

A gente faz o
atendimento
de excelência

RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE

LABORATÓRIO LEME 2015



RELATÓRIO ANUAL
E DE SUSTENTABILIDADE

LABORATÓRIO LEME 2015



Damos as boas-vindas a você que está conhecendo o Laboratório Leme pela primeira vez por meio deste Relatório Anual de Sustentabilidade, elaborado segundo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Para você que já nos conhece, temos uma enorme satisfação em tê-lo conosco novamente.

Somos uma empresa de Medicina Laboratorial baiana e estamos, a cada dia, buscando a melhoria contínua que reforça os laços com os nossos públicos de relacionamento.

Compreendemos que a geração de valor para o negócio só se torna completa através da maneira como nos relacionamos com a sociedade e o meio ambiente. Por isso, prezamos por uma relação transparente, alicerçada pelo cuidado e compromisso com a excelência. Este relatório é uma das formas de garantir que estes aspectos permaneçam ecoando sobre as nossas ações, que serão apresentadas nas páginas a seguir.

Esperamos informá-lo (a) dos avanços obtidos em 2015 na gestão dos desempenhos social, econômico e ambiental. Compartilhamos com você nossas conquistas, conscientes de que ainda há muitos caminhos a percorrer no desenvolvimento sustentável adequado e alinhado com as nossas diretrizes estratégicas.

Ressaltamos que reconhecemos o cuidado como um dos patrimônios intangíveis da nossa organização. Continuaremos crescendo norteados por este propósito que motiva a nossa equipe a chegar cada vez mais longe.

Enquanto existir o prazer em cuidar, essa história vai continuar sendo escrita.

Laboratório Leme

SUMÁRIO



Mensagem da Diretoria

Sobre o Relatório

Perfil Organizacional

Governança

1. Ética e Integridade
2. Destaques 2015

Desempenho Econômico-Financeiro

Desempenho Ambiental

Desempenho Social

1. Sociedade
2. Pessoas
3. Clientes

Anexos

1. Sumário Remissivo
2. Princípios do Pacto Global
3. Demonstração Financeira





Marla Cruz
Sócia Diretora do Laboratório Leme

MENSAGEM DA DIRETORIA

(G4-1; G4-2)

O ano de 2015, para o Leme, foi de adequações operacionais, revisão de gastos e ganhos de produtividade que viabilizaram uma maior rentabilidade à empresa. Este esforço tem como principal propósito a retomada dos ciclos de investimentos no atendimento aos clientes, através da abertura de novas unidades.

Sendo assim, o Laboratório Leme manteve-se fiel ao seu perfil corporativo de inovar para crescer, demonstrando a confiança de quem conhece a fundo o potencial do seu negócio. Diante de uma conjuntura de pouca previsibilidade, quando não se sabe em que medida a crise irá atingir o negócio e por quanto tempo, foi preciso assumir uma postura otimista em relação ao futuro, aprender com as dificuldades a se reinventar e criar soluções. Essa atitude foi a mola propulsora de um crescimento sustentável mesmo em um cenário econômico recessivo. Houve um aumento de 13,62% no faturamento da empresa; foram implantadas algumas inovações técnicas em áreas críticas do negócio e o laboratório destacou-se, no âmbito da saúde local, como um dos que melhor reagiram às intempéries do mercado.

Os próximos passos serão dados tendo ciência das consequências da crise na utilização dos serviços médicos pela população e na redução do número de usuários de planos de saúde, devido aos desligamentos ocorridos nas empresas. Baseado nas condições apresentadas pela macroeconomia brasileira, serão dedicados esforços na implementação de novos produtos e ofertas de serviços, projetos de expansão e ampliação do market share na região.

O Leme entende a dimensão da responsabili-



dade e o desafio que possui para com os seus clientes, a comunidade, parceiros, colaboradores e o meio ambiente. Como resultado do cuidado com os serviços prestados, o Leme atingiu 97,6% de favorabilidade na pesquisa de satisfação dos clientes e os médicos avaliaram o Leme com 99,3% de satisfação em quesitos como confiabilidade dos exames, metodologia, atendimento e entrega de resultados. Esta credibilidade foi conquistada pelo Laboratório no decorrer de sua história e é fruto de uma relação de parceria próxima e contínua que pressupõe o entendimento das necessidades e expectativas da classe. Diante disto, tem adequado os princípios e práticas de sustentabilidade ao planejamento estratégico e aos processos de trabalho, implantando alternativas, redirecionando a cultura organizacional para um agir e um pensar sustentável.

Neste ano, o fortalecimento deste posicionamento manteve-se ancorado no Programa de Voluntariado Corporativo – Sementes do Leme, através de um maior engajamento dos colaboradores em torno da sustentabilidade, associado ao exercício diário das suas funções. Além disso, merece destaque o cuidado com o meio ambiente através do gerenciamento de resíduos, do inventário de emissão de gases, dos indicadores de redução do con-

sumo de água e energia e o desenvolvimento de práticas de cunho educativo.

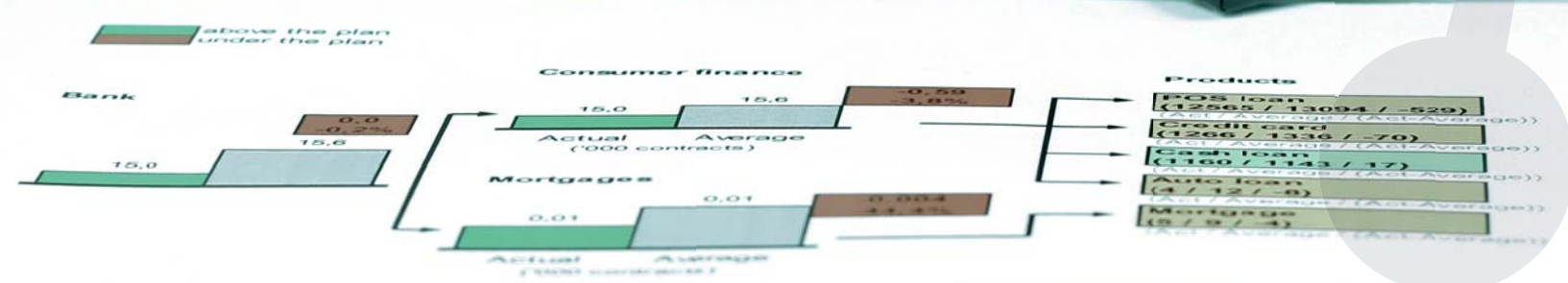
A área de gestão de pessoas também compôs o cenário sustentável e viveu um ano de grandes conquistas, firmando o Laboratório entre as empresas com melhores práticas e com melhor ambiente para se trabalhar. O engajamento do público interno foi estimulado através do incremento aos programas de gestão de pessoas e da manutenção das boas práticas que favorecem a atratividade e retenção dos talentos, como a valorização e a promoção do desenvolvimento contínuo àqueles que dedicam esforços para alcançar os objetivos organizacionais. Considerando isso, o último ano foi marcado pelo forte investimento nesse quesito, atingindo um dos melhores índices de horas de treinamento por colaborador dos últimos anos.

