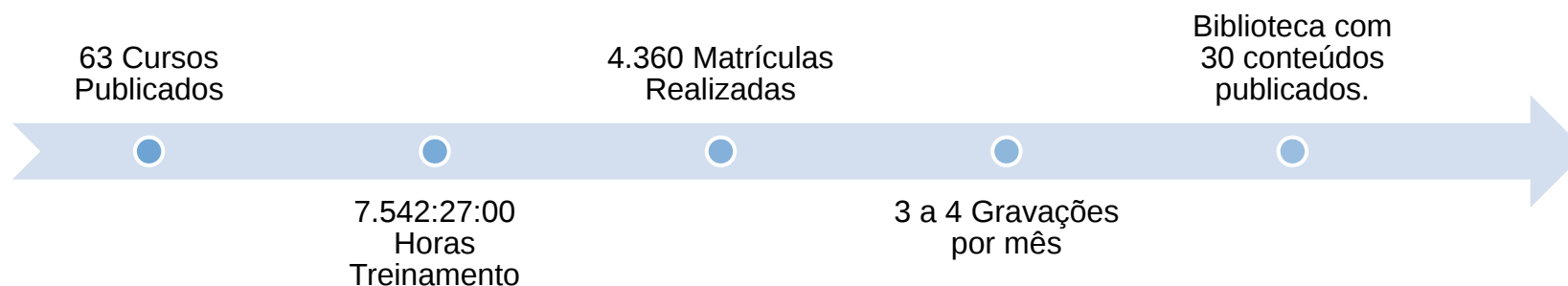


## Cursos à Distância - ECLid

---

O programa de Educação Corporativa Liderança – ECLid superou as expectativas no ano de 2016.

Esta ferramenta proporciona a capacitação a distância dos colaboradores da empresa, logo agrega conhecimento aos mesmos e valoriza os talentos dentro da organização, visto que os cursos são gravados pelos próprios colaboradores.



## *Monitoria de Pessoas*

---

A educação continuada é algo que a Liderança preza em seu meio corporativo, pensando assim a partir de Março/2016, os gestores da organização iniciaram a Monitoria de Gestão de Pessoas, com o apoio do consultor João Bosco, da Fundação Dom Cabral.

A monitoria tem como objetivo discutir, analisar e construir as bases para que a empresa desenvolva e implante as Políticas de Gestão de Pessoas (procedimentos, ferramentas, instrumentos, indicadores, etc.). Essas políticas servirão para orientar e preparar a empresa para que possa desenvolver seus processos de gestão de pessoas e, conseqüentemente seus colaboradores, rumo ao atingimento de sua visão, missão e resultados planejados.

Os encontros deste projeto foram mensais e perduraram durante todo o ano.



Com o intuito de formar um quadro de colaboradores capacitados e desenvolvidos, foi elaborado um programa de integração e acolhimento aos novos colaboradores administrativos, por meio da “Escola Padrinho e Madrinha”, a qual visa o acompanhamento em todo o processo de adaptação do novo colaborador, principalmente, nos primeiros noventa dias.

Este projeto foi criado em 2008, e tem como foco minimizar as dores do processo de adaptação do novo colaborador, bem como promover e garantir a conclusão de treinamentos específicos a sua função, através de um acolhimento e acompanhamento integral de seu “padrinho” ou “madrinha”.





Este programa interno da empresa tem por objetivo preparar os colaboradores para a realização das atividades no dia-a-dia como consultores e apoiadores de novos talentos.

No curso os padrinhos e madrinhas aprendem a desenvolver competências compatíveis com as necessidades da organização, favorecendo o desenvolvimento profissional de cada um e ajudando a empresa a melhorar resultados.

O setor de RH da Liderança realizou em Setembro/2016 a formatura de 15 colaboradores neste programa.



## Inclusão Social - PCD

A Liderança participou da semana do Dia “D” – Feira de Empregos para Pessoas com Deficiência e Reabilitados. O evento aconteceu em Setembro/2016 em Florianópolis e reuniu empresas interessadas na contratação de PCD's. As profissionais de RH da Liderança entrevistaram 34 pessoas.

O Dia D, a exemplo do que já acontece em outros Estados, é um dia dedicado para o atendimento às pessoas com deficiência e aos beneficiários reabilitados do INSS, visando a inclusão no mercado de trabalho. Em Santa Catarina, essa foi a segunda edição do evento, que surgiu devido às diferenças, muitas vezes, serem transformadas em desigualdades.

A Lei Federal nº 13.146 de 2015 garante às pessoas com deficiência, a oportunidade de serem incluídas no mercado do trabalho.



No quadro de efetivos da Liderança, em 2016, 65 colaboradores foram enquadrados como PCDs e possuem a assistência necessária para exercerem suas atividades.



### *Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA*

---

Qualidade de vida no trabalho é fator determinante para o sucesso da empresa, uma vez que ambientes seguros e saudáveis oferecem ao trabalhador condições adequadas para a realização de suas tarefas diárias e, desta forma, favorecem a produtividade.

Mais do que apenas cumprir a lei, empresas que adotam práticas de Segurança e Saúde do Trabalho (SST) aumentam significativamente sua receita. Os ganhos estão refletidos em forma de aumento da produtividade, redução de gastos com acidentes e doenças do trabalho, absenteísmo e assistência à saúde, o que consequentemente fortalece a imagem da empresa perante o público consumidor.

