

Relatório Socioambiental 2019



Liderança
SERVIÇOS
A SERVIÇO DO SEU BEM-ESTAR



O propósito da Liderança é estar à serviço do bem-estar de todos. Por meio de seus talentos, trabalha diariamente para que colaboradores, fornecedores, comunidade e clientes acreditem e enxerguem esse propósito.

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	7
PERFIL INSTITUCIONAL	8
LIDERANÇA PELO BRASIL	9
A TRAJETÓRIA DA LIDERANÇA.....	10
O FUNDADOR	10
NOVA SEDE ADMINISTRATIVA.....	10
DIFERENCIAIS DE MERCADO.....	11
CÓDIGO DE CONDUTA	12
CLIENTES - TERCEIRIZAR PARA CRESCER	13
MAPEAMENTO DOS CONTRATOS	16
PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CLIENTE EXTERNO 2019	16
DEPOIMENTOS DE CLIENTES	17
CAPITAL HUMANO	18
INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL.....	20
EDUCAÇÃO CORPORATIVA	22
EDUCAÇÃO CORPORATIVA LIDERANÇA – ECLid.....	22
MENOR APRENDIZ.....	25
PROGRAMA DE INCENTIVO A EDUCAÇÃO	26

TREINAMENTOS.....	27
SUPERVISOR COMO AGENTE MULTIPLICADOR DE CONHECIMENTO	29
ESCOLA PADRINHO & MADRINHA – P&Ms	31
DESENVOLVIMENTO SOCIAL INTERNO.....	32
DIA INTERNACIONAL DA MULHER	32
MERITOCRACIA – RECONHECIMENTO AOS SUPERVISORES.....	34
DIA DAS MÃES	37
DIA DOS PAIS	38
DIA DAS CRIANÇAS.....	39
LIDERANÇA INCLUSIVA – PCD’s	41
SEMANA INCLUSIVA.....	42
SESMT E COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES – CIPA	44
TREINAMENTOS NR’S	46
GINÁSTICA LABORAL	47
ASSISTÊNCIA E PREVENÇÃO A SAÚDE	48
CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE 2019.....	48
ASSISTÊNCIA MÉDICA	54
EXPANSÃO SUSTENTÁVEL	55
COPO ECOLID	56
GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS	59
CANAIS ELETRÔNICOS DE COMUNICAÇÃO	60
LIA – LIDERANÇA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	62

ATUAÇÃO NA COMUNIDADE.....	63
CAMPANHA DO AGASALHO.....	63
INCENTIVO AO ESPORTE	63
REVITALIZAÇÃO DA PRAÇA DA PAZ	64
DOAÇÕES	65
POLÍTICA DA QUALIDADE	70
EQUIPE DE GESTORES DA QUALIDADE	71
MELHORIA CONTÍNUA	72
AUDITORIA EXTERNA ISO 9001:2015	73
COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	74
RECICLAGEM DE PAPÉIS	75
BIBLIOTECA LIDERANÇA	77
DIA DA FRUTA.....	78
CULTURA E LAZER.....	78
DOAÇÃO DE SANGUE	79
CAFÉ COM O PRESIDENTE.....	80
NATAL SOLIDÁRIO – LIDERA DO BEM.....	81
PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS	83
CERTIFICAÇÃO GPTW.....	83
MELHORES E MAIORES	84
MELHORES EMPRESAS EM SATISFAÇÃO DO CLIENTE	85
300 MELHORES EMPRESAS DO BRASIL – REVISTA ÉPOCA NEGÓCIOS	86

500 MAIORES DO SUL – REVISTA AMANHÃ.....	87
CAMPEÃS DE INOVAÇÃO – REVISTA AMANHÃ.....	88
DESTAQUES SC	89
RANKING 300 MAIORES DO VAREJO	90
LIDERANÇA NA MÍDIA	91
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – ALESC	92
LIDERANÇA SERVIÇOS - Uma das empresas mais premiadas do segmento no Brasil	93
<i>BALANÇO SOCIAL</i>	<i>94</i>
<i>DADOS CORPORATIVOS.....</i>	<i>97</i>
<i>COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO E EDITORIAL.....</i>	<i>97</i>

MENSAGEM DO PRESIDENTE



Francisco Lopes de Aguiar
Diretor-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 25 anos em Janeiro de 2020, 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.

PERFIL INSTITUCIONAL

Há 25 anos atuando como prestadora de serviços na área de limpeza e conservação, limpeza hospitalar, jardinagem, copa, portaria, recepção e outros serviços 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 um 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 a partir do ano 2013 passou a figurar no ranking da Revista Amanhã que lista as 500 maiores empresas do Sul do país, ocupando atualmente a 216ª posição.

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 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

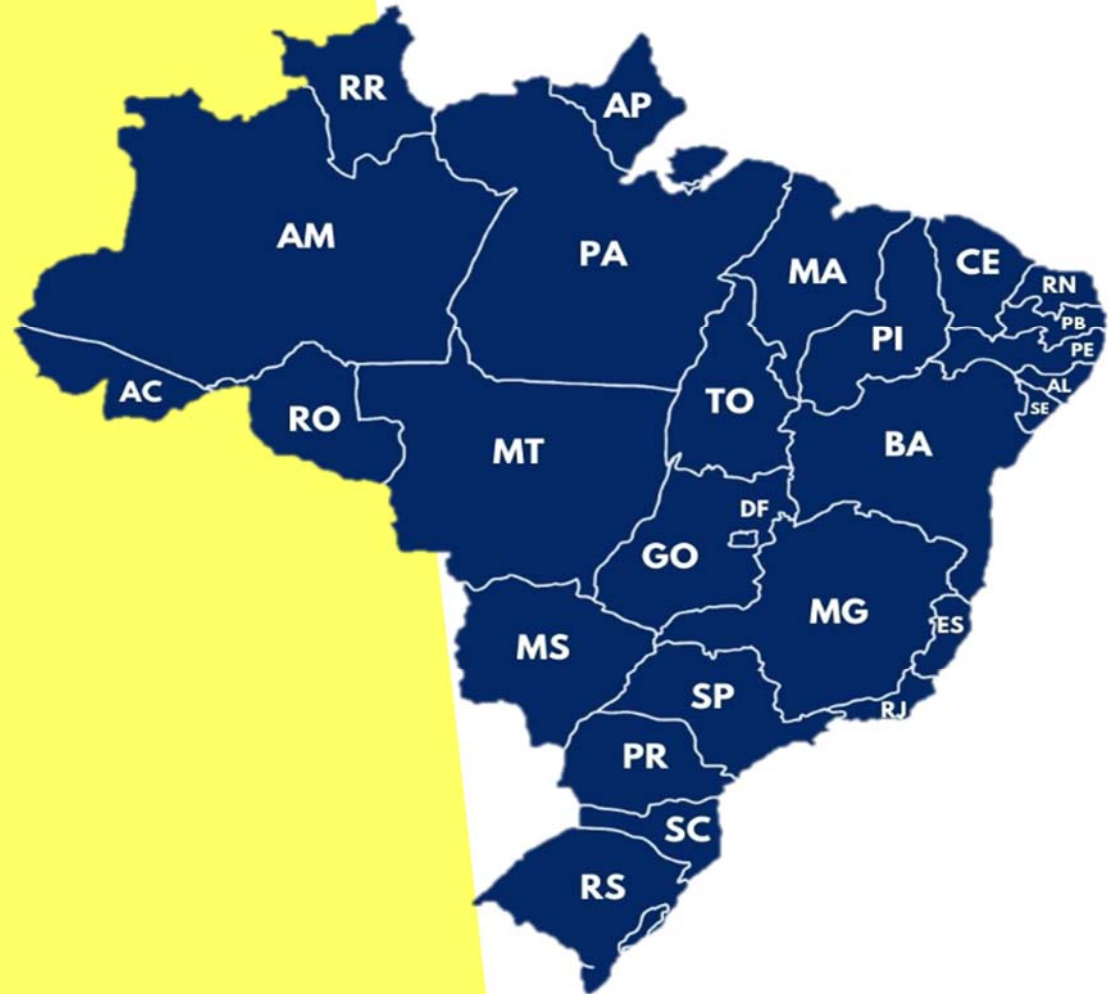
LIDERANÇA PELO BRASIL

Em mais de duas décadas de existência a Liderança ultrapassou o marco de 20 mil colaboradores.

Como consequência de tal crescimento, a empresa se expandiu nacionalmente e hoje atende todas as regiões do Brasil.

Atualmente possui escritórios e filiais em diversas regiões brasileiras.

A Matriz está localizada em São José/Santa Catarina.



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 todo o Brasil 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, com uma receita de R\$ 733 milhões, se consolidou como a maior empresa do setor na Região Sul. No ranking das 500 Maiores do Sul, divulgado pela Revista Amanhã, ocupa a 216ª 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.

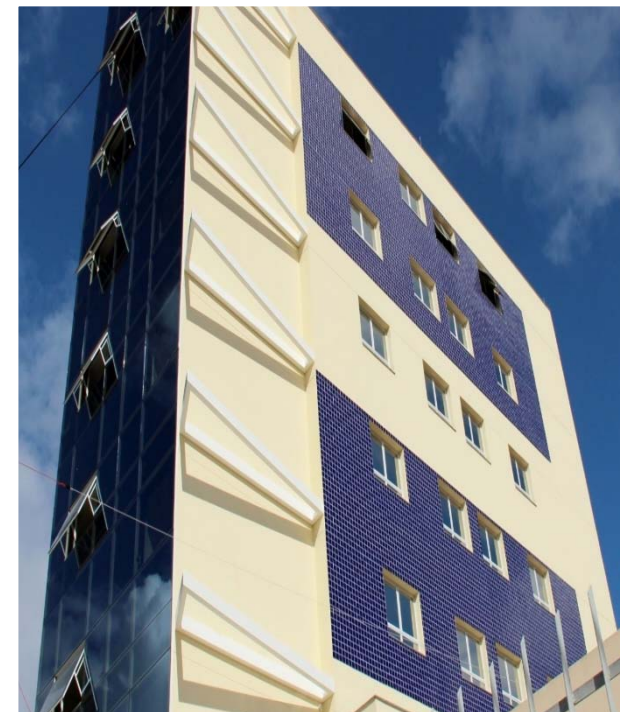
Francisco tinha a tarefa de contratar a mão de obra para a execução das atividades, essa experiência em RH, lhe rendeu anos depois, uma oportunidade como gerente em uma empresa de prestação de serviços.

Atento as oportunidades de mercado da época, iniciou uma pequena distribuidora de medicamentos, que em pouco tempo migrou para a Liderança Serviços. O sonho na época era chegar aos 500 funcionários. Hoje emprega mais 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.

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 LIDERANÇA SERVIÇOS

O Código de Conduta da Liderança Serviços está fundamentado e alicerçado nos valores da nossa empresa, o qual tem por objetivo orientar o comportamento pessoal e profissional de todos os colaboradores.

Condutas de relacionamento com os públicos de interesse

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

PROPÓSITO

A serviço do seu bem-estar

NEGÓCIO

Bem-estar e comodidade.