Além da busca por uma atuação voltada aos princípios da sustentabilidade, o Leme tem como novo compromisso o apoio aos dez princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção ao Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas. O Laboratório se compromete a difundir estes conceitos, divulgar publicamente este compromisso junto

aos stakeholders e se engajar em projetos que promovam o avanço dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio das Nações Unidas.

Acredita-se que estas e outras ações realizadas nos últimos anos viabilizarão a melhoria no retorno sobre o capital investido, por meio das inovações, curva de maturidade das unidades existentes e dos novos pontos de atendimento. Conquistar e fidelizar novos clientes serão atitudes intensificadas pelo propósito do padrão de excelência, nível elevado de acompanhamento dos indicadores internos, ampliação dos mecanismos de visão integrada e nível de satisfação com os serviços oferecidos. Ser considerado um dos líderes do mercado já representa um grande desafio, mas manter esta liderança aliada a estes fatores faz o desafio ser ainda mais complexo e estimulante.

Este Relatório de Responsabilidade, que traz o resultado da empresa em 2015 nos aspectos financeiros, ambientais e sociais é o compromisso, assumido pelo Leme, com a transparência, uma característica fundamental de uma atuação sustentável e, principalmente, com a vontade de continuar agregando valor aos seus stakeholders.



SOBRE O RELATÓRIO



Em sua quarta edição consecutiva, o Relatório Anual e de Sustentabilidade do Laboratório Leme mantém a sua elaboração baseada nas diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI), realizando-o pela primeira vez na versão G4, segundo a opção “de acordo” essencial. De periodicidade anual, esta publicação tem como maior objetivo subsidiar um relacionamento mais assertivo entre o Leme e as partes interessadas, como também dar mais transparência às ações realizadas e registrar a evolução no grau de maturidade da gestão dos desafios e oportunidades vinculados à empresa (G4-30; G4-32).

”
Primeiro Relatório de Sustentabilidade segundo as diretrizes contidas na versão G4.

A cada ano, o Leme reafirma a sua busca por uma maior modernização da gestão, consolidação da sua identidade estratégica e apresentação dos resultados desses passos nas três dimensões da sustentabilidade: social, econômica e financeira. Para efeitos de comparação é apresentada uma série histórica de dois anos anteriores. Os impactos causados pelo negócio e as soluções encontradas para mitigá-los são divulgados de acordo com o planejamento estratégico e o compromisso com as gerações futuras.

No relatório, são demonstrados os resultados e ações consolidados sobre a atuação da empresa no estado da Bahia, relativos ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Este documento inclui fatos relevantes da gestão verificados por auditorias externas, pelas Empresas Certificadoras (DNV e PALC) e PGCE – Auditorias, Consultorias e Treinamentos e demonstrativos econômico-financei-

ros, revisados pela Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Os dados ambientais referem-se ao resultado de toda a organização, com base nos critérios implantados da ISO14001:2008. Outras referências são certificações de gestão da qualidade (ISO 9001 e PALC), as normas brasileiras aplicadas às relações trabalhistas, os dez princípios do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU) e a ferramenta para quantificar e gerenciar emissões de GEE do Programa Brasileiro GHG Protocol. O relatório anterior, relativo ao ano de 2014, foi publicado em maio de 2015 (G4-17; G4-28; G4-29).

Avaliações qualitativas de resultados foram obtidas com a colaboração dos gestores imediatos das atividades relatadas, de diferentes áreas da empresa. Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores ou mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados estão discriminadas no conteúdo dos próprios indicadores. Dados que, por ventura, tenham sido omitidos neste relatório foram feitos por não atenderem aos conteúdos padrão gerais e específicos do GRI ou por serem considerados estratégicos e confidenciais. Deve-se ressaltar que não estão incluídos indicadores relativos à outra empre-

sa na qual o Leme tem participação societária (G4-22; G4-23).

Ao final, são apresentados o Balanço Social no modelo do Ibase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas) e a Matriz de Indicadores de Sustentabilidade, uma importante tabela por meio da qual é possível visualizar as referências aos indicadores do Relato de Sustentabilidade - GRI.

As informações relatadas são validadas pela alta gestão e traduzem o compromisso do Leme com o desenvolvimento de uma gestão sustentável, o que tem aprimorado continuamente o seu processo de relato. O relatório da empresa está disponível no site do Laboratório (www.laboratorioleme.com.br). Mais informações sobre o documento, esclarecimento de dúvidas ou registro de comentários e/ou elogios sobre este relatório podem ser realizados através da área de Recursos Humanos, pelo e-mail falecomrh@lableme.com.br ou pelo telefone (71) 3338-8555 (G4-31).

Processo de Materialidade

A complexidade da área de saúde remete a uma necessidade constante de manutenção

de diálogo entre as partes. Por isso, o Leme interage continuamente com cinco principais stakeholders, por meio de diversos canais, que exercem ou sofrem influência nos seus negócios e atividades. Para atendimento aos clientes são realizadas pesquisas de mercado e satisfação, visitas aos médicos e aos convênios, serviços de interatividade como o canal médico, site institucional e Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Para atendimento aos fornecedores são feitas reuniões periódicas, avaliações com períodos pré-determinados baseadas em indicadores e encontro anual, chamado "Só para Parceiros". Para atendimento à sociedade são estabelecidas reuniões em associações e na diretoria do conselho de classe, além do desenvolvimento de um programa de responsabilidade social. Para atendimento aos sócios são realizadas reuniões periódicas e, por fim, para os colaboradores são utilizadas as práticas de reuniões setoriais, código de ética, manuais, intranet, encontros com a diretoria, ouvidoria e pesquisas internas (G4-24; G4-25; G4-26).

Estes stakeholders são considerados estratégicos para a atividade desempenhada pelo Laboratório e a relação dos participantes de cada categoria no levantamento dos aspectos



foi identificada e validada a partir de consultas aos gestores e a alta gestão. Além desse público, o Leme mantém estreita interação com a população do entorno e comunidades científicas (G4-25).

Para definir os temas mais relevantes, o Leme realizou uma consulta às partes interessadas com base em assuntos oriundos de processos de engajamento anteriores. Entre eles, estão os temas relacionados ao programa de voluntariado corporativo, à política ambiental e de sustentabilidade, a gestão dos riscos do negócio e o desempenho organizacional. O levantamento percorreu as três fases propostas pelas diretrizes da GRI para determinar os temas de maior relevância, atendendo aos quatro princípios recomendados pela instituição e está descrito a seguir (G4-18; G4-26; G4-27):

- **Identificação:** seleção dos principais stakeholders para levantamento dos aspectos.

Nessa etapa foram identificados 14 temas;

- **Priorização:** determinação dos principais temas presentes nos documentos de consulta, filtrados com base na aderência aos objetivos estratégicos e à gestão de riscos da empresa. A percepção das partes interessadas foi mensurada por meio de questionários individuais online e presencial, aplicados de maneira diferenciada, em 2015, no encontro anual “Só para parceiros”, um evento realizado pelo Leme para estreitar os laços com os fornecedores e operadoras de saúde. Do universo de temas levantado na etapa anterior, foram selecionados cinco de maior relevância;

- **Validação estratégica:** aprovação pela alta gestão do processo e dos temas definidos. Essa etapa é de grande importância, pois orienta a compreensão dos temas e confirma a relevância de cada um deles. Foi mantida a participação dos gestores na construção coletiva deste relatório. Este grupo se reuniu para

avaliar o relatório anterior e propor melhorias para o relatório atual, com base nos seguintes aspectos: método de coleta das informações, construção do relatório, definição de conteúdo, disseminação do relatório e uso deste documento como instrumento de gestão.

