



RELATÓRIO SOCIOAMBIENTAL 2018

Liderança
SERVIÇOS
A SERVIÇO DO SEU BEM-ESTAR



A Liderança entende que para atender aos anseios de seus clientes, é preciso ter uma postura inovadora, buscando por profissionais que fazem a diferença.

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	7
PERFIL INSTITUCIONAL	8
A TRAJETÓRIA DA LIDERANÇA	9
O FUNDADOR	9
NOVA SEDE ADMINISTRATIVA	9
DIFERENCIAIS DE MERCADO	10
CÓDIGO DE CONDUTA	11
LIDERANÇA PELO BRASIL	12
CLIENTES - TERCEIRIZAR PARA CRESCER	13
MAPEAMENTO DOS CONTRATOS.....	16
PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CLIENTE EXTERNO 2018	16
DEPOIMENTOS DE CLIENTES.....	17
CAPITAL HUMANO	18
INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	20
EDUCAÇÃO CORPORATIVA	22
EDUCAÇÃO CORPORATIVA LIDERANÇA – ECLid.....	22
MENOR APRENDIZ	24
PROGRAMA DE INCENTIVO A EDUCAÇÃO	25

TREINAMENTO EXTERNOS.....	26
SUPERVISOR COMO AGENTE MULTIPLICADOR DE CONHECIMENTO	27
ESCOLA PADRINHO & MADRINHA – P&Ms	29
DESENVOLVIMENTO SOCIAL INTERNO	30
DIA INTERNACIONAL DA MULHER.....	30
MERITOCRACIA – RECONHECIMENTO AOS SUPERVISORES	31
LIDERANÇA INCLUSIVA – PCD's	34
SEMANA INCLUSIVA.....	35
SESMT E COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES – CIPA	36
TREINAMENTOS NR'S	38
GINÁSTICA LABORAL	39
ASSISTÊNCIA E PREVENÇÃO A SAÚDE	40
CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE 2018.....	40
OUTUBRO ROSA E NOVEMBRO AZUL.....	41
ASSISTÊNCIA MÉDICA	45
EXPANSÃO SUSTENTÁVEL	46
COPO ECOLID	47
GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS	50
CANAIS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO	51
COMUNIDADE LIDERANÇA	53
ATUAÇÃO NA COMUNIDADE.....	59
POLÍTICA DA QUALIDADE	60

EQUIPE DE GESTORES DA QUALIDADE	60
MELHORIA CONTÍNUA.....	61
AUDITORIA EXTERNA ISO 9.001:2015.....	62
COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	63
RECICLAGEM DE PAPÉIS	64
BIBLIOTECA LIDERANÇA.....	67
DIA DA FRUTA.....	68
DOAÇÃO DE FREEZER PARA PROJETO AMA BIGUAÇU.....	68
DOAÇÃO DE SANGUE	69
CAFÉ COM O PRESIDENTE	70
REVITALIZAÇÃO DA PRAÇA DA PAZ.....	71
NATAL SOLIDÁRIO – LIDERA DO BEM	76
CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE LEITE.....	79
PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS	80
CERTIFICAÇÃO GPTW.....	80
REVISTA DESQUE BRASIL.....	80
HOMENAGEM NO DIA DO VOLUNTÁRIO	81
MELHORES E MAIORES	82
MELHORES EMPRESAS EM SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....	83
300 MELHORES EMPRESAS DO BRASIL – REVISTA ÉPOCA NEGÓCIOS	84
500 MAIORES DO SUL – REVISTA AMANHÃ	85
CAMPEÃS DE INOVAÇÃO – REVISTA AMANHÃ.....	87

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – ALESC	88
<i>BALANÇO SOCIAL</i>	89
<i>DADOS CORPORATIVOS.....</i>	92
<i>COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO E EDITORIAL.....</i>	92

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 a Certificação 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.



A blue ink handwritten signature of Francisco Lopes de Aguiar.

Francisco Lopes de Aguiar
Diretor-Presidente

PERFIL INSTITUCIONAL

Há duas décadas atuando como prestadora de serviços na área de limpeza e conservação, limpeza hospitalar, jardinagem, copa, portaria, recepção e outros de apoio administrativo, a Liderança Serviços se encontra consolidada no mercado, buscando o aperfeiçoamento de suas atividades e o constante crescimento. A organização sempre teve como principal foco a satisfação dos clientes internos e externos, buscando incessantemente soluções apropriadas para cada situação.

Inserida em mercado de extrema competição buscou-se evoluir agregando valores à sua marca. E, como resultado dos esforços de toda a equipe, em 2003 conquistou a Certificação de Qualidade ISO 9001 pela primeira vez e ocupa a posição 218 no ranking da Revista Amanhã que lista as 500 maiores empresas do Sul do país.

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 Liderança Serviços 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 e, em contrapartida, oferece ferramentas e oportunidades de crescimento.



MISSÃO

Satisfazer plenamente os clientes internos e externos, por meio de atendimento ágil e serviços de qualidade, buscando profissionais motivados e comprometidos.



VISÃO

Ser a melhor empresa para se trabalhar entre as prestadoras de serviço de limpeza, conservação e apoio administrativo do Brasil até 2022, e ser a maior empresa do ramo em faturamento.



VALORES

Comprometimento
Aprendizagem
Disciplina
Valorização do Ser Humano
Eficiência
Presteza

A TRAJETÓRIA 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 25 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 R\$ 733 milhões, se consolidando como a maior empresa do setor na Região Sul. No ranking das 500 Maiores do Sul, divulgado pela Revista Amanhã, ocupa a 218ª posição.

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.

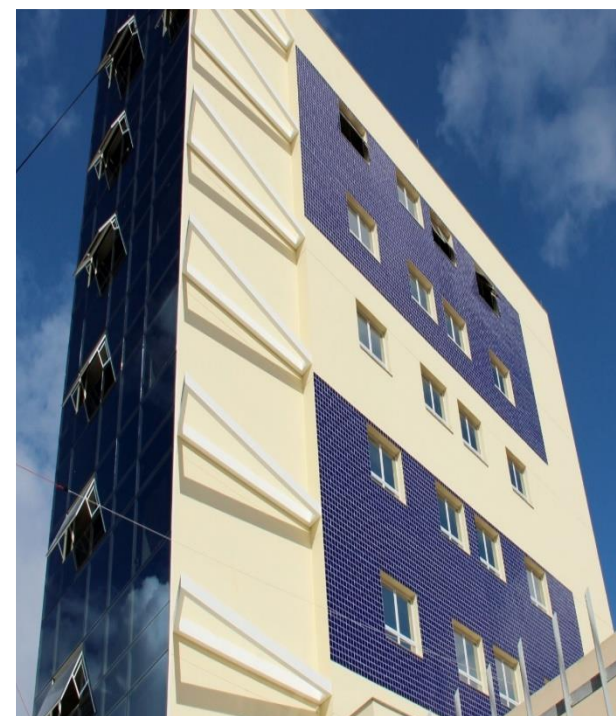
Francisco tinha a tarefa de contratar a mão de obra para a execução das atividades, essa experiência em RH, lhe rendeu anos depois, uma oportunidade como gerente em uma empresa de prestação de serviços.

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 pessoas.

NOVA SEDE ADMINISTRATIVA

Em Fevereiro de 2017 foi inaugurado o novo edifício da Liderança. A obra foi um dos marcos de crescimento da organização, mesmo diante da recente crise que ainda afeta o país.

No novo endereço mais de 100 colaboradores estão instalados, além da presidência.



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.



CÓDIGO DE CONDUTA

- **Não ao preconceito:** São inaceitáveis atitudes de discriminação e constrangimento por parte dos colaboradores no que se refere a qualquer tipo de preconceito.
- **Propriedade intelectual:** Todos os materiais e conhecimentos (ferramentas, equipamentos, manuais) criados e desenvolvidos durante o desempenho das funções são de propriedade intelectual do Grupo Liderança.
- **Conflito de interesses:** a utilização de recursos da empresa para benefício próprio ou de terceiros; ceder sua senha pessoal a terceiros – independente do caso; utilizar equipamentos e recursos de acesso à informação (correio eletrônico e internet) para fins não autorizados; todas são condutas inaceitáveis e que devem ser evitadas a todo custo no ambiente de trabalho.
- **Confidencialidade:** Todos os dados e informações de colaboradores, clientes e fornecedores em poder da empresa são sigilosos e não poderão ser divulgados sem a devida autorização.
- **Concorrência leal:** A Liderança trabalha de forma a respeitar as normas da concorrência leal, pautando-se pelo profissionalismo, transparência e pelo respeito irrestrito às leis e regulamentos vigentes.
- **Comunidade e Meio Ambiente:** A organização objetiva o desenvolvimento sustentável por meio de projetos sociais e inclusão de jovens no mercado de trabalho. Quanto ao meio ambiente, nossas políticas visam redução de custos e utilização sustentável dos recursos naturais, evitando desperdícios.
- **Práticas disciplinares:** Nossa empresa trata seus colaboradores com dignidade e respeito. Assim, não se tolera a utilização de punição corporal, mental ou coerção física, bem como qualquer tipo de assédio moral ou sexual.

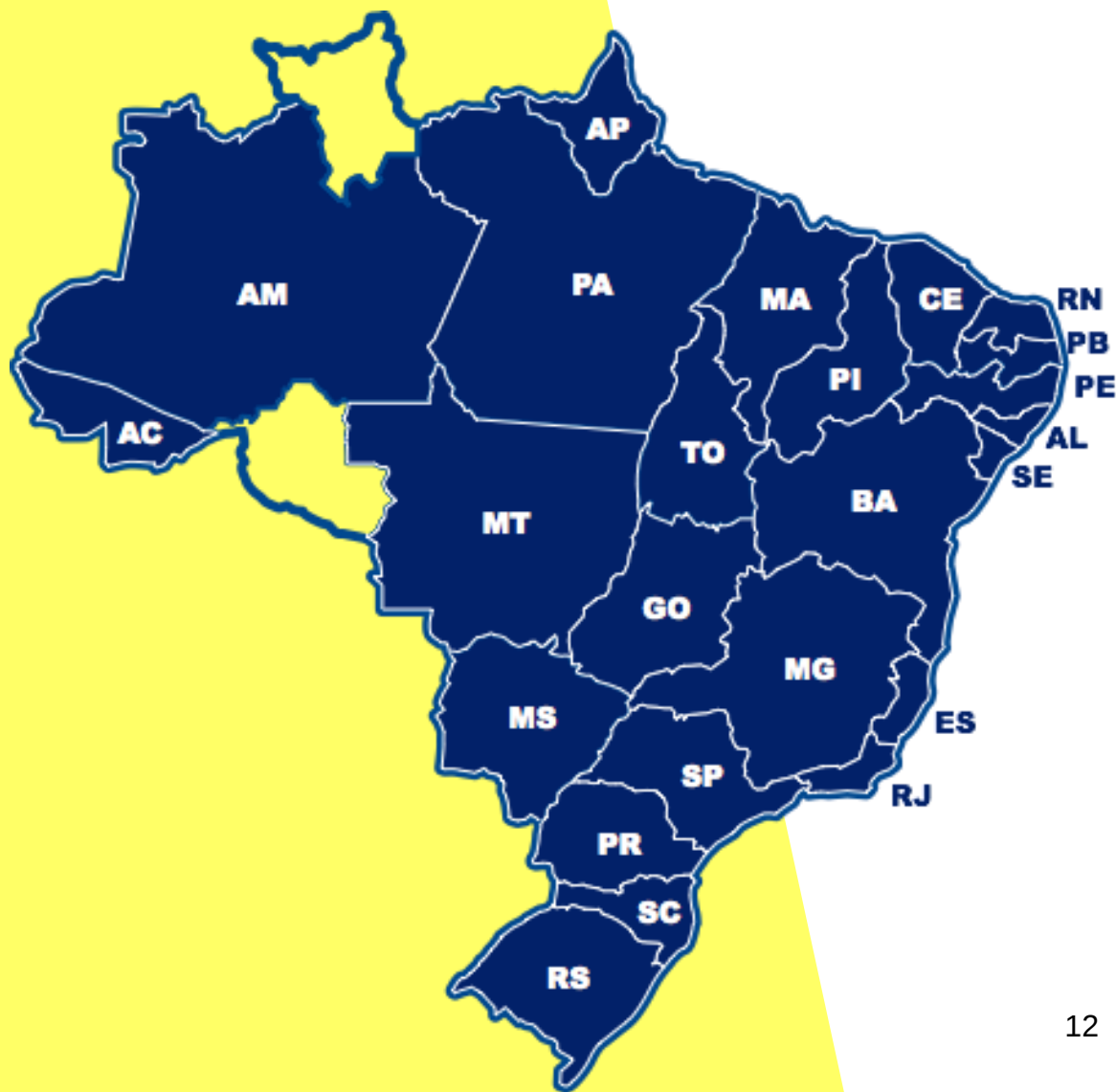
LIDERANÇA PELO BRASIL

Em mais de duas décadas de existência a Liderança ultrapassou o marco de 20 mil funcionários e 730 milhões de receita bruta.