MISSÃO

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

VALORES

Comprometimento com os resultados

Valorização do ser humano

Aprendizagem

Disciplina

Eficiência

Presteza

COMO RECONHECER AS PESSOAS CERTAS

1. *As pessoas certas compartilham as decisões. Perguntam: como podemos fazer isso?*
2. *As pessoas certas não precisam ser gerenciadas.*
3. *As pessoas certas sabem que não têm um emprego, têm responsabilidade.*
4. *As pessoas certas fazem o que prometem sempre.*
5. *As pessoas certas devem ter maturidade em relação ao espelho e à janela (olham para o espelho e dizem: foi minha culpa, foi minha responsabilidade) ou dizem: aquelas pessoas foram responsáveis pelo sucesso da missão.*
6. *As pessoas certas são apaixonadas.*

CONDUTAS DE RELACIONAMENTO

Não ao preconceito: São inaceitáveis atitudes de discriminação e constrangimento por parte dos colaboradores da Liderança no que se refere a qualquer tipo de preconceito, seja ele em função de cor, raça, credo, sexo, idade, preferência sexual ou classe social.

Propriedade intelectual: Todos os materiais e conhecimentos (ferramentas, equipamentos, manuais) criados e desenvolvidos durante o desempenho das funções são de propriedade intelectual da Liderança Serviços.

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 Liderança Serviços são sigilosos e não poderão ser divulgados sem a devida autorização.

Concorrência leal: A Liderança Serviços 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 Liderança Serviços contribui para o desenvolvimento sustentável da comunidade e sociedade através de programas de inclusão de jovens da comunidade. Quanto ao meio ambiente, nossas políticas de redução de custos e utilização sustentável dos recursos naturais visam sempre uma produção limpa.

Não ao trabalho infantil: Nossa empresa diz não à contratação de mão-de-obra infantil e não trabalha com quaisquer fornecedores/clientes que atuam com esta prática.

Penalidades: O não-cumprimento deste Código de Conduta poderá acarretar em sanções ou punições. Assim, solicitamos que cumpra-se integralmente as informações deste material.

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 os serviços sejam prestados de forma adequada, os supervisores visitam os postos de trabalho e utilizam tablets para realizarem checklists no LideraSmart, sistema criado pela Liderança, que se comunica diretamente com a área backoffice.

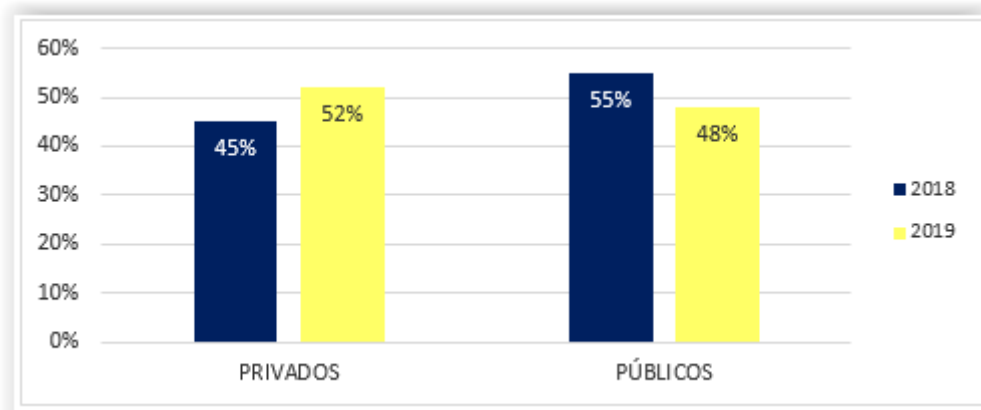
A hand is holding a black tablet. The screen of the tablet is blue and displays the 'Liderança' logo in yellow, which consists of a stylized '@' symbol followed by the word 'Liderança'. A finger is pointing at the logo.

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 2019 a Liderança encerrou o ano com 1090 contratos ativos, dentre estes 522 são de clientes públicos e 568 da iniciativa privada.



Em 2019 os contratos públicos apresentaram uma redução em torno de 7% comparado a 2018, diferente da situação dos privados, que ultrapassaram 50% da carteira de clientes na Liderança.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – CLIENTE EXTERNO 2019

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 2019 a respeito das reclamações e críticas de consumidores:

Foram abertos **2.109** registros sendo:

1798 concluídos como eficazes, representando 85,25%;

311 concluídos como ineficazes, representando 14,75%.

DEPOIMENTOS DE CLIENTES

“Agradeço pelo suporte da equipe Liderança (Comercial e Operacional) e peço que replique o agradecimento a todo time Liderança do Mega ABC, que com muita dedicação e comprometimento foram essenciais para o atingimento de 100% dos parâmetros exigidos em auditoria, em especial a Elaine, líder na localidade”.

[Rodrigo Lopes - Facilities & Workplace PEPSICO]

“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 – Barueri 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 é um recurso fundamental e um diferencial competitivo nas empresas. Atualmente 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. Por este motivo vem buscando aprimorar suas práticas, principalmente as voltadas para recursos humanos.



O Great Place to Work – GPTW realiza consultorias, produz conteúdos e analisa a satisfação dos funcionários em relação ao ambiente de trabalho. Mediante isso, a organização certifica as empresas que conseguem obter uma alta pontuação em diversos aspectos.

O ranking Melhores Empresas para Trabalhar é o padrão de excelência para a definição de excelentes ambientes de trabalho e o GPTW é pioneiro em conduzir essa pesquisa que existe em 53 países, nos seis continentes do mundo. No Brasil, o GPTW promove e divulga, além do ranking nacional, mais de 20 setoriais e regionais.

Destaca-se que em todo o território nacional, apenas 80 grandes empresas são evidenciadas na publicação da Revista Época, como melhores para se trabalhar de acordo com a avaliação Great Place to Work. Para isso é necessário obter uma boa pontuação na pesquisa de clima aplicada e análise de algumas práticas para que possam demonstrar de fato se é um dos melhores ambientes de trabalho.

A Liderança Serviços busca essa conquista de forma estratégica desde 2012. E para isso, tem buscado se transformar num ambiente GPTW através de ações e novas práticas, tanto que está sendo certificada desde 2017, sem deixar de perseguir o objetivo maior: Ser a melhor empresa do setor para se trabalhar no Brasil.

No ano de 2019 tivemos uma considerável mudança de pontuação, passando de 67 em 2018 para 78. Como a média das 80 grandes melhores foi 82 pontos, não conseguimos chegar no ranking nacional, por 05 posições.

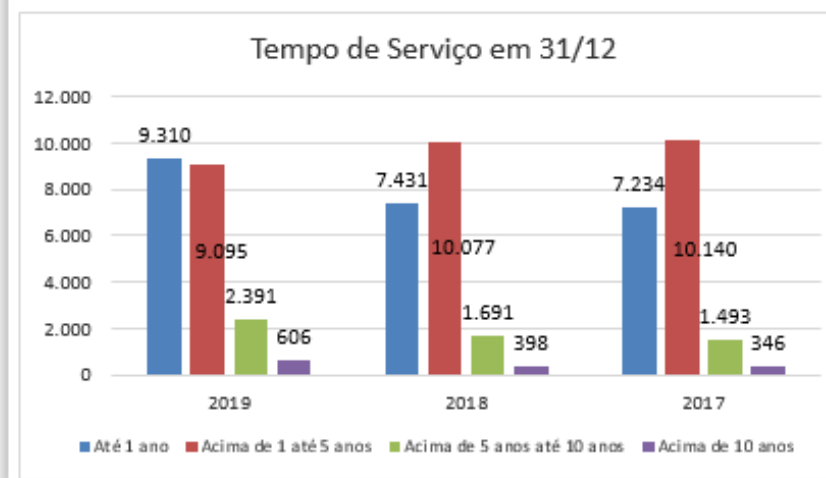
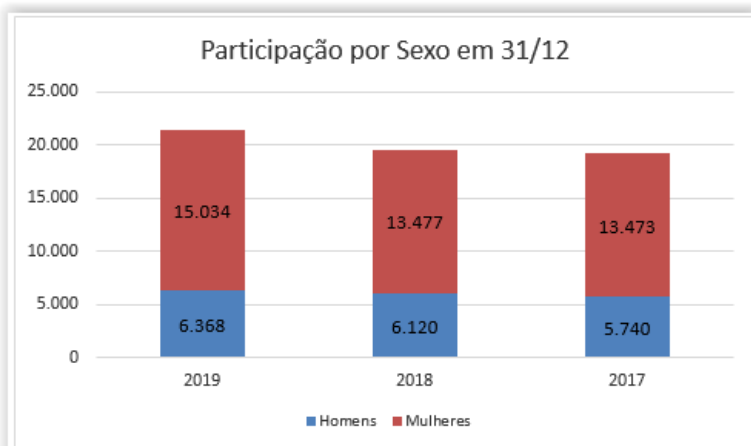
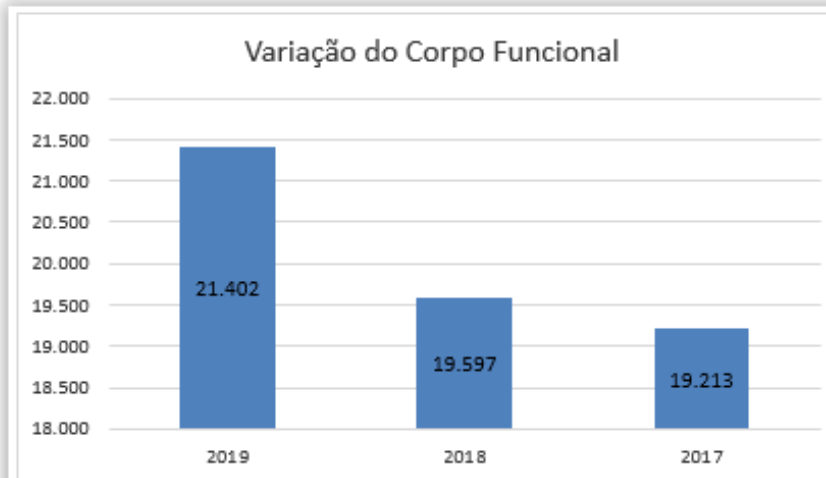
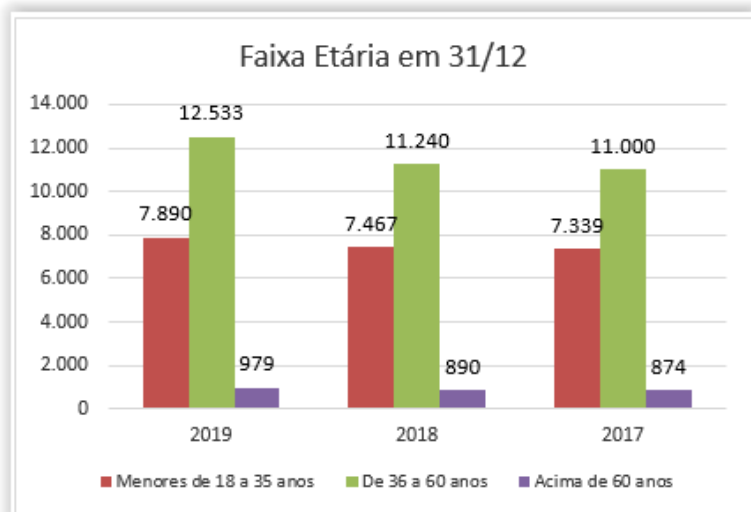
Identificamos que o resultado acima foi por ausência de mais ações voltadas à prática do AGRADECER. Sendo assim, o RH em conjunto com líderes táticos e estratégicos da organização, criaram e implementaram várias práticas com esse foco, entre elas: Protocolo do Obrigado, Dia do Agradecer e TG Destaque. Acredita-se que muito em breve, a Liderança Serviços alcançará essa grande conquista tão desejada.