O estudo de materialidade orientou a elaboração deste relatório e a definição dos indicadores a serem incluídos na publicação. Os temas identificados como mais relevantes para os públicos internos e externos serão tratados com mais profundidade no decorrer deste documento, através de uma correlação com as diretrizes GRI. São eles: desempenho econômico, ambiental e social; presença de mercado e relacionamento com os clientes. A percepção dos demais temas, pelos stakeholders, não apresentou resultados significativos, embora estejam presentes ao longo deste relatório (G4-19; G4-27).

O resultado apresentado nos questionários possibilitou a construção da matriz de materialidade a seguir (G4-19; G4-20; G4-21; G4-27):

ASPECTOS MATERIAIS	LIMITE DO ASPECTO	STAKEHOLDERS RELACIONADOS	FOCO DE AÇÃO
Desempenho econômico	Dentro e fora	Sócios, Fornecedores e Colaboradores	- Adequações operacionais; - Revisão de gastos e ganhos de produtividade; - Retomada dos ciclos de investimento no atendimento ao cliente; - Implantação de inovações em processos; - Incorporação de novas tecnologias de análises clínicas.
Desempenho ambiental	Dentro e fora	Fornecedores, Sociedade, Clientes e Colaboradores	- Metas para redução de indicadores ambientais; - Desenvolvimento de ações alinhadas aos princípios do Pacto Global; - Execução dos serviços de acordo com as Políticas Ambiental e de Gestão Integrada; - Continuação do processo de implantação dos critérios da ISO 14001; - Elaboração do Inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa do Programa Brasileiro GHG Protocol.
Desempenho social	Dentro e fora	Fornecedores, Sociedade, Clientes e Colaboradores	- Promoção de iniciativas de saúde, educação, inclusão e capacitação profissional; - Retenção e desenvolvimento de talentos; - Manutenção de práticas alinhadas aos princípios do Pacto Global; - Promoção de mais igualdade de oportunidade e diversidade em sua estrutura corporativa; - Garantia de atuação como empresa socialmente responsável através do Programa de Voluntariado Corporativo.
Presença de mercado	Fora	Sociedade, Fornecedores e Clientes	- Projeto de expansão geográfica
Relacionamento com o cliente	Dentro e fora	Sócios, Fornecedores, Sociedade, Clientes e Colaboradores	- Promoção de práticas para fidelização dos clientes; - Garantia da melhor experiência para os clientes; - Excelência na prestação de serviços de atendimento; - Ampliação dos canais de relacionamento com o cliente; - Investimento em novos serviços ou adequações dos processos.

O Leme considera importante para os próximos anos aprofundar o entendimento dos impactos gerados ou percebidos pelos stakeholders, bem como utilizar os temas considerados mais relevantes para mapear oportunidades

de atuação ou investimentos futuros. Assim como em edições anteriores do relatório, o material levantado demonstrou o alinhamento de alguns aspectos priorizados pelos públicos externos com os considerados pelo Leme, no

desenvolvimento do seu negócio. Espera-se que este relatório possa contribuir no processo de consulta sobre as nossas atividades pelas partes interessadas, além das demais empresas que compõem o segmento.



LABORATÓRIO LEME

Horário de Funcionamento

Recepção e Entrega de Laudos
1ª e 2ª Etapas: das 08:30 às 18h
3ª Etapa: das 08:30 às 18h
Diagnóstico e Feridas: das 7h às 17h

• Caixa*
2ª e 3ª Etapas: das 08:30 às 18h
Sábados: das 08:30 às 12h
Domingos e Feriados: das 7h às 17h

* Favor consultar a recepção

SAC: (71) 3338-8555
www.laboratorioleme.com.br



PERFIL ORGANIZACIONAL

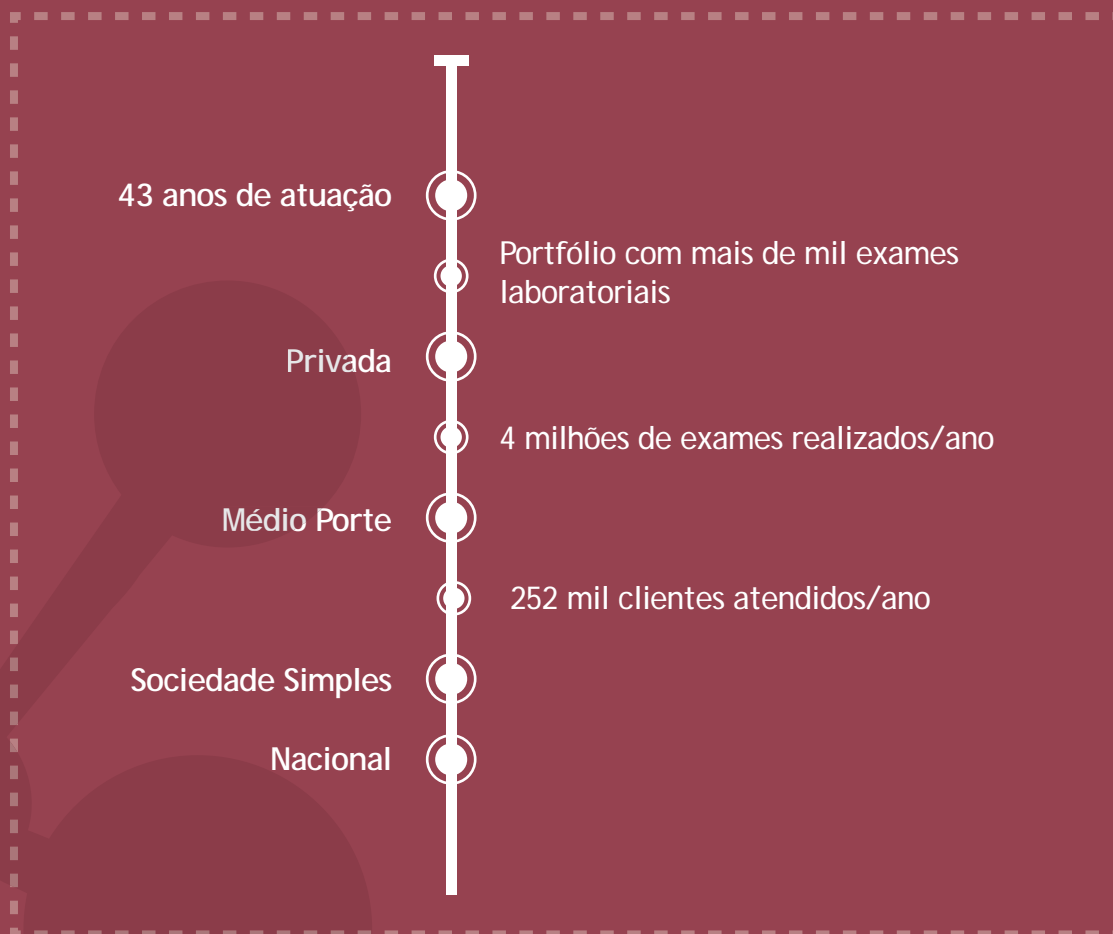
LABORATÓRIO LEME (G4-3; G4-7; G4-9)

O Leme Laboratório de Endocrinologia e Metabologia da Bahia Sociedade Simples LTDA constitui-se em uma das empresas de medicina laboratorial mais conceituadas da Bahia, referenciada pela classe médica e pela opinião pública por sua excelência em serviços de laboratório e pela inovação e pioneirismo na área de saúde.