Como consequência de tal crescimento, a empresa se expandiu nacionalmente.

Hoje possui escritórios e filiais em diversas regiões brasileiras.

A Matriz está localizada em São José/Santa Catarina.



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, 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**

**COPA, COZINHA
E GARÇOM**

DIGITAÇÃO

JARDINAGEM

**APOIO
ADMINISTRATIVO**

**MÃO DE OBRA
GERAL**

**MANUTENÇÃO
PREDIAL**

MOTORISTA

PORTARIA

RECEPÇÃO

TELEFONIA

**CONTROLE DE
ACESSO**

ZELADORIA

ASCENSORISTA

O mix de serviços de limpeza e conservação inclui: **limpeza de vidros em altura; limpeza aérea; limpeza de caixa d'água; tratamentos de piso; entre outros.**



SOLUÇÕES APROPRIADAS PARA CADA SITUAÇÃO

Para garantir que não hajam irregularidades, os supervisores fazem visitas aos postos efetuando um check-list de supervisão no **tablet**, através de um sistema criado pela Liderança que se comunica diretamente com a área backoffice.

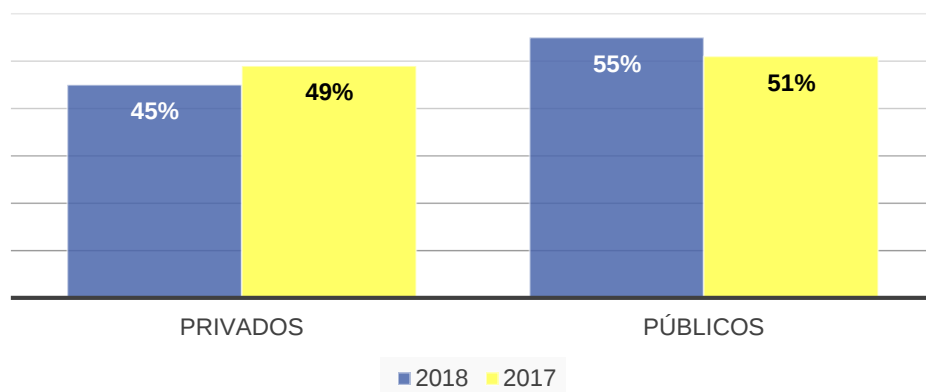
A hand is holding a black tablet. The screen of the tablet is blue and displays the 'Liderança' logo in yellow, which consists of a stylized '@' symbol followed by the word 'Liderança' in a cursive font. A finger is pointing at the logo.

Liderança

A Liderança está implantando, um sistema de Gerenciamento de Facilities que permite ligações via sistema de todo o contrato entre o cliente e a empresa.

MAPEAMENTO DOS CONTRATOS

Em 2018 a Liderança encerrou o ano com 997 contratos ativos, dentre estes 510 são de clientes públicos e 487 da iniciativa privada.



Em 2018 os contratos públicos apresentaram uma redução próxima de 7% em comparação a 2017, diferente da situação dos privados, sendo este um ano de crescimento próximo de 10%.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CLIENTE EXTERNO 2018

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 2018:

Foram abertos **2.000** registros sendo:

1728 concluídos como eficazes, representando 86%;

272 concluídos como ineficazes, representando 14%.

DEPOIMENTOS DE CLIENTES

“Primeiramente gostaria de relatar que estou bastante satisfeito com a prestatividade dos profissionais alocados em nosso condomínio. Mesmo ainda em fase de adaptação ao novo ambiente já se mostram prestativos e comprometidos.”

[Geraldo Protta Pereira – Síndico Res. Águas de Março]

“Equipe dedicada, ótima comunicação e prestação de serviço de qualidade.”

[Savio Ferreira – ELOG – Barureri Porto Seco]

“Colaboradoras da limpeza são organizadas, deixam os ambientes das unidades Help limpas, são pontuais e muito caprichosas. Estamos satisfeitos com o trabalho executado.”

[Lucas Freitas – Help Financeira São Paulo]

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 e por este motivo vem buscando aprimorar suas práticas, principalmente as voltadas para recursos humanos e com isso em 2018 recebeu o selo de certificação GPTW (Great Place to Work), pela participação no questionário que avalia as melhores empresas para se trabalhar no país.





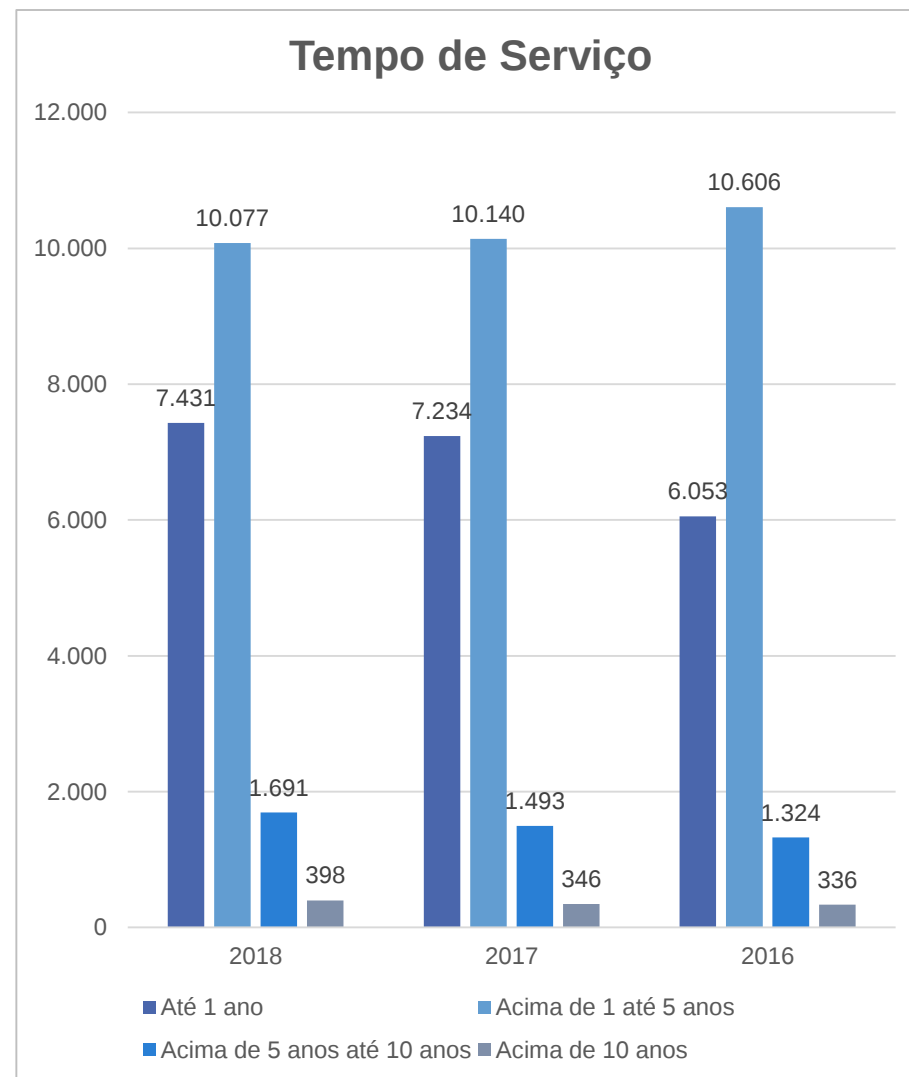
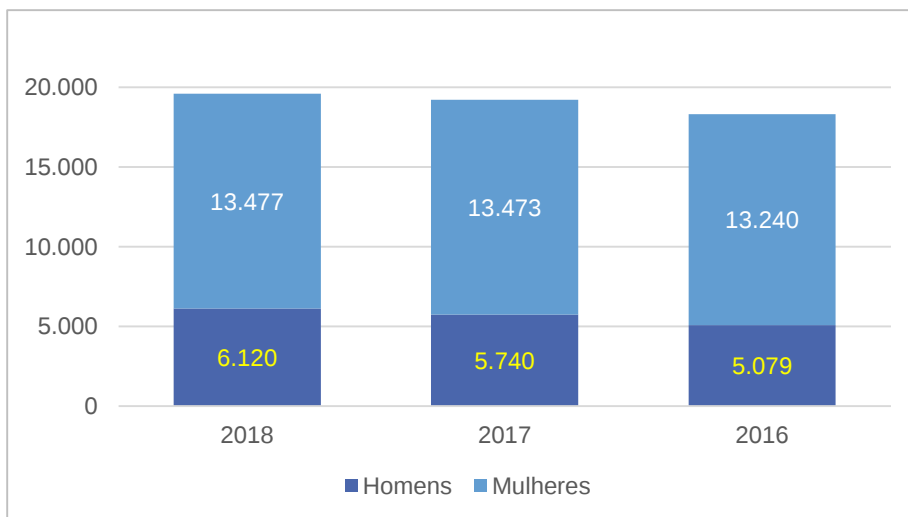
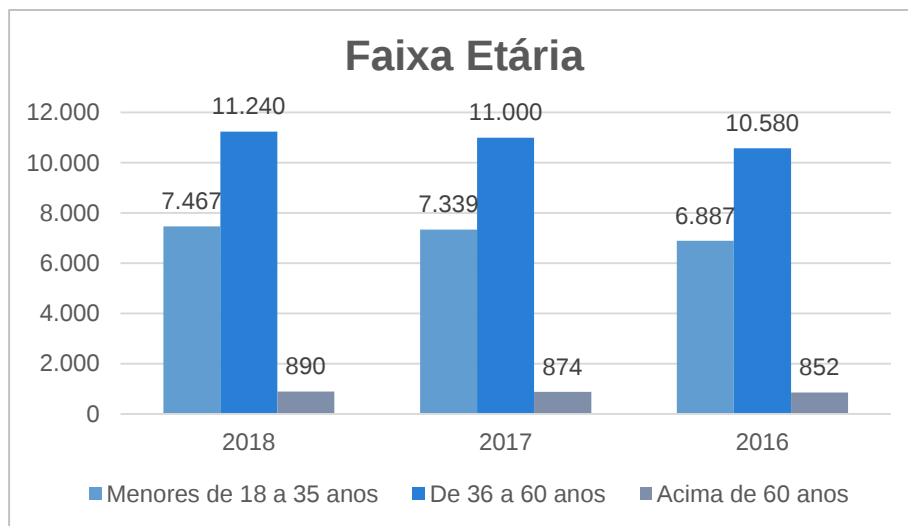
Destaca-se que em todo o território nacional, apenas 80 grandes empresas são escolhidas para figurar na publicação de setembro da Revista Época, como melhores para se trabalhar. Devido a outros itens da pesquisa e análise de algumas práticas, neste ano, ficamos fora deste cobiçado ranking.

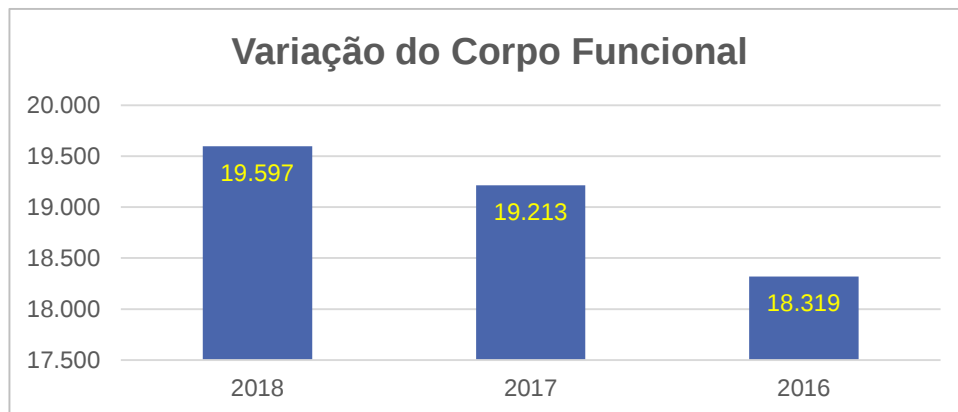
A média GPTW Brasil foi 81 e a da Liderança atingiu média 67, o que demonstra que a empresa está no caminho certo, para muito em breve conquistarmos esse importante reconhecimento.