As contratações na Liderança Serviços são divididas em duas grandes áreas, operacional e administrativa.

Em 2012 houve uma reestruturação nos cargos operacionais, sendo listados os requisitos básicos para cada função, o que é analisado no processo de entrevista, para garantir que o candidato possui o perfil adequado para a vaga.

As contratações administrativas são acompanhadas de perto pela presidência, bem como o RH aplica testes psicológicos e comportamentais, analisando ainda, 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 ao ponto que sejam engajadas, que se sintam parte do processo, que entendam que existe um propósito maior, para que nos momentos de desafio as pessoas proponham-se 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 de 85% do quadro total efetivo possui de 1 até 5 anos de empresa, e que o percentual de colaboradores com mais de 5 anos de casa aumentou de 8,63% em 2018 para 11,17% em 2019.

Além disso, 59% do efetivo está dentro da faixa etária dos 36 a 60 anos, o que 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 2019 representam 70% do efetivo total. Salienta-se que 58% dos cargos de chefia são ocupados por elas.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

EDUCAÇÃO CORPORATIVA LIDERANÇA – ECLid

A Educação Corporativa na Liderança teve início em 2015, com o objetivo de que Filiais e novos colaboradores tivessem melhor acesso aos treinamentos técnicos. A Gestão de Recursos Humanos foi a responsável em iniciar o projeto, desenvolvendo uma plataforma on-line de cursos e treinamentos, que se tornou uma grande aliada na educação continuada e atualização de processos.



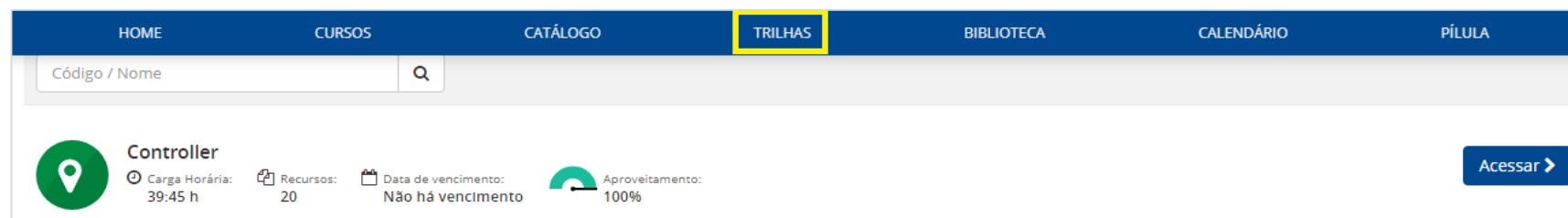
São mais de 170 cursos oferecidos através dessa plataforma, gerando maior facilidade de acesso aos colaboradores e um investimento menor do que seria em cursos presenciais, principalmente nas Filiais.



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 a:



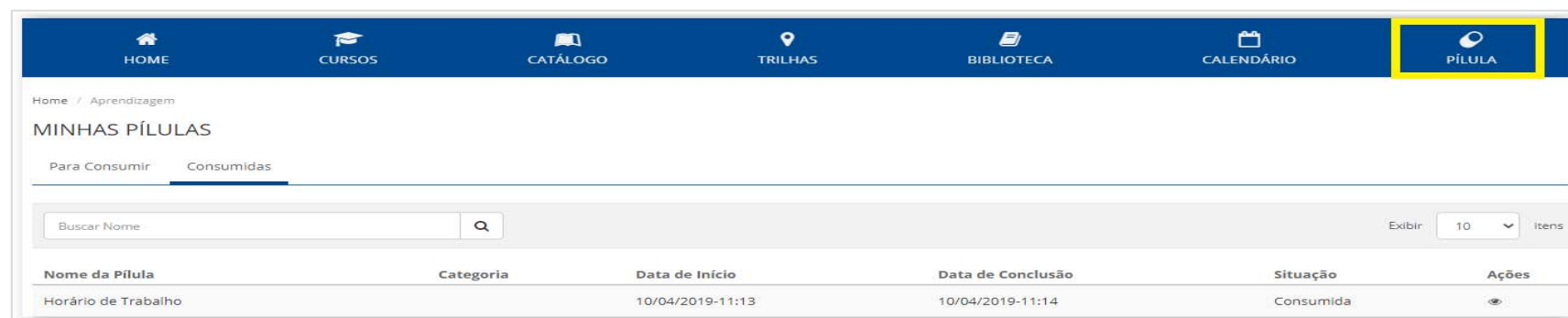
- Biblioteca: É um espaço no ECLid dedicado a compartilhar e arquivar as mudanças nos nossos procedimentos, informações gerais e específicas que são úteis aos colaboradores, e que podem ser acessadas de forma mais ágil e eficiente.



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

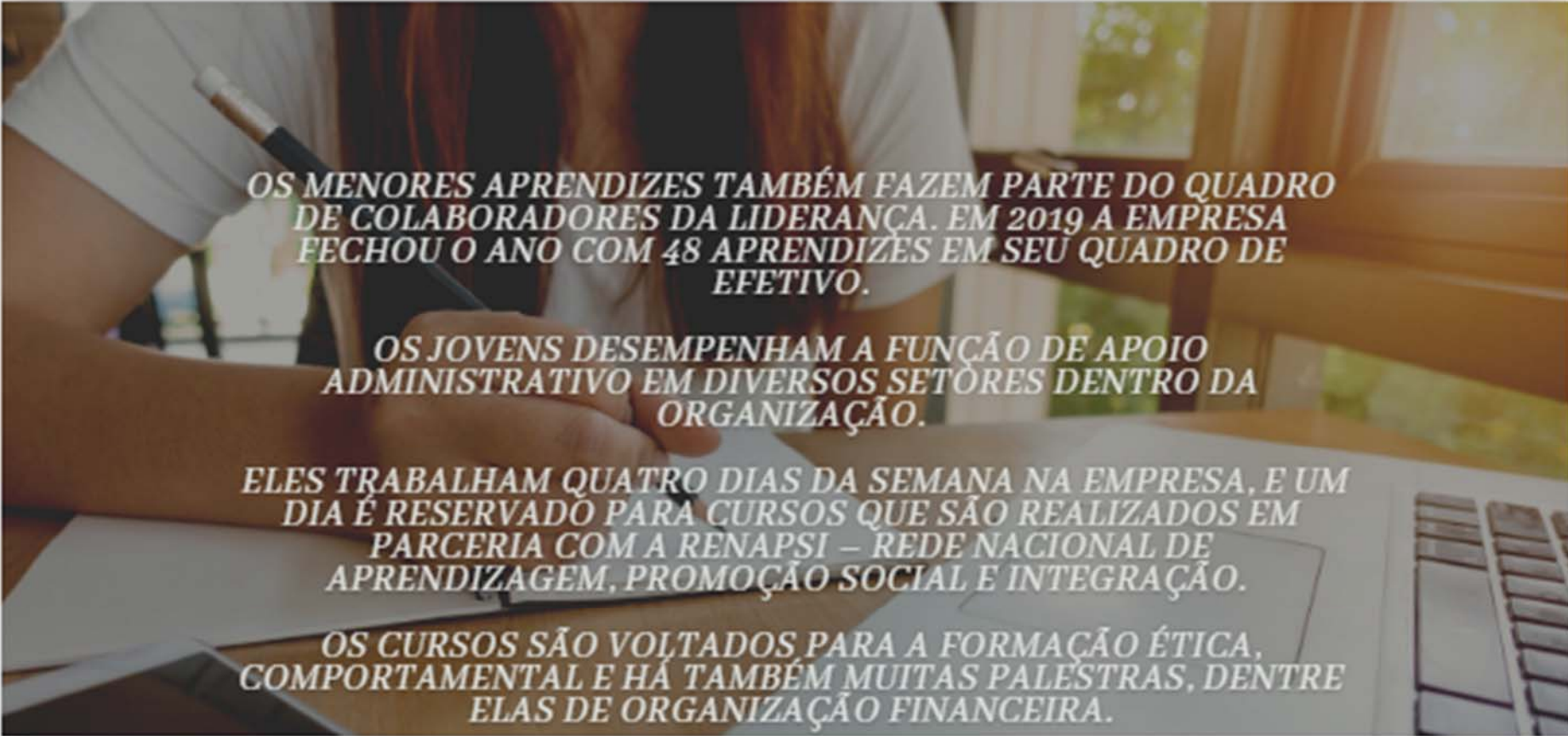


- Catálogos de cursos: Além dos cursos específicos, nossos colaboradores tem a oportunidade de buscar outros cursos que temos no catálogo, visando seu desenvolvimento e crescimento.



- Pílula do Conhecimento: São vídeos curtos com informações relevantes passadas por profissionais da empresa ou convidados.

MENOR APRENDIZ



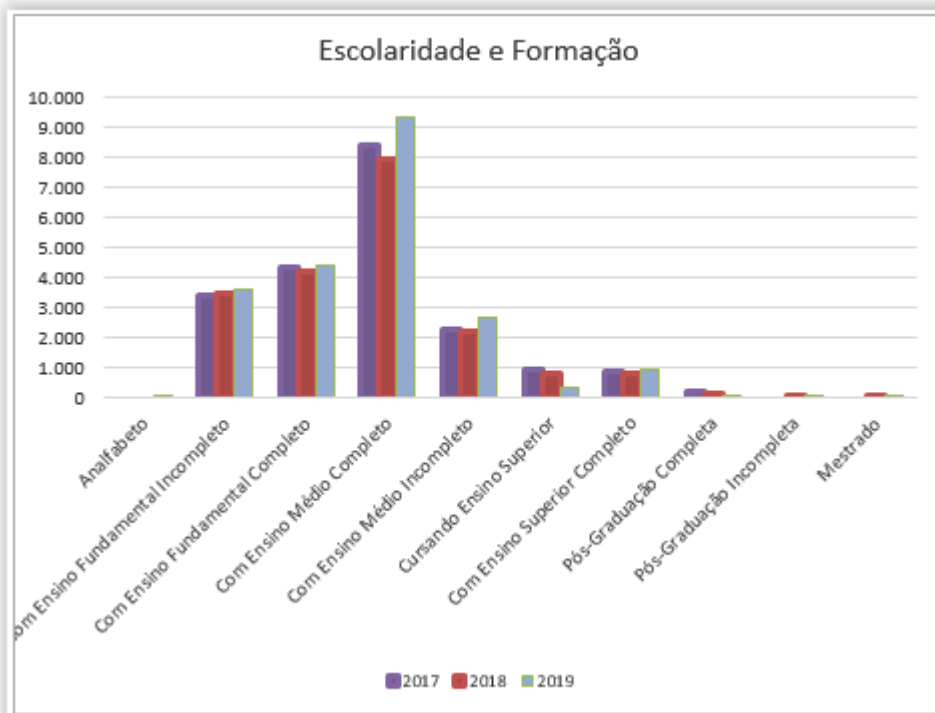
OS MENORES APRENDIZES TAMBÉM FAZEM PARTE DO QUADRO DE COLABORADORES DA LIDERANÇA. EM 2019 A EMPRESA FECHOU O ANO COM 48 APRENDIZES EM SEU QUADRO DE EFETIVO.