A empresa conta com uma equipe de profissionais especializada, destacando-se na oferta de soluções cada vez mais inovadoras e completas na área de saúde, com foco no atendimento humanizado. Tem como objetivo

ofertar o melhor em atendimento, investindo no cuidado de forma global e na construção de uma relação de confiança, que permita uma experiência positiva para o cliente.

Os concorrentes diretos do Leme são outros laboratórios que atendem aos públicos pertencentes às classes econômicas A e B, em Salvador e Região Metropolitana. O Leme busca manter uma relação próxima aos seus concorrentes, de forma que haja um benefício mútuo, tanto na área técnica quanto na comercial.



(G4-4; G4-8)

Negócio

Medicina Laboratorial

Serviço

Exames de análises clínicas de média e alta complexidade.

Linhas de Negócio

Unidades de Atendimento: São 10 unidades distribuídas em Salvador e Região Metropolitana, no estado da Bahia.

Laboratório de Apoio: Efetua análises que o laboratório contratante não tem estrutura/equipamentos para realizar. Na maioria das vezes, são exames de média ou alta complexidade e que precisam de profissionais especializados e maquinário com alto valor de mercado para serem processados.

”

Oferta de serviços voltada aos públicos das classes A e B, dos planos privados de saúde.

Cuidando de
você desde 1973.



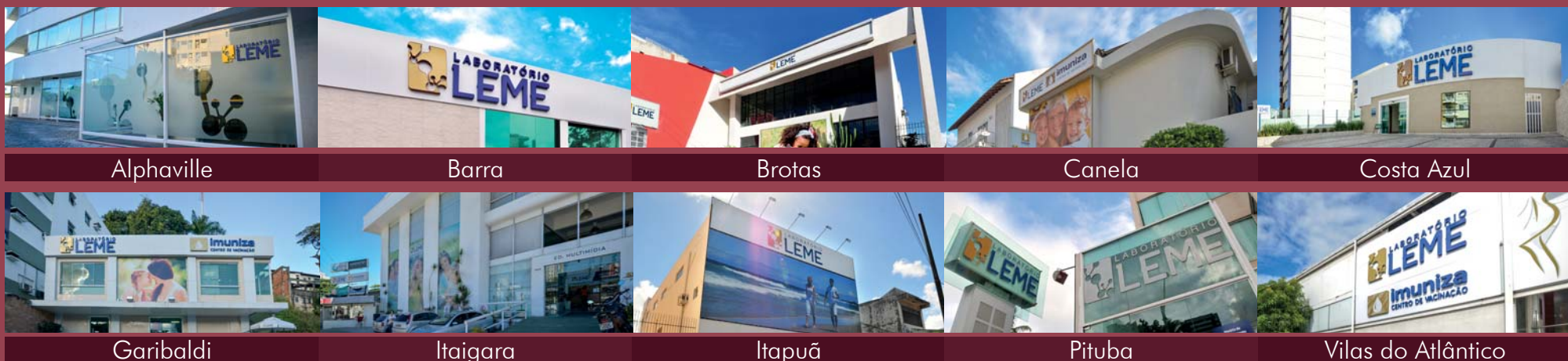
Presença (G4-5; G4-6; G4-8)



Bahia / Brasil

- Sede do Laboratório Leme
- Unidades de Atendimento Laboratório Leme
- Serviço de Coleta Móvel Laboratório Leme

Presença nos principais pontos de Salvador



Principais indicadores (G4-9)

	2012	2013	2014	2015	Varição 2014/2015	CAGR* (%)	
Operacionais							
Número de Unidades de Atendimento	9	11	10	10	0%	4%	
Número de atendimentos (mil)	233	250	254	252	-1%	3%	
Números de exames (mil)	3.200	3.700	4.100	4.230	3%	10%	
Socioambientais							
Número de colaboradores	Total	198	222	237	252	6%	8%
	Área Técnica	111	121	135	143	6%	9%
Consumo de água (m ³)	3.995	4.909	6.058	5.244	-13%	11%	
Consumo de energia (kWh/ano)	838.091	1.059.688	1.124.223	1.087.156	-3%	10%	
Emissões atmosféricas (t CO ₂ e) ³	N/D	N/D	250,782456	184,865683	-2%	-26%	

*CAGR: Compound Annual Rate ou Taxa Composta de Crescimento Anual

Perfil do Quadro Funcional

(G4-10; G4-LA1)

Atualmente, 100% da força de trabalho do laboratório é composta por funcionários próprios, em Salvador e Região Metropolitana.

O Leme conduz a sua atuação baseada na diversidade, respeito às pessoas e valorização das diferenças. Um dado relevante é que 77% do seu quadro funcional é ocupado por mão de obra feminina, sendo esta mesma proporção em cargos de liderança, incluindo a principal diretoria executiva. Os negros e pardos compõem 88% da força de trabalho, um número significativo, considerando que Salvador é a capital com a maior concentração de pessoas destas etnias em sua população.

Este cenário está alinhado ao Princípio 6 do Pacto Global, que procura eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