O Great Place to Work é pioneiro em conduzir essa pesquisa que existe em todo o mundo, em 53 países, nos seis continentes. No Brasil, o Great Place to Work promove e divulga, além do ranking nacional, mais de 20 setoriais e regionais.

As contratações na Liderança são divididas em duas grandes áreas, a operacional e administrativa. Geralmente os clientes indicam os colaboradores para a área operacional, mas a empresa sempre se questionou: Conseguimos garantir que esses colaboradores estejam no lugar certo? Por isso, em 2012 houve uma reestruturação nos cargos operacionais, sendo listados os requisitos básicos para cada função, o que é analisado no processo de entrevistas, sendo verificado se o mesmo possui o perfil adequado para a vaga. As contratações administrativas são acompanhadas pela presidência de perto e o RH se utiliza de testes psicológicos, comportamentais, analisa as habilidades e conhecimentos específicos dos candidatos para a função.

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL





Nos últimos tempos houve uma mudança no mercado, pessoas de diferentes gerações precisam conviver juntas, aprendendo a lidar com as diferenças, pelo bem de um objetivo comum, tornar-se uma empresa bem-sucedida diante das dificuldades.

Dentro da organização, a gestão do capital humano consiste em integrar as pessoas a ponto que sejam engajadas, que se sintam parte do processo, fazê-las entender que existe um propósito maior, para que nos momentos de desafio tenham-se pessoas que se propõem a superá-lo.

Pelos gráficos apresentados constata-se que o número de colaboradores na Liderança vem aumentando ano após ano. E podemos afirmar que mesmo com o país passando por crises e muitas mudanças da esfera política e social, a Liderança consegue superar os obstáculos, pois entende que para atender aos anseios dessa geração, é preciso ter uma postura inovadora, buscando por profissionais que fazem a diferença, que entregam valor e resultado.

Ou seja, a Liderança busca por pessoas que não pensam só no emprego, mas também no propósito, na missão, nos valores, na cultura e em como fazer a diferença, pois entende-se que o pensamento deve sempre estar na colaboração e no trabalho em equipe.

Cabe ressaltar que na Liderança mais da metade do quadro total efetivo possui de 1 até 5 anos de empresa, e que o percentual de colaboradores com mais de 5 anos aumentou de 7,77% em 2017 para 8,62% em 2018.

Além disso, 57% do efetivo está dentro da faixa etária dos 36 a 60 anos, no qual demonstra a preocupação da empresa em dar oportunidade valorizando a experiência dessas pessoas.

No gráfico também é possível verificar que as mulheres contribuem de forma significativa para o sucesso da empresa, visto que em 2018 representam 68,77% do efetivo total.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

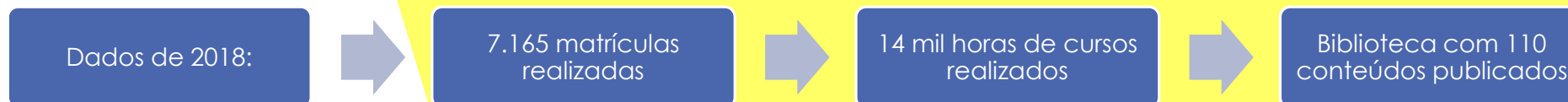
EDUCAÇÃO CORPORATIVA LIDERANÇA – ECLid

A Educação Corporativa na Liderança teve início em 2015, com o objetivo de chegar mais perto das Filiais referente a treinamentos técnicos, e também para novos colaboradores. A Gestão de Recursos Humanos foi a responsável em iniciar o projeto, visando melhorar a formação dos profissionais nos conhecimentos de processos, negócios e atividades da empresa.

Além disso, essa ferramenta é uma grande aliada no treinamento e capacitação de funcionários. São mais de 170 cursos oferecidos através da plataforma on-line, gerando maior facilidade de acesso aos colaboradores e um investimento menor do que seria em cursos presenciais, principalmente nas Filiais.



Todo novo colaborador administrativo que hoje entra na empresa, recebe um cronograma de treinamento, incluindo os treinamentos da nossa plataforma de cursos a distância, para que assim ele já comece a ter visão dos processos e de como a empresa funciona.

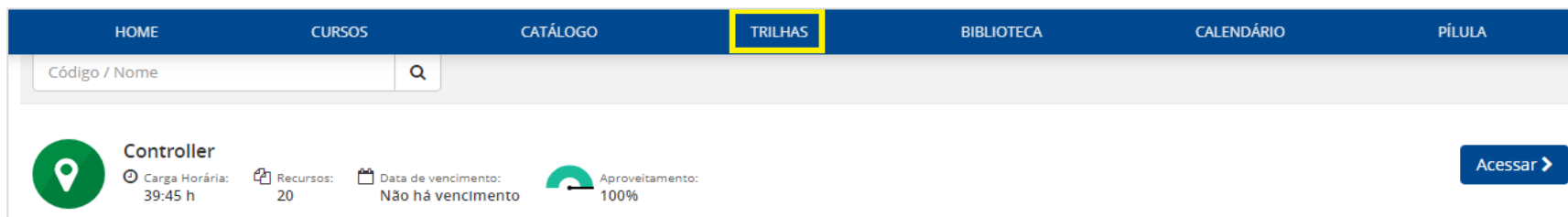


Buscando aproveitar ao máximo os recursos da ferramenta, nesta plataforma o colaborador tem acesso:

- Biblioteca: É um espaço no ECLid dedicado a compartilhar e arquivar mudanças nos nossos procedimentos, informações gerais e específicas que são úteis aos colaboradores, e que os mesmos consigam acessar de forma mais ágil e eficiente.



- Trilhas do Conhecimento: Todos os colaboradores administrativos possuem trilhas de conhecimento a percorrer. Nela contêm cursos e treinamentos específicos a sua função. O RH acompanha mensalmente como está o aproveitamento de todos os colaboradores em relação a sua trilha.



- Catálogos de cursos: Além dos cursos específicos, nossos colaboradores tem a oportunidade de buscar outros cursos que temos no catálogo, visando seu desenvolvimento e crescimento.

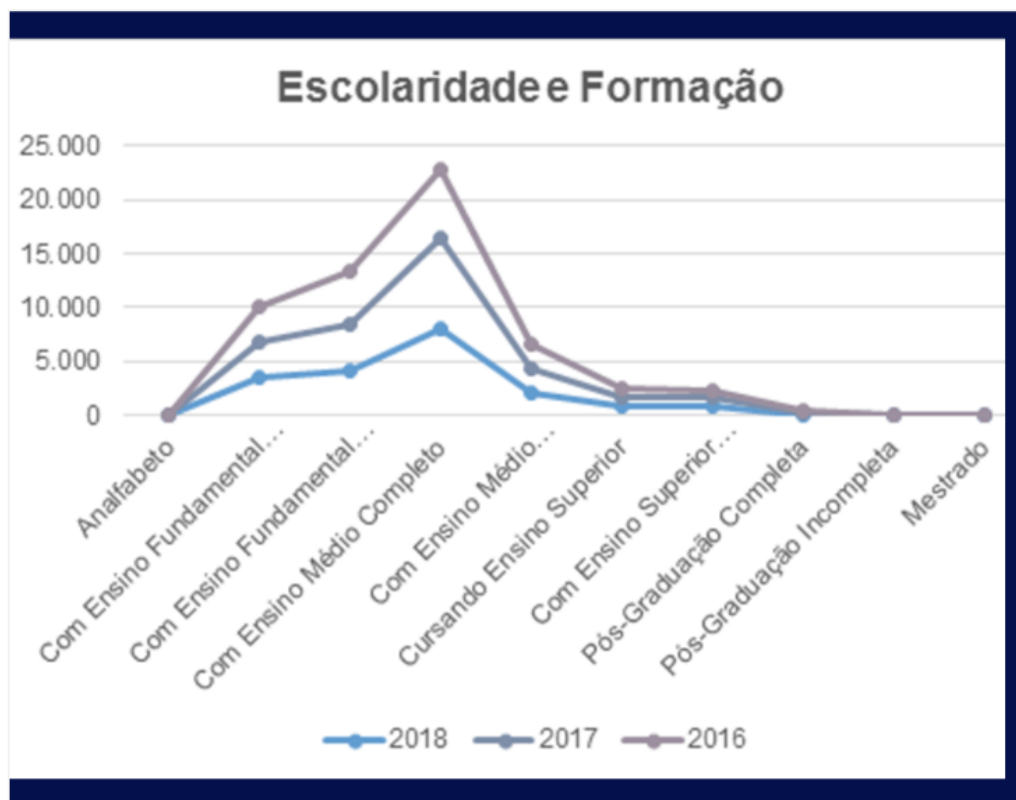
HOME	CURSOS	CATÁLOGO	TRILHAS	BIBLIOTECA	CALENDÁRIO	PÍLULA																					
Controle e Manutenção do QL CATEGORIA Cursos Técnicos <table border="1"> <thead> <tr> <th>MODALIDADE</th> <th>CARGA HORÁRIA</th> <th>TURMAS DISPONÍVEIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A distância</td> <td>00:45</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> Saiba mais	MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS	A distância	00:45	1	Acompanhamento e Atendimento de Check List - Suprimentos Est... CATEGORIA Cursos Técnicos <table border="1"> <thead> <tr> <th>MODALIDADE</th> <th>CARGA HORÁRIA</th> <th>TURMAS DISPONÍVEIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A distância</td> <td>02:00</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> Saiba mais	MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS	A distância	02:00	1	DIREITO PREVIDENCIÁRIO Noções de Direito Previdenciário CATEGORIA Cursos Técnicos <table border="1"> <thead> <tr> <th>MODALIDADE</th> <th>CARGA HORÁRIA</th> <th>TURMAS DISPONÍVEIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A distância</td> <td>02:30</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> Saiba mais	MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS	A distância	02:30	1	Rotinas Diárias CATEGORIA Cursos Técnicos <table border="1"> <thead> <tr> <th>MODALIDADE</th> <th>CARGA HORÁRIA</th> <th>TURMAS DISPONÍVEIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A distância</td> <td>01:30</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> Saiba mais	MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS	A distância	01:30	1
MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS																									
A distância	00:45	1																									
MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS																									
A distância	02:00	1																									
MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS																									
A distância	02:30	1																									
MODALIDADE	CARGA HORÁRIA	TURMAS DISPONÍVEIS																									
A distância	01:30	1																									

MENOR APRENDIZ

Os menores aprendizes fazem parte também do quadro de colaboradores da Liderança. Em 2018 a empresa fechou o ano com 33 aprendizes em seu quadro de efetivo. 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.

PROGRAMA DE INCENTIVO A EDUCAÇÃO



Em 2018 foram investidos R\$ 543.970,49 em bolsas de estudos e treinamentos de capacitação profissional.



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 mestres.

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.

TREINAMENTOS EXTERNOS

Dentre os diversos cursos e treinamentos que nossos colaboradores realizaram durante o ano de 2018, destaca-se a Convenção 2018 da empresa de equipamentos profissionais Nilfisk.

Durante o evento, colaboradores da Matriz dos setores Suprimentos Equipamentos e Operacional, participaram de um treinamento comercial internacional de máquinas Viper e Nilfisk. Os profissionais foram capacitados para realizar e entender custo de operação, garantia, plano de manutenções, prazo de atendimento e área de cobertura. O responsável pelo treinamento foi o consultor americano Erich Schroeder, que veio de Minnesota, nos Estados Unidos para transmitir seu conhecimento aos participantes da convenção.

O setor operacional da Liderança Serviços foi representado pelo coordenador Adriano Brasil e a equipe do suprimentos contou com a participação de Gideon Mendonça de Farias, Joceara Soares, Juliana Monteiro Cesar e do gerente do setor Wellington José Francisco de Assis Lopes de Aguiar.