OS JOVENS DESEMPENHAM A FUNÇÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO EM DIVERSOS SETORES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO.

ELES 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.

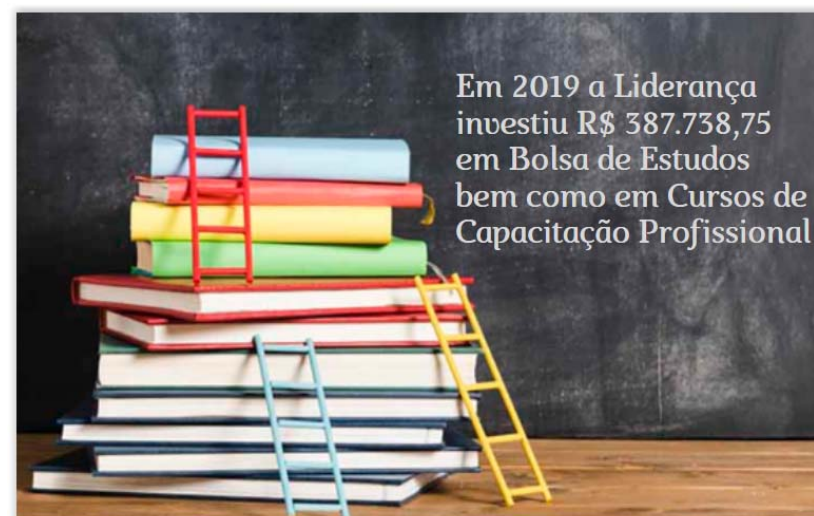
OS CURSOS SÃO VOLTADOS PARA A FORMAÇÃO ÉTICA, COMPORTAMENTAL E HÁ TAMBÉM MUITAS PALESTRAS, DENTRE ELAS DE ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA.

PROGRAMA DE INCENTIVO A EDUCAÇÃO



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



Dentre os diversos cursos e treinamentos que nossos colaboradores realizaram durante o ano de 2019, destaca-se o **PROGRAMA DE GRUPO INTERFACE FOCAL**.

O objetivo do treinamento foi desenvolver competências comportamentais que influenciam diretamente a entrega/resultados dos processos dentro da Organização, melhorando o relacionamento entre as áreas, e reforçando a visão sistêmica e o trabalho em equipe.

Foram realizados sete encontros com atividades interativas e vivenciais em cada um deles, com foco em diversas competências como Gestão de Tempo, Administração de Conflitos, Resolução de Problemas, Proatividade, Visão Sistêmica, Relacionamento entre áreas, Trabalho em equipe e Atendimento ao Cliente (interno e Externo) com a

finalidade de elevar o nível do atendimento através de atitudes proativas. No último encontro “Vendo nosso resultado e vivendo a diversidade: eu faço parte” foi realizada uma oficina prática para vivenciar a empatia de ser diferente, sendo um PCD (Pessoa com deficiência). Além disso, foi proporcionado uma atividade final de sentir e recordar, através da criação de livros que contam toda a trajetória dos participantes no programa.

Como o principal objetivo deste programa foi trabalhar a interface das áreas, buscou-se incluir o máximo de pessoas de setores que necessitam uns dos outros no dia-a-dia para realizar suas demandas.

Os colaboradores da matriz participaram de forma presencial, e as filiais participaram através de atividades e interação a distância.

DEPOIMENTOS

"Curso foi de bom proveito. Sempre bem vindo novos conhecimentos e experiências, e perceber que a empresa pensa em você, isso te motiva a seguir em frente em busca de seus objetivos."

"Só tenho a agradecer pela oportunidade de participar deste evento."

"Sou muito grata por ter participado desse programa, todo curso tem crescimento pessoal e profissional."

"Existem pouquíssimas empresas que se importam em realmente tratar as questões abordadas no programa. Sem dúvidas foi uma oportunidade única, minha vontade é que todos um dia possam vivenciar o que nosso grupo vivenciou."

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. Quando possível e necessário, participam de treinamentos presenciais.



Além disso, os supervisores, através da participação do Programa de Meritocracia, buscam o 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 com o principal objetivo de acompanhar o novo colaborador, minimizando suas angústias no processo de adaptação na Empresa, bem como promovendo e garantindo a conclusão de seus treinamentos específicos e inerentes à 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 de confiança para todos. 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.

Em 2019 a Liderança formou uma nova turma de P&Ms, bem como alguns colaboradores já formados, em turmas anteriores, realizaram uma reciclagem.

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



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 mais de 70% do quadro total de colaboradores e todas desempenham papel fundamental dentro da Organização.

Em 2019 o RH da Liderança lançou uma pesquisa com a finalidade de homenagear as mulheres mais citadas como inspiração nos quesitos Trajetória de Vida e Profissional.



A Assessoria de Comunicação gravou um vídeo com as ganhadoras, oportunidade em que elas puderam escutar os depoimentos de seus colegas de trabalho, enaltecendo suas qualidades. Os vídeos estão disponíveis na TV Liderança.



Ainda em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, o RH realizou diversas atividades e homenagens na matriz.

Nas filiais os gestores se encarregaram de homenagear as colaboradoras.

Pelos sorrisos das fotos percebe-se que foi um dia especial para as mulheres da Liderança.



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.

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 bótons 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 possibilitem uma avaliação justa e real de cada colaborador, mensurando sua produtividade e entrega de suas demandas, 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.



Gestores e supervisores que se destacaram no Programa de Meritocracia durante 2019 foram recebidos na matriz pelo RH, Diretoria e Operacional para uma merecida homenagem. O objetivo do evento foi evidenciar e divulgar os colaboradores, reconhecendo e celebrando a conquista. Os colaboradores com o maior número de bótons ouro receberam certificado, além de serem presenteados com o livro comemorativo dos 25 anos da Liderança Serviços.

RANKING DOS SUPERVISORES PREMIADOS EM 2019



1º TRIMESTRE

OURO	PRATA
14	21

2º TRIMESTRE

OURO	PRATA
10	24

3º TRIMESTRE

OURO	PRATA
10	24

4º TRIMESTRE

OURO	PRATA
12	18

TOTAL

OURO	PRATA
46	87

O valor total investido pela Liderança em Meritocracia no ano de 2019 foi de aproximadamente R\$ 50.000,00.

DIA DAS MÃES

Todos os anos o RH organiza uma homenagem especial para elas.

Em 2019 as mães foram surpreendidas com a participação de colegas dos setores e familiares.

Alguns filhos e esposos gravaram vídeos que foram exibidos no telão e ao final de cada grupo homenageado, alguns familiares compareceram para dar um abraço.



DIA DOS PAIS



Na Liderança os papais também são homenageados.

Um vídeo com o tema “Ser pai é...” foi apresentado no telão e logo após os homenageados se reuniram em grupos para debater o tema.

Os pais foram presenteados com toalhas personalizadas da data especial, receberam cartinhas e fotografias dos filhos e puderam confraternizar com um delicioso café da manhã.

DIA DAS CRIANÇAS

Pensando em desenvolver a responsabilidade social das crianças, o RH lançou em 2019 a campanha Pequenos Heróis do Bem

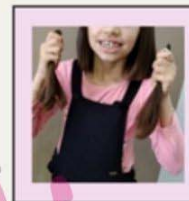
O objetivo é incentivar filhos de colaboradores da Matriz e Filiais a realizarem alguma ação do Bem

PEQUENOS HERÓIS DO BEM

Em 2019 lançamos a campanha Pequenos Heróis do Bem, onde pedimos que incentivassem as crianças a realizarem alguma ação do bem e registrasse este momento com uma foto, marcando a #pequenosheroisdobem no Instagram. As crianças que tiraram as melhores fotos serão divulgadas no nosso informativo e ganharão um Kit de material escolar! Abaixo, segue nome dos ganhadores:



colaboradora
Rozania C. de A. Santos
local
PJF - MG SS/HPSS - MG
filho
Samuel Almeida Santos
(11 anos)
ação
Presenteou uma criança na creche de sua cidade com um brinquedo.



colaboradora
Sabrina Faraco Batista
local
Ass. Jurídica - Matriz SC
filha
Helena Faraco Alexandre
(6 anos)
ação
cortou e doou seus cabelos para outras crianças de sua cidade.

Na semana da criança o RH lançou uma campanha para arrecadar doações de roupas, calçados e brinquedos em bom estado.



As doações arrecadadas foram entregues na APAE de São José/SC

Na oportunidade, participaram filhos de colaboradores da Matriz e Filiais. Os pequenos ganhadores, com o maior número de doações, receberam um Certificado de Herói do Bem e prêmios especiais.



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.

A Liderança finaliza 2019 com 173 colaboradores PCD's, um aumento de 25% com relação ao ano de 2018. 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 1.070 colaboradores PCD's. Há muito o que se fazer, mas o importante é que estamos progredindo.

SEMANA INCLUSIVA

Durante a semana inclusiva promovida pelo RH em 2019 ocorreram diversas atividades, com destaque para a Palestra realizada na Matriz pela Presidente da Associação de Surdos de Florianópolis, Sandra Lúcia Amorim.

Na oportunidade, Sandra contou sua história de vida, a convivência com a surdez e os desafios de um PCD no mercado de trabalho.

A Semana Inclusiva da Liderança em 2019 foi cheia de atividades.

SEMANA INCLUSIVA LIDERANÇA 2019

VOCÊ SABE O QUE É INCLUSÃO SOCIAL?
Que tal entender um pouquinho mais sobre isso?

Pensando nisso, do dia 21 a 28/09 estará acontecendo a **Semana Inclusiva Liderança 2019!** Se liga na nossa programação:

1º DIA *Sábado, 21 de Setembro*
DIA D - FEIRÃO DE EMPREGOS PARA PCDs E REABILITADOS DO INSS
Local: FSC Campus de Florianópolis

2º DIA *Domingo, 22 de Setembro - 7h30*
CORRIDA DO BEM
Local: Beira Mar Continental

4º e 5º dia *Terça e Quarta, 24 e 25 de Setembro*
ENCONTRO PGIF - ESPECIAL SOBRE PCD
7º Encontro do Programa de Interface Focal com atividades especiais envolvendo a inclusão Pcd.

6º DIA *Quinta, 26 de Setembro*
PALESTRA: MINHA HISTÓRIA DE VIDA COMO PESSOA SURDA
Palestra com Sandra Lúcia Amorim - Presidente da Associação de Surdos de Florianópolis, ela compartilhará sobre como é ser Pcd, através da sua história de vida - palestra em LIBRAS.

7º DIA *Sexta, 27 de Setembro*
ENCONTRO PGIF - ESPECIAL SOBRE PCD
7º Encontro do Programa de Interface Focal com atividades especiais envolvendo a inclusão Pcd.

8º DIA *Domingo, dia 28 de Setembro*
2º FEIJOADA BENEFICENTE EM PROL DA ASSOCIAÇÃO DE SURDOS DA GRANDE FLORIPA
Local: ASCF - Carianos
Entrada: R\$ 50,00 - adultos
R\$ 10,00 - crianças

Para a Gerente 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.

Corrida do Bem



Palestra com Sandra L. Amorim
Presidente da Associação de Surdos
de Florianópolis



Feijoada do Bem



Feirão de Empregos PCD
Filial RJ



Feirão de Empregos PCD
MATRIZ



Feirão de Empregos PCD
Filial SP



SESMT E COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES – CIPA

SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO - SIPAT



TODOS OS ANOS ACONTECE NA LIDERANÇA A SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO.

O EVENTO É ORGANIZADO PELO SESMT E OCORRE NA PRIMEIRA SEMANA DE MAIO, DEVIDO AO FERIADO DO DIA DO TRABALHO.

ESTA DATA REPRESENTA O MOMENTO QUE OS EMPREGADOS E EMPREGADORES TÊM PARA REFLETIR SOBRE NORMAS E DEMAIS REGRAS DE TRABALHO, BEM COMO PARA HOMENAGEAR A LUTA DOS TRABALHADORES, QUE REIVINDICARAM 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, GINÁSTICA LABORAL ESPECIAL E MUITO MAIS.



A LIDERANÇA ENTENDE QUE QUANDO OFERECE AS MELHORES CONDIÇÕES DE TRABALHO AOS COLABORADORES, NÃO ESTÁ SÓ CUMPRINDO UMA NORMA, 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 SIPAT DE 2019 OCORRERAM ATIVIDADES DE CONSCIENTIZAÇÃO, ATENDIMENTOS DE SAÚDE, BLITZ DE ERGONOMIA, PALESTRAS, QUIZ DE BRINDES, GINÁSTICA LABORAL ESPECIAL E MUITO MAIS.

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.

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 Liderança proporciona ginástica laboral aos seus colaboradores, que é realizada em parceria com a empresa Treine Bem em dois dias da semana. O principal objetivo é prevenir lesões e outras doenças provocadas pela atividade ocupacional, os exercícios, que duram em média 15 minutos, trazem muitos benefícios.

A prática da ginástica laboral envolve aspectos como demonstrar a preocupação da nossa empresa com a saúde de seus colaboradores, o desenvolvimento do trabalho com qualidade, a prevenção de patologias, além de proporcionar um bom ambiente de trabalho. A partir desses aspectos, entendemos que a ginástica laboral acaba se encaixando no que tange à qualidade de vida e conservação da boa saúde, fazendo com que o trabalho não seja uma atividade desgastante ao ponto de 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 2019

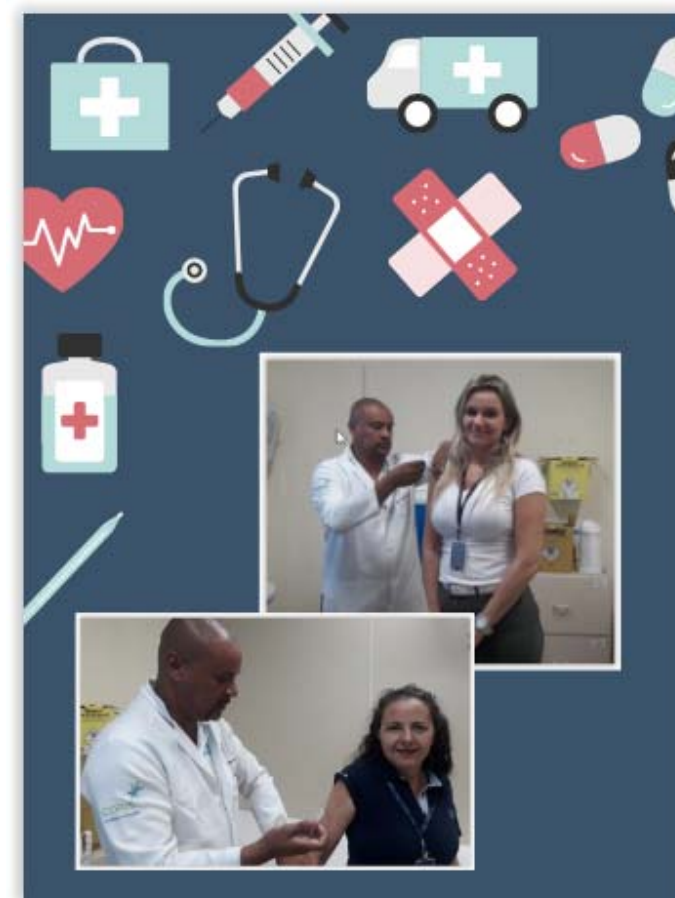
Não é de hoje que a Liderança se preocupa com o bem-estar de seus colaboradores, exemplo disso é a Campanha de Vacinação contra gripe, uma ação do SESMT que iniciou em 2013.

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 2019, no decorrer da campanha foram ministradas 133 doses da vacina, bem como foram distribuídos 52 Vouchers aos colaboradores para levarem seus dependentes até o laboratório onde 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 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 - Matriz e Filiais







Novembro Azul

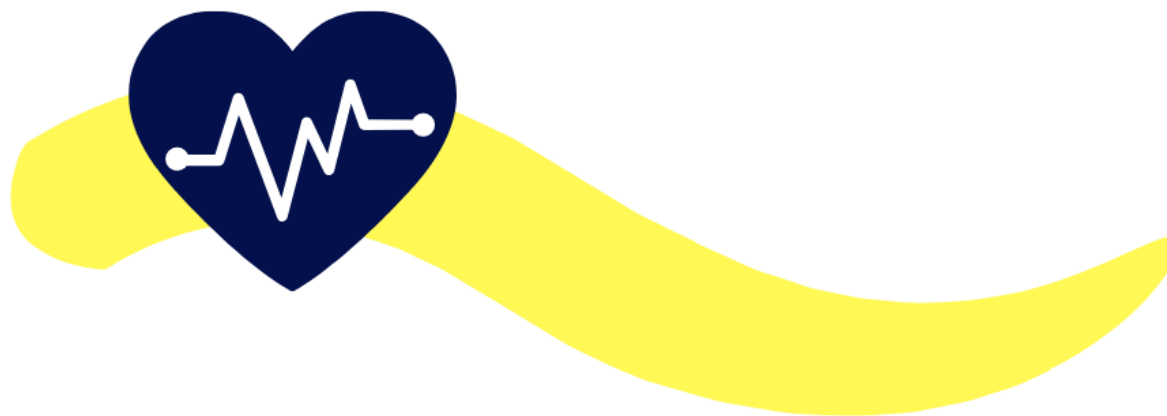


A MAIOR
DEMONSTRAÇÃO DE CORAGEM
DE UM HOMEM



É A PREVENÇÃO





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 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, 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 2019 o investimento em assistência médica foi próximo R\$ 3.350.000,00 (três milhões trezentos e cinquenta mil reais).



EXPANSÃO SUSTENTÁVEL

É importante levar em consideração as pesquisas realizadas sobre desperdícios, em que são apresentados dados que comprovam que no Brasil 720 milhões de copos descartáveis vão para o lixo diariamente. E que depois de inutilizados, eles podem demorar até 450 anos para se decompor.

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. Uma maneira de impactar socialmente e sustentavelmente o ambiente de trabalho e fortalecer a educação ambiental dentro da Organização.

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.

Além disso, como nos anos anteriores, em 2019 a empresa deu 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, que por sua vez, são encaminhados a uma empresa especializada no recolhimento desses materiais. 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 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 no meio onde a empresa Liderança está inserida.



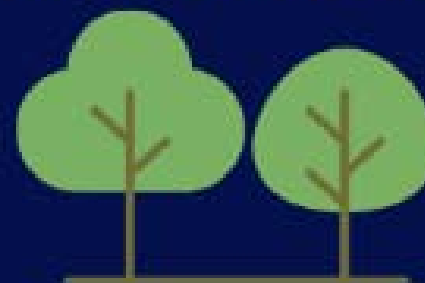
O copo EcoLid é produzido pela empresa Meu Copo Eco em polipropileno, um plástico resistente a temperaturas altas e baixas e livre de BPA e as xícaras e canecas são de cerâmica.



**MEU
COPO
ECO**

Em 2019 o consumo de copos plásticos no departamento administrativo da Matriz reduziu em torno de 80%, comparado ao ano de 2018.

Em valores absolutos, a redução foi de R\$ 3.037,50





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

Todos são incentivados a levar suas xícaras e copos nos demais locais relacionados ao ambiente de trabalho, seja em treinamentos ou em reuniões, sempre com o objetivo principal de cuidar do meio ambiente.

GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

Desde 2014 a empresa faz sua gestão eletrônica de documentos (GED), que consiste em organizar e armazenar facilmente os documentos de todos os colaboradores 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.

GED
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.

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.



Conforme mencionado acima, qualquer pessoa pode acessar o site da empresa ou o portal do colaborador, conforme demonstração a seguir:

The image displays the website of 'Liderança Serviços' and its internal user portal. The website header includes contact information: phone (48) 3733-3100 / 3733-3101 and email lideranca@lideranca.com.br. It features social media icons and a navigation bar with links like 'PORTAL DO COLABORADOR', 'SOLICITE ORÇAMENTO', and 'ACESSE NOSSO CHAT'. The portal interface shows a sidebar menu with options such as 'Tela Inicial', 'Contra Cheque', 'Cartão Ponto', and 'Atendimento On Line'. A yellow arrow points to the 'Atendimento On Line' option. Below the menu are buttons for 'Atendimento Online' and 'Acesse o Site'. A callout box highlights the 'ACESSE NOSSO CHAT' button on the website, with a note 'Acesso através do site.' Another callout points to the 'PORTAL DO COLABORADOR' button, with a note 'Acesso através do Portal do Colaborador'.

Em 2019, a ouvidoria da Liderança realizou 8.440 atendimentos, sendo que 8.427 foram efetivamente resolvidos, o que corresponde a 99,85% de eficiência.

LIA – LIDERANÇA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



Em 2019 uma novidade facilitou o acesso as informações individuais de colaboradores do Grupo Liderança. O Departamento de Desenvolvimento (TI) lançou a LIA, uma assistente virtual que visa dar mais agilidade aos processos e aproximar a empresa dos seus talentos.

Na busca de métodos para melhorar o processo de comunicação, o setor de Tecnologia da Informação identificou que o whatsapp seria a melhor forma, pois praticamente todos usam a ferramenta nos smartphones.

Foram 2 anos entre estudos, desenvolvimento e testes, além dos oito meses da fase experimental e de correções, até o momento atual, com a ferramenta 100% funcional.

De acordo com o Gerente de TI, Sérgio Lopes de Aguiar, a ferramenta se tornou fundamental para a melhoria na comunicação interna. “Com a LIA estamos mais próximos dos nossos 25 mil colaboradores e hoje temos uma ferramenta que facilmente atende de forma muito ágil quem busca por alguma informação pelo celular”. Sérgio informou ainda, que em média são 2.400 interações diárias, totalizando 72.000 interações por mês.

Com a LIA, o colaborador pode acessar contracheques, enviar documentos para a empresa sem necessidade de entrega manual, dentre outras funcionalidades.

ATUAÇÃO NA COMUNIDADE

CAMPANHA DO AGASALHO

O Comitê de Responsabilidade Social da Liderança realizou a entrega das doações arrecadadas durante a Campanha do Agasalho 2019. Foram mais de 1.000 peças entre roupas, calçados e cobertores, que irão ajudar muito a Sociedade Espírita de Recuperação, Trabalho e Educação (Serte). No local são atendidos idosos e crianças em situação de vulnerabilidade. De acordo com Regina Sampaio, presidente da instituição, a doação veio em boa hora e as roupas de inverno irão servir para aquecer os internos. Tudo o que não for aproveitado pelos moradores da Serte, será separado e disponibilizado no bazar que acontece no local, para arrecadação de recursos. Além desta ação, parte das doações foram levadas para o Hospital Santa Tereza, em São Pedro de Alcântara, para aquecer pacientes que estão internados na unidade e não possuem condições financeiras ou apoio familiar.



Campanha do Agasalho
"Desapegar faz bem!"

Pensando em levar um pouco de conforto e aquecer quem precisa neste inverno, o Comitê de Responsabilidade Social promove esta campanha para arrecadar roupas e cobertores para doarmos a instituições carentes da região da Grande Florianópolis.

Pontos de doações: Recepções das Casas 4 e 7
Período: 03/06/2019 até 20/06/2019

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
3 SAÚDE E BEM-ESTAR
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

Great Place To Work
Prática: INSPIRAR

Comitê de Responsabilidade Social

INCENTIVO AO ESPORTE

Como forma de incentivar o Esporte, a Liderança Serviços apoiou nosso colaborador da matriz Maurício Machado (Bad Boy) que lutou em março/2019 no SHOOTO BRASIL. A luta foi transmitida AO VIVO no Canal Combate.

REVITALIZAÇÃO DA PRAÇA DA PAZ



Em maio de 2019 a Revitalização da Praça da Paz localizada no bairro Ipiranga, em São José, completou 1 ano.

A mesma foi completamente revitalizada e entregue para a comunidade em maio de 2018. A obra e as melhorias foram feitas pela Liderança Serviços, que desde então vêm trabalhando também na manutenção deste importante espaço de lazer.

Antes da reforma, a quadra de futebol estava sem tela de proteção, com as traves quebradas e com pouca areia. Apenas alguns raros bancos restavam na praça, não havia lixeira e o mato tomava conta dos canteiros. Por ser pouco iluminado na época, o local frequentemente era ocupado por usuários de drogas.

Depois da revitalização, a quadra de areia está novinha, bancos foram espalhados em vários pontos, lixeiras instaladas e até um parquinho para as crianças foi montado.

Em parceria com a prefeitura de São José, a praça agora está toda iluminada e a paz e convivência familiar retornaram para a região.

A Liderança Serviços agradece a dedicação da comunidade do Bairro Ipiranga, que auxilia na preservação e cuidados com a Praça da Paz. Continuaremos a zelar por “nossa praça”, que nos traz momentos de tranquilidade, convívio com a natureza e confraternizações.



DOAÇÕES



A Liderança Serviços realizou a doação de 500 camisetas para a Rede Feminina de Combate ao Câncer de Florianópolis, para comercialização das peças. Com o recurso arrecadado, a entidade continuará o trabalho com as mulheres que enfrentam a doença.



ANUALMENTE A LIDERANÇA DOA SERVIÇOS DE DESINSETIZAÇÃO GERAL E DESRATIZAÇÃO AO ICAD (INSTITUIÇÃO DE CARIDADE E APOIO AO DESAMPARADO) LOCALIZADO EM RATONES/FPOLIS



EDUCANDÁRIO
Santa Catarina
TRANSFORMANDO REALIDADES

No temporal que ocorreu em fevereiro/19 o Educandário Santa Catarina, localizado em São José, ficou destruído amargando prejuízos. Para levantar fundos, a entidade realizou o Educandário Fest (22ª edição) com um grande Bingo Beneficente. A Liderança Serviços apoiou o evento adquirindo uma cota de participação com 40 cartelas para o bingo e 40 ingressos de almoço, além de 5 vales-lanche, distribuídos aos colaboradores da Matriz.



DEMAIS INSTITUIÇÕES QUE
RÉCEBERAM DOAÇÕES DA
LIDERANÇA SERVIÇOS
EM 2019





Na Filial MG, os colaboradores se mobilizaram e realizaram uma visita na Creche Vovó Guiomar. Após realizada uma campanha de arrecadação de doces e brinquedos, os voluntários ficaram em torno de 1 hora com as crianças, distribuindo as doações e interagindo com os pequenos da creche.

Foi uma festa!

De acordo com os participantes da ação, tudo foi muito emocionante e revigorante.





CAMPANHA PODEMOS FAZER MAIS

Em 2019 diversos setores da Liderança participaram dessa Ação, beneficiando muitas entidades sociais!

Operacional e Suprimentos arrecadaram alimentos não perecíveis e brinquedos para ajudar a **Casa Lar** que fica localizada em Biguaçu/SC, e abriga crianças de 10 meses a 11 anos.

Financeiro, Contingenciamento e Qualidade se uniram para ajudar, com produtos de higiene e limpeza, o **Projeto AMAR**, que fica localizado em São José/SC e acolhe crianças e adolescentes de 0 a 12 anos que estão afastados da família, por situação de violência ou abandono.

O Setor Comercial Privados arrecadou produtos de higiene pessoal e chinelos para os pacientes do **Hospital Gov. Celso Ramos** localizado na Capital.

Controladoria e Ass. Jurídica se uniram em prol da arrecadação de livros infantis que foram doados ao **CEI Antônio de Quadros** em São José/SC.

Os Setores DP, SESMT e Arquivo arrecadaram fraldas geriátricas e leite para doação na **Orionópolis Catarinense**, entidade filantrópica localizada em São José/SC.

O RH participou com a arrecadação de cabelo e lenços, para uma instituição chamada **Laço Rosa**, do RJ (<https://fundacaolacorosa.com/>). Eles fazem perucas para pacientes com câncer além de fazer cursos para peruqueiros. Os colaboradores arrecadaram ao todo 16 mechas de cabelo e 32 lenços.

Gerência Administrativa, Suprimentos Equipamentos e Recepção) doaram o total de 20 litros de leite para o **Lar de Idosos Flor do Lar**, que fica no Bairro Ipiranga - São José/SC.





A Liderança realizou doação de materiais de higiene e limpeza para a Creche e Orfanato Vinde a Mim as Criancinhas e o CEI Santa Barbara, ambas localizadas na região de São José/SC. Os produtos irão contribuir para a limpeza das salas e demais ambientes das instituições. A equipe do Suprimentos Materiais organizou, separou e providenciou as doações.

Em dezembro de 2019 a Liderança arrecadou quase 1 tonelada de alimentos não perecíveis e 632 litros de leite.

As doações foram distribuídas e beneficiaram diversas Instituições da região: Creche e Orfanato Vinde a Mim as Criancinhas, CETE, Asilo Irmão Joaquim e o Educandário Santa Catarina.



POLÍTICA DA QUALIDADE

Tendo em vista a busca pela excelência e a padronização dos seus processos de trabalho, a Liderança já tem confirmada sua qualidade há 16 anos, 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.

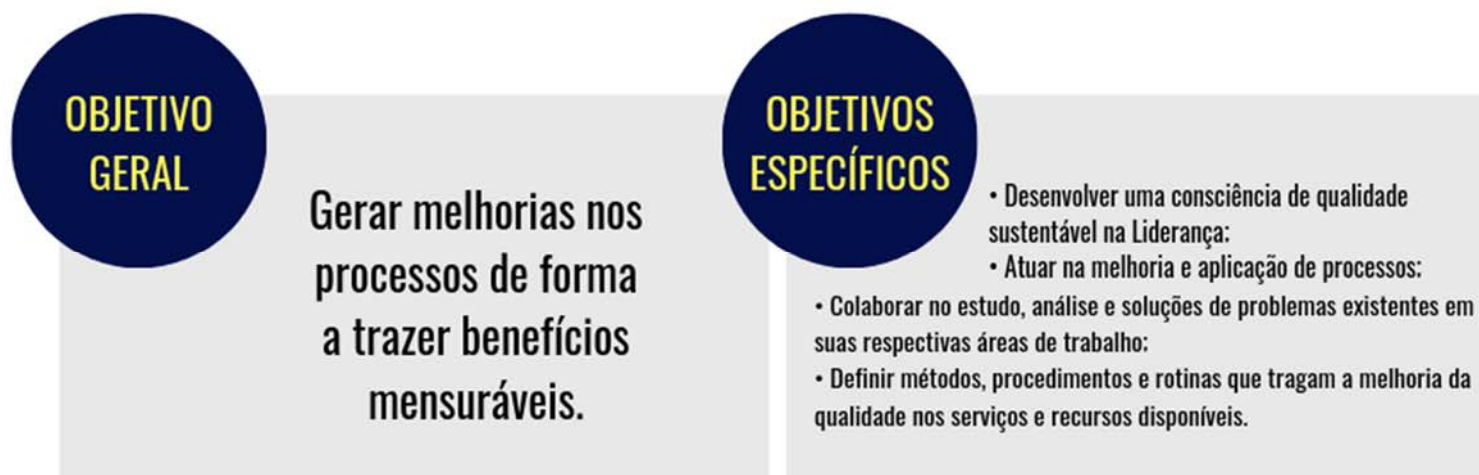
POLÍTICA DA QUALIDADE DA LIDERANÇA

A empresa busca a constante satisfação dos seus clientes em limpeza, conservação e serviços especializados através dos seus princípios do dia a dia, quais sejam:

- **Profissionais motivados em aperfeiçoamento contínuo;**
- **Disciplina e comprometimento em atividades da rotina;**
- **Melhoria contínua nas ações;**
- **Eficiência e desenvolvimento como pensamento;**
- **Comprometimento com atendimento aos requisitos das partes interessadas, quando aplicável.**

EQUIPE DE GESTORES DA QUALIDADE

A EGQ, como é conhecida por todos na organização, foi criada após a certificação ISO 9001 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:



A Liderança em 2019 teve 12 tipos de EGQs, cada uma delas possuindo indicadores exclusivos que são apresentados a cada reunião. São elas as EGQs de: Ações Trabalhistas, Cartão Ponto, Faturamento, Inadimplência, Multas e Glosas, Pessoas – Estratégico, Pessoas – Tático, Privados, Redução de Custos, Repactuação, Supervisão e Meritocracia e Volantes.

MELHORIA CONTÍNUA

A Liderança tem o objetivo de melhorar seus processos e adota este princípio no 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. A plataforma ECLid possui o curso sobre SGM, contudo a Empresa também proporciona treinamentos presenciais.

Qual **É** o objetivo da SGM?

- Identificar
- Controlar
- Corrigir
- Eliminar
- Atingir

PROBLEMAS
E FALHAS



Uma SGM **NÃO** significa:

- Acusar
- Prejudicar
- Recriminar
- Provocar
- Atingir

PESSOAS



Em 2019 foram abertas
2.739 SGMs, sendo que
1.718 foram eficazes, o
que representa 62,72%.

Esta é uma prática constante de seus colaboradores, sendo item da política da 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.

Treinamento Presencial de SGMs



O setor de Qualidade realizou no último dia 20 de setembro, um treinamento presencial de SGMs (Sugestão de Melhoria) na matriz, com a participação de colaboradores de diversos setores. Os próximos treinamentos de SGMs já estão agendados até o final do ano e ainda há vagas disponíveis para quem quiser participar, basta enviar um Skype para a Francine (Qualidade). A SGM é uma ferramenta de melhoria contínua da empresa e no treinamento são trabalhadas a parte teórica e prática, além da importância da empatia no processo.



AUDITORIA EXTERNA ISO 9001:2015

Durante o mês de agosto de 2019, a Liderança Serviços passou pelo processo de Auditoria Externa para manutenção da norma ISO 9001:2015. Diversos setores da Matriz foram auditados, além das filiais dos estados do RS e SP, assim como os postos de serviços. Na ocasião, a empresa recebeu algumas observações e oportunidades de melhoria a serem tratadas, além de indicações positivas, sendo assim recomendada à manutenção da certificação.

Quanto às auditorias internas, durante o ano de 2019 tivemos:



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 algumas ações realizadas pelo Comitê no ano de 2019.



RECICLAGEM DE PAPÉIS

Em 2019 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 tem se tornando um hábito.

*Em 2019
foram
reciclados
3.467 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 o total de 366kg de sucata eletrônica para reciclagem e recebeu o certificado pela preocupação com o meio ambiente.

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 2019, o acervo atingiu 261 exemplares.



DIA DA FRUTA

O dia da fruta tem por objetivo melhorar a consciência em relação a uma alimentação saudável e balanceada. Quinzenalmente a Liderança disponibiliza frutas nos setores, pois acredita que o consumo regular delas no ambiente de trabalho é uma alternativa simples que promove um estilo de vida mais saudável para nossos colaboradores. Constantemente, por e-mail, o SESMT envia informações sobre a importância das frutas, suas propriedades e benefícios para o nosso corpo.



CULTURA E LAZER



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. Em 2019, 30 de nossos colaboradores da Matriz se disponibilizaram a doar sangue de forma espontânea.

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. OS COLABORADORES SÃO CONVIDADOS PARA UM CAFÉ ESPECIAL COM O PRESIDENTE, NA MATRIZ E COM OS GERENTES, NAS FILIAIS.



MAS DESDE 2019 A SISTEMÁTICA MUDOU. SÃO CONVIDADOS OS COLABORADORES QUE POSSUEM 1, 3, 5, 7, 8, 9 E 10 ANOS DE CASA. A AÇÃO É ORGANIZADA PELO COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E COORDENADA PELO RH. ACONTECE BIMESTRALMENTE E TEM O OBJETIVO DE AGRADECER PELA PARCERIA E OUVIR OS COLABORADORES CONVIDADOS.



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.

NATAL SOLIDÁRIO – LIDERA DO BEM



Representantes do Comitê de Responsabilidade Social da Liderança foram até o Centro de Educação Infantil Eloí Nietzsche e Antônio de Quadros para realizar a entrega dos presentes de Natal para as crianças que escreveram cartinhas ao Papai Noel.

Em 2019 conseguimos atender duas instituições, ambas localizadas em São José. Foram mais de 150 cartinhas adotadas.

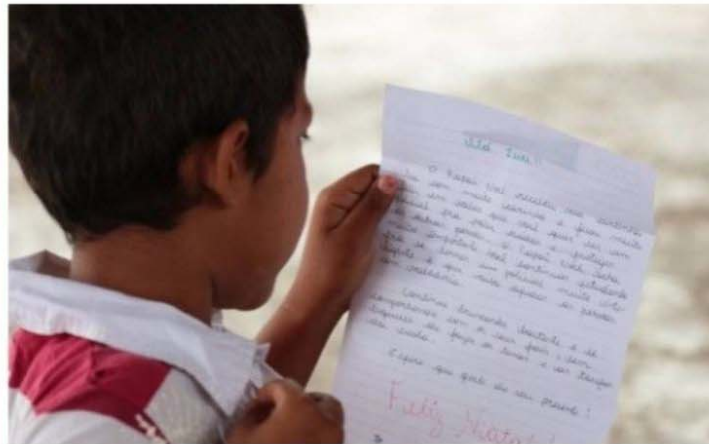
As crianças e professoras ficaram muito felizes com o carinho.

Com certeza o natal desses anjos foi bem mais feliz!



Natal Solidário

Colaboradores de empresa catarinense realizam ação solidária de Natal



Os funcionários administrativos da Liderança Serviços, de São José, se uniram para ajudar crianças do Centro de Educação Infantil Eloí Nietzsche, no bairro Serraria.

Centenas de cartinhas foram escritas pelos alunos da instituição, com diversos pedidos para o Papai Noel. As cartas foram adotadas pelos colaboradores e em dezembro os presentes serão entregues para as crianças da creche.

A Liderança Serviços foi reconhecida pela participação de seus colaboradores na Ação Solidária de Natal. Na oportunidade, foram beneficiadas mais de 80 crianças do CEI Eloí Nietzsche, em São José.

PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

CERTIFICAÇÃO GPTW



Em dezembro de 2019 a Liderança Serviços foi eleita uma das Melhores Empresas para Trabalhar em Santa Catarina pela Great Place To Work (GPTW), que divulgou a lista das 50 melhores empresas catarinenses.

A premiação se divide em três categorias, pequenas (30 a 99 funcionários), médias (até 999 funcionários) e grandes empresas (que empregam mais de mil colaboradores). No ranking geral das grandes empresas do Estado, a Liderança fica em posição de destaque, ocupando o 4º lugar, sendo a única empresa do setor a fazer parte do ranking.

Esta é a 8ª edição que o ranking é realizado pela Consultoria GPTW em Santa Catarina. O resultado é obtido através de pesquisa realizada com os próprios colaboradores e tem como base relatos sobre o ambiente de trabalho e estratégias de gestão de pessoas implantadas pelos gestores das empresas.

Na Premiação realizada em Florianópolis, parte da equipe de RH da Liderança Serviços e a Assessoria da Presidência representaram a empresa no recebimento desta importante conquista.

MELHORES E MAIORES

Por mais um ano a Liderança Serviços figura entre as 1.000 maiores empresas do Brasil, no ranking divulgado pela Revista Exame. Na edição de 2019, a empresa aparece no 883º lugar.

A edição de MELHORES E MAIORES foi produzida com a avaliação dos dados de mais de 3.000 empresas, além dos maiores grupos privados do país. O ranking tem por objetivo medir o desempenho das empresas individualmente.

Além da manutenção neste importante ranking nacional, a Liderança Serviços também está entre as 500 maiores do Sul, sendo a maior em seu segmento e também é considerada a empresa mais inovadora do setor na região.



MELHORES EMPRESAS EM SATISFAÇÃO DO CLIENTE



O Instituto MESC realizou uma pesquisa com clientes de todas as regiões do Brasil e 6.500 empresas foram citadas. 2.541 empresas passaram para a segunda fase do processo, pois alcançaram média ISC (Índice de Satisfação do Cliente) superior a 70% e, ao final, foram premiadas as 100 melhores empresas em satisfação do cliente.

A Liderança Serviços, além de estar entre as 100 melhores empresas do país em satisfação do cliente no ranking geral, ainda é Top 5 no segmento de Facilities.

O ranking é realizado há oito 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



PRINCIPAIS RESULTADOS E DESTAQUES

Principais resultados e destaques da **LIDERANÇA SERVIÇOS** no Anuário Época NEGÓCIOS 360º e que dão visibilidade à marca.

As Melhores nas Práticas

1º - BANCO DO BRASIL
2º - LOJAS AMERICANAS
3º - EDP
4º - COMPESA
5º - STEFANINI
287º - **LIDERANÇA SERVIÇOS**

Setor: Serviços

1º - AEC CENTRO DE CONTATOS
2º - HALLIBURTON
3º - ATENTO
4º - RIP
SERVIÇOS INDUSTRIAIS
5º - UNIDAS
22º - **LIDERANÇA SERVIÇOS**

Região: Sul

1º - ENGIE ENERGIA
2º - LOJAS RENNER
3º - WEG
4º - INTELBRAS
5º - SANEPAR
50º - **LIDERANÇA SERVIÇOS**

Em 2019 foi divulgado o ranking das melhores empresas do Brasil, no guia anual publicado pela Revista Época Negócios 360º.

O Grupo Liderança Serviços apareceu, em 22º lugar referente ao Setor Serviços e em 50º lugar da Região Sul.



500 MAIORES DO SUL – REVISTA AMANHÃ



Em novembro de 2019 a Liderança Serviços recebeu, por mais um ano, a premiação máxima do setor, no evento realizado pela Revista Amanhã em Curitiba. A empresa conquistou o troféu por obter a Maior Receita Líquida na Região Sul, dentre as empresas de terceirização avaliadas. Além desta conquista, a Liderança subiu duas posições no Ranking Geral e agora ocupa o 216º lugar na lista das 500 Maiores do Sul. O gerente da Filial PR, Manoel Souza representou a empresa na premiação.

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



CAMPEÃS DE INOVAÇÃO – REVISTA AMANHÃ

Em abril de 2019 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.

Madelaine Castro de Moraes (Gerente Administrativa Adjunta da filial RS), subiu ao palco para receber a premiação. A supervisora Andressa Giordana Silveira também participou do evento.



DESTAQUES SC



Em setembro de 2019 colaboradores da Liderança Serviços representaram a empresa no recebimento do Troféu Destaques SC.

A Liderança foi a marca mais lembrada no setor de Serviços Terceirizados em Santa Catarina e recebeu a homenagem no evento realizado no Centro de Eventos Petry, em São José/SC. Na foto, os colaboradores Lucas, Gilberto, Fátima, Ingrid e Felipe.



RANKING 300 MAIORES DO VAREJO



Em agosto de 2019 na Cidade de São Paulo, o diretor-presidente da Liderança Serviços, Francisco Lopes de Aguiar e a equipe do setor Comercial participaram do Coquetel de Lançamento do ranking 300 maiores do varejo SBVC (Sociedade Brasileira do Varejo e Consumo).

A Liderança Serviços patrocinou o evento, que reuniu alguns de seus principais clientes e prospects. Na revista que divulgou o ranking, uma página destacou os serviços do Grupo Liderança.

LIDERANÇA NA MÍDIA

Em 2019 a Revista Amanhã publicou na sua edição de nº 330 uma matéria sobre as pequenas melhorias aplicadas no dia a dia da operação na Liderança Serviços, que resultam em rendimentos melhores na execução dos serviços.

Na reportagem, o diretor-presidente da Liderança Serviços Francisco Lopes de Aguiar aborda a importância dessas melhorias.



CERTIFICADO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – ALESC

Em dezembro/2019 a Liderança Serviços recebeu pelo 8º 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 2019 diversas entidades foram beneficiadas com doações de alimentos, brinquedos, itens de higiene pessoal, entre outras ações.



LIDERANÇA SERVIÇOS - Uma das empresas mais premiadas do segmento no Brasil

Em 2019 a Liderança foi agraciada com inúmeros prêmios e certificações, pelo trabalho executado durante o ano anterior. Sindicatos, revistas e institutos de pesquisa reconheceram o destaque da empresa no país, principalmente no setor em que atua.

Abaixo uma breve lista de todas essas premiações conquistadas:

- GPTW - 4º lugar ranking geral das grandes empresas do Estado;
- 883º lugar no Ranking das 1000 Maiores Revista Exame;
- Prêmio MESC - 100 melhores do Brasil em Satisfação do Cliente (entre as 5 melhores Facilities);
- 50º lugar da Região Sul - 300 melhores empresas do Brasil Revista Época Negócios 360º.
- 500 Maiores do Sul (Amanhã) 216º lugar – maior em receita líquida no setor (Sul);
- 1ª posição na região Sul – Empresa mais inovadora do setor (Revista Amanhã);
- Troféu Destaques SC, por ser a marca mais lembrada no setor de Serviços Terceirizados em Santa Catarina;
- Certificado de Responsabilidade Social (ALESC);
- Prêmio Mérito em Serviços SEAC-PR (Categoria Ouro).

BALANÇO SOCIAL

1 - Base de Cálculo	2019 Valor (R\$)			2018 Valor (R\$)		
Receita Bruta (RB)	760.218.403,28			733.883.137,84		
Receita Líquida (RL)	660.111.427,80			634.691.742,45		
Resultado Operacional (RO)	5.399.433,87			13.396.999,37		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	512.872.917,76			498.859.774,41		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valores de 2019 (R\$)			Valores de 2018 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Alimentação - VA	79.786.770,82	15,56%	10,50%	74.754.046,53	14,98%	10,19%
Encargos sociais compulsórios - ES	136.601.204,80	26,63%	17,97%	135.499.871,42	27,16%	18,46%
Previdência Privada - PP	0,00	0,00%	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Saúde - SAU	5.127.779,67	1,00%	0,67%	4.806.948,39	0,96%	0,66%
Segurança e saúde no trabalho - SSP	9.466.133,61	1,85%	1,25%	7.445.177,99	1,49%	1,01%
Educação - EDU	97.817,27	0,02%	0,01%	39.032,43	0,01%	0,01%
Cultura e/ou Lazer - CUL	37.383,81	0,01%	0,00%	72.088,00	0,01%	0,01%
Capacitação e desenvolvimento profissional - CDP	490.990,53	0,10%	0,06%	504.938,06	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	7.679.687,40	1,50%	1,01%	2.698.998,74	0,54%	0,37%
Vale Transporte - VT	35.656.296,13	6,95%	4,69%	31.980.942,36	6,41%	4,36%
Seguros e empréstimos	1.067.644,57	0,21%	0,14%	766.400,26	0,15%	0,10%
Ginástica Laboral - GLA	14.877,96	0,00%	0,00%	14.877,96	0,00%	0,00%
Outros	82.275,45	0,02%	0,01%	25.292,83	0,01%	0,00%
Total - Indicadores sociais internos	276.108.862,02	53,84%	36,32%	258.608.614,97	51,84%	35,24%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valores de 2019 (R\$)			Valores de 2018 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Educação	49.102,60	0,01%	0,01%	63.534,03	0,01%	0,01%
Cultura	59.023,28	0,01%	0,01%	18.976,52	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento	1.580,00	0,00%	0,00%	5.539,05	0,00%	0,00%
Esporte	862.613,46	0,17%	0,11%	1.686.272,21	0,34%	0,23%
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%	111.848,81	0,02%	0,02%
Inclusão Social	41.003,71	0,01%	0,01%	19.738,57	0,38%	0,26%
Total das contribuições para a sociedade	1.013.323,05	0,20%	0,13%	1.905.909,19	0,38%	0,26%
Tributos (excluídos encargos sociais)	101.460.922,09	19,78%	13,35%	101.819.165,69	20,41%	13,87%
Total - Indicadores sociais externos	102.474.245,14	19,98%	13,48%	103.725.074,88	20,79%	14,13%
4 - Indicadores Ambientais	Valores de 2019 (R\$)			Valores de 2018 (R\$)		
	Valor	% FPB	% RB	Valor	% FPB	% RB
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	151.164,30	0,03%	0,02%	2.379,00	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	151.164,30	0,03%	0,02%	2.379,00	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	(x)	não possui metas		(x)	não possui metas	
	()	cumpre de 0 a 50%		()	cumpre de 0 a 50%	

resíduos, o consumo em geral na produção / operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais	()	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	2019	Participação	2018	Participação	Variação
		%		%	Valor %
Nº de empregados(as) ao final do período	21.402	100,00%	19.597	100,00%	9,21%
Nº de admissões durante o período	12.773	59,68%	12.883	65,74%	-0,85%
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	234	1,09%	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	7.666	35,82%	6.885	35,13%	11,34%
Nº de empregados(as) de 16 a 18 anos	152	0,71%	161	0,82%	-5,59%
Nº de mulheres que trabalham na empresa	15.034	70,25%	13.477	68,77%	11,55%
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	58,14%	0,00%	0	0,00%	20,90%
Nº de afrodescendentes que trabalham na empresa	4.498	21,02%	3.963	20,22%	13,50%
% de cargos de chefia ocupados por afrodescendentes	12,79%	0,00%	0	0,00%	-6,37%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	173	0,81%	129	0,66%	34,11%
Nº de Multas Trabalhistas	1	0,00%	18	0,09%	-94,44%
6 - Indicadores relevantes Quanto ao Exercício da Cidadania	2019			Metas 2020	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	12,00			11,00	
Número total de acidentes de trabalho	37			0	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	()	diretorias	()		diretorias
	()	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:	()	diretorias	()		diretorias
	()	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:	()	diretorias	()		diretorias
	()	gerências	()		gerências
	()	empregados (as)	()		empregados (as)
	(x)	não se aplica	(x)		não se aplica
A participação dos lucros ou resultados contempla:	(x)	diretorias	(x)		diretorias
	()	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:	2.109	Empresa:		1.898
	Procon:	0	Procon:		0
	Justica:	0	Justica:		0

% total de reclamações e críticas de consumidores (as)/clientes solucionadas	Empresa:	85,25%	Empresa:	100%
	Procon:	0%	Procon:	0%
	Justiça:	0%	Justiça:	0%
Empresa prioriza contratar pessoas da comunidade onde atua:	(x) SIM () NÃO		(x) SIM () NÃO	
Empresa adota políticas visando diminuir a exclusão social, através de admissão de idosos, pessoas com deficiências, mulheres, afrodescendentes e outros:	(x) SIM () NÃO		(x) SIM () NÃO	
Valor adicionado total a distribuir (em Reais):	Em 2019:	760.218.403,28	Metas 2020	967.834.049,22
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	25,80%	% governo	30,60%	% governo
	54,96%	% colaboradores	66,26%	% colaboradores
	0,34%	% acionistas	0,84%	% acionistas
	0,94%	% terceiros	0,79%	% terceiros
	-0,67%	% retido	1,52%	% retido
7 -Indicadores de Recursos Humanos	2019		2018	
	Corpo Funcional	Total	Corpo Funcional	Total
1.1. Efetivos em 31/12		21.402		19.597
1.1.1. Participação por sexo				
Homens	6.368	6.368	6.120	6.120
Mulheres	15.034	15.034	13.477	13.477
1.2. Faixas Etárias em 31/12				
1.2.1. Menores de 18 anos	45	45	34	34
1.2.2. De 18 a 35 anos	7.845	7.845	7.433	7.433
1.2.3. De 36 a 60 anos	12.533	12.533	11.240	11.240
1.2.4. Acima de 60 anos	979	979	890	890
1.3. Tempo de Serviço em 31/12				
1.3.1. Até 1 ano	9.310	9.310	7.431	7.431
1.3.2. Acima de 1 até 5 anos	9.095	9.095	10.077	10.077
1.3.3. Acima de 5 até 10 anos	2.391	2.391	1.691	1.691
1.3.4. Acima de 10 anos	606	606	398	398
1.4. Variação do Corpo Funcional				
1.4.1. Movimentações no Corpo Funcional				
1.4.1.1. Demissões no ano	13.223	13.223	12.460	12.460
1.4.1.2. Aposentadorias no ano	35	35	322	322
1.4.1.3. Afastamentos por outros motivos	826	826	648	648
1.4.1.4. Admissões no ano	9.310	9.310	12.883	12.883
1.5. Escolaridade e Formação				
1.5.1. Nível Escolaridade				
1.5.1.1. Analfabeto	9	9	0	0
1.5.1.2. Com Ensino Fundamental Incompleto	3.630	3.630	3.445	3.445
1.5.1.3. Com Ensino Fundamental Completo	4.391	4.391	4.198	4.198
1.5.1.4. Com Ensino Médio Completo	9.373	9.373	7.947	7.947
1.5.1.5. Com Ensino Médio Incompleto	2.656	2.656	2.191	2.191
1.5.1.4. Cursando Ensino Superior	338	338	815	815
1.5.1.5. Com Ensino Superior Completo	913	913	830	830
1.5.1.6. Pós-Graduação Completa	71	71	149	149
1.5.1.6. Pós-Graduação Incompleta	20	20	21	21
1.5.1.7. Mestrado	1	1	1	1

DADOS CORPORATIVOS

Francisco Lopes de Aguiar – Diretor Presidente

Gilvana Méri Belegante – Diretora Financeira

Bruna Binhotti de Souza – Coordenadora de Controladoria

Lilian Inês Lopes de Souza – Presidente do Comitê de Responsabilidade Social - Gestão 2019

COORDENAÇÃO DE CONTEÚDO E EDITORIAL

Felipe Alves Filipini – Assessor de Comunicação

Lilian Inês Lopes de Souza – Controller

Matriz São José/SC

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

CEP: 88111-510

Telefone: (48) 48 3733.3101