

2017

Relatório Socioambiental



Liderança
SERVIÇOS

Sumário

Mensagem do Presidente	4
Perfil Institucional	5
Trajetória da Liderança.....	6
Nova Sede Administrativa	7
Liderança pelo Brasil	9
Clientes – Terceirizar para Crescer.....	10
Pesquisa de Satisfação – Cliente Externo 2017.....	11
Depoimentos de Clientes	12
Capital Humano	13
Indicadores do Corpo Funcional.....	14
Programa de Incentivo à Educação	17
ECLid – Educação Corporativa Liderança	18
Escola Padrinho e Madrinha	19
Treinamentos Internos	21
Reconhecimento aos Supervisores	24
SESMT e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.....	25
Política da Qualidade	26
Equipe de Gestores da Qualidade (EGQ)	27
Melhoria Contínua	28

Comitê de Responsabilidade Social	29
Ações realizadas em 2017	30
Premiações e Reconhecimentos.....	36
500 Maiores do Sul – Revista Amanhã.....	36
Campeãs de Inovação – Revista Amanhã	37
MESC – Melhores Empresas em Satisfação do Cliente.....	37
300 Melhores Empresas do Brasil – Revista Época Negócios 360º.....	38
Melhores e Maiores – Revista Exame	38
Certificado de Responsabilidade Social – ALESC	39
Certificado de Responsabilidade Social – CVM.....	40
Comunidade Liderança	41
Ação Social no Asilo Irmão Joaquim.....	47
Olhar para o Futuro.....	48
Balanço Social.....	50
Dados Corporativos	55
Créditos	55

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 23 anos em Janeiro de 2018, 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.



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.

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.

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 2022.

Valores:

Comprometimento

Aprendizagem

Disciplina

Valorização do Ser Humano

Eficiência

Presteza

Trajeto da Liderança

Quando iniciou em 1995, através de uma sala comercial alugada com menos de 50m², a empresa administrava poucos contratos. Com o tempo, novos clientes foram conquistados e a estrutura física cresceu. Além dos novos imóveis, que começaram a abrigar as filiais pelo Brasil, novos colaboradores precisaram ser contratados. Atualmente a empresa conta com cerca de 20 mil colaboradores, espalhados por mais de 15 Estados e sua matriz permanece no município de São José, na Grande Florianópolis.



A expansão foi gradativa, mas a passos largos, em média cresceu cerca de 15% ao ano, chegando recentemente a liderança no segmento de higiene e limpeza, no sul do país, com uma receita de 688 milhões de reais, se consolidando como a maior empresa do setor na região. Em Santa Catarina, no ranking geral divulgado pela Revista Amanhã, ocupa a 51ª posição. Em outro levantamento, esse realizado pela Revista Exame, a empresa aparece em 872º lugar no ranking nacional.

O FUNDADOR

O empresário Francisco Lopes de Aguiar é o responsável por iniciar essa história de sucesso. Ele chegou em Santa Catarina em 1982, para trabalhar em uma das empreiteiras responsáveis pela construção da Ponte Pedro Ivo Campos, na capital. Francisco tinha a tarefa de contratar a mão de obra para a execução das atividades, essa experiência em RH, lhe rendeu anos depois, uma oportunidade como gerente em uma empresa de prestação de serviços. Atento as oportunidades de mercado da época, iniciou uma pequena distribuidora de medicamentos, que em pouco tempo migrou pra a Liderança Serviços. O sonho na época era chegar aos 500 funcionários. Hoje emprega em torno de 20 mil.

Nova Sede Administrativa



Em Fevereiro de 2017 foi inaugurado o novo edifício da Liderança Serviços.

A obra marca o crescimento da empresa, mesmo diante da recente crise que afetou o país.

No novo endereço, mais de 100 colaboradores da Matriz estarão instalados.

Diferenciais de Mercado

A receita para o crescimento está resumida nos valores da empresa: Comprometimento, Aprendizagem, Disciplina, Valorização do ser humano, Eficiência e Presteza. Além de tudo isso, a Liderança possibilita aos seus clientes que tenham foco no seu negócio, o chamado *core business*. Terceirizando os serviços de limpeza e vigilância, por exemplo, o cliente pode dar atenção para as suas atividades principais, maximizando resultados. A Liderança também investe fortemente em capacitação e na valorização do seu principal ativo: os colaboradores. Um portal foi desenvolvido para facilitar o contato e a troca de informações entre as equipes e os treinamentos são feitos presencialmente e também por meio do EAD – ensino à distância, onde os próprios funcionários alimentam a base de cursos para reciclagem dos processos.



Liderança pelo Brasil

Em mais de 20 anos de experiência a Liderança já ultrapassou o marco de 20.000 funcionários e 680 milhões de reais em receita bruta.

Como consequência desse crescimento, a empresa se expandiu nacionalmente. Atualmente possui 13 escritórios em oito Estados e 7 filiais em diversas regiões brasileiras.

- **A Matriz da Liderança se localiza no município de São José em Santa Catarina.**
- **7 filiais nos Estados do RS, PR, SP, RJ, ES, MG, MT e MS.**
- **E conta com apoio de 13 escritórios em 8 Estados.**

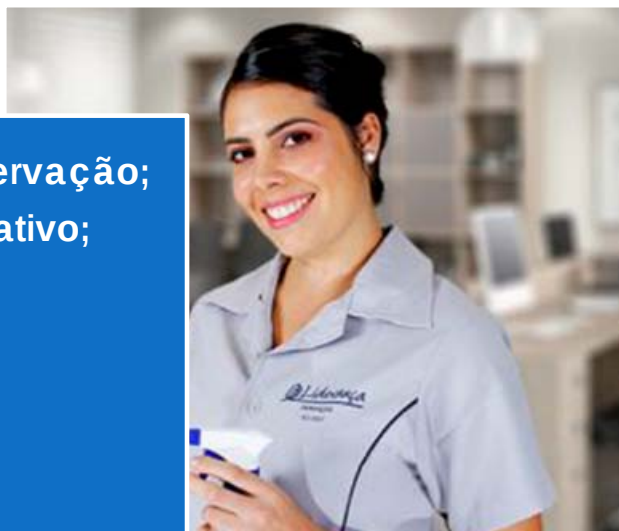


Clientes – Terceirizar para Crescer

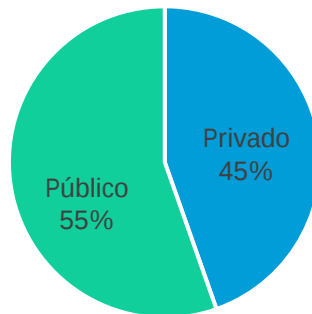
Atuante nos principais setores de terceirização, a Liderança é pioneira na implantação de contratos à distância. Para isso, conta com uma equipe altamente especializada e comprometida a cumprir os prazos estabelecidos, proporcionando aos clientes, um dos mais completos portfólios de serviços do país neste mercado.