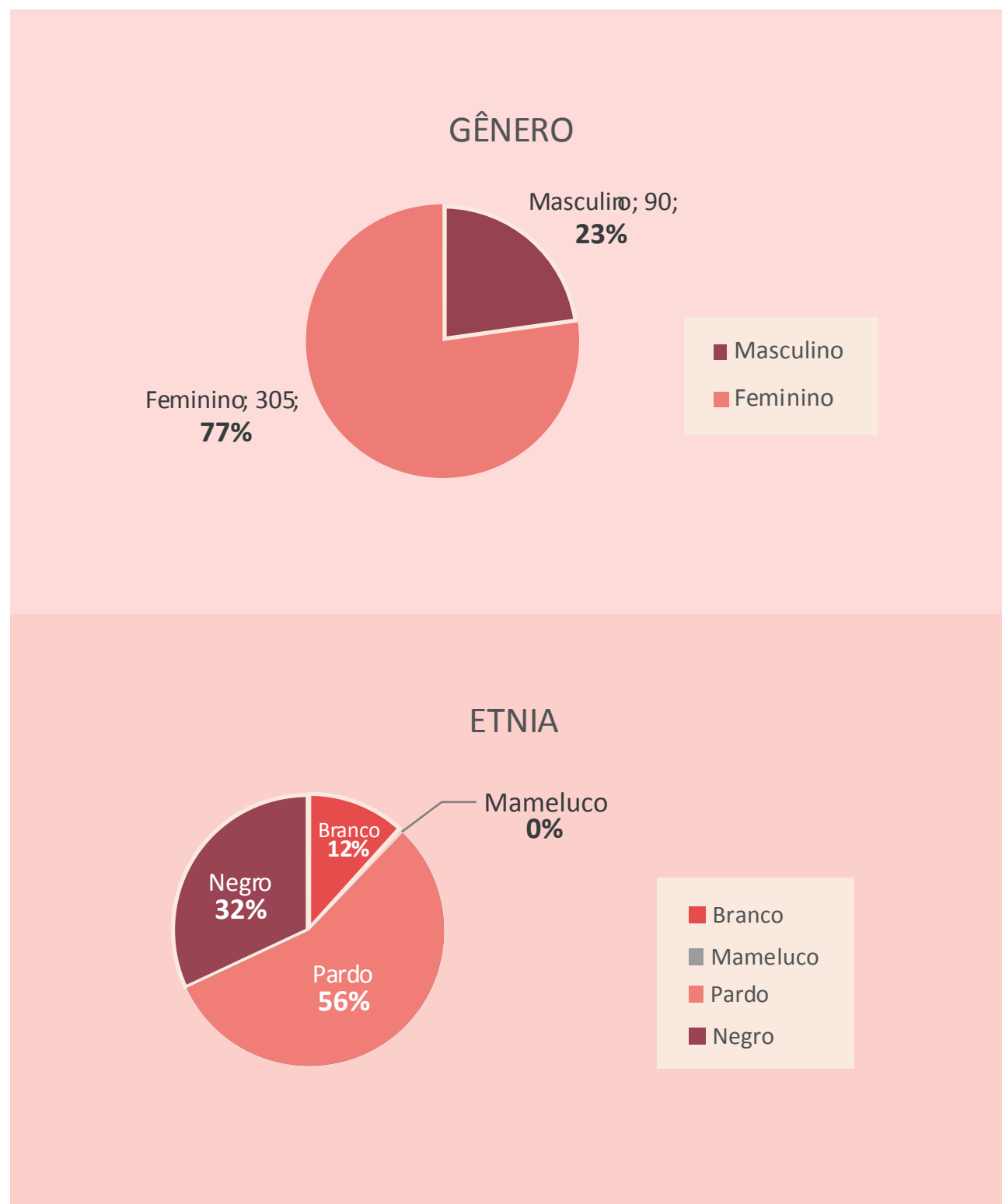
Relação Sindical

(G4-11; G4-HR4)

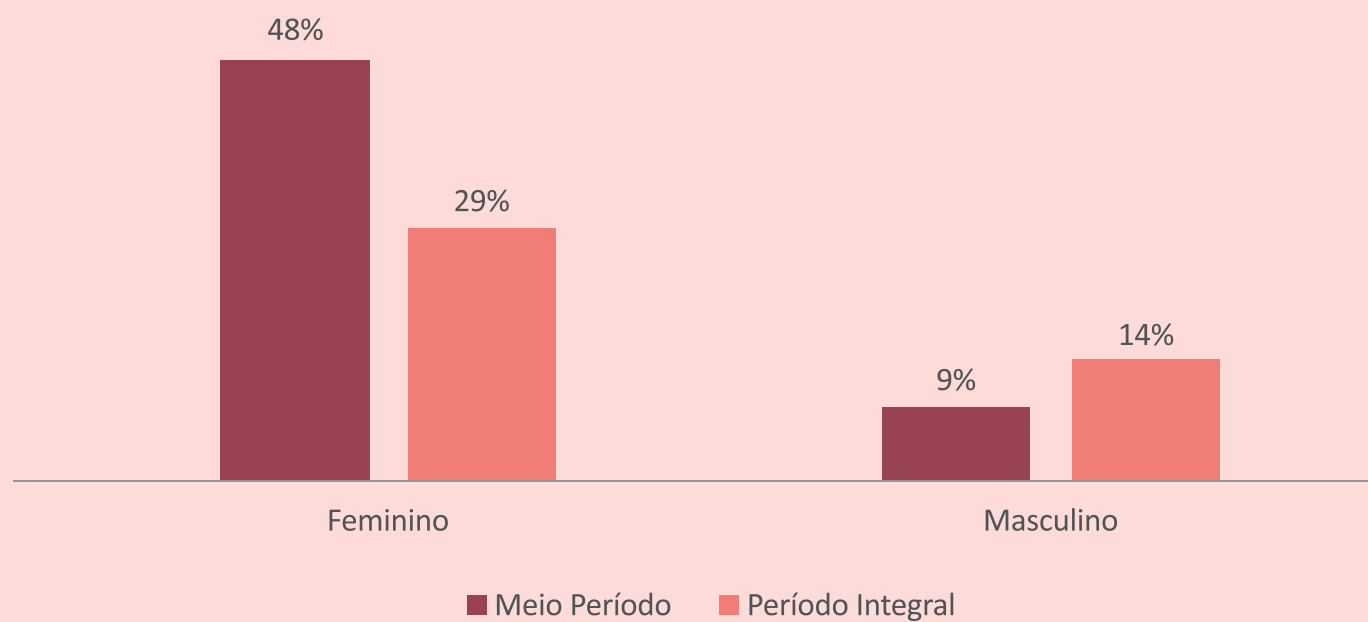
O Leme preza pelo relacionamento de parceria no convívio com as entidades sindicais que representam seus colaboradores, mantendo diálogo construtivo e respeitando a legislação em vigor, os princípios éticos e as práticas de mercado.

A empresa reconhece o direito de livre associação sindical e o direito à negociação coletiva dos seus colaboradores (Princípio 3, Pacto Global), respeitando e valorizando sua participação em sindicatos, associações de classe e entidades representativas de empregados, não praticando qualquer tipo de discriminação negativa com relação a seus colaboradores sindicalizados.

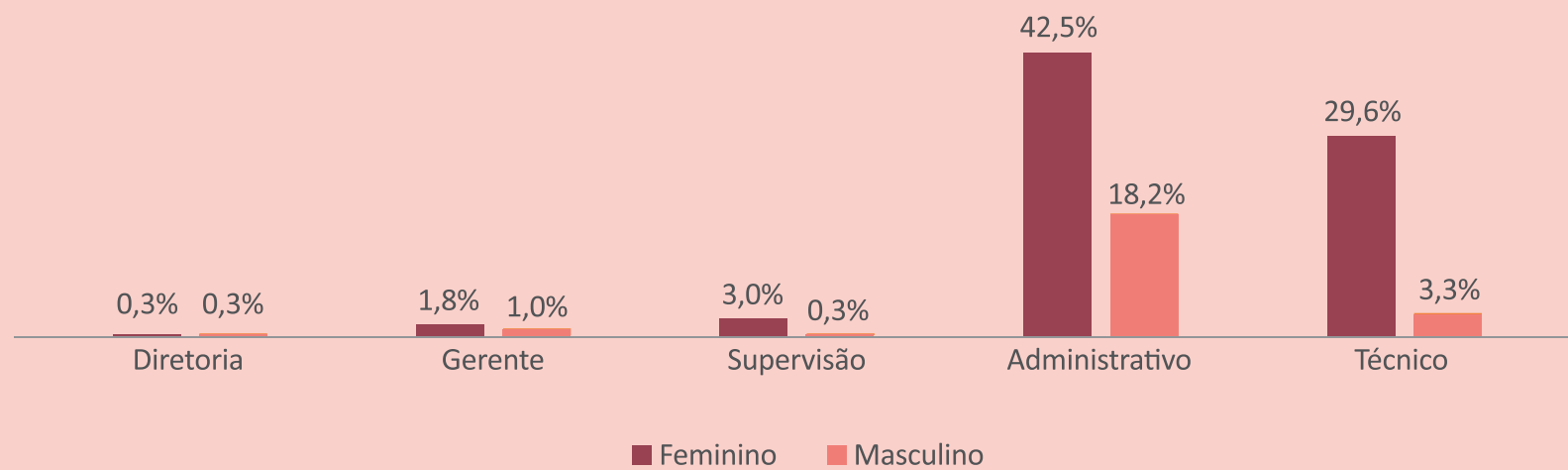
O Laboratório não dispõe de acordo de convenção coletiva, pois desde 1998 o sindicato representante das empresas de laboratório não possui acordo coletivo firmado com o sindicato representante dos empregados. Entretanto, o Leme, por liberalidade, disponibiliza anualmente uma antecipação salarial com base na inflação acumulada no período. No Leme,



CARGA HORÁRIA POR GÊNERO



CATEGORIA FUNCIONAL POR GÊNERO



apenas os profissionais farmacêuticos participam de acordos de negociação coletiva, correspondendo a 3,31% do quadro funcional.