Em todos os anos, na primeira semana do mês de Maio a CIPA junto ao SESMT da Liderança organiza a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho). Em 2016 as atividades desenvolvidas foram voltadas aos atendimentos de saúde, palestras de estresse, prática de defesa pessoal, além de sorteio de brindes aos colaboradores.



## Treinamentos dados na empresa

---



Em 2016 foram contabilizadas 3.755:50 horas em treinamentos e foram envolvidos cerca de 2.886 colaboradores.

A foto à esquerda registra uma das consultorias de limpeza realizadas para capacitação de funcionários da Filial RS em Setembro/2016.



## Vacinação - Gripe 2016

---

A Campanha de Vacinação Contra a Gripe foi um sucesso!

O Laboratório contratado esteve na empresa imunizando nossos colaboradores lotados na Matriz, e no total foram 139 doses aplicadas e mais 57 vouchers distribuídos para vacinação no laboratório, totalizando 196 doses.

A Liderança Serviços, mais uma vez, subsidiou 50% do valor das vacinas, o que representa um investimento de R\$ 5.880,00.



## Outubro Rosa e Novembro Azul

Aderindo a campanha de prevenção ao câncer de mama, em 2016 a Empresa Liderança vestiu seu novo prédio com uma faixa rosa de 20 metros de comprimento em sua lateral. Além disso, o SESMT realizou atendimentos de saúde para alguns colaboradores tanto na matriz, como nos postos e em algumas filiais, como ocorreu na Bahia.



Outubro Rosa



Atendimento



Palestra em  
clientes na Bahia



Filial SP

Novembro Azul é uma campanha dirigida em especial, aos homens, para conscientização a respeito de doenças masculinas, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata. Durante este mês o SESMT distribui brindes aos colaboradores da Matriz e fez atendimentos em clientes.



Atendimento em  
cliente



Sorteio de  
brindes



# Comitê de Responsabilidade Social

---

Em Março/2016 foi criado o Comitê de Responsabilidade Social com o objetivo de elaborar projetos e ações que visem à empresa tornar-se parceira e responsável pelo desenvolvimento social de seus colaboradores e da comunidade onde está inserida.

Os projetos executados pelo comitê são voltados para as áreas de saúde, bem estar, educação, sustentabilidade e lazer de seus colaboradores.

Em relação à comunidade foram promovidas campanhas de arrecadação de alimentos não perecíveis e de doações de agasalhos, onde diversas instituições sem fins lucrativos foram contempladas.

Os integrantes do comitê são funcionários dos setores de Controladoria, RH, SESMT, Marketing, Assessoria Jurídica e Qualidade.





**Março/2016:** Criação do Comitê de Responsabilidade social.

Doação de chocolates para a Páscoa na comunidade Mont Serrat em Florianópolis/SC.



**Abril/2016:** Foram arrecadados livros infantis em bom estado para serem distribuídos em entidades que atendem crianças carentes.

Foram arrecadados 500 livros e a instituição atendida foi o Educandário São José, localizado no bairro Roçado, no município de São José.





**Maio/2016:** Foi realizada a Campanha do Agasalho com apoio dos colaboradores da Matriz. Mais de mil peças de roupas, além de calçados e cobertores foram destinadas ao Centro de Educação e Treinamento Esperança (CETE), em São José. No CETE são atendidas diariamente 70 crianças na creche e em torno de 15 crianças estão na Casa Lar (orfanato) aguardando serem adotadas.



**Junho/2016:** Foi inaugurada a Biblioteca Liderança, a mesma localiza-se na Matriz. Até Dez/2016 contava com mais de 150 exemplares catalogados, os mesmos foram doados pelos próprios colaboradores.





**Julho/2016:** A preocupação com a alimentação saudável foi o motivo para promover a distribuição quinzenal de frutas entre os setores da Matriz.



**Agosto/2016:** Campanha realizada para arrecadação de leite integral para o Centro de Educação e Treinamento Esperança (CETE), em São José.



**Setembro/2016:** Foi promovido um Workshop de Inteligência Emocional aos colaboradores da Matriz.





**Outubro/2016:** Por meio de Rifa Solidária, com participação dos colaboradores da Matriz, para ação de Dia das Crianças, foram adquiridos brinquedos, sendo os mesmos doados ao Educandário São José.



**Dezembro/2016:** Na confraternização de final de ano da empresa foi promovida uma campanha de arrecadação de alimentos não perecíveis. Foram arrecadados mais de 750 kg de alimentos.





Em Maio/2016 o comitê mobilizou os funcionários do administrativo da Matriz para arrecadar roupas, alimentos e donativos para um colaborador da empresa que perdeu sua casa devido a um incêndio.

Na campanha do agasalho, iniciada em Maio/2016, foram arrecadados cerca de 1.000 itens.

Foram roupas, sapatos, cobertores, lençóis, dentre outros que foram destinado ao Centro de Educação e Treinamento Esperança (CETE).





No início de Junho/2016 foi realizada uma integração entre os colaboradores e membros do comitê com um piquenique no Parque Municipal do Córrego Grande (Florianópolis/SC). Foi uma tarde muito agradável entre amigos e familiares. O evento foi prestigiado também pelo Sr. Francisco Lopes de Aguiar (Diretor Presidente da Liderança Serviços), acompanhado da esposa, filhos e neto.

“Ações como esta, de integração entre os colaboradores, estreitam as relações entre os mesmos e podem vir a trazer melhorias para alguns processos dentro da empresa, como: melhora na comunicação interna e do clima organizacional”, comenta Gabriela H. Lemos, Presidente do Comitê de Responsabilidade Social, 2016.



## Reciclagem de Papéis

Como a empresa já possuía uma campanha permanente para conscientizar seus colaboradores da importância de reduzir o consumo de papel, o Comitê de Responsabilidade Social viu nesta ação uma oportunidade para disseminar outra. Em Junho/2016 deu-se início a “*Campanha Sustentável – Doação de Papéis*” para dar um destino correto aos papéis usados nos setores da Matriz, o comitê iniciou uma coleta semanal dos materiais. Os papéis arrecadados são direcionados a um ponto interno de coleta, que após são transportados até uma empresa de reciclagem, onde são pesados e vendidos e a renda é utilizada em ações sociais.



O lixo que se transforma em ação social.

Em 2016  
foram  
coletados  
900 kg de  
material  
reciclado.



## Pensamento Sustentável

Durante todo ano o comitê enviou comunicados aos colaboradores sobre práticas de sustentabilidade, para incentivar a substituição de copos plásticos por canecas.





### *Ação na festa de final de ano*

Mais de 750 quilos de alimentos foram doados pelos colaboradores da Matriz que foram confraternizar na festa de final de ano da empresa. Com a quantidade arrecada foi possível ajudar três instituições carentes: Centro de Treinamento Esperança (CETE), Asilo Irmão Joaquim e a Casa Lar Vó Sebastiana. Abaixo estão os depoimentos das organizações contempladas.

Para o diretor do Asilo Irmão Joaquim, Vitor Warken Filho, receber o apoio de empresas como a Liderança, contribui na manutenção do atendimento voluntário. “Temos um custo fixo alto e a contribuição espontânea de vocês, facilita nosso trabalho e nos dá força para seguir.”

A coordenadora da Instituição Vó Sebastiana, Vachir Maria Marques, agradeceu pelas doações e fez um pedido. “Esses alimentos servirão para nos mantermos por um bom tempo, mas precisamos de doações durante todo o ano, para dar uma boa qualidade de vida para nossas crianças.”

Os coordenadores Gisele e Sérgio receberam com imensa alegria as doações e informaram que os alimentos entregues serão suficientes para abastecer a instituição até meados de Fevereiro, mês de início do próximo ano letivo da creche.

*O bem que você faz hoje muitas vezes é esquecido pelas pessoas amanhã. Faça-o assim mesmo.  
(Madre Teresa)*



### *Selo HEMOSC – Projeto Empresa Solidária*

---

Além das ações apresentadas, o comitê também contou com a solidariedade dos colaboradores para ajudar ao próximo.

A Liderança em 2016 recebeu o selo do HEMOSC referente ao “Projeto Empresa Solidária” devido à iniciativa do Comitê de Responsabilidade Social em deslocar um grupo de colaboradores para realizar as doações de sangue. Estas doações aconteceram duas vezes durante o ano, mas para 2017 já há um cronograma de doadores pré-agendados.





*Em 2.016 vinte colaboradores realizaram as doações de sangue, o que significa que mais de oitenta vidas foram beneficiadas com este gesto de solidariedade. Em 2.017 a expectativa é ainda maior!*



No início de 2016 uma corrente do bem foi realizada entre os colaboradores da empresa em prol da saúde do pequeno David, de apenas cinco anos de idade, o mesmo estava internado com problemas renais e uma grave infecção, mas a solidariedade foi prioridade neste momento e através de uma campanha dentro da empresa conseguiram ser arrecadadas 18 bolsas de sangue no HEMOSC, o que foi primordial para a recuperação deste pequeno. A família do menino agradeceu o gesto de carinho recebido:

“Sou o pai do Davi, e fiquei sabendo da linda corrente de solidariedade que vocês fizeram na empresa onde trabalham. Queria agradecer, em nome de toda família, do fundo do nosso coração, a campanha realizada. Não só meu filho, mas o Hemosc também agradece. Conseguimos arrecadar 18 bolsas de 18 candidatos que compareceram, um número muito expressivo, segundo o pessoal do Hemosc. Graças a Deus está tudo bem e estamos em casa! Muito obrigado mesmo, são estes gestos que nos fazem pensar que o mundo ainda vale a pena.”



# Qualidade

## Filosofia de Qualidade

Visando a busca pela excelência e a padronização dos seus processos de trabalho, em Agosto de 2013 a empresa confirmou sua qualidade com a Certificação ISO 9001:2008. A empresa continuamente busca uma melhor qualidade e maior produtividade com redução de custos, investimentos em aprimoramento do seu capital humano, investimentos em infraestrutura e equipamentos que possam facilitar a rotina de seus colaboradores, mantendo assim a empresa no mercado de forma competitiva.



De acordo com Mears (1993)<sup>1</sup>, a Gestão pela Qualidade Total é um sistema permanente e de longo prazo, voltado para o alcance da satisfação do cliente através de um processo de melhoria contínua dos produtos e serviços gerados pela empresa. Sendo que, de caráter geral, uma gestão pela qualidade total que efetivamente tenha controle sobre a qualidade, tem como necessidade a participação de todos os membros da empresa, incluindo gerentes, supervisores, trabalhadores e seus executivos, na busca do objetivo de melhoria contínua.

Pensar qualidade é envolver todos os colaboradores em um mesmo objetivo. Desta forma, a empresa possui ferramentas que buscam a melhoria de seus processos e o crescimento. A empresa possui equipes de Gestores da Qualidade, um grupo formado por colaboradores das diversas áreas da empresa.

<sup>1</sup> MEARS, P. How to stop talking about, and begin progress quality management. Business Horizons, Greenwich, v. 35, 1993, p. 66-68



### *Equipe de Gestores da Qualidade (EGQ)*

---

A EGQ , como é conhecida por todos na organização, foi criada após a certificação ISO 9.001 com o objetivo de aperfeiçoar o desenvolvimento de seus processos.

Os gestores em conjunto com a presidência se reúnem periodicamente para tratar sobre assuntos relevantes do cotidiano da empresa, atualmente os temas tratados são: Supervisão, Meritocracia, Redução de Custos, Contingenciamento, Reclamatória Trabalhista, Volantes, Multas e Glosas, Faturamento, Inadimplência, Comunicação, Privados e Cartão Ponto.

#### **Objetivos da EGQ:**

- ✓ Desenvolver uma consciência de qualidade para uma permanente evolução da eficiência global na Liderança;
- ✓ Assessorar o Escritório da Qualidade na busca e aplicação de novos processos;
- ✓ Colaborar com gerentes e coordenadores no estudo, análise e soluções de problemas existentes em suas respectivas áreas de trabalho;
- ✓ Sugerir métodos, procedimentos e rotinas que tragam a melhoria da qualidade nos serviços e recursos disponíveis.

### *Melhoria Contínua*

---

A melhoria contínua é baseada no sistema japonês, Kaizen, que traduzido para o português, quer dizer “mudança para melhor” (kai=mudança e zen=bom). Segundo Massaki Imai, idealizador do Kaizen, o processo se traduz em melhoramento contínuo em toda organização.

A Liderança tem o objetivo de melhorar seus processos e adota este princípio no seu dia-a-dia. Portanto, além da EGQ, um dos principais incentivos dentro da organização é a melhoria contínua. Esta é uma prática constante de seus colaboradores, sendo item da política de qualidade e motivada pela direção da empresa.

A busca pela melhoria contínua nas empresas hoje é algo inevitável, como forma de evoluir constantemente os processos de trabalho, tendo como retorno a economia de tempo, gastos, retrabalho, ou seja, a busca de eficácia nos processos.

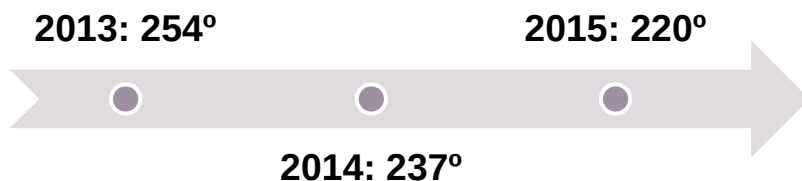




Atualmente a Liderança Serviços figura em três rankings de âmbito nacional, está entre as 300 melhores empresas da Época Negócios, as 500 Maiores da Revista Amanhã e entre as 1.000 Maiores e Melhores da Revista Exame.

### 500 Maiores do Sul

A Liderança Serviços tem expectativa de melhora no ranking da Revista Amanhã – 500 Maiores do Sul. Conforme exposto na figura abaixo, os resultados apresentados estão evoluindo positivamente ano após ano. Salienta-se que a pesquisa é divulgada geralmente no mês de Novembro.



O periódico publicado em 2016 remete aos dados do ano anterior. A Liderança em 2015 evoluiu 17 posições no ranking e atualmente ocupa a posição 220°, sendo reconhecida como a empresa líder no segmento de higiene e limpeza no Sul do país.



## *Melhores e Maiores – 1.000 Maiores Empresas do Brasil*

A Liderança Serviços subiu 28 posições no Ranking das 1.000 Maiores Empresas do Brasil, organizado pela Revista Exame. A 44ª edição do Melhores e Maiores EXAME, que divulgou a lista das maiores empresas do país, aconteceu em São Paulo e reuniu empresários de todas as regiões.



O diretor-presidente do Grupo Liderança, Francisco Lopes de Aguiar, participou do evento e ressaltou a importância do engajamento dos colaboradores da empresa para este crescimento constante. “O engajamento de todos no dia a dia da empresa, faz com que os processos sejam bem executados e o cliente tenha satisfação na prestação dos serviços. A melhoria na eficiência e na produtividade são fatores determinantes para o nosso sucesso”, comentou Aguiar.

A classificação das maiores empresas do país leva em consideração as vendas líquidas no período de um ano. Para chegar a lista final, balanços de 3 mil empresas e 80 mil indicadores financeiros foram avaliados pela Revista Exame em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis Atuariais e Financeiras (FIPECAFI), da Universidade de São Paulo.



A Liderança acaba de entrar para o ranking das melhores empresas do Brasil no guia anual publicado pela Revista Época Negócios. Na listagem apresentada no evento, o Grupo Liderança Serviços apareceu na 297ª posição.

O guia elegeu as 300 melhores empresas do país a partir de critérios que vão além do desempenho financeiro. Uma análise profunda foi realizada com base também nas práticas de RH, capacidade de inovar, responsabilidade socioambiental, visão de futuro e governança corporativa.

A metodologia da escolha das melhores empresas foi formulada pela Fundação Dom Cabral, parceira da Época Negócios no guia.



## Ranking Geral

1º - FIBRIA

2º - Cielo

3º - Aché Laboratórios

4º - Duratex

5º - Natura

297º - **LIDERANCA SERVIÇOS**

## Responsabilidade Socioambiental

1º - Atento

2º - Essencis Soluções

Ambientais

3º - Ouro Verde

4º - Halliburton

5º - Grupo Verzani & Sandrini

18º - **LIDERANCA SERVIÇOS**

### *Livro Santa Catarina – Grandes Marcas*

---



Em Setembro/2016, o Instituto Amanhã lançou o livro Santa Catarina – Grandes Marcas, que traz em suas páginas cases de 50 empresas catarinenses. A Liderança Serviços é a única empresa de Limpeza e Conservação nesta histórica edição, e apresenta em duas páginas sua trajetória e objetivos futuros.

O livro foi escrito a partir de entrevistas com fundadores, presidentes, herdeiros, gestores e funcionários, a obra traz cases de empresas e instituições de todas as regiões do estado, de diferentes setores, portes e raízes.

*“O livro relata um pouco da longa e linda história de Santa Catarina e é muito importante que alguém se disponha a contar essa história do empresariado catarinense”, comentou Francisco Lopes de Aguiar (Diretor-presidente).*

### *Certificado de Responsabilidade Social – ALESC*

---

No início de Dezembro/2016 a Liderança recebeu o Certificado de Responsabilidade Social, na Assembleia Legislativa de Santa Catarina. Na oportunidade, o Gerente Comercial Willian Aguiar, representou a empresa e recebeu das mãos dos deputados estaduais Dirce Heiderscheidt e Mário Marcondes, o 5º certificado consecutivo da organização.

A certificação tem a finalidade de reconhecer e destacar as empresas privadas, empresas públicas e entidades com fins não econômicos que tenham a responsabilidade socioambiental incluída em suas políticas de gestão.





Para a empresa é um privilégio receber o Certificado de Responsabilidade Social da ALESC, pois isso significa que suas ações e atitudes estão sendo vistas e reconhecidas pelo público externo à organização.

O próximo passo para a Liderança Serviços é receber o Prêmio Troféu Destaque, e para isso a organização montou o Comitê de Responsabilidade Social de forma a centralizar seus projetos e atividades, e desenvolver essa cultura dentro da empresa. E elaborar projetos que atendam interna e externamente a organização.



RESPONSABILIDADE  
**SOCIAL**  
*Certificação*

UMA ATITUDE DE  
VALOR CATARINENSE



# Balanço Social

| 1 - Base de Cálculo                                            | 2016<br>Valor (R\$)   |               |               | 2015<br>Valor (R\$)   |               |               |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|---------------|
| Receita Bruta (RB)                                             | 626.247.309,98        |               |               | 601.190.744,46        |               |               |
| Receita Líquida (RL)                                           | 544.586.064,77        |               |               | 523.503.999,23        |               |               |
| Resultado Operacional (RO)                                     | 24.599.032,19         |               |               | 21.208.270,01         |               |               |
| Folha de Pagamento Bruta (FPB)                                 | 429.730.136,56        |               |               | 407.736.961,86        |               |               |
| 2 - Indicadores Sociais Internos                               | Valores de 2016 (R\$) |               |               | Valores de 2015 (R\$) |               |               |
|                                                                | Valor                 | % FPB         | % RB          | Valor                 | % FPB         | % RB          |
| Alimentação - VA                                               | 64.627.694,73         | 15,04%        | 10,32%        | 56.383.502,76         | 13,83%        | 9,38%         |
| Encargos sociais compulsórios - ES                             | 117.696.516,18        | 27,39%        | 18,79%        | 96.350.122,30         | 23,63%        | 16,03%        |
| Previdência Privada - PP                                       | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| Saúde - SAU                                                    | 3.145.704,25          | 0,73%         | 0,50%         | 2.121.519,45          | 0,52%         | 0,35%         |
| Segurança e saúde no trabalho - SSP                            | 5.263.474,15          | 1,22%         | 0,84%         | 1.654.569,12          | 0,41%         | 0,28%         |
| Educação - EDU                                                 | 62.423,73             | 0,01%         | 0,01%         | 97.328,69             | 0,02%         | 0,02%         |
| Cultura e/ou Lazer - CUL                                       | 47.833,49             | 0,01%         | 0,01%         | 29.128,00             | 0,01%         | 0,00%         |
| Capacitação e desenvolvimento profissional - CDP               | 295.793,65            | 0,07%         | 0,05%         | 379.976,72            | 0,09%         | 0,06%         |
| Creches ou auxílio-creche - AUC                                | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| Participação nos lucros ou resultados - PL                     | 1.746.672,19          | 0,41%         | 0,28%         | 996.043,35            | 0,24%         | 0,17%         |
| Vale Transporte - VT                                           | 17.179.229,69         | 4,00%         | 2,74%         | 16.570.781,65         | 4,06%         | 2,76%         |
| Ginástica Laboral - GLA                                        | 14.135,34             | 0,00%         | 0,00%         | 18.393,66             | 0,00%         | 0,00%         |
| Outros                                                         | 16.873,30             | 0,00%         | 0,00%         | 57.785,56             | 0,01%         | 0,01%         |
| <b>Total - Indicadores sociais internos</b>                    | <b>211.112.151,81</b> | <b>49,13%</b> | <b>33,71%</b> | <b>175.519.123,36</b> | <b>43,05%</b> | <b>29,20%</b> |
| 3 - Indicadores Sociais Externos                               | Valores de 2016 (R\$) |               |               | Valores de 2015 (R\$) |               |               |
|                                                                | Valor                 | % FPB         | % RB          | Valor                 | % FPB         | % RB          |
| Educação                                                       | 28.599,99             | 0,01%         | 0,01%         | 26.639,89             | 0,01%         | 0,01%         |
| Cultura                                                        | 5.000,00              | 0,00%         | 0,00%         | 6.377,61              | 0,00%         | 0,00%         |
| Saúde e saneamento                                             | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| Esporte                                                        | 1.439.205,55          | 0,41%         | 0,28%         | 1.702.524,11          | 0,64%         | 0,41%         |
| Combate à fome e segurança alimentar                           | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| Outros                                                         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| Inclusão Social                                                | 5.068,54              | 0,00%         | 0,00%         | 6.482,05              | 0,00%         | 0,00%         |
| <b>Total das contribuições para a sociedade</b>                | <b>1.477.874,08</b>   | <b>0,42%</b>  | <b>0,28%</b>  | <b>1.742.023,66</b>   | <b>0,66%</b>  | <b>0,42%</b>  |
| Tributos (excluídos encargos sociais)                          | 89.497.135,70         | 25,38%        | 17,13%        | 83.734.226,86         | 31,70%        | 20,27%        |
| <b>Total - Indicadores sociais externos</b>                    | <b>90.975.009,78</b>  | <b>25,80%</b> | <b>17,41%</b> | <b>85.476.250,52</b>  | <b>32,36%</b> | <b>20,69%</b> |
| 4 - Indicadores Ambientais                                     | Valores de 2016 (R\$) |               |               | Valores de 2015 (R\$) |               |               |
|                                                                | Valor                 | % FPB         | % RB          | Valor                 | % FPB         | % RB          |
| Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa | 37.401,00             | 0,01%         | 0,01%         | 39.000,00             | 0,01%         | 0,01%         |
| Investimentos em programas e/ou projetos externos              | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| <b>Total dos Investimentos em meio ambiente</b>                | <b>37.401,00</b>      | <b>0,01%</b>  | <b>0,01%</b>  | <b>39.000,00</b>      | <b>0,01%</b>  | <b>0,01%</b>  |
| Valores de multas por infrações à legislação ambiental         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |
| Nº de multas ambientais                                        | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         | 0,00                  | 0,00%         | 0,00%         |

|                                                                                                                                                                        |                                                                  |                        |          |                        |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|------------------------|----------|
| Quanto ao estabelecimento das metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção / operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais | (x)                                                              | Não possui metas       | (x)      | Não possui metas       |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | Cumpre de 0 a 50%      | ( )      | Cumpre de 0 a 50%      |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | Cumpre de 51 a 75%     | ( )      | Cumpre de 51 a 75%     |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | Cumpre de 76 a 100%    | ( )      | Cumpre de 76 a 100%    |          |
| 5 - Indicadores do Corpo Funcional                                                                                                                                     | 2016                                                             | Partic.%               | 2015     | Partic. %              | Variação |
|                                                                                                                                                                        |                                                                  |                        |          |                        | Valor %  |
| Nº de empregados(as) ao final do período                                                                                                                               | 18.319                                                           | 100,00%                | 19.238   | 100,00%                | -4,78%   |
| Nº de admissões durante o período                                                                                                                                      | 10.980                                                           | 59,94%                 | 11.962   | 62,18%                 | -8,21%   |
| Nº de empregados(as) terceirizados(as)                                                                                                                                 | 0                                                                | 0,00%                  | 0        | 0,00%                  | 0,00%    |
| Nº de estagiários(as)                                                                                                                                                  | 0                                                                | 0,00%                  | 0        | 0,00%                  | 0,00%    |
| Nº de empregados(as) acima de 45 anos                                                                                                                                  | 6.618                                                            | 36,13%                 | 6.835    | 35,53%                 | -3,17%   |
| Nº de empregados(as) de 16 a 18 anos                                                                                                                                   | 122                                                              | 0,67%                  | 222      | 1,15%                  | -45,05%  |
| Nº de mulheres que trabalham na empresa                                                                                                                                | 13.240                                                           | 72,27%                 | 14.527   | 75,51%                 | -8,86%   |
| % de cargos de chefia ocupados por mulheres                                                                                                                            | 0,5%                                                             | 0,00%                  | 1,4%     | 0,00%                  | -63,71%  |
| Nº de afrodescendentes que trabalham na empresa                                                                                                                        | 1.836                                                            | 10,02%                 | 1.647    | 8,56%                  | 11,48%   |
| % de cargos de chefia ocupados por afrodescendentes                                                                                                                    | 0,01%                                                            | 0,00%                  | 0        | 0,00%                  | 100,00%  |
| Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais                                                                                                                | 65                                                               | 0,35%                  | 7        | 0,04%                  | 828,57%  |
| Nº de Multas Trabalhistas                                                                                                                                              | 28                                                               | 0,15%                  | 34       | 0,18%                  | -17,65%  |
| 6 - Indicadores relevantes Quanto ao Exercício da Cidadania                                                                                                            | 2016                                                             |                        |          | Metas 2017             |          |
| Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa                                                                                                                 | 12,14                                                            |                        |          | 11,00                  |          |
| Número total de acidentes de trabalho                                                                                                                                  | 89                                                               |                        |          | 63                     |          |
| Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:                                                                                       | ( )                                                              | diretores              | ( )      | diretores              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | gerências              | ( )      | gerências              |          |
|                                                                                                                                                                        | (x)                                                              | empregados (as)        | (x)      | empregados (as)        |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | não se aplica          | ( )      | não se aplica          |          |
| Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:                                                                                     | ( )                                                              | diretores              | ( )      | diretores              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | gerências              | ( )      | gerências              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | empregados (as) + CIPA | ( )      | empregados (as) + CIPA |          |
|                                                                                                                                                                        | (x)                                                              | PPRA                   | (x)      | PPRA                   |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | não se aplica          | ( )      | não se aplica          |          |
| Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:                                         | ( )                                                              | não se envolve         | ( )      | diretores              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | incentiva              | ( )      | gerências              |          |
|                                                                                                                                                                        | (x)                                                              | segue as normas da OIT | (x)      | segue as normas da OIT |          |
| A previdência privada contempla:                                                                                                                                       | ( )                                                              | diretores              | ( )      | diretores              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | gerências              | ( )      | gerências              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | empregados (as)        | ( )      | empregados (as)        |          |
|                                                                                                                                                                        | (x)                                                              | não se aplica          | (x)      | não se aplica          |          |
| A participação dos lucros ou resultados contempla:                                                                                                                     | (x)                                                              | diretores              | (x)      | diretores              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | gerências              | ( )      | gerências              |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | empregados (as)        | ( )      | empregados (as)        |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | não se aplica          | ( )      | não se aplica          |          |
| Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:                                                  | (x)                                                              | são exigidos           | (x)      | são exigidos           |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | são sugeridos          | ( )      | são sugeridos          |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | são considerados       | ( )      | são considerados       |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | não se aplica          | ( )      | não se aplica          |          |
| Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:                                                                                | ( )                                                              | não se envolve         | ( )      | não se envolve         |          |
|                                                                                                                                                                        | ( )                                                              | apoia                  | ( )      | apoia                  |          |
|                                                                                                                                                                        | (x)                                                              | organiza e incentiva   | (x)      | organiza e incentiva   |          |
|                                                                                                                                                                        | Nº total de reclamações e críticas de consumidores (as)/clientes | Empresa:               | 2.448    | Empresa:               | 2.203    |
| Procon:                                                                                                                                                                |                                                                  | 0                      | Procon:  | 0                      |          |
| Justiça:                                                                                                                                                               |                                                                  | 0                      | Justiça: | 0                      |          |



|                                                                                                                                                           |                        |                 |                        |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| % total de reclamações e críticas de consumidores (as)/clientes solucionadas                                                                              | Empresa:               | 100%            | Empresa:               | 100%            |
|                                                                                                                                                           | Procon:                | 0%              | Procon:                | 0%              |
|                                                                                                                                                           | Justiça:               | 0%              | Justiça:               | 0%              |
| Empresa prioriza contratar pessoas da comunidade onde atua                                                                                                | ( x ) SIM ( ) NÃO      |                 | ( x ) SIM ( ) NÃO      |                 |
| Empresa adota políticas visando diminuir a exclusão social, através de admissão de idosos, pessoas com deficiências, mulheres, afrodescendentes e outros: | ( x ) SIM ( ) NÃO      |                 | ( x ) SIM ( ) NÃO      |                 |
| Valor adicionado total a distribuir (em Reais):                                                                                                           | Em 2016:               | 525.676.314,76  | Metas 2017             | 669.238.516,32  |
| Distribuição do Valor Adicionado (DVA):                                                                                                                   | 30,60%                 | % governo       | 30,60%                 | % governo       |
|                                                                                                                                                           | 66,26%                 | % colaboradores | 66,26%                 | % colaboradores |
|                                                                                                                                                           | 0,84%                  | % acionistas    | 0,84%                  | % acionistas    |
|                                                                                                                                                           | 0,79%                  | % terceiros     | 0,79%                  | % terceiros     |
|                                                                                                                                                           | 1,52%                  | % retido        | 1,52%                  | % retido        |
| <b>7 -Indicadores de Recursos Humanos</b>                                                                                                                 | <b>2016</b>            |                 | <b>2015</b>            |                 |
|                                                                                                                                                           | <b>Corpo Funcional</b> | <b>Total</b>    | <b>Corpo Funcional</b> | <b>Total</b>    |
| <b>1.1. Efetivos em 31/12</b>                                                                                                                             |                        | 18.319          |                        | 19.238          |
| 1.1.1. Participação por sexo                                                                                                                              |                        |                 |                        |                 |
| Homens                                                                                                                                                    | 5.079                  | 5.079           | 4.711                  | 4.711           |
| Mulheres                                                                                                                                                  | 13.240                 | 13.240          | 14.527                 | 14.527          |
| <b>1.2. Faixas Etárias em 31/12</b>                                                                                                                       |                        |                 |                        |                 |
| 1.2.1. Menores de 18 anos                                                                                                                                 | 37                     | 37              | 39                     | 39              |
| 1.2.2. De 18 a 35 anos                                                                                                                                    | 6.850                  | 6.850           | 7.353                  | 7.353           |
| 1.2.3. De 36 a 60 anos                                                                                                                                    | 10.580                 | 10.580          | 11.026                 | 11.026          |
| 1.2.4. Acima de 60 anos                                                                                                                                   | 852                    | 852             | 820                    | 820             |
| <b>1.3. Tempo de Serviço em 31/12</b>                                                                                                                     |                        |                 |                        |                 |
| 1.3.1. Até 1 ano                                                                                                                                          | 6.053                  | 6.053           | 6.085                  | 6.085           |
| 1.3.2. Acima de 1 até 5 anos                                                                                                                              | 10.606                 | 10.606          | 11.630                 | 11.630          |
| 1.3.3. Acima de 5 até 10 anos                                                                                                                             | 1.324                  | 1.324           | 1.243                  | 1.243           |
| 1.3.4. Acima de 10 anos                                                                                                                                   | 336                    | 336             | 280                    | 280             |
| <b>1.4. Variação do Corpo Funcional</b>                                                                                                                   |                        |                 |                        |                 |
| 1.4.1. Movimentações no Corpo Funcional                                                                                                                   |                        |                 |                        |                 |
| 1.4.1.1. Demissões no ano                                                                                                                                 | 11.908                 | 11.908          | 13.438                 | 13.438          |
| 1.4.1.2. Aposentadorias no ano                                                                                                                            | 238                    | 238             | 209                    | 209             |
| 1.4.1.3. Afastamentos por outros motivos                                                                                                                  | 931                    | 931             | 1.095                  | 1.095           |
| 1.4.1.4. Admissões no ano                                                                                                                                 | 10.980                 | 10.980          | 11.962                 | 11.962          |
| <b>1.5. Escolaridade e Formação</b>                                                                                                                       |                        |                 |                        |                 |
| <b>1.5.1. Nível Escolaridade</b>                                                                                                                          |                        |                 |                        |                 |
| 1.5.1.1. Analfabeto                                                                                                                                       | 0                      | 0               | 0                      | 0               |
| 1.5.1.2. Com Ensino Fundamental Incompleto                                                                                                                | 3.257                  | 3.257           | 3.638                  | 3.638           |
| 1.5.1.3. Com Ensino Fundamental Completo                                                                                                                  | 4.777                  | 4.777           | 5.542                  | 5.542           |
| 1.5.1.3. Com Ensino Médio                                                                                                                                 | 6.372                  | 6.372           | 6.242                  | 6.242           |
| 1.5.1.4. Cursando Ensino Superior                                                                                                                         | 836                    | 836             | 881                    | 881             |
| 1.5.1.5. Com Ensino Superior Completo                                                                                                                     | 728                    | 728             | 595                    | 595             |
| 1.5.1.6. Pós-Graduado                                                                                                                                     | 147                    | 147             | 88                     | 88              |
| 1.5.1.7. Mestrado                                                                                                                                         | 0                      | 0               | 0                      | 0               |



# Dados Corporativos

---

## DIRETOR PRESIDENTE

Francisco Lopes de Aguiar  
[francisco@lideranca.com.br](mailto:francisco@lideranca.com.br)

## DIRETORIA FINANCEIRA

Gilvana Méri Belegante  
[gilvana@lideranca.com.br](mailto:gilvana@lideranca.com.br)

## DIRETOR ADJUNTO

Sérgio Piazza Borges  
[piazza@lideranca.com.br](mailto:piazza@lideranca.com.br)

## PRESIDENTE DO COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Gabriela Hoeltgebaum Lemos – Gestão 2016  
[gabriela.lemos@lideranca.com.br](mailto:gabriela.lemos@lideranca.com.br)

## ENDEREÇO

Rua: Antônio Mariano de Souza, 775. Bairro Ipiranga – São José/SC +55 48 3733.3101

# Créditos

---

## COORDENAÇÃO GERAL, DE CONTEÚDO E EDITORIAL

Gabriela Hoeltgebaum Lemos  
[gabriela.lemos@lideranca.com.br](mailto:gabriela.lemos@lideranca.com.br)

Maria Luíza Gesser da Silveira  
[maria.silveira@lideranca.com.br](mailto:maria.silveira@lideranca.com.br)

## APOIO TÉCNICO

Felipe Filipini  
[felipe.filipini@lideranca.com.br](mailto:felipe.filipini@lideranca.com.br)