Mais que integrar, constrói o que os clientes precisam, sempre buscando fazer mais, evoluindo nas estratégias e superando resultados. Abaixo apresentamos uma parcela dos serviços prestados pela empresa.

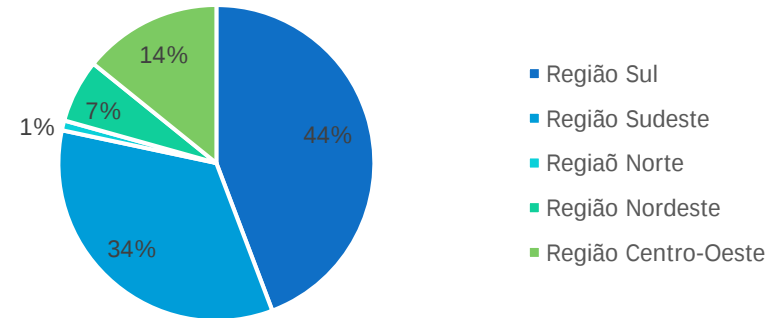
**Limpeza e conservação;
Apoio Administrativo;
Ascensorista;
Copa e Café;
Garçom;
Jardinagem;
Motorista;
Portaria;
Zeladoria.**



A Liderança encerrou o ano de 2017 com 789 contratos ativos, sendo que 352 são de clientes públicos e 437 provenientes da iniciativa privada.



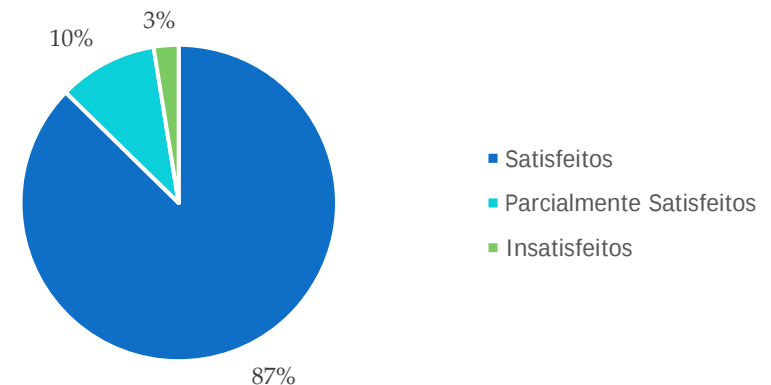
A maior parte dos contratos se concentra na Região Sul, representando 44% de todo o montante.



Pesquisa de Satisfação – Cliente Externo 2017

Como a empresa se preocupa em prestar um serviço de qualidade e que satisfaça as necessidades de seus clientes, a Liderança realiza uma pesquisa para medir seu grau de satisfação. Esta pesquisa tem periodicidade quadrimestral e é realizada pelo Departamento de Qualidade. A seguir estão os dados coletados no ano de 2017:

Dos clientes de 2.588 postos de trabalho abordados, obtivemos os seguintes retornos:



Depoimentos de Clientes

“Gostaria de agradecer toda a atenção no decorrer da negociação com a colaboradora Grayce, do setor comercial. Seu atendimento, dedicação e atenção foram excepcionais. Estamos otimistas que a mudança nos trará melhorias na qualidade dos serviços atualmente prestados. Obrigada por tudo!”

Silvana Cunha – KINCAID Advogados

“Estamos com uma colaboradora da LIDERANÇA cobrindo férias aqui no TARF e trata-se de uma pessoa bem competente e capaz, deixando uma ótima impressão.”

Jorge Wincher - Secretário Geral TARF

“Queremos agradecer e aproveitar para elogiar o excelente trabalho da Dona Leonir, que sempre se mostrou prestativa em todos os momentos. Fez um excelente trabalho e agradou a todos em exceção. Acredito que colaboradores como estes sejam uma raridade para vocês e espero que vocês também saibam valorizá-lo.”

Fabiana de Souza Lopes – UNIMED MERCOSUL

Capital Humano



O capital humano atualmente é um recurso fundamental e um diferencial competitivo nas empresas.

Recentemente as organizações buscam pessoas que utilizam 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.

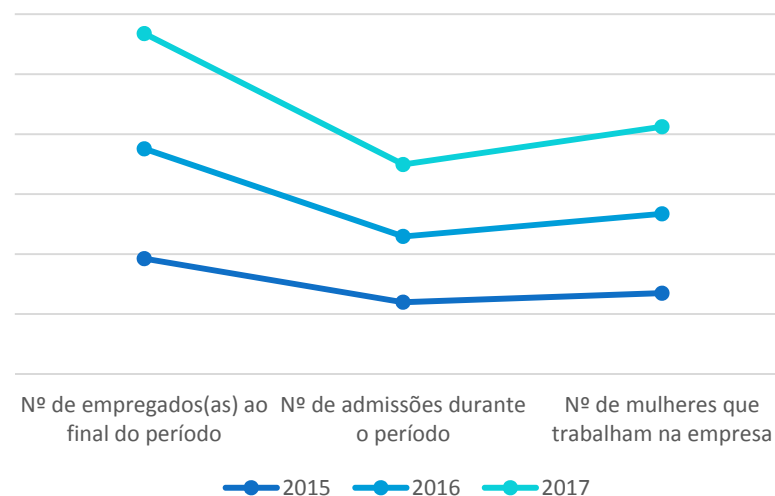
Indicadores do Corpo Funcional

“Em tempos de dificuldade econômica no país, muitas empresas encerraram suas atividades e outras lutam para sobreviver no mercado. Com o clima de incertezas na política, a confiança dos investidores internacionais com o Brasil fica abalada e começa o efeito bola de neve. Com menos exportações, as fábricas produzem menos e acabam demitindo, com o desemprego, diminui o consumo no comércio que também vende menos e demite, e essa lógica é cruel.”

(Artigo: O Melhor vendedor do mundo, de Francisco Lopes de Aguiar)

A Liderança sofreu os reflexos da crise principalmente em 2016, ano em que o número de empregados apresentou uma redução de aproximadamente 5,00% em comparação ao ano de 2015, conforme exposto a seguir:

Indicadores	2015	2016	2017
Nº de empregados(as) ao final do período	19.238	18.319	19.213
Nº de admissões durante o período	11.962	10.980	11.996
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	6.835	6.618	6.763
Nº de empregados(as) de 16 a 18 anos	222	122	159
Nº de mulheres que trabalham na empresa	14.527	13.240	13.473
Nº de afrodescendentes que trabalham na empresa	1.647	2.814	3.517
Nº de pessoas com deficiência	7	65	99
Nº de Multas Trabalhistas	34	28	10



Damos destaque ao número de funcionários PCDs, que também apresentou um acréscimo significativo em 2017, 39 novas contratações em relação a 2016. Este é o resultado de eventos de inclusão social, no qual a empresa participou com intuito de fazer recrutamento e seleção de candidatos e de ações internas promovidas pelo RH, Sesmt e Departamento Operacional.