Nossos profissionais retornaram à matriz habilitados para transmitir as informações técnicas e de gestão para a equipe que irá operar os equipamentos futuramente, além de ampliar o conhecimento e capacitação na área de limpeza e conservação de ambientes.



SUPERVISOR COMO AGENTE MULTIPLICADOR DE CONHECIMENTO



Na Liderança o supervisor de contrato também é preparado para disseminar o conhecimento aos colaboradores operacionais em nossos clientes, ou seja, ele é um multiplicador interno. Por isso, uma visão ampla e sistêmica do negócio é vital para que seu papel seja cumprido com clareza.

A transmissão do conhecimento é uma das principais preocupações da empresa, e para formá-los para esta função a Liderança criou uma trilha de capacitações específicas para os supervisores, possibilitando realizar treinamentos, através da Educação Corporativa - ECLid, e quando possível e necessário, participam de treinamentos presenciais.



Além disso, os supervisores, através da participação do Programa de Meritocracia, visam se preparar para ter reconhecimento como um profissional “Ouro” ou “Prata”, e capacitar seus líderes imediatos faz parte deste desenvolvimento.

A empresa disponibiliza a eles ferramentas de comunicação, como tablets e celulares, para que possam estar conectados diretamente com a administração da empresa, a fim de estarem atualizados de informações importantes a serem transmitidas aos demais colaboradores. Essa comunicação se faz, principalmente através do Blog dos Supervisores disponível em no nosso Portal.

Liderança > **SUPERVISÃO** > **Consumo de material de limpeza**

Consumo de material de limpeza « Back

Consumo de material de limpeza

Prezados Supervisores

Precisamos da ajuda e conscientização de todos na busca por redução de custos com material de limpeza/Higiene e copa. Nossos custos de uma forma geral estão subindo todos os meses e isso afeta diretamente os resultados da empresa. Nosso objetivo **NÃO** é cortar algo que seja necessário para realizar o nosso serviço e manter a qualidade no cliente, mas sim pensar em outras formas que poderíamos adotar no posto para **OTIMIZAR, ECONOMIZAR** material e por sua vez reduzir o consumo de **DESPERDÍCIOS**.

O que devem fazer e de forma muito simples? Primeiro passo: informar e conversar com seus colaboradores pedindo ajuda no sentido de dar ideias de como poderíamos contribuir com a redução de custos e como aplicar na prática. Que ao receber contato do Suprimentos matriz, estar aberto a novas ideias.

Eu acredito muito na equipe operacional e tenho certeza que ao solicitarmos a participação, juntos teremos boas ideias de como fazer de forma simples e prática. Mas todos nós precisamos estar numa mesma direção!

Precisamos da colaboração de todos.

Obrigado,

Darlan Vezaro

Gerente Geral de Operações

(48 3733.3175 | **SKYPE:** Darlan.vezaro@lideranca.com.br
* darlan.vezaro@lideranca.com.br

ESCOLA PADRINHO & MADRINHA – P&Ms

Esse projeto surgiu em 2008 e visa a preparação de colaboradores administrativos para acompanhar todo o processo de adaptação do novo colaborador, principalmente, nos primeiros noventa dias.

Tendo como foco minimizar as angústias 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.

Nossos P&Ms são capacitados para acolher o novo colega e ajudar a equipe a criar um ambiente acolhedor e de confiança para esta pessoa. Este projeto tem gerado resultados positivos, como: novos colaboradores mais adaptados, melhoria da satisfação do cliente interno, uma melhor “primeira impressão” da empresa, diminuição do tempo de qualificação e adaptação do novo colaborador, e, além disso, a valorização de colaboradores que se dedicam na função de padrinho ou madrinha.

A Escola Padrinho & Madrinha foi um projeto premiado pela ABRH SC E ABRH Nacional, no Prêmio Ser Humano – Categoria Gestão de Pessoas 2013/2014.



Em 2018 não foi formada uma nova turma de Padrinho & Madrinha, mas o projeto segue em andamento em 2019, com uma nova turma e reciclagem de colaboradores que já se formaram em anos anteriores.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL INTERNO

DIA INTERNACIONAL DA MULHER

Está cada vez maior a participação das mulheres no mundo corporativo, visto que a maioria delas possuem a incrível capacidade de se concentrar em vários assuntos bem como realizar várias tarefas ao mesmo tempo, o que proporciona grandes vantagens ao mundo dos Negócios.

Na Liderança as mulheres representam 68% do quadro total de colaboradores e todas desempenham papel fundamental dentro da Organização.

Por isso, todos os anos as mulheres da Liderança são

homenageadas, e em 2018 não foi diferente. A EGQ de Comunicação realizou o concurso “Mulher que Lidera” onde cada colaboradora que quisesse participar, deveria enviar uma frase contendo as palavras Liderança, Mulher, Bela e Jóia. O Concurso contou com a participação de dezenas de colaboradoras, entre Matriz e filiais, sendo que as 10 melhores frases, que ressaltaram a beleza e as qualidades da mulher, foram selecionadas e premiadas de acordo com a colocação nesta escolha.



MERITOCRACIA – RECONHECIMENTO AOS SUPERVISORES

A definição de meritocracia está relacionada ao indivíduo que consegue alcançar objetivos com o resultado do seu esforço. Entretanto, não significa que o esforço apenas é o motivo para tal êxito, mas entender que no caminho é essencial adquirir habilidades/aptidões para o que se pretende fazer ou alcançar.

Nas empresas consiste em um sistema de hierarquização e premiação com base nos méritos pessoais de cada colaborador, com a finalidade de motivar o funcionário a se dedicar ainda mais nas suas funções bem como buscar melhores resultados dentro da Instituição.



A Liderança se preocupa com seus colaboradores e entende que funcionários mais esforçados e exitosos, merecem tal reconhecimento. Por isso, em 2017 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 meritocracia na Liderança consiste em avaliar os supervisores bem como os gestores operacionais, utilizando mecanismos e ferramentas que possibilite ter, de forma justa e real, uma avaliação de cada colaborador, mensurando sua produtividade e entrega de suas demandas, identificando os desiguais para tratar de forma diferenciada, com a finalidade de reconhecê-los e recompensá-los, de acordo com o resultado alcançado.

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.



Ranking dos supervisores premiados
por trimestre em 2018:

COMP.	OURO	PRATA
1º TRIMESTRE	12	24
2º TRIMESTRE	14	25
3º TRIMESTRE	16	26
4º TRIMESTRE	16	26
TOTAL	58	101



Os supervisores em destaque foram convidados a participar da Festa de Final de ano onde foram homenageados e presenteados com alguns brindes, bem como receberam premiação em espécie.
O valor total investido pela Liderança em Meritocracia no ano de 2018 foi de R\$ 33.936,10.



LIDERANÇA INCLUSIVA – PCD's

Ainda que a expressão portador de deficiência seja a legalmente utilizada, é consenso, em termos de inclusão e respeito aos Direitos Humanos, utilizar o termo Pessoa com Deficiência, ou PcD, já que este determina a característica da pessoa sem que a mesma se sinta discriminada, evitando algum tipo de constrangimento.

A importância de promover uma efetiva inclusão social de PCD's é uma preocupação constante da Liderança, visto que diversas são as ações e treinamentos proporcionados pela empresa, com o objetivo de melhorar o conhecimento por parte de seus colaboradores quanto ao enquadramento de Pessoas com Deficiência na Instituição.

A Empresa possui, em sua plataforma virtual ECLid, treinamento específico relacionado ao assunto, com definições, tipos de deficiência, formas de identificá-los para melhor enquadramento, bem como os benefícios destinados aos PCD's.

O SESMT, além de suas atribuições, trabalha com a divulgação de “Dicas” referente a temas mais específicos do assunto, proporcionando aos colaboradores maior conhecimento sobre os PCD's. Além disso, as filiais e escritórios são envolvidos e recebem treinamentos presenciais.



Colaboradoras do SESTM, RH e Recrutamento e Seleção do Operacional realizam treinamento sobre inclusão social no SESI de São José

A Liderança finaliza 2018 com 129 colaboradores PCD's. Sabe-se que a meta proposta no Art. 93 da Lei nº 8.213/91 é desafiadora, pois para atingir a cota de 5%, a empresa precisaria ter no mínimo 980 colaboradores. Há muito o que se fazer, mas o importante é que estamos progredindo.

SEMANA INCLUSIVA

Em Setembro de 2018, a Liderança esteve presente na Semana Inclusiva promovida pelo Ministério Público do Trabalho de Santa Catarina, bem como participou do Feirão do Emprego para pessoas com deficiência, disponibilizando vagas exclusivas para os interessados, o resultado foram 5 contratações.

O encerramento da Semana Inclusiva aconteceu no Parque de Coqueiros, em Florianópolis e contou com a presença de diretores, gestores, funcionários, bem como os colaboradores PCD's, que prestigiaram o evento e contribuíram para o sucesso da ação.

Para a gestora de RH da Liderança, Samara Recchi, o objetivo da participação na semana inclusiva foi envolver os colaboradores da empresa. "Buscamos envolver principalmente o administrativo nas ações já realizadas com as pessoas com deficiência, a fim de sensibilizar e demonstrar as capacidades e possibilidades deles", destacou Samara.



SESMT E COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES – CIPA

Todos os anos acontece na Liderança a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPAT.

O evento é organizado pelo SESMT e ocorre na primeira semana de maio, devido ao feriado do Dia do Trabalho.

O Dia do Trabalho é feriado nacional no Brasil, bem como entre outras nações. Esta data representa o momento que os empregados e as empresas têm para refletir sobre normas e demais regras de trabalho bem como para homenagear a luta dos trabalhadores, que reivindicaram por melhores condições trabalhistas.

Pensando no bem-estar de seus colaboradores, a Liderança promove na semana do trabalhador algumas atividades como atendimento de saúde ocupacional feito pelo SESMT, palestras de conscientização sobre temas pertinentes, encontro com nutricionista a fim de tirar dúvidas e orientar sobre hábitos alimentares saudáveis, ginástica laboral especial e muito mais.





A Liderança entende que quando oferece as melhores condições de trabalho aos colaboradores, não está só contribuindo com a redução dos impactos que sofreria com as ausências dos mesmos por problemas decorrentes, mas também contribui para que as pessoas se sintam confortáveis em seu local de trabalho, saudáveis e com disposição para executar suas tarefas diárias.

Na semana da SIPAT ocorreram treinamentos de combate a incêndio e palestras com nutricionista.



TREINAMENTOS NR'S

A Segurança do Trabalho deve ser priorizada em todas as empresas, visto que não se trata apenas de seguir normas estabelecidas pela legislação, mas também de ter o cuidado com a saúde e segurança dos colaboradores.

A Liderança se importa com a Segurança do Trabalho, e por isso entende que o treinamento é a melhor forma de manter seus colaboradores sempre atualizados e conscientes, o que também contribui para estimular a cultura de prevenção de acidentes dentro da organização.

Todos os colaboradores que laboram em ambientes propícios a acidente de trabalho recebem os devidos Equipamentos de Proteção Individual, os chamados EPI's.

Em 2018 o investimento em itens de segurança foi de próximo de 7 milhões e 400 mil reais, apresentando um acréscimo de 22,93% em relação ao ano de 2017.

O SESMT, além de suas atribuições, também ministra nos nossos clientes palestras relacionadas à Segurança do Trabalho bem como promove treinamentos a exemplo dos Cursos NR's, proporcionando aos colaboradores maior conhecimento e capacitação. Na Matriz, 633 colaboradores receberam treinamento admissional referente a segurança no trabalho, nas filiais e escritórios, foram 288 treinamentos sobre NR's.

Além disso a Empresa possui, em sua plataforma virtual ECLid, treinamentos EAD sobre as NR's 1, 5, 10, 18 e 20, pois acredita-se que uma equipe capacitada com cursos relacionados à segurança contribui para o bem-estar no ambiente de trabalho, diminuição do número de acidentes, maior produtividade e segurança dos processos executados.



GINÁSTICA LABORAL

Desde 2009 a empresa promove na matriz a ginástica laboral aos seus colaboradores, que é realizada em parceria com a empresa Treine Bem em dois dias da semana. O principal objetivo é de prevenir lesões e outras doenças provocadas pela atividade ocupacional, os exercícios (que duram em média entre 5 e 15 minutos) trazem muitos benefícios.

A prática da ginástica laboral envolve aspectos como a preocupação da nossa empresa com a saúde dos nossos colaboradores, o desenvolvimento do trabalho com qualidade, a prevenção de patologias, além de proporcionar um bom ambiente para trabalhar. A partir desses aspectos, entendemos que a ginástica laboral acaba se encaixando no que tange à boa qualidade de vida e conservação da boa saúde, demonstrando essa preocupação com os colaboradores, fazendo com que o trabalho não seja uma atividade desgastante e que possa comprometer a funcionalidade do indivíduo.

Durante o ano, nas datas comemorativas as ginásticas laborais são temáticas.



ASSISTÊNCIA E PREVENÇÃO A SAÚDE

CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE 2018



Não é de hoje que a Liderança se preocupa com o bem-estar de seus colaboradores, exemplo disso é a Campanha de Vacinação contra gripe, uma ação do SESMT que iniciou em 2013.

O objetivo é imunizar os colaboradores e promover saúde por meio da prevenção, contribuindo desta forma para reduzir o absenteísmo, manter a produtividade e evitar o consumo de medicamentos.

Essa campanha, atualmente, é realizada com o subsídio de 50% pela empresa e 50% de investimento pelo colaborador, com a facilidade de ter o desconto em folha, além de ser um valor diferenciado do mercado. Os colaboradores ainda têm a possibilidade de vacinar seus dependentes, custeando o valor total da vacina, porém facilitado pela empresa com o desconto em folha.

Acreditamos que campanhas como esta trazem benefícios dentro e fora da empresa, tanto no contexto profissional e familiar, bem como aos demais, no que diz respeito à imagem da empresa perante seus funcionários.

Em 2018, no decorrer da campanha foram ministradas 150 doses da vacina, bem como foram distribuídos 47 Vouchers aos colaboradores para levarem seus dependentes até o laboratório onde os mesmos também receberam a dose.



O movimento popular conhecido como Outubro Rosa é reconhecido no mundo todo. No Brasil surgiu em 2002, com a iniciativa de alertar as mulheres, bem como a sociedade, sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama, e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero.

Já o Novembro Azul surgiu em 2003 na Austrália, o referido mês foi escolhido pois dia 17 é o Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata. A campanha visa alertar os homens da importância do diagnóstico precoce.

A Liderança se preocupa em incentivar campanhas de conscientização como estas, e por isso, o SESMT realiza todos os anos, nesses períodos, atendimento de saúde ocupacional aos seus colaboradores, bem como promove dinâmicas a exemplo do “Quiz”, que consiste em enviar perguntas sobre o tema via e-mail, para os colaboradores da matriz e filiais, onde os vencedores recebem brindes.

Fitinhas nas cores rosa e azul bem como folheto explicativo sobre o assunto são entregues pelo SESMT a cada colaborador. Matriz e Filiais definem determinado dia para que todos venham trabalhar com a roupa superior nas cores correspondentes de cada campanha, e assim se organizam para registrarem a foto em grande grupo, que posteriormente é divulgada nas mídias sociais.





Outubro Rosa nas Filiais

Filial RS

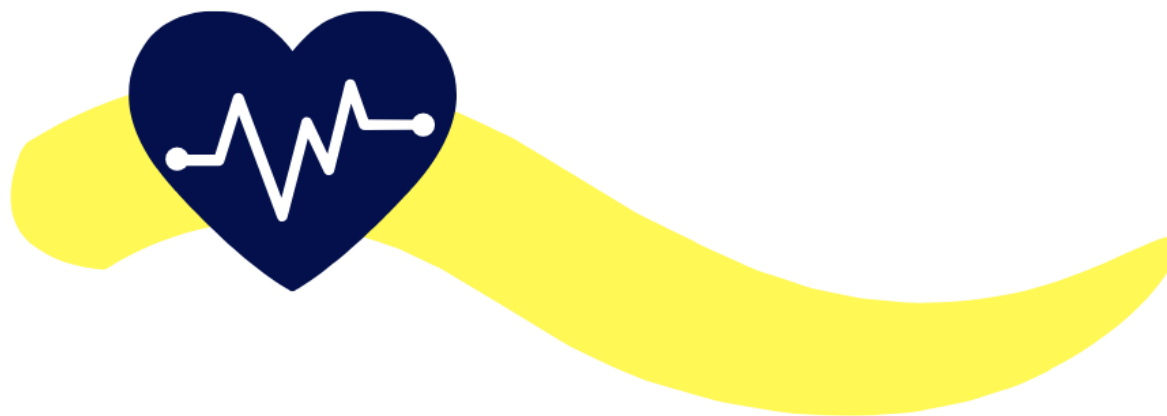


Filial GO



Filial RJ





ASSISTÊNCIA MÉDICA

Em 2009, mediante ao atendimento de uma pesquisa de clima, a Liderança proporcionou aos seus colaboradores a possibilidade de ter um plano de assistência à saúde, com um plano empresarial diferenciado em relação a mensalidade e coparticipação, sendo opcional a sua adesão.

Como forma de agradecimento aos anos de empresa, buscando melhorar ainda mais as condições de buscar uma boa saúde, ao completar 3 anos de empresa os colaboradores administrativos têm direito ao plano de assistência de saúde com subsídio de 100% nas mensalidades, pago pela empresa.

Este benefício existe há quase 10 anos e é bastante procurado pelos colaboradores. Há um sentimento de valorização pelos anos de trabalho na empresa. Em casos de necessidade por parte do colaborador e em alguns casos seus dependentes, a empresa busca auxiliar da melhor forma possível, muitas vezes contribuindo com o subsídio até mesmo antes desse prazo, ou pelo menos intervindo com empresa prestadora, na liberação de carências.

Em 2018 o investimento em assistência médica foi próximo de 4 milhões e 800 mil reais, apresentando um acréscimo de 3,80% comparado ao ano de 2017.



EXPANSÃO SUSTENTÁVEL

Pensando no desenvolvimento sustentável e em resultados econômicos favoráveis à empresa, em 2018 foram iniciadas ações com objetivo de cessar a utilização de copos plásticos destinados ao consumo de água e café.

Nesta perspectiva foram distribuídas xícaras e copos reutilizáveis a todos os colaboradores vinculados a matriz, filiais e escritórios menores e, no intuito de não falhar nesta ação, todo novo colaborador também recebe no seu kit admissional uma xícara, uma caneca e um copo reutilizável. Nas salas de reuniões e em todas as copas existentes na matriz e filiais também foram abolidos os copos descartáveis, com exceções das recepções em razão da intensa circulação de pessoas.

O copo EcoLid é produzido pela empresa Meu Copo Eco em polipropileno, um plástico resistente a temperaturas altas e baixas e livre de BPA, já as xícaras e canecas são de cerâmica.

Em 2018 a empresa também permaneceu dando continuidade nas ações de reciclagem de papéis. A reciclagem de papéis envolve a atuação de colaboradores que laboram na matriz da empresa, como também colaboradores vinculados as demais filiais existentes no Brasil e consiste em recolher todos os papéis não mais reutilizáveis, por sua vez, estes são encaminhados a uma empresa especializada no recolhimento desses materiais e com o valor arrecadado o Comitê de Responsabilidade Social da empresa investe em ações sociais promovidas durante o ano.

Periodicamente são enviados informativos aos colaboradores sobre a importância de reciclar, o que já vem se tornando um hábito.

Reciclando o papel podemos diminuir o volume de lixo ocasionado pelo desperdício e ainda poupar árvores, pois a celulose é a matéria-prima para a fabricação do papel. Para cada tonelada de papel reciclado são poupadas aproximadamente 20 árvores.



COPO ECOLID

A substituição para copos recicláveis e ainda a disponibilização de xícaras e canecas a cada colaborador da empresa, da mesma forma que a reciclagem de papéis, são ações que visam principalmente garantir o futuro sustentável da sociedade, pois é através de atitudes individuais de cada pessoa que se transforma o cidadão consumidor no cidadão sustentável.

Com essas ações o que se pretende também é informar, sensibilizar e mobilizar todos os colaboradores da matriz, filiais e escritórios sobre a importância de se ter uma visão mais saudável e consciente, obtendo-se resultados práticos e que tem impacto direto ao meio onde a empresa Liderança está inserida.



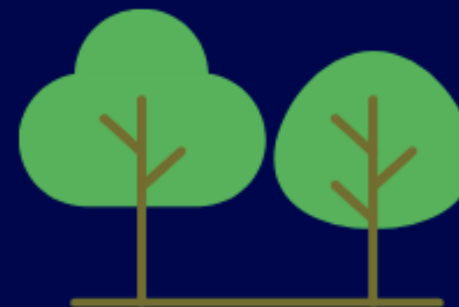
O copo EcoLid é produzido pela empresa Meu Copo Eco em polipropileno, um plástico resistente a temperaturas altas e baixas e livre de BPA e as xícaras e canecas são de cerâmica.



**MEU
COPO
ECO**

Em relação aos copos plásticos, verificou-se que o consumo no departamento administrativo da Matriz apresentou uma redução de 90% no período de agosto/2018 a junho/2019.

Em valores absolutos a redução foi de R\$ 2.189,50.





Ao lado, apresentamos o kit admissional fornecido para todos os novos colaboradores da empresa.

Nossos colaboradores são incentivados a levar suas xícaras e copos em todos os locais relacionados ao ambiente de trabalho, seja num treinamento ou numa reunião, sempre com o objetivo principal de cuidar do meio ambiente

GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

GED é uma ferramenta tecnológica simples e flexível que permite o controle e armazenamento eletrônico de documentos.

É utilizada por todos os colaboradores vinculados à matriz e filiais da empresa Liderança Serviços, de forma segura e controlada.



Desde 2014 a empresa faz sua gestão eletrônica de documentos (GED), que consiste em organizar e armazenar facilmente os documentos de mais de 23 mil funcionários em uma plataforma digital, minimizar a necessidade de armazenamento físico, agilizar a recuperação da informação e auxiliar no controle da documentação que é demandada por todos seus clientes internos e externos.



CANAIS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO

A ouvidoria da Liderança é realizada por meio de canais de comunicação eletrônica. Qualquer pessoa pode acessar o site ou o portal do colaborador e fazer um atendimento 100% online.

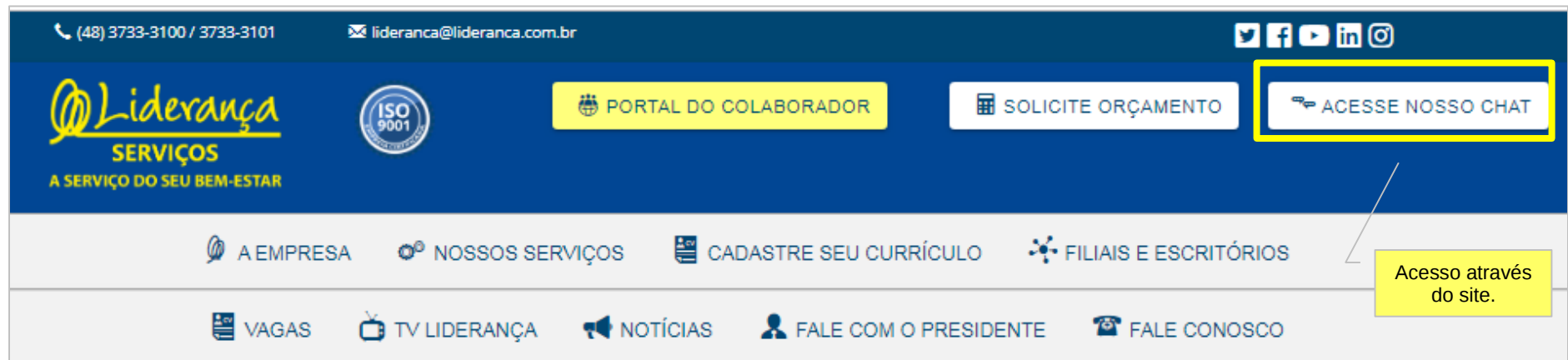
Um atendimento online traz inúmeros benefícios para a empresa, dentre eles pode-se citar que os mais relevantes são: otimização do tempo e redução de custos com mão-de-obra.