Atualmente, o Leme não tem como prática acompanhar operações e fornecedores com relação ao direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva.

Fornecedores (G4-12)

O Laboratório Leme se preocupa em selecionar os fornecedores dos insumos, equipamentos e serviços que estejam atrelados aos aspectos éticos, sociais e ambientais, garantindo a qualidade dos serviços prestados e a sustentabilidade do negócio. Os parceiros do Leme são empresas idôneas, reconhecidas no mercado, com histórico e referências positivas, de diversos portes e localidades. Os principais fornecedores de produtos críticos estão localizados na região Sudeste e para fornecimento de serviços são utilizados fornecedores da região. As relações são mantidas através de processos imparciais e transparentes, que garantam mútuo benefício, pois isto dá sustentação à qualidade do produto final da empresa.

Para assegurar o cumprimento dos aspectos citados, os contratos são remetidos a um parecer jurídico e as empresas recebem um e-mail de boas-vindas. Neste, constam alguns crité-

rios de avaliação do fornecedor e o Código de Ética do Laboratório – que estabelece que os fornecedores devem agir de acordo com as legislações vigentes, sejam elas trabalhistas, fiscais, ambientais ou de saúde e segurança. Além disso, os mesmos devem assumir o compromisso de não adotar ou apoiar práticas discriminatórias, de exploração da mão de obra infantil, similar a trabalho forçado ou análogo a escravo e de corrupção (G4-EN32; G4-LA14; G4-HR10; G4-SO4; G4-SO9; G4-HR1).

O Leme não dispõe de um estudo sobre os impactos ambientais (significativos reais e potenciais), nas práticas trabalhistas, nos direitos humanos e na sociedade gerados pela cadeia de fornecedores, mas considera este um passo importante a ser tomado nos próximos anos (G4-EN33; G4-LA15; G4-HR11; G4-SO10). Referente às questões relacionadas ao trabalho infantil e trabalho forçado ou análogo ao escravo, foi registrado um evento isolado, da participação de um menor de idade em um serviço de manutenção. Foi solicitada a saída imediata do local e a empresa responsável foi notificada para que fosse adotada uma ação corretiva (G4-HR5; G4-HR6; G4-HR11; G4-SO10). Em caso de infrações a tais padrões, o Leme se reserva o direito de emitir documentações de notificação ao fornecedor ou de tomar decisões sobre a continuidade da

parceria. Está sob análise do departamento jurídico a realização de aditivo contratual para os fornecedores que não contemplam estas abordagens (G4-EN32; G4-LA14; G4-HR10; G4-SO9; G4-HR1).

A partir de 2015, passou a ser submetido ao fornecedor em potencial, um questionário com perguntas referentes às questões socioambientais, de sustentabilidade e direitos humanos, a fim de difundir para estes a preocupação do LEME acerca do tema e também como forma de conhecê-los nestas práticas (G4-14; G4-EN32; G4-SO9; G4-HR10).

Com 226 fornecedores ativos, a gestão destes é definida por uma norma interna (NO-BDIRE007) que fornece as diretrizes básicas sobre qualificação, seleção, monitoramento e avaliação dos fornecedores de produtos e serviços críticos. São realizadas reuniões periódicas com os fornecedores para avaliar o cumprimento das obrigações legais/trabalhistas acordadas em contrato, a fim de manter o padrão de qualidade do produto, serviços e prazos do Laboratório. Os fornecedores são monitorados por meio de indicadores, específicos para cada produto/serviço fornecido, que estabelecem periodicidade de avaliação (G4-LA14; G4-LA15).

Existe também um rigoroso controle através de

FORNECEDOR	NORTE	NORDESTE	CENTRO OESTE	SUDESTE	SUL	TOTAL
Convênio		46		6		52
Licença		2				2
Locação		10				10
Produto		16		4		20
Produto Técnico	01	18		19	01	39
Serviço		79	01	23		103
					TOTAL	226

visitas e solicitações de documentação legal às empresas fornecedoras, buscando garantir o correto tratamento e descarte dos resíduos. Em 2015, a equipe da Comissão Técnica de Garantia Ambiental (CTGA), realizou uma visita técnica à empresa responsável pela coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos biológicos, perfurocortantes e químicos do Laboratório Leme. O objetivo desta visita foi realizar uma auditoria técnica, visando verificar os processos de tratamento e descarte (G4-EN32).

Mensalmente, e de acordo com uma das condições contratuais, um certificado é emitido pelo fornecedor, atestando que os resíduos foram coletados, tratados e destinados adequadamente. Os dados sobre resíduos são com-

parados, pela área de Qualidade, através de um estudo que monitora o volume de descarte.

Em 2015, a avaliação do índice de qualidade dos fornecedores de produto obteve um resultado de 93% e o índice de serviço ficou em 90%, ultrapassando a meta estabelecida em 5%. Os fornecedores são comunicados sobre o seu desempenho, positivo ou negativo. Os que são avaliados abaixo da meta estabelecida são comunicados por meio do Relatório de Irregularidades do Fornecedor – RIF e devem se posicionar sobre a correção de problemas e implantação de melhorias.

No ano, só houve uma mudança significativa na cadeia de fornecedores, com a adesão de um novo fornecedor de produto para a área

técnica. Esta parceria foi decorrente da metodologia de padrão ouro, utilizada pelo fornecedor, que garante um melhor resultado na análise dos exames e por permitir a internalização do processo, gerando redução no prazo de entrega dos laudos (G4-13).

”

Em 2015, foi realizada a terceira edição do encontro anual “Só para parceiros”, um evento realizado pelo Leme para estreitar os laços com fornecedores e operadoras de saúde, para disseminar a cultura da empresa e compartilhar experiências e conhecimentos.

O tema abordado foi “Gerenciamento de Crise” e discutiu-se os conceitos teóricos e práticos sobre a prevenção, o planejamento, o treinamento e a recuperação necessária para sobreviver a uma crise empresarial (G4-26).

As informações sobre novidades e campanhas do Laboratório são disponibilizadas através de um jornal informativo, em meio eletrônico. Além disso, os fornecedores são convidados a participar de premiações, workshops, palestras e demais eventos, reiterando o cuidado em manter o relacionamento com as partes interessadas.