No gráfico acima também foi mencionado a evolução do quantitativo da parcela feminina que trabalha na empresa. Elas atualmente correspondem a 70,12% do efetivo total.

Assim como as mulheres, o quantitativo de colaboradores que se declararam afrodescendentes também aumentou nos últimos anos, em torno de 25,00% em comparação ao ano de 2016.



Em 2017, 48,90% dos cargos de chefia (diretoras a supervisoras) foram ocupados por mulheres.

MENOR APRENDIZ

Os menores aprendizes fazem parte também do quadro de colaboradores da Liderança. Em 2017, 29 foram contratados, totalizando assim 40 aprendizes registrados, que em média tem 16 anos. Os mesmos desempenham a função de apoio administrativo nos setores de Arquivo, Departamento Pessoal, Financeiro, Faturamento, Benefícios, Suprimentos Materiais e Suprimentos Estoque.

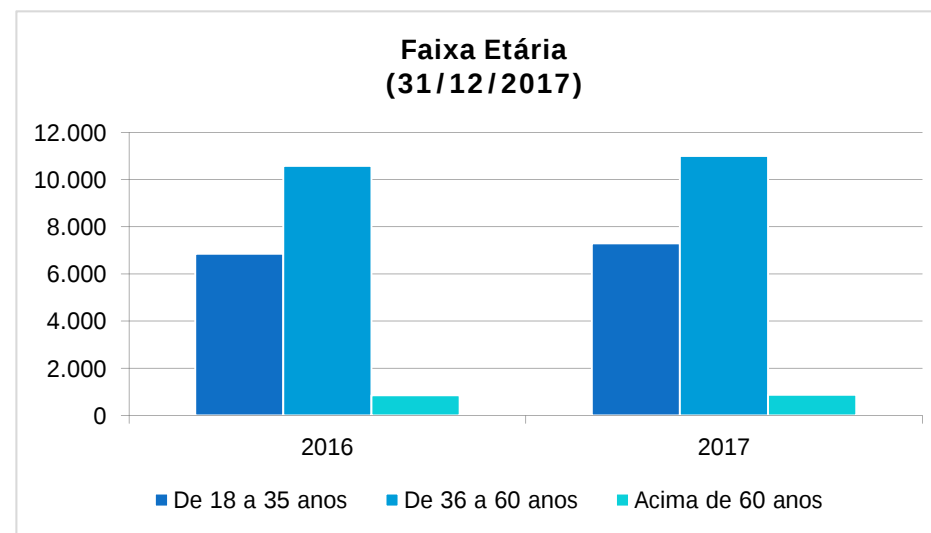
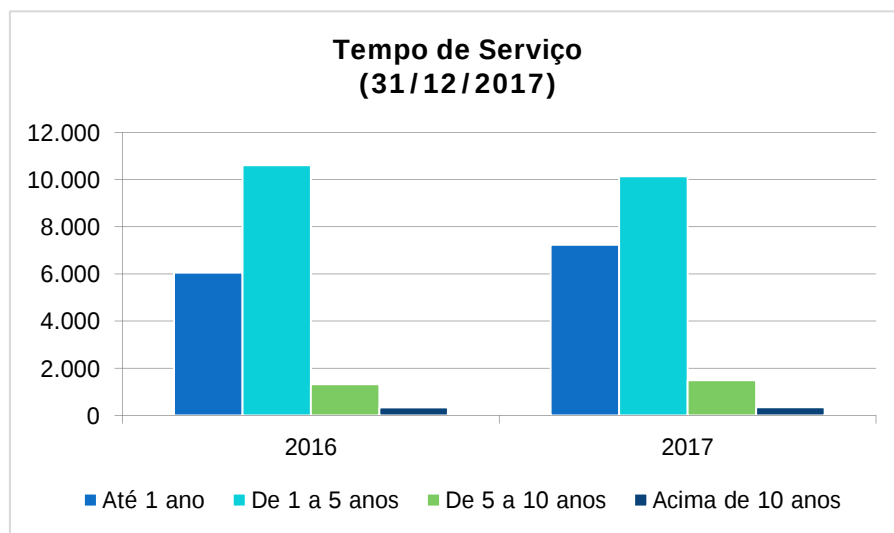
Os aprendizes trabalham quatro dias da semana na empresa e um dia é reservado para cursos que são realizados em parceria com a RENAPSI – Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração. Os cursos são voltados para a formação ética, comportamental e há também muitas palestras, dentre elas de organização financeira.

A Liderança preza pelo respeito, pois este é o pilar dos relacionamentos, tanto do lado profissional, quanto pessoal e enxerga na diversidade de seu corpo funcional um fomento que auxilia no seu crescimento, promovendo a inovação.

Portanto, a diversidade nas organizações significa ter um ambiente favorável para os colaboradores, promovendo uma melhor convivência entre todos e uma maior troca de experiência.

Sobre o tempo de serviço, cabe ressaltar que a maior parcela dos colaboradores (52%) possui até 5 anos de contratação, tempo mínimo de vigência de um contrato público, que são os principais clientes da organização.

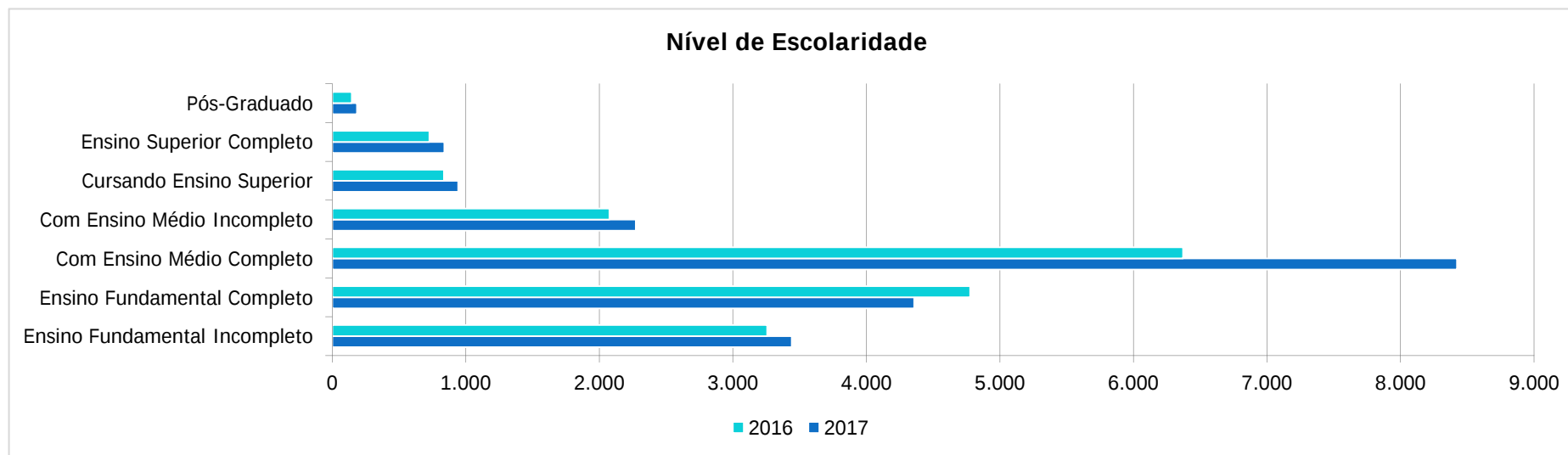
Além disso, 57% do efetivo está dentro da faixa etária dos 36 a 60 anos, desta forma pode-se dizer que a empresa dá oportunidade e valoriza a experiência dessas pessoas. Vale informar que a Liderança tem 1.070 colaboradores da 3ª idade em seu quadro funcional.



Programa de Incentivo à Educação

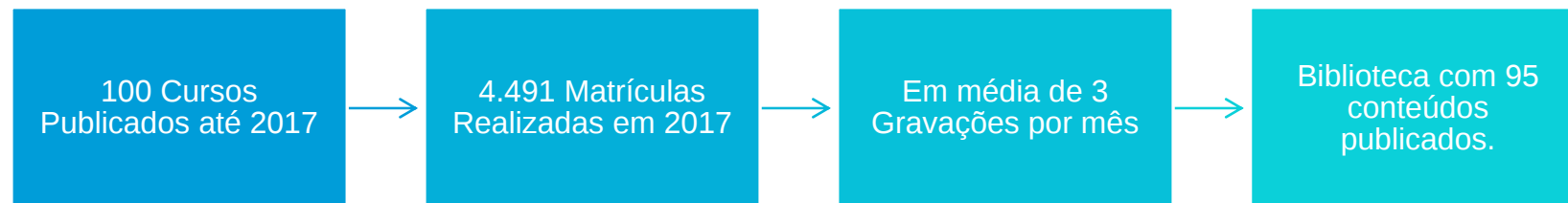
A Liderança incentiva e preza pela educação de seus colaboradores, valorizando aqueles que não tiveram oportunidade de frequentar ou avançar nos estudos. A organização possui desde colaboradores com ensino fundamental incompleto até pós-graduados.

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.



ECLid – Educação Corporativa Liderança

Implantado em 2016, o ECLid proporciona a capacitação a distância dos colaboradores da empresa, agregando assim conhecimento aos mesmos e valorizando os talentos dentro da organização, visto que os cursos são gravados pelos próprios funcionários. A plataforma é online e pode ser acessada por todos os colaboradores.



Escola Padrinho e Madrinha

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.

O 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 da sua função, através de um acolhimento e acompanhamento integral de seu “padrinho” ou “madrinha”.



Em 2017 aconteceu o treinamento de reciclagem da Escola Padrinho e Madrinha aplicado pelo RH, na matriz. Em uma reunião participativa e envolvente os P&M alinharam algumas ações e ideias para melhorar ainda mais o processo de recebimento dos novos colaboradores. A Liderança entende que a maneira que um novo admitido é recebido impacta na sua continuidade e adaptação na empresa. Valorizamos essa escola!

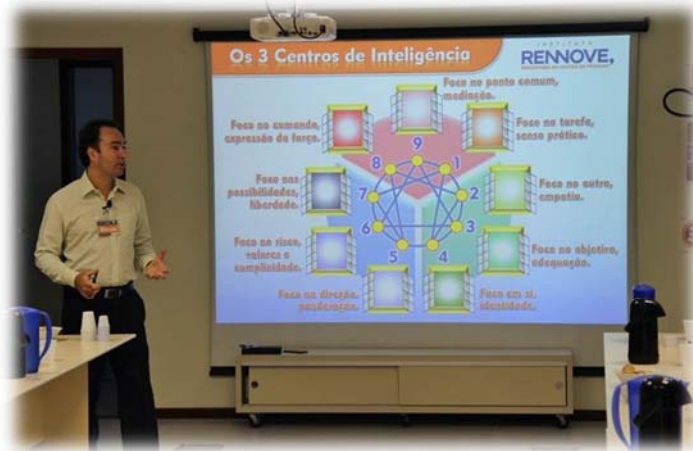
Treinamentos Internos



Treinamentos realizados com os Motoristas da UFRGS Departamento Suinfra. O objetivo é a qualificação e aperfeiçoamento dos nossos colaboradores. Foram abordados assuntos gerais contidos no Manual de Conduta de Motoristas, desenvolvido pelo Supervisor Israel Ramires. O manual contém orientações sobre os deveres dos funcionários, instruções e procedimentos que servirão de referencial para o desenvolvimento do trabalho como motorista nas mais diversas situações.