Este atendimento é feito diariamente pela recepção da Matriz da empresa nos horários compreendidos entre 08h00 as 18h00, de segunda a sexta-feira.

Este contato feito entre clientes e colaboradores no site (www.lideranca.com.br), ou do portal do colaborador <http://colaborador.lideranca.com.br:8075/>) ocorre por meio do programa “TAWK” e sua finalidade é esclarecer dúvidas, receber reclamações e denúncias, bem como prestar informações e sugestões.



Como dito anterior, qualquer pessoa pode acessar o site da empresa ou o portal do colaborador, conforme demonstrado abaixo:



Em 2018, a ouvidoria da Liderança realizou 17.838 atendimentos, sendo mensurado que 17.621 casos foram efetivamente resolvidos, o que corresponde a 99% de eficiência.

COMUNIDADE LIDERANÇA

A Liderança, preocupada em criar uma proximidade com a comunidade, promove desde 2017 a Festa Comunidade Liderança, que contou com a segunda edição no dia 08/12/2018, no Estádio do Figueirense Futebol Clube, no bairro Estreito em Florianópolis/SC, para vizinhos da matriz, fornecedores, colaboradores e seus familiares.



A confraternização reuniu mais de 2 mil pessoas e em 2018 ampliou sua estrutura para receber mais de 3 mil pessoas, que confraternizaram durante um dia inteiro e brindaram o ano.

O objetivo do evento é agradecer e celebrar todos os stakeholders da empresa, além de manter viva nossa comunidade.



Na festa ocorreram diversas apresentações artísticas com DJ's, três bandas musicais e contou com a presença de uma orquestra formada por alunos de música da Associação da Casa de São Francisco - ACASF. A Liderança também ajudou este projeto fornecendo instrumentos musicais no final do ano de 2018.



No estádio, colaboradores da Liderança, clientes, fornecedores e moradores da comunidade vizinha à empresa confraternizaram e comemoraram juntos as conquistas do ano de 2018.





“Em 2017 realizamos a primeira edição, em caráter ainda experimental e já reunimos 2 mil pessoas. Esse ano, aumentamos o público convidado e melhoramos a estrutura para receber mais de 3 mil pessoas aqui no Scarpelli. Fico feliz em reunir todos os nossos stakeholders e poder estreitar ainda mais os laços, em prol desta comunidade que se criou em torno da Liderança Serviços”.

(Francisco Lopes de Aguiar)



Papel Social

O evento ainda cumpriu seu papel social, pois foram arrecadados mais de uma tonelada de alimentos não perecíveis, doados pelos convidados que compareceram na festa. Este alimentos puderam ser doados para três instituições carentes da Região da Grande Florianópolis.





ATUAÇÃO NA COMUNIDADE

DOAÇÃO DE SERVIÇOS

Em agosto/2018 a Liderança doou serviços de desinsetização, desratização e limpeza de caixa d'água para instituição Cantinho dos Idosos, localizado em Rationes, Florianópolis/SC.



DOAÇÃO DE MATERIAIS DE LIMPEZA

Em setembro/2018 foram doados materiais de limpeza para a Associação de Surdos da Grande Florianópolis – ASGF.

DOAÇÃO DE CAMA HOSPITALAR

A cama foi doada em setembro/2018 para o menino Rangel de Souza May, 21 anos, portador de paralisia cerebral desde o nascimento. O pedido foi feito pelo Rogério, um voluntário amigo da família de Rangel, e foi prontamente atendido pelo diretor-presidente Francisco Lopes de Aguiar, que se sensibilizou com a causa.



DOAÇÃO DE INSTRUMENTOS MUSICAIS

Em novembro/2018 a empresa apoiou o projeto da ACASF, Associação da Casa São Francisco, localizada em São José/SC, que visa a formação de uma orquestra. No projeto são ministradas aulas de violino, violoncelo, contra baixo, violão e flauta, além de aulas de desenho e reforço escolar. A Liderança contribuiu com 2 violoncelos, 1 violino, além de jogos de cordas para manutenção de ambos.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Tendo em vista a busca pela excelência e a padronização dos seus processos de trabalho, a Liderança já tem há 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.

EQUIPE DE GESTORES DA QUALIDADE

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. Abaixo são listados os objetivos da EGQ:

OBJETIVO GERAL

Gerar melhorias nos processos de forma a trazer benefícios mensuráveis.

OBJETIVOS 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.

A Liderança em 2018 teve 13 tipos de EGQs, sendo: Comunicação, Contingenciamento, Multas e Glosas, Inadimplência, Volantes, Supervisão e Meritocracia, Redução de Custos, Ações Trabalhistas, Faturamento, Cartão Ponto, Contratos Privados e Repactuação. E cada uma delas possui indicadores exclusivos que são apresentados a cada reunião.

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. Uma das ferramentas de melhoria contínua na empresa é a SGM – Sugestão de Melhoria.

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.

Em 2018 foram abertas 3.358 SGMs, sendo que 1.841 foram eficazes, o que representa 54,82%.

Qual **É** o objetivo da SGM?

- Identificar
- Controlar
- Corrigir
- Eliminar
- Atingir

PROBLEMAS
E FALHAS



Uma SGM **NÃO** significa:

- Acusar
- Prejudicar
- Recriminar
- Provocar
- Atingir

PESSOAS



AUDITORIA EXTERNA ISO 9.001:2015

No final de Julho de 2018 a Liderança Serviços passou pelo processo de Auditoria Externa para manutenção da norma ISO 9001. Diversos setores da matriz foram auditados, além das filiais do PR e de SP e postos de serviços. A empresa recebeu algumas oportunidades de melhoria para serem tratadas e foi recomendada à certificação na nova versão da ISO 9001:2015.

A foto a seguir representa a reunião de encerramento da Auditoria.



Auditorias	2018	Eficácia	2018	Não Conformidades	2018	Observações	2018
 Foram realizadas auditorias em	48 Processos	 Foram feitas as validações da eficácia de	96 SACs	 Foram abertas:	131 SACs	 Foram registradas	57 Observações
				Não atendimento dos requisitos pré-estabelecidos.		Constatações com evidências subjetivas, sugestões, ou oportunidades.	

COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em 2016 foi criado o Comitê de Responsabilidade Social na Liderança, sendo composto por nossos colaboradores administrativos de áreas distintas, com o principal foco de descentralizar essas ações para que fossem percebidas por todos.

Os próprios colaboradores trazem as necessidades da comunidade para a empresa, e através das ferramentas de comunicação e relacionamentos interpessoais, disseminam as informações e convidam a todos a participarem. Ou seja, foi feito um canal do bem, e em alguns casos a empresa também participa financeiramente como voluntária nas doações.

Ao decorrer dos anos a Liderança percebeu cada vez mais a necessidade de ser inspiradora, e a empresa tem uma grande visão de contribuir principalmente com as crianças, pois desta forma demonstra o quanto acredita na transformação da sociedade com as gerações futuras.

A seguir serão listadas as ações realizadas pelo Comitê no ano de 2018.



RECICLAGEM DE PAPÉIS

Em 2018 a empresa permaneceu dando continuidade nas ações de reciclagem de papéis. A reciclagem de papéis envolve a atuação de colaboradores que laboram na matriz da empresa, sediada na cidade de São José/SC, como também colaboradores vinculados as demais filiais existentes no Brasil e consiste em recolher todos os papéis não mais reutilizáveis, por sua vez, estes são encaminhados a uma empresa especializada no recolhimento desses materiais e com o valor arrecadado o Comitê de Responsabilidade Social da empresa investe em ações sociais promovidas durante o ano.

Reciclando o papel podemos diminuir o volume de lixo ocasionado pelo desperdício e ainda poupar árvores, pois a celulose é a matéria-prima para a fabricação do papel. Para cada tonelada de papel reciclado são poupadas aproximadamente 20 árvores.

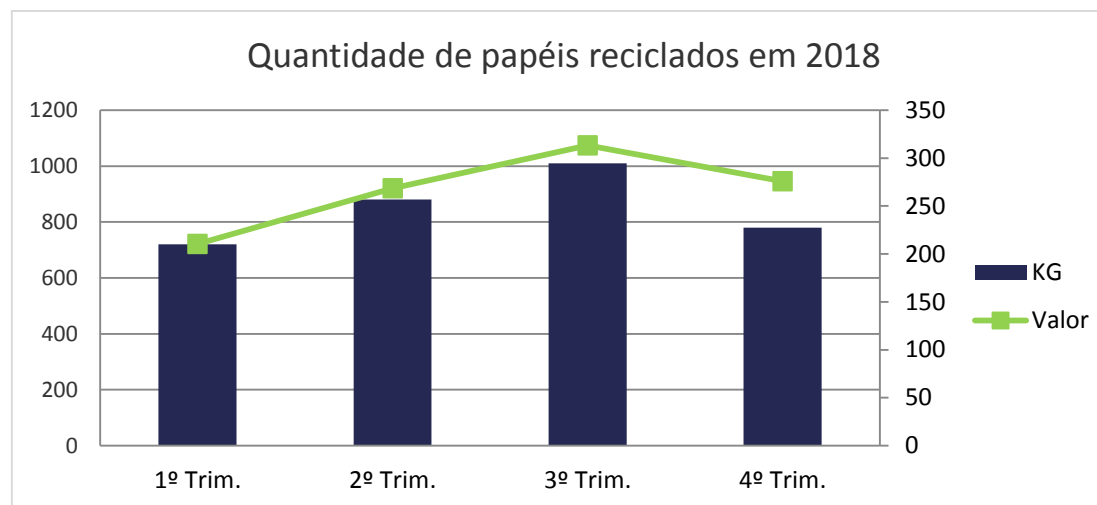
Os papéis recicláveis são armazenados nas caixas coletoras, como as da foto ao lado. Estas se encontram nas garagens dos prédios da Matriz em São José/SC.



Periodicamente são enviados informativos aos colaboradores sobre a importância de reciclar, o que já bem se tornando um hábito.

Em 2018
foram reciclados
3.390 kg de papéis.

O gráfico ao lado evidencia a proporção em quilos (Kg) de papéis reciclados e o valor arrecadado com a venda dos mesmos.



Além dos papéis, a empresa também encaminhou 369kg de sucata eletrônica para reciclagem e recebeu o certificado pela preocupação com o meio ambiente.

AÇÕES REALIZADAS COM A VENDA DOS PAPÉIS RECICLÁVEIS EM 2018

Arrecadação de alimentos para a Ação Social de Barreiros, foi uma campanha emergencial, que contou com o apoio do comitê e de colaboradores da empresa. Foram doados leites, pacotes de café, bolachas e muitos alimentos não perecíveis, para uso das crianças das duas creches atendidas pela entidade.
(02/2018 - R\$ 200,00)



Compras de puffs para a Biblioteca Liderança. Projeto implantado pelo Comitê de Responsabilidade Social.
(03/2018 - R\$ 310,00)



Compras de brindes para inauguração da revitalização da Praça da Paz. Projeto implantado pelo Comitê de Responsabilidade Social.
(05/2018 - R\$ 309,00)



Compra de um forno elétrico a uma colaboradora de um posto que teve sua residência assaltada. A mesma, para complementar a renda família fazia salgados para vender, o que comoveu o Comitê de Responsabilidade Social que realizou a doação.
(12/2018 - R\$ 340,00)

BIBLIOTECA LIDERANÇA

Cada vez mais as organizações estão preocupadas em desenvolver seus colaboradores, com treinamentos e cursos que permitam ao profissional buscar constantemente o seu autodesenvolvimento e autoconhecimento.

Outra forma que as Empresas têm de contribuir com este processo, é incentivando seus colaboradores a criarem o hábito da leitura.

A Liderança acredita que através da leitura é possível crescer em todos os sentidos. Entende ainda que esse hábito ajuda a formar indivíduos com mais consciência e profissionais mais capacitados, para alcançarem resultados que fazem a diferença, tanto na vida pessoal quanto na profissional.

Pensando nos benefícios que a leitura traz para as pessoas, em 2016 o Comitê de Responsabilidade Social inaugurou a Biblioteca da Liderança, com livros doados pelos próprios colaboradores, permitindo que eles se sintam parte de algo maior.

No início eram mais de 150 exemplares catalogados, em 2018, o acervo atingiu 255 exemplares.



DIA DA FRUTA

Essa prática teve início em 2015 com o objetivo de melhorar a consciência em relação a uma alimentação mais saudável, e o quanto impacta na qualidade de vida.

Acreditamos que o consumo regular das frutas no ambiente de trabalho pode ser uma alternativa simples para promover um estilo de vida mais saudável para nossos colaboradores. Esta ação é a oportunidade de darmos um mimo para nossos funcionários, através da disponibilidade de 02 frutas por pessoa, quinzenalmente. Além de constantemente, enviarmos informações sobre a importância da fruta, suas propriedades e benefícios para o nosso corpo.



DOAÇÃO DE FREEZER PARA PROJETO AMA BIGUAÇU

Em junho/2018, o presidente do Comitê de Responsabilidade Social da Liderança Serviços, Leonardo Vidal, representou a empresa na entrega de um freezer novo para o Projeto AMA Biguaçu.

O AMA atende, em Biguaçu, dezenas de adolescentes em situação de risco. A doação foi um pedido da entidade e prontamente atendido pela diretoria da Liderança.

DOAÇÃO DE SANGUE

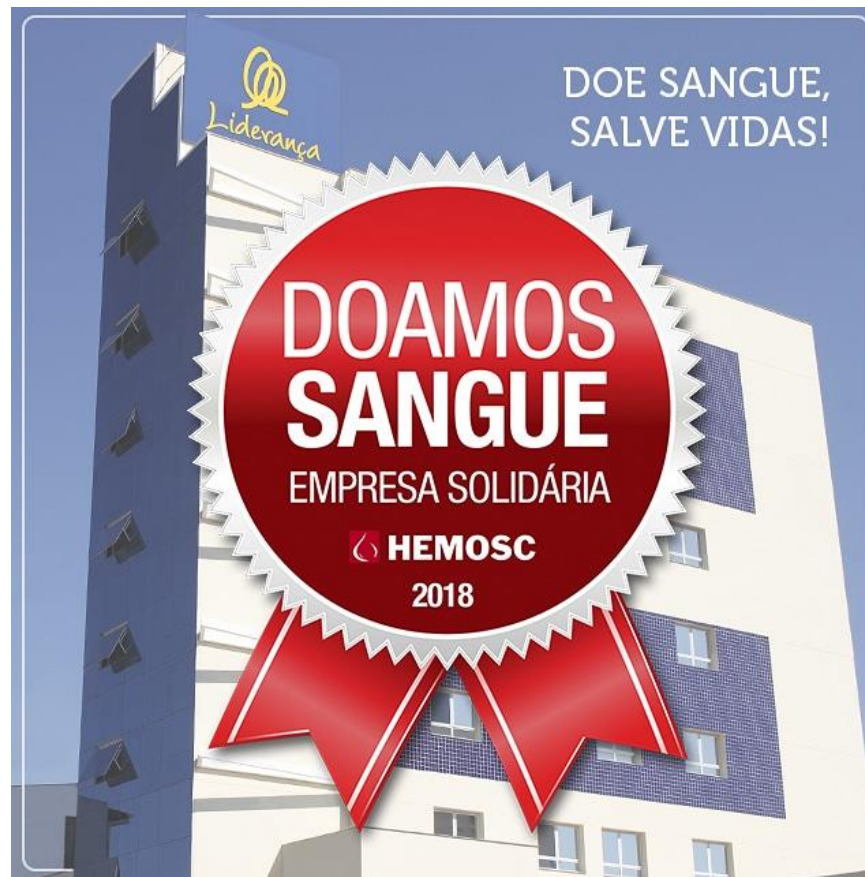
A doação de sangue é um gesto admirável. Uma pequena quantidade do próprio sangue pode salvar a vida de até quatro pessoas. Periodicamente o HEMOSC reforça a importância de as pessoas adotarem essa cultura solidária de doação regular e espontânea de sangue.

Engajados com a causa, os membros do Comitê de Responsabilidade Social da Liderança, que realiza outras inúmeras ações sociais durante o ano, tomaram a iniciativa de convocar os colaboradores da matriz para cumprir essa missão.

A ação acontece trimestralmente é organizada pelo RH da Empresa, que lista os 10 primeiros colaboradores que se colocam a disposição de forma voluntária. A Van do HEMOSC da Capital auxilia no transporte de ida e volta dos funcionários.

Além do objetivo de ajudar o HEMOSC a manter os estoques de sangue sempre abastecidos, a Empresa acredita que um simples gesto de amor e solidariedade pode gerar muitos sorrisos.

A Liderança já possui o Certificado e o Selo Empresa Solidária do HEMOSC - Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina, que reconhecem as empresas que contribuem com um número expressivo de doações, sendo que em 2018, 30 colaboradores se disponibilizaram em doar.



CAFÉ COM O PRESIDENTE



O Café com o Presidente foi instituído em Janeiro de 2017, com objetivo de integrar os colaboradores aniversariantes do mês com o diretor-presidente, Francisco Lopes de Aguiar.

O encontro é organizado pelo Comitê de Responsabilidade Social, em parceria com o RH, onde a Empresa disponibiliza mensalmente um coffee break agradável aos seus colaboradores, no qual recebem presente personalizado da empresa.

O projeto proporciona aos colaboradores um momento de descontração e interação, o que permite quebrar algumas barreiras, como conversar pessoalmente com outros colaboradores que no dia-a-dia a comunicação ocorre por meios digitais.

Além disso, as confraternizações são importantes para dar um novo gás para os profissionais da empresa.



REVITALIZAÇÃO DA PRAÇA DA PAZ

BREVE HISTÓRICO

Devido ao crescimento das áreas urbanas que estamos presenciando nas últimas décadas, nota-se que os espaços públicos destinados ao lazer se tornam indispensáveis para a sociedade. A Liderança está instalada no Bairro Ipiranga em São José/SC, onde mantém sua Matriz administrativa desde 2003.

Neste lugar continuou construindo sua história e em 2018 atendeu ao anseio de seus colaboradores e da comunidade em torno da empresa, que vinha pedindo pela revitalização da chamada “Praça da Paz”. A praça estava abandonada e vinha se tornando um local perigoso para os moradores, uma vez que, além do rotineiro uso de drogas, furtos e assaltos ocorriam com frequência na região.

Foi então que o Comitê de Responsabilidade Social da Liderança Serviços entrou em ação e levou ao Presidente o projeto de revitalização da praça, contendo a reforma da quadra de futebol, parquinho para as crianças e academia para idosos.

O projeto foi aprovado e em dois meses a revitalização foi concluída.





OBJETIVO GERAL

- Promover a interação da empresa com a comunidade e também proporcionar um ambiente confortável e seguro para que mais pessoas possam frequentar a praça.



OBJETIVO ESPECÍFICO

- Transformação de um local perigoso em um local seguro, de lazer e bem-estar para os moradores e crianças que residem próximos a empresa Liderança. Esta ação também tinha como intuito representar a vontade da coletividade, dos moradores, e frequentadores em geral, resultando numa solução agradável para todos.



IMPLANTAÇÃO DO PROJETO

- Inicialmente foi estudada a planta da praça junto à Secretaria de Planejamento e Assuntos Estratégicos do Município de São José/SC, para serem alinhadas as mudanças que a empresa gostaria de fazer, sendo aprovado de imediato pelas autoridades pertinentes.

O Sr. Francisco Lopes de Aguiar, Diretor-Presidente da Liderança Serviços, comentou que sentia a necessidade de retribuir de alguma forma o acolhimento que sempre teve da comunidade em relação a empresa e esta foi a maneira escolhida, devolvendo para a sociedade um espaço de lazer com segurança.

PESQUISA

Foi realizada uma pesquisa sobre a origem do nome da praça e foi descoberto que o nome “Praça da Paz” era um apelido carinhoso. O nome original é Praça Alexandre Kindermann Meurer, que foi resgatado na placa de identificação no dia da reinauguração.

CRONOGRAMA

Todas as etapas do projeto até a devolução para o uso da comunidade levaram cerca de dois meses, sempre com o acompanhamento de representantes do Comitê de Responsabilidade Social.

INÍCIO: 23.03.2018
INAUGURAÇÃO: 24.05.2018

CUSTOS

O TOTAL INVESTIDO NA
REVITALIZAÇÃO FOI DE
R\$ 111.848,81.

Os custos com equipamentos e reformas foram assumidos integralmente pela Liderança Serviços, ficando apenas a iluminação pública por conta da Prefeitura Municipal de São José/SC.

OFICINA DE GRAFITE

A Liderança proporcionou aos seus colaboradores e aos alunos do Colégio Wanderley Junior, localizado no Bairro Ipiranga em São José, uma oficina para grafitar os muros em torno da praça, com a intenção que estes não fossem degradados por vândalos.

O artista Rodrigo Rizo foi o responsável por realizar a oficina e com uma equipe de 10 profissionais grafiteiros deixou sua marca nos muros da praça da paz.



A situação era de
total abandono antes da liderança
assumir a reforma da praça.



Após a reforma houve um aumento
significativo da presença de famílias
e crianças na praça.



DEPOIMENTO DO SR. NEREU PEREIRA. MORADOR DO BAIRRO IPIRANGA:

"Já melhorou bastante. Isso a gente tem que tirar o chapéu pra vocês, que estão fazendo esse serviço. Isso mostra trabalho e é através da comunidade que tem que fazer essas coisas também. Como a comunidade não faz, tem uma que faz por conta dela então."

NATAL SOLIDÁRIO – LIDERA DO BEM



Em dezembro de 2018 o Comitê de Responsabilidade Social lançou a campanha **LIDERA DO BEM – ADOTE UMA CARTINHA**, para proporcionar o Natal de certa de 204 crianças assistidas pelo CEI Antonio de Quadros, localizado no bairro José Nitro em São José/SC.

A campanha foi um sucesso e todas as cartinhas foram adotadas. No dia 12/12/2018 os presentes foram entregues pelos representantes do Comitê e alguns colaboradores da empresa.





CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE LEITE

Na festa de final de ano dos colaboradores administrativos da Matriz foi organizada uma campanha de arrecadação de leite pelo Comitê. Foram doados mais de 2.000 litros de leite, que tiveram um nobre destino, ajudando centenas de pessoas em quatro instituições: Casa Santa Maria dos Anjos, Instituto Passo a Passo, Assembleia de Deus Bela Vista e Orionópolis.



PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

CERTIFICAÇÃO GPTW

A Liderança recebeu em Julho/2018 o selo de certificação GPTW (Great Place to Work), pela participação no questionário que avalia as melhores empresas para se trabalhar no país. Centenas de colaboradores do Grupo Liderança responderam questões referentes a rotina no ambiente de trabalho, nos colocando acima da média nacional nas avaliações de 1 a 10.



Em todo o território nacional, apenas 80 grandes empresas são escolhidas para figurar na publicação de setembro da Revista Época, como melhores para se trabalhar. Devido a outros itens da pesquisa e análise de algumas práticas, neste ano, ficamos fora deste cobiçado ranking. A média GPTW Brasil foi 81 e a nossa empresa atingiu média 67. No Brasil, o Great Place to Work promove e divulga, além do ranking nacional, mais de 20 setoriais e regionais.

REVISTA DESQUE BRASIL

A edição de Março / Abril, da Revista Destaque Brasil, traz em 2 páginas centrais um breve histórico do Grupo Liderança Serviços, destacando as conquistas recentes, principais segmentos atendidos e diferenciais. A publicação foi distribuída para empresários de toda a Região Sul do país.



HOMENAGEM NO DIA DO VOLUNTÁRIO

Em agosto/2018 a Creche Vinde a Mim as Criancinhas, em São José, convidou a Liderança para uma homenagem ao Dia do Voluntariado (28/08). A empresa contribui mensalmente para a manutenção do projeto gratuito, que atende mais de 400 crianças em período integral no município.

Foram representando a Liderança os colaboradores Leonardo Vidal e Ingrid Hasckel, que já na entrada receberam flores de papel dos alunos. As crianças apresentaram uma dança, entregaram presentes e muitos abraços aos voluntários, logo na sequência foi servido um café para os convidados.



MELHORES E MAIORES



Em 2018 a Liderança subiu mais uma posição no Ranking das 1000 Maiores Empresas do Brasil, organizado pela Revista Exame. Na lista divulgada em 2017, a empresa ocupava o 873º lugar geral e com os resultados do ano passado, sobe para a posição de número 872º em 2018. 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.

MELHORES EMPRESAS EM SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Em setembro/2018 a empresa foi certificada em São Paulo, pelo Instituto MESC, por estar entre 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 Serviços, 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 segmento.

Participaram do evento, representando a Liderança Serviços, o diretor-presidente Francisco Lopes de Aguiar e os gerentes da filial São Paulo, Cristiano Nascimento e Giovana Burini.

O ranking é realizado há sete 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



Em novembro/2018 foi divulgado o ranking das melhores empresas do Brasil, no guia anual publicado pela Revista Época Negócios 360°. Na nova listagem apresentada no evento de premiação, em São Paulo, o Grupo Liderança Serviços apareceu na **276ª posição**, superando o 297º lugar do ano anterior.

A Liderança Serviços figura em três importantes rankings de âmbito nacional, além de ser uma das 300 melhores empresas da Época Negócios, está entre as 1000 maiores e melhores da Exame e entre as 500 maiores da Revista Amanhã, sendo considerada a maior empresa do setor no Sul do Brasil.

500 MAIORES DO SUL – REVISTA AMANHÃ

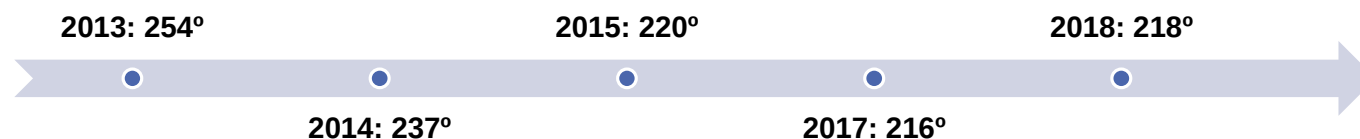
O diretor-presidente da Liderança Serviços, Francisco Lopes de Aguiar, recebeu durante um evento em Porto Alegre um certificado por, mais uma vez, figurar entre as 500 Maiores do Sul da Revista Amanhã. A Liderança ocupa agora o 218º lugar no ranking. A empresa também recebeu novamente na premiação, um troféu por ser a empresa com a maior receita líquida do setor de Higiene e Limpeza, do Sul do Brasil.

O evento, promovido pela revista “Amanhã” e PwC Brasil, é o maior encontro de líderes dos três Estados do Sul do Brasil e reconhece as maiores empresas do Sul, além das maiores por Estado e os destaques setoriais. O ranking é baseado em um indicador exclusivo criado por “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.

Histórico no ranking da premiação



O evento de premiação na capital gaúcha contou com a presença dos governadores eleitos para os estados da Região Sul, Ratinho Junior (PSD-PR), Comandante Moisés (PSL-SC) e Eduardo Leite (PSDB-RS). O diretor-presidente da Liderança Serviços estava acompanhado das gestoras da Filial RS, Madelaine e Helena.

CAMPEÃS DE INOVAÇÃO – REVISTA AMANHÃ

Em mais um ano consecutivo a Liderança recebeu o prêmio de empresa mais inovadora do Sul, no setor de Higiene e Limpeza. A iniciativa do ranking e premiação é da revista AMANHÃ em parceria com o IXL-Center (Center for Innovation, Excellence and Leadership), de Boston, nos Estados Unidos, entidade referência mundial na investigação das melhores práticas de gestão da inovação e na disseminação dos melhores cases.

Já em sua 15ª edição, o prêmio foi criado de forma pioneira no jornalismo econômico brasileiro por AMANHÃ para colocar em evidência tanto operações de multinacionais já consagradas e benchmarks globais de inovação como, também, experiências genuínas de startups locais.

Após o painel, a premiação laureou as 50 companhias mais inovadoras do Sul, destacando as categorias Resultados, Estratégia, Processos, Organização e Recursos, além das campeãs setoriais.

Representando a Liderança Serviços, Madelaine Castro de Moraes – gerente Administrativa Adjunta da filial Rio Grande do Sul, subiu ao palco para receber a premiação. A supervisora da filial, Andressa Giordana Silveira também participou do evento.



CERTIFICADO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – ALESC



Em dezembro/2018 o diretor-presidente Francisco Lopes de Aguiar recebeu, em nome da Liderança Serviços pelo 7º ano consecutivo, o Certificado de Responsabilidade Social da ALESC.

As ações realizadas durante o ano pelo Comitê de Responsabilidade Social da empresa foram reconhecidas na análise do balanço social.

Em 2018 diversas entidades foram beneficiadas com doações de alimentos, brinquedos, instrumentos musicais e no final do 1º semestre a Praça da Paz, no bairro Ipiranga foi totalmente revitalizada.



BALANÇO SOCIAL

1 - Base de Cálculo	2018 Valor (R\$)			2017 Valor (R\$)		
Receita Bruta (RB)	733.883.137,84			688.446.674,51		
Receita Líquida (RL)	634.691.742,45			596.220.891,98		
Resultado Operacional (RO)	13.396.999,37			19.888.352,12		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	498.859.774,41			469.674.427,06		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valores de 2018 (R\$)			Valores de 2017 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Alimentação - VA	74.754.046,53	14,98%	10,19%	69.014.786,98	13,83%	9,40%
Encargos sociais compulsórios - ES	135.499.871,42	27,16%	18,46%	130.062.547,33	27,69%	18,89%
Previdência Privada - PP	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Saúde - SAU	4.806.948,39	0,96%	0,66%	4.631.153,33	0,93%	0,63%
Segurança e saúde no trabalho - SSP	7.445.177,99	1,49%	1,01%	6.056.445,87	1,21%	0,83%
Educação - EDU	39.032,43	0,01%	0,01%	129.422,20	0,03%	0,02%
Cultura e/ou Lazer - CUL	72.088,00	0,01%	0,01%	21.982,80	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional - CDP	504.938,06	0,10%	0,07%	517.882,40	0,10%	0,07%
Creches ou auxílio-creche - AUC	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados - PL	2.698.998,74	0,54%	0,37%	191.700,81	0,04%	0,03%
Vale Transporte - VT	31.980.942,36	6,41%	4,36%	28.007.092,36	5,61%	3,82%
Seguros e empréstimos	766.400,26	0,15%	0,10%	946.370,50	0,19%	0,13%
Ginástica Laboral - GLA	14.877,96	0,00%	0,00%	14.877,96	0,00%	0,00%
Outros	25.292,83	0,01%	0,00%	44.170,63	0,01%	0,01%
Total - Indicadores sociais internos	258.608.614,97	51,84%	35,24%	239.638.433,17	51,02%	34,81%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valores de 2018 (R\$)			Valores de 2017 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Educação	63.534,03	0,01%	0,01%	61.133,89	0,01%	0,01%
Cultura	18.976,52	0,00%	0,00%	25.250,00	0,01%	0,00%
Saúde e saneamento	5.539,05	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Esporte	1.686.272,21	0,34%	0,23%	1.560.498,12	0,33%	0,23%
Combate à fome e segurança alimentar	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Outros	111.848,81	0,02%	0,02%	0,00	0,00%	0,00%
Inclusão Social	19.738,57	0,38%	0,26%	1.509,57	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	1.905.909,19	0,38%	0,26%	1.648.391,58	0,35%	0,24%
Tributos (excluídos encargos sociais)	101.819.165,69	20,41%	13,87%	98.899.216,95	21,06%	14,37%
Total - Indicadores sociais externos	103.725.074,88	20,79%	14,13%	100.547.608,53	21,41%	14,60%
4 - Indicadores Ambientais	Valores de 2018 (R\$)			Valores de 2017 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	2.379,00	0,00%	0,00%	13.000,00	0,00%	0,00%
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	2.379,00	0,00%	0,00%	13.000,00	0,00%	0,00%
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	(x)	não possui metas		(x)	não possui metas	

consumo em geral na produção / operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais	()	cumprir de 0 a 50%	()	cumprir de 0 a 50%	
	()	cumprir de 51 a 75%	()	cumprir de 51 a 75%	
	()	Cumprir de 76 a 100%	()	Cumprir de 76 a 100%	
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2018	Partic. %	2017	Partic. %	Varição Valor %
Nº de empregados(as) ao final do período	19.597	100,00%	19.213	100,00%	2,00%
Nº de admissões durante o período	12.883	65,74%	11.996	62,44%	7,39%
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	6.885	35,13%	6.763	35,20%	1,80%
Nº de empregados(as) de 16 a 18 anos	161	0,82%	159	0,83%	1,26%
Nº de mulheres que trabalham na empresa	13.477	68,77%	13.473	70,12%	0,03%
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	48,09%	0,00%	48,90%	0,00%	-1,66%
Nº de afrodescendentes que trabalham na empresa	3.963	20,22%	3.517	18,31%	12,68%
% de cargos de chefia ocupados por afrodescendentes	13,66%	0,00%	14,29%	0,00%	100,00%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	129	0,66%	99	0,52%	30,30%
Nº de Multas Trabalhistas	18	0,09%	10	0,05%	80,00%
6 - Indicadores relevantes Quanto ao Exercício da Cidadania	2018		Metas 2019		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	14,51		13,00		
Número total de acidentes de trabalho	88		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	()	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:	2.000	Empresa:	1.800	
	Procon:	0	Procon:	0	
	Justiça:	0	Justiça:	0	

% total de reclamações e críticas de consumidores (as)/clientes solucionadas	Empresa:	86,40%	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 2015:	733.883.137,84	Metas 2016	934.306.622,78
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	26,35%	% governo	30,60%	% governo
	55,02%	% colaboradores	66,26%	% colaboradores
	1,36%	% acionistas	0,84%	% acionistas
	0,23%	% terceiros	0,79%	% terceiros
	1,00%	% retido	1,52%	% retido
7 -Indicadores de Recursos Humanos	2018		2017	
	Corpo Funcional	Total	Corpo Funcional	Total
1.1. Efetivos em 31/12		19.597		18.319
1.1.1. Participação por sexo				
Homens	6.120	6.120	5.079	5.079
Mulheres	13.477	13.477	13.240	13.240
1.2. Faixas Etárias em 31/12				
1.2.1. Menores de 18 anos	34	34	37	37
1.2.2. De 18 a 35 anos	7.433	7.433	6.850	6.850
1.2.3. De 36 a 60 anos	11.240	11.240	10.580	10.580
1.2.4. Acima de 60 anos	890	890	852	852
1.3. Tempo de Serviço em 31/12				
1.3.1. Até 1 ano	7.431	7.431	6.085	6.085
1.3.2. Acima de 1 até 5 anos	10.077	10.077	11.630	11.630
1.3.3. Acima de 5 até 10 anos	1.691	1.691	1.243	1.243
1.3.4. Acima de 10 anos	398	398	280	280
1.4. Variação do Corpo Funcional				
1.4.1. Movimentações no Corpo Funcional				
1.4.1.1. Demissões no ano	12.460	12.460	11.908	11.908
1.4.1.2. Aposentadorias no ano	322	322	238	238
1.4.1.3. Afastamentos por outros motivos	705	705	931	931
1.4.1.4. Admissões no ano	12.883	12.883	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	3.445	3.445	3.441	3.441
1.5.1.3. Com Ensino Fundamental Completo	4.198	4.198	4.358	4.358
1.5.1.4. Com Ensino Médio Completo	7.947	7.947	8.423	8.423
1.5.1.5. Com Ensino Médio Incompleto	2.191	2.191	2.273	2.273
1.5.1.4. Cursando Ensino Superior	815	815	943	943
1.5.1.5. Com Ensino Superior Completo	830	830	840	840
1.5.1.6. Pós-Graduação Completa	149	149	185	185
1.5.1.6. Pós-Graduação Incompleta	21	21	0	0
1.5.1.7. Mestrado	1	1	0	0

DADOS CORPORATIVOS

Francisco Lopes de Aguiar – Diretor Presidente

Gilvana Méri Belegante – Diretora Financeira

Treice Silva Dornelles – Assessora da Presidência

Leonardo Vidal – Presidente do Comitê de Responsabilidade Social / Gestão 2018

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO E EDITORIAL

Felipe Alves Filipini – Assessor de Comunicação

Gabriela Hoeltgebaum Lemos – Controller Pl.

Lilian Lopes – Controller Jr.

Matriz São José/SC

ENDEREÇO: Rua: Antônio Mariano de Souza, 775. Bairro Ipiranga – São José/SC

CEP: 88111-510

Telefone: (48) 48 3733.3101