Em busca de inovação, o Leme estabelece uma relação próxima com os fornecedores, através da participação em eventos realizados por estes stakeholders. Em 2015, foi realizada uma visita à fábrica da Greiner, fornecedor de materiais de coleta.



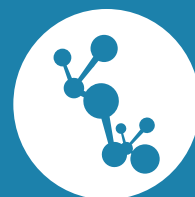
Parcerias e Compromissos com Stakeholders (G4-15; G4-16)

O Laboratório Leme prioriza o bom relacionamento com as partes interessadas como forma de manutenção do diálogo. Ao longo dos anos, tem sido uma estratégia do negócio desenvolver alternativas de aproximação com os diferentes públicos associados à marca, que incluem clientes, fornecedores, entidades de classe, associações e sociedade.

A participação em fóruns e outras iniciativas similares são oportunidades de acompanhar as tendências globais em desenvolvimento sustentável e de conhecer boas práticas, além da possibilidade de troca de experiências entre empresas.

INICIATIVAS EXTERNAS			
Pacto Global das Nações Unidas Objetivos de Desenvolvimento do Milênio	2015	Voluntária	Mundial
Selo da Diversidade Étnico Racial	2015	Voluntária	Municipal
Programa Brasileiro GHG Protocol	2015	Voluntária	Nacional

PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E COMITÊS	ATUAÇÃO	CARÁTER
Comitê de Pessoas da American Chamber of Commerce for Brazil (AMCHAM)	Membro	Local
Comitê Financeiro da American Chamber of Commerce for Brazil (AMCHAM)	Membro	Local
Comitê Comercial da American Chamber of Commerce for Brazil (AMCHAM)	Membro	Local
Comitê de Logística da American Chamber of Commerce for Brazil (AMCHAM)	Membro	Local
Sindicato dos Laboratórios Clínicos e Patológicos do Estado da Bahia (SINDILAB)	Diretoria	Local
Conselho Deliberativo da Associação Baiana para Gestão Competitiva (ABGC)	Membro	Local
Comitê da Saúde da Associação Baiana para Gestão Competitiva (ABGC)	Membro	Local
PARTICIPAÇÃO COMO ASSOCIADA		
Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-BA)	Associado	Local
Associação de Hospitais em Serviços de Saúde do Estado da Bahia (AHSEB)	Representante	Local
American Chamber of Commerce for Brazil (AMCHAM)	Associado	Local
PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS		
Fórum de Sustentabilidade	Participante	Local



GOVERNANÇA



(G4-34)

Aprimoramento contínuo através de investimento em metodologias mais precisas, qualidade no atendimento, pioneirismo, inovação, sólidos investimentos em infraestrutura, ética e respeito às partes interessadas são aspectos que norteiam o modelo de governança corporativa adotado pelo Laboratório Leme.

Esses aspectos refletem não só a preocupação com a sustentabilidade empresarial, como também a busca por uma gestão baseada nas melhores práticas de relacionamento com o mercado. O Laboratório tem o compromisso contínuo de reforçar a sua credibilidade junto aos acionistas e clientes, demonstrando a confiabilidade na prestação dos serviços, nos resultados apresentados, na transparência da gestão e na atenção aos interesses dos stakeholders.

É uma empresa familiar, que possui uma estrutura de liderança composta por Presidência, Diretoria e Gerências. Estas últimas têm uma atuação fortemente influenciada pela personalidade ética e honesta no cuidado com as pessoas, do seu fundador, o Presidente Dr. Thomaz Cruz, e da sócia diretora Dra. Marla Cruz.

O modelo de gestão adotado é o participativo e a estrutura de poder é descentralizada, na qual o processo decisório cabe às Gerências, dentro do escopo das suas áreas e as decisões estratégicas cabem à alta direção. Essa estrutura funcional, integrada à cultura de forte cooperação entre a Diretoria e demais níveis, favorece a agilidade na tomada de decisão.

Anualmente, ocorre prestação de contas atra-

vés de Relatório Econômico-financeiro, enviado pela Gerência Financeira, para os sócios e diretores. Em relação às metas e ao alcance dos indicadores estratégicos, a prestação de contas ocorre através de uma apresentação na Reunião de Resultados, que ocorre mensalmente, com a participação das Gerências e Diretoria.

A comunicação com o mercado acontece

através da divulgação do Relatório Anual de Sustentabilidade, que, este ano, encontra-se na quarta edição e permanece seguindo os padrões da Global Reporting Initiative (GRI).

O conteúdo deste relatório é chancelado pela Diretoria e encaminhado para divulgação nos canais de comunicação da empresa (G4-48).

Conheça os principais executivos do Laboratório Leme e a estrutura de Governança Corporativa:



Cuidando de você desde 1973

ORGANOGRAMA LABORATÓRIO LEME





Comitê de Riscos

Orienta a alta direção sobre o levantamento, classificação, mitigação e tratamento dos riscos operacionais, baseado na ISO31000:2009 e norteados internamente pela Política da Gestão de Riscos do Leme (NOBDIRE008). É conduzido pela área de Planejamento e Qualidade.

Comitê de Auditoria

Orienta a alta direção sobre a contratação de auditorias externas; capacita, orienta e monitora o desempenho dos auditores em eventos de auditoria interna; gerencia eventuais não-conformidades, sugestões de melhorias ou potenciais não-conformidades, desenvolvendo planos de ação em parceria com as demais áreas. Em 2015, foram realizadas 02 auditorias externas, por Empresas Certificadoras (DNV e PALC – Programa de Acreditação para Laboratórios Clínicos), 01 pela empresa PGCE - Auditorias, Consultorias e Treinamentos, com objetivo de atestar a conformidade do sistema de gestão integrada e 27 auditorias internas que totalizaram todas as áreas/setores do Laboratório Leme. Participaram desse processo 14 auditores, externos e internos. Em 2015, foram formados 06 novos auditores internos. É

conduzido pela área de Planejamento e Qualidade.

Comitê de Gestão Integrada, Ética e Sustentabilidade

Orienta a alta direção sobre a eficácia dos processos e indicadores da Qualidade. Em 2013, passou a fazer parte também os indicadores de sustentabilidade. Neste, cada gestor apresenta indicadores da sua área que são de extrema importância para a manutenção da cultura de qualidade e sustentabilidade. Uma análise crítica é realizada e ações de correção ou melhoria são propostas e implementadas. Em 2015, este comitê foi ampliado colocando temas como: riscos, ética, segurança e passou a ser chamado de Comitê de Gestão Integrada, Ética e Sustentabilidade. É conduzido pela área de Planejamento e Qualidade.

Comitê de Ética (G4-56)

Responsável por tratar as questões que ferem o código de conduta, avaliando quanto à pertinência e julgando as ações que serão tomadas para cada caso. O parecer final é validado e as ações são aplicadas pelos gestores, de acordo com os procedimentos habituais

estabelecidos pela empresa. É conduzido pela área de Recursos Humanos em parceria com a alta direção e a área de Qualidade.

Comitê de Pessoas

Responsável pela tomada de decisões relativas às estratégias, às políticas, às normas e aos indicadores de Recursos Humanos, no que se referem ao planejamento e desenvolvimento de pessoas. Avaliação de desempenho, avaliação de experiência, folha de ponto, absenteísmo e rotatividade, são alguns dos temas discutidos no Comitê. Este tem como objetivo alinhar as estratégias do negócio à gestão dos colaboradores. É conduzido pela área de Recursos Humanos em parceria com as demais lideranças.