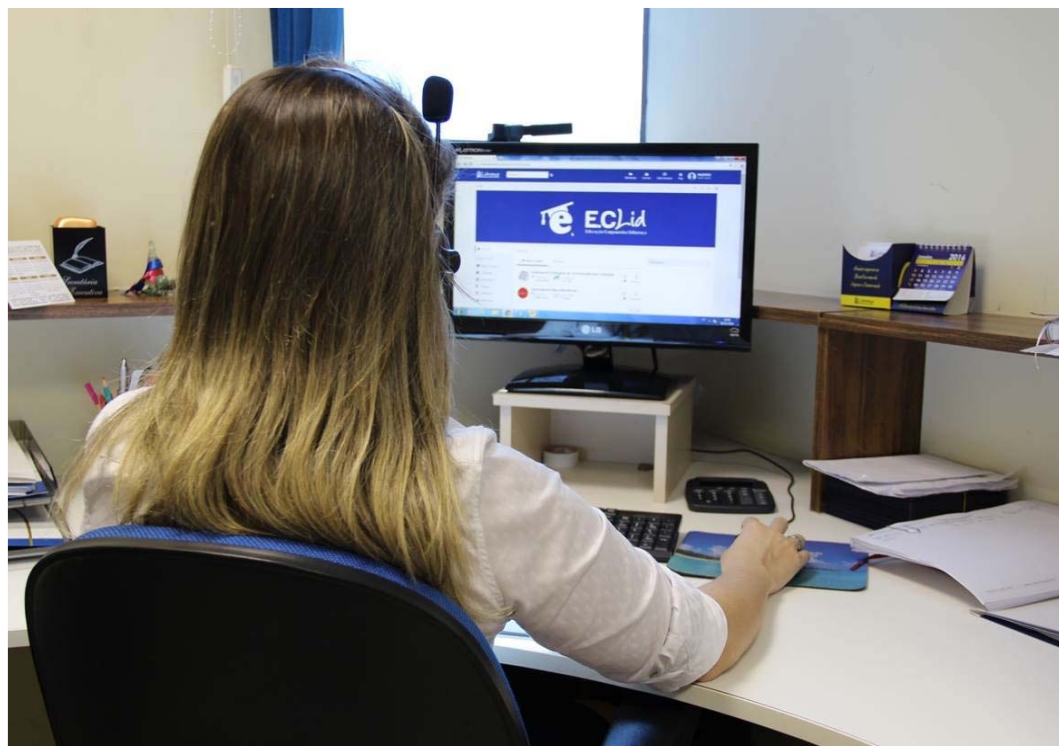
Treinamentos internos de equipes administrativas também são recorrentes. Na foto, estão os colaboradores da equipe do gestor Wellington de Aguiar. Esta capacitação visa mapear as competências técnicas, organizacionais e comportamentais, além de focar na gestão do desempenho.



Programa de Desenvolvimento para Gestores

O programa é ministrado pelo Instituto Renнове que utiliza a ferramenta do Eneagrama alinhado a Política de Gestão de Pessoas da Liderança Serviços.

Os pilares do programa de desenvolvimento se baseiam no princípio de que uma organização bem alinhada precisa oferecer um serviço de qualidade e referência através do nosso maior patrimônio: As pessoas. E por isso a empresa considera o desenvolvimento dos gestores como parte estratégica do negócio.



Horas de Treinamentos em 2017: 16.043:54:00

Reconhecimento aos Supervisores

Em 2017 a Liderança deu início a um processo de reconhecimento dos supervisores que apresentaram bons resultados, por meio de avaliações trimestrais. Os mesmos foram premiados com certificados e bônus de ouro e prata através de critérios pré-definidos pela empresa.

A avaliação é feita pelos gestores diretos e gestores da Matriz, considerando as particularidades de cada região. Os supervisores homenageados serão escolhidos trimestralmente pelos indicadores de suas entregas:

- Satisfação do Cliente;
- Margem de Contribuição dos Contratos;
- Custos com Atestado; e
- Entrega de Cartão Ponto no prazo.

Abaixo apresenta-se o ranking dos supervisores por trimestre de 2017:

1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre	
OURO	PRATA	OURO	PRATA	OURO	PRATA	OURO	PRATA
7	10	3	18	10	26	14	16

A premiação dos supervisores neste ano totalizou R\$ 19.500,00.



SESMT e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA



Campanha de Vacinação contra a Gripe

Em 2017, a Liderança novamente contratou um laboratório para imunizar os colaboradores da Matriz Administrativa e seus dependentes nas dependências do Ambulatório do SESMT. Ao todo, 116 funcionários foram vacinados e 60 vouchers distribuídos para vacinação no laboratório, totalizando 176 doses.

A prática da ginástica laboral tem por objetivo a prevenção das chamadas “doenças do trabalho” e visa promover o bem estar e as relações interpessoais entre os colaboradores, além de melhorar a condição física do trabalhador durante sua jornada diária na organização. Na Liderança, os colaboradores contam com essa prática duas vezes na semana.



Outubro Rosa e Novembro Azul:

Nos meses de Outubro e Novembro a Liderança veste a camisa das campanhas de conscientização e prevenção ao câncer de mama e a respeito de doenças masculinas, com ênfase na prevenção e no diagnóstico precoce do câncer de próstata.

A qualidade de vida no trabalho é um 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 no 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.

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 2017 as atividades desenvolvidas foram voltadas aos atendimentos de saúde, palestras sobre a saúde da mulher e de combate a incêndios, além de sorteio de brindes aos colaboradores.

Política da Qualidade

Tendo em vista a busca pela excelência e a padronização dos seus processos de trabalho, a Liderança já tem a 15 anos confirmada sua qualidade através da Certificação ISO 9001. 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-se assim competitiva no mercado.



De acordo com Mears (1993), 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.

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: Comunicação, Multas e Glosas, Inadimplência, Volantes, Supervisão, Redução de Custos, Ações Trabalhistas, Faturamento, Cartão Ponto, Contingenciamento, Contratos Privados, Meritocracia, Inovação e Repactuação.

Objetivos da EGQ:

Geral

Gerar melhorias nos processos de forma a trazer benefícios mensuráveis;

Específicos

- Desenvolver uma consciência de qualidade sustentável na Liderança;
- Atuar na melhoria e aplicação de processos;
- Colaborar no estudo, análise e soluções de problemas existentes em suas respectivas áreas de trabalho;
- Definir métodos, procedimentos e rotinas que tragam a melhoria da qualidade nos serviços e recursos disponíveis.



Melhoria Contínua

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 os processos de trabalho, tendo como retorno a economia de tempo, gastos, retrabalho, ou seja, a busca de eficácia nos processos.

“Tenho pensado muito em produtividade e eficiência porque entendo que o único jeito das empresas sobreviverem é melhorando constantemente a sua eficiência. Percebo também que obter isso tem sido cada vez mais difícil, o que nos leva a uma busca mais efetiva e a uma luta diária e incessante pela melhoria da produtividade e eficiência como forma de sobrevivência. [...] O grande segredo talvez seja saber engajar os colaboradores aos procedimentos e metas da organização. Quando falo de engajamento, estou falando do ato de aglutinar forças e energias em torno do mesmo objetivo, fazendo com que todas as pessoas trabalhem com empenho, fazendo bem a sua parte da primeira vez, evitando retrabalho, de forma tal que toda a sua cadeia, vale dizer, todas as pessoas e departamentos conectados com aquele processo sejam beneficiados.”

Artigo: A Melhoria Constante, de Francisco Lopes de Aguiar

Comitê de Responsabilidade Social



Ações socioambientais

O empresário Francisco Lopes de Aguiar, sentiu a necessidade de retribuir todo o sucesso conquistado no decorrer dos anos e a empresa criou o Comitê de Responsabilidade Social, responsável por ações solidárias, com envolvimento dos colaboradores.

O engajamento na sociedade rendeu por cinco anos consecutivos – 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 -, o recebimento do Certificado de Responsabilidade Social, entregue pela Assembleia Legislativa de SC as empresas que investem no bem-estar da comunidade e na preservação ambiental. Só em 2016, seis entidades foram beneficiadas com doações de roupas de inverno, alimentos e brinquedos.

Ações realizadas em 2017

Café com o Presidente: O principal objetivo deste projeto é proporcionar um momento para quebrar as formalidades, promover uma confraternização e, ainda, discutir questões importantes com o intuito de encurtar a distância entre a presidência e os colaboradores. Nesse evento também comemoramos os aniversários do mês.





Campanha do Agasalho 2017

Os colaboradores se mobilizaram na arrecadação de roupas, calçados e cobertores para ajudar uma entidade carente da região. Durante um mês, nossos funcionários da Matriz trouxeram as peças de vestuário e demais itens até o RH e foram arrecadadas cerca de 500 peças. Os donativos foram entregues ao CETE - Centro de Educação e Treinamento Esperança, que fica também no município de São José. Lá, dezenas de crianças são atendidas diariamente e as roupas recebidas ajudarão elas a passar por este inverno com mais tranquilidade. As peças que não servirem nos pequenos irão ser separadas para um brechó beneficente, que arrecada recursos para o pagamento das contas mensais da instituição.

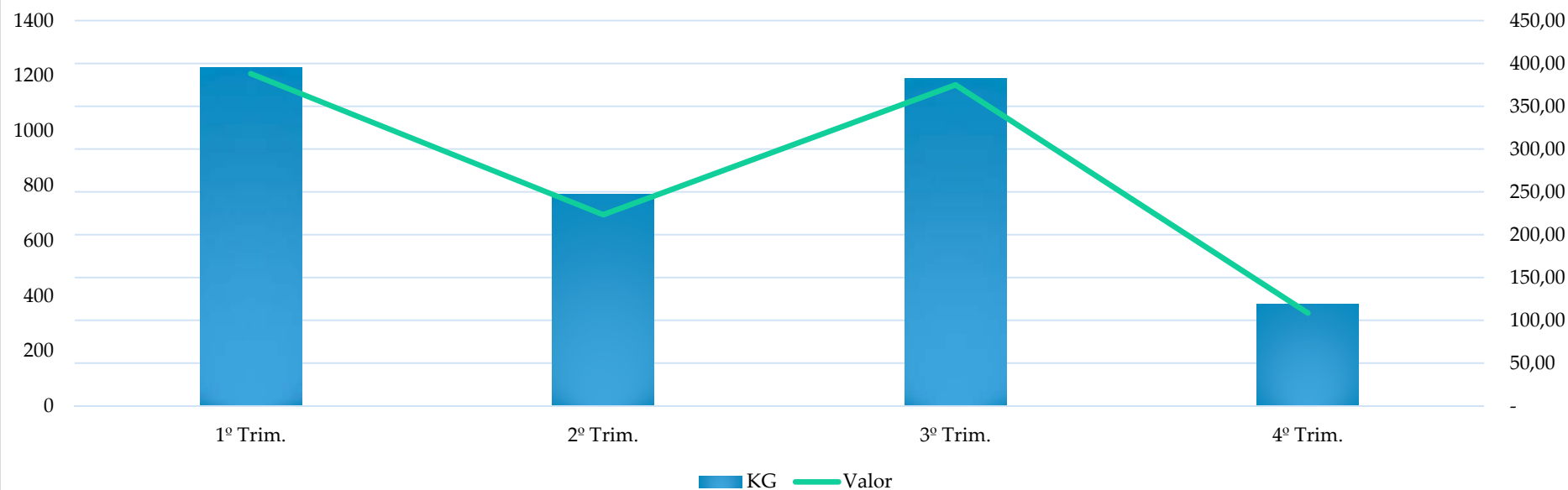
(passado)



Em 2017 foram coletados 3.560kg de material reciclado.

Reciclagem de Papéis: Desde Junho/2016 deu-se início a “*Campanha Sustentável – Doação de Papéis*” para dar um destino correto aos papéis usados nos setores da Matriz. Esta é a maneira que o Comitê arrecada recursos financeiros para aplica-lo em ações sociais. Periodicamente são enviados informados aos colaboradores sobre a importância de reciclar, o que já vem se tornando um hábito.

Variação Kg coletado por semestre X Valor arrecado



Doação de Leite a Asilo

Com recursos próprios, arrecadados com a venda de recicláveis, o Comitê ajudou na campanha de arrecadação de leite para o Lar do Idoso Osvaldo Alipio da Silva iniciada por uma colaboradora da Matriz. Foram arrecadados mais de 400 litros do perecível.



Doação de Sangue

As doações de sangue são organizadas a cada três meses na empresa e em torno de 10 colaboradores por vez se disponibilizam a ir ao HEMOSC. Assim, contribuímos com o banco de sangue do Estado, ajudando e salvar vidas.



Festa do Dia das Crianças: O Comitê organizou uma festa para as crianças do CETE, em São José, com recursos advindos do projeto de reciclagem de papéis utilizados na empresa. Foram instalados brinquedos infláveis e cama elástica na quadra da instituição, além do lanche servido as mais de 50 crianças presentes.



Campanha de Arrecadação de Alimentos: Na festa de final de ano foi realizada uma campanha de arrecadação de alimentos pelos colaboradores da Matriz. Foram mais de 500 itens doados, entre alimentos não perecíveis e caixas de leite. Com o volume arrecadado três instituições foram beneficiadas.

Alimentos
arrecadados
na festa de
final de ano.



CETE



Ação Social
Amigos do
Jefe.



Lar de
Idosos
Irmãos
Joaquim



Premiações e Reconhecimentos

A Liderança está presente em três rankings de âmbito nacional: está entre as 300 melhores empresas da Época Negócios, as 500 Maiores do Sul da Revista Amanhã e entre as 1.000 Maiores e Melhores da Revista Exame S/A.

500 Maiores do Sul – Revista Amanhã

A Liderança subiu quatro posições se comparado com o ano anterior e agora ocupa o 216º lugar no ranking.

A empresa também recebeu na premiação, um troféu por ser a empresa com a maior receita líquida do setor de Higiene e Limpeza, do Sul do Brasil. O ranking é baseado em um indicador exclusivo criado pela “Amanhã” e PwC: o VGP (Valor Ponderado de Grandeza).

O índice apresenta a saúde financeira da empresa não apenas em função da renda, e sim, pela ponderação de três indicadores financeiros: patrimônio líquido (50%), receita líquida (40%) e lucro líquido ou prejuízo (10%). Destaca-se ainda que todas as informações são extraídas de uma única fonte: os balanços financeiros das empresas.



Campeãs de Inovação – Revista Amanhã



No ranking, a Liderança aparece em 24º no geral e lidera a pesquisa no setor de Higiene e Limpeza, como a empresa mais inovadora do Sul.

Participaram da pesquisa, as companhias que figuram entre as 500 maiores empresas do Sul, que receberam uma carta-convite da Revista Amanhã que deu acesso a um questionário. Em cerca de 30 questões que, em alguns casos, se desdobram em outras, os gestores revelaram como a companhia trabalhou aspectos como processos, estratégia e recursos voltados à inovação, tendo por base o ano de 2015.

MESC – Melhores Empresas em Satisfação do Cliente

Em 2017 a Liderança conquistou mais um importante reconhecimento, desta vez na pesquisa que avalia as 100 melhores empresas do país em satisfação do cliente. O ranking MESC (Melhores Empresas em Satisfação do Cliente), ouviu mais de 250 mil clientes no Brasil, que avaliaram 24 segmentos. A Liderança, além de figurar entre as 100 mais lembradas no geral, ficou entre as 5 melhores do país no segmento de Facilities, dentre as 30 finalistas deste ramo.

O ranking é realizado há seis anos pelo Instituto MESC e a pesquisa seguiu a metodologia do Pentagrama da Satisfação do Cliente e tem confiança estatística de 98% com margem de erro de 2 pontos percentuais para mais ou para menos. Os dados estatísticos foram auditados através do Alpha de Cronbach.



300 Melhores Empresas do Brasil – Revista Época Negócios 360º

A Liderança ocupou a 297ª posição no ranking das melhores empresas do Brasil no guia anual publicado pela Revista Época Negócios 360º. 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.

Melhores e Maiores – Revista Exame



A Liderança Serviços subiu 28 posições no Ranking das 1000 Maiores Empresas do Brasil, organizado pela Revista Exame. Em 2014, a empresa entrou para o seleto grupo, e apareceu na posição 967, no ano de 2015, os resultados conquistados pela Liderança, a colocaram em 901º lugar e agora, sobe para 873º, com os resultados de 2016.

A 44ª edição do Melhores e Maiores EXAME, que divulgou a lista das maiores empresas do país, aconteceu na noite desta segunda-feira (07), 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.

Certificado de Responsabilidade Social – ALESC

O gerente comercial Willian Aguiar, representou a empresa e recebeu das mãos do deputado estadual Mauro de Nadal, o 6º certificado consecutivo da Liderança.



O reconhecimento veio pelas ações promovidas pela empresa durante o ano, visando a promoção do bem-estar da sociedade e a preservação ambiental. Em 2017, a empresa doou alimentos para entidades carentes, realizou uma festa para crianças do CETE, em São José e desenvolveu o projeto de reciclagem de papéis.

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



Certificado de Responsabilidade Social – CVM

As assistentes sociais da Creche Vinde a Mim as Criancinhas estiveram na Liderança para entregar um certificado pela contribuição da empresa com os projetos da instituição. As representantes da CVM Zaiane e Vanessa apresentaram as ações desenvolvidas na creche e as intenções futuras no atendimento as centenas de crianças e a comunidade. Os membros do Comitê de Responsabilidade Social representaram a Liderança Serviços no recebimento desse reconhecimento e aproveitam para agradecer o envolvimento de todos os colaboradores nas demais ações comunitárias e ambientais.



Comunidade Liderança



Em meados de Dezembro/2017 a Matriz da Liderança reuniu cerca de 2 mil pessoas no evento de confraternização de final de ano, realizado no Estádio Orlando Scarpelli, em Florianópolis. Participaram da festa fornecedores, parceiros, imprensa, comunidade do bairro Ipiranga, além dos colaboradores e seus familiares. No período da manhã, os convidados puderam jogar no campo oficial do Figueirense e ter a experiência real de um jogador profissional. Foram realizadas três partidas, com destaque para o confronto entre Liderança Serviços X Imprensa Catarinense. Os colaboradores da empresa venceram a partida por 4 x 1.



Durante a tarde, foi servido um delicioso carreteiro e na sequência um DJ e três bandas animaram a festa.











Ação Social no Asilo Irmão Joaquim

A Liderança proporcionou aos moradores do Asilo Irmão Joaquim, em Florianópolis, um dia inteiro com muito carinho e atenção de colaboradores voluntários que dedicaram o seu dia para eles. Foi doado pela empresa um carreteiro, ação beneficente que trouxe alegria aos idosos no sábado que antecedeu o Natal.



A frase mais ouvida nas interações foi a seguinte: "Aproveite a vida com sabedoria, seja feliz, ame e respeite o próximo."

Olhar para o Futuro

Uma das premissas da Liderança para o próximo ano é trabalhar com foco nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.



O desenvolvimento sustentável é aquele que consegue atender às necessidades da geração atual sem comprometer a existência das gerações futuras. Em setembro de 2015, percebendo que os indicadores econômicos, sociais e ambientais dos últimos anos eram pessimistas quanto ao futuro das próximas gerações, a Organização das Nações Unidas (ONU) propôs que os seus 193 países membros assinassem a Agenda 2030, um plano global composto por 17 objetivos (ODS) e 169 metas para que esses países alcancem o desenvolvimento sustentável em todos os âmbitos até 2030.

Cada objetivo e suas respectivas metas abordam aspectos diferentes que convergem pelo fato de serem essenciais para a viabilidade de uma sociedade sustentável. Todos os países membros da ONU assinaram a agenda 2030 e agora têm que arcar com o compromisso de alcançar as metas dos 17 objetivos.

<https://plan.org.br/blog/2017/02/conheca-objetivos-desenvolvimento-sustentavel>

A Liderança é uma das que mais geram oportunidades de empregos em Santa Catarina, logo vai ao encontro do objetivo definido para minimizar a pobreza.

Proporciona aos colaboradores acesso à educação de qualidade, visto que oferece bolsas de estudos para formação superior e cursos de capacitação.

E a cada ano a organização vem se preocupando com o desenvolvimento sustentável, por conseguinte foi criado o Comitê de Responsabilidade Social, grupo que visa fortalecer as políticas de cunho social dentro da empresa.



Balanço Social

1 - Base de Cálculo	2017 Valor (R\$)			2016 Valor (R\$)		
Receita Bruta (RB)	688.446.674,51			626.247.309,98		
Receita Líquida (RL)	596.220.891,98			544.586.064,77		
Resultado Operacional (RO)	19.888.352,12			24.599.032,19		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	469.674.427,06			429.730.136,56		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valores de 2017 (R\$)			Valores de 2016 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Alimentação - VA	69.014.786,98	14,69%	10,02%	64.627.694,73	15,04%	10,32%
Encargos sociais compulsórios - ES	130.062.547,33	27,69%	18,89%	117.696.516,18	27,39%	18,79%
Previdência Privada - PP	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Saúde - SAU	4.631.153,33	0,99%	0,67%	3.141.754,29	0,73%	0,50%
Segurança e saúde no trabalho - SSP	6.056.445,87	1,29%	0,88%	5.263.474,15	1,22%	0,84%
Educação - EDU	129.422,20	0,03%	0,02%	62.423,73	0,01%	0,01%
Cultura e/ou Lazer - CUL	21.982,80	0,00%	0,00%	47.833,49	0,01%	0,01%
Capacitação e desenvolvimento profissional - CDP	517.882,40	0,11%	0,08%	295.793,65	0,07%	0,05%
Creches ou auxílio-creche - AUC	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados - PL	191.700,81	0,04%	0,03%	1.746.672,19	0,41%	0,28%
Vale Transporte - VT	28.007.092,36	5,96%	4,07%	17.179.229,69	4,00%	2,74%
Ginástica Laboral - GLA	14.877,96	0,00%	0,00%	14.135,34	0,00%	0,00%
Outros	44.170,63	0,01%	0,01%	16.873,30	0,00%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	239.638.433,17	51,02%	34,81%	211.108.201,85	49,13%	33,71%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valores de 2017 (R\$)			Valores de 2016 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Educação	61.133,89	0,02%	0,01%	28.599,99	0,01%	0,01%
Cultura	25.250,00	0,01%	0,00%	5.000,00	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Esporte	1.560.498,12	0,44%	0,30%	1.439.205,55	0,54%	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	1.509,57	0,00%	0,00%	5.068,54	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	1.648.391,58	0,47%	0,32%	1.477.874,08	0,56%	0,42%
Tributos (excluídos encargos sociais)	98.899.216,95	28,05%	18,93%	83.734.226,86	33,88%	20,27%
Total - Indicadores sociais externos	100.547.608,53	28,51%	19,25%	85.476.250,52	34,44%	20,69%
4 - Indicadores Ambientais	Valores de 2017 (R\$)			Valores de 2016 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	13.000,00	0,00%	0,00%	37.401,00	0,01%	0,01%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Total dos Investimentos em meio ambiente	13.000,00	0,00%	0,00%	37.401,00	0,01%	0,01%
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	2017	Participação	2016	Participação	Variação	
		%		%	Valor %	
Nº de empregados(as) ao final do período	19.213	100,00%	18.319	100,00%	4,88%	
Nº de admissões durante o período	11.996	62,44%	10.980	59,94%	9,25%	
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	6.763	35,20%	6.618	36,13%	2,19%	
Nº de empregados(as) de 16 a 18 anos	159	0,83%	122	0,67%	30,33%	
Nº de mulheres que trabalham na empresa	13.473	70,12%	13.240	72,27%	1,76%	
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	48,9%	0,00%	47,6%	0,00%	2,69%	
Nº de afrodescendentes que trabalham na empresa	3.517	18,31%	2.814	15,36%	24,98%	
% de cargos de chefia ocupados por afrodescendentes	14,29%	0,00%	0	0,00%	100,00%	

Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	99	0,52%	65	0,35%	52,31%
Nº de Multas Trabalhistas	10	0,05%	28	0,15%	-64,29%
6 - Indicadores relevantes Quanto ao Exercício da Cidadania	2016			Metas 2017	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	13,35			12,00	
Número total de acidentes de trabalho	59			50	
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	()	Não se envolve	
	()	Incentiva	()	Incentiva	
	(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:	1.808	Empresa:	1.627
	Procon:	0	Procon:	0
	Justiça:	0	Justiça:	0
% total de reclamações e críticas de consumidores (as)/clientes solucionadas	Empresa:	85,40%	Empresa:	100,00%
	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:	688.446.674,51	Metas 2017	876.461.461,32
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	26,60%	% governo	30,60%	% governo
	55,00%	% colaboradores	66,26%	% colaboradores
	1,96%	% acionistas	0,84%	% acionistas
	0,35%	% terceiros	0,79%	% terceiros
	1,94%	% retido	1,52%	% retido
7 -Indicadores de Recursos Humanos	2017		2016	
	Corpo Funcional	Total	Corpo Funcional	Total
1.1. Efetivos em 31/12		19.213		18.319
1.1.1. Participação por sexo Homens	5.740	5.079	5.079	5.079
Mulheres	13.473	13.240	13.240	13.240
1.2. Faixas Etárias em 31/12				
1.2.1. Menores de 18 anos	47	37	37	37
1.2.2. De 18 a 35 anos	7.292	6.850	6.850	6.850

1.2.3. De 36 a 60 anos	11.000	10.580	10.580	10.580
1.2.4. Acima de 60 anos	874	852	852	852
1.3. Tempo de Serviço em 31/12				
1.3.1. Até 1 ano	7.234	6.053	6.085	6.085
1.3.2. Acima de 1 até 5 anos	10.140	10.606	11.630	11.630
1.3.3. Acima de 5 até 10 anos	1.493	1.324	1.243	1.243
1.3.4. Acima de 10 anos	346	336	280	280
1.4. Variação do Corpo Funcional				
1.4.1. Movimentações no Corpo Funcional				
1.4.1.1. Demissões no ano	11.136	11.908	11.908	11.908
1.4.1.2. Aposentadorias no ano	226	226	238	238
1.4.1.3. Afastamentos por outros motivos	1.111	1.111	931	931
1.4.1.4. Admissões no ano	11.996	10.980	10.980	10.980
1.5. Escolaridade e Formação				
1.5.1. Nível Escolaridade				
1.5.1.1. Analfabeto	0	0	0	0
1.5.1.2. Com Ensino Fundamental Incompleto	3.441	3.441	3.257	3.257
1.5.1.3. Com Ensino Fundamental Completo	4.358	4.358	4.777	4.777
1.5.1.3. Com Ensino Médio	8.423	8.423	6.372	6.372
1.5.1.4. Cursando Ensino Superior	943	943	836	836
1.5.1.5. Com Ensino Superior Completo	840	840	728	728
1.5.1.6. Pós-Graduado	185	185	147	147
1.5.1.7. Mestrado	0	0	0	0

Dados Corporativos

DIRETOR PRESIDENTE

Francisco Lopes de Aguiar
francisco@lideranca.com.br

DIRETORIA FINANCEIRA

Gilvana Méri Belegante
gilvana@lideranca.com.br

PRESIDENTE DO COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Maria Luíza Gesser da Silveira – Gestão 2017
comiters@lideranca.com.br

ENDEREÇO

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



Créditos

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO E EDITORIAL

Gabriela Hoeltgebaum Lemos – Controller Pl.
gabriela.lemos@lideranca.com.br

APOIO TÉCNICO

Felipe Alves Filipini – Assessor de Comunicação
felipifilipini@lideranca.com.br