Comitê de Talentos

Responsável pelo mapeamento dos talentos da empresa, com base no resultado da avaliação de desempenho, observando dois fatores: desempenho e potencial. O comitê apura e

discute os resultados, corrigindo ou validando o desempenho dos colaboradores. O público-alvo deste trabalho são os colaboradores em cargos de nível superior e os identificados como talentos-chave passam, anualmente, por um processo de elaboração do plano de carreira e desenvolvimento.

Ouvidoria (G4-57; G4-HR12)

Para apoiar a manutenção de um clima organizacional positivo, o Leme disponibiliza aos seus colaboradores um canal contínuo onde é possível entrar em contato de forma anônima com a alta direção para fazer elogios, sugestões, críticas, expressar opinião sobre o ambiente de trabalho, líderes ou serviços prestados pelo Laboratório e apresentar ideias. Todos os registros são analisados e tratados com absoluto sigilo e imparcialidade. Este acompanhamento é realizado pela alta direção em parceria com as gerências. Em 2015, houve 159 ouvidorias registradas e tratadas através da intranet do Leme.



Planejamento Estratégico

(G4-42; G4-45; G4-47)

Desde 2002, o LEME realiza seu planejamento estratégico e traduz a sua visão estratégica através do slogan: “Cuidando de você desde 1973”.

Em 2014 foram definidas novas visão e missão para o Laboratório Leme, já que no final de 2013 encerrou-se o ciclo anterior da visão da empresa, e uma nova visão foi determinada para cumprimento até 2018. Em 2015, os mesmos aspectos foram reavaliados, visando adequá-los ao momento da organização.

O planejamento estratégico, realizado anualmente, consolida o mapeamento de informações e análise de cenários para a definição de objetivos estratégicos e metas. As fases são

definidas pela Diretoria e pela gerência da UPGQ em reunião prévia e padronizadas no RDQDIRE025 – Planejamento Estratégico e POPDIRE009 – Controles de Apoio Estratégico. O direcionamento da empresa é definido a partir das reflexões de sua razão de ser (missão), visão de futuro (aonde pretende chegar) e em quanto tempo a empresa atingirá esses objetivos.

O planejamento atual baseia-se nas perspectivas do Balanced Score Card (BSC) e o resultado deste é aprimorado através do aprendizado sobre cenários econômicos, ambientais e sociais apresentados por consultorias especializadas, participação em treinamentos, benchmarking e sugestões levantadas pela força de trabalho através da matriz SWOT. Participam deste processo a Diretoria e todo o corpo gerencial.

Atualmente, a demonstração dos resultados estratégicos e operacionais (metas) é feita mensalmente e se chama “Reunião de Resultados”, com a finalidade de apresentar os resultados e as ações corretivas ou preventivas para as metas e ICD’s definidos para cada área, melhorando a visão de negócio por parte dos gestores.

Nestes encontros, os eventuais desvios entre o resultado alcançado e o planejado têm as causas analisadas, estabelecendo-se as ações de redirecionamento ou melhoria, consensualmente, a fim de atingir as metas estratégicas. Este acompanhamento das metas decorrentes do planejamento é realizado no STRATEC (Sistema de Gestão Estratégica), um sistema, adquirido em 2013, que dá suporte à gestão do Planejamento Estratégico e permite um melhor acompanhamento das metas e resultados.



Gestão de Riscos

(G4-45; G4-46; G4-47; G4-14)

O cenário cada vez mais desafiador levou a uma maior necessidade do Leme de mapear os seus riscos. Para isto, foi contratada uma consultoria para treinamento e condução do Planejamento Estratégico, voltada para análise e implantação da Inteligência de Riscos.

Coordenada pela área de Planejamento e Qualidade, a Gestão de Riscos foi implantada em 2013 e aperfeiçoada em 2014, com o intuito de, dentre outros aspectos, aumentar a probabilidade de atingir os objetivos; estar atento à necessidade de identificar e tratar os riscos de todas as áreas; estabelecer uma base confiável para a tomada de decisão e planejamento; melhorar a eficácia e a eficiência operacional; melhorar a prevenção de perdas e a gestão de incidentes; melhorar a aprendizagem organizacional e aumentar a resiliência do Laboratório. Em paralelo, este conceito foi difundido na organização, como forma de aculturação com relação ao tema, através dos canais internos de comunicação.

Cabe a essa área apoiar as demais na identificação, avaliação, mitigação e monitoramento dos riscos inerentes às atividades da organização. A metodologia utilizada é baseada nos critérios da certificação ISO31000:2009 e norteadas internamente pelo NOBDIRE008 – Política da Gestão de Riscos do Leme. A matriz de riscos fica disponível no Sistema de Gestão Estratégica (STRATEC).

A classificação dos riscos ocorre por categoria (estratégicos, operacionais, reputacionais, legais e financeiros - mercado, crédito e liquidez), probabilidade (raro a quase certo) e severidade de ocorrência (desprezível a crítico). Desde 2014, isto possibilita a avaliação dos cenários, a priorização e a adoção das ações corretivas necessárias, contribuindo para a sustentabilidade no negócio.

Os riscos apurados são monitorados pelo Comitê de Riscos, um órgão multidisciplinar, composto pelos gestores de diversas áreas e a alta direção. Suas reuniões são semestrais, ocasiões em que são debatidos os planos de ação apresentados, por cada área. Para cada aspecto avaliado como crítico, é analisado o

andamento dos riscos levantados na reunião anterior e verificado se foram identificados novos riscos. Estes encontros visam melhorar os processos, mitigar os riscos críticos e respaldar a alta gestão na tomada de decisão sobre a condução do negócio. A gestão de riscos, além de fazer parte das responsabilidades da alta gestão, é parte integrante de todos os processos organizacionais, incluindo o planejamento estratégico e todos os processos de gestão de projetos e gestão de mudanças.

Em 2015, foram identificados 100 fatos ou eventos potenciais que representam riscos para o Leme. A maior parte deles está no âmbito estratégico, que englobam riscos nos aspectos sociais, econômicos e ambientais. Dentre os 46 riscos estratégicos, 43,47% são definidos como importantes e críticos e englobam questões relativas à operacionalização do negócio, através das unidades de atendimento, aos impactos ambientais, ao clima organizacional e à funcionalidade dos sistemas de atendimento.

Os riscos estratégicos, além de corresponder a um maior número dentre os tipos de riscos levantados, destacam-se por poder vir a afetar o

Na tabela abaixo estão listados exemplos de ações tomadas para minimização dos diferentes tipos de riscos:

RISCO		QUANTIDADE	AÇÕES
Estratégico	Social	46	Público Interno: Atração, retenção e desenvolvimento de talentos, padronização de feedbacks formais, plano de treinamento anual, indicadores de absenteísmo, rotatividade e frequência de acidentes. Público Externo: Planos de contingência para atendimento em falta de energia.
	Econômico		Ações de Marketing (reter, fidelizar e captar novos clientes); estudo e análise mensal dos resultados financeiros juntamente com a alta gestão.
	Ambiental		Implantação da norma ISO 14001 (Gestão Ambiental); indicadores ambientais; identificação, avaliação dos aspectos e impactos ambientais resultantes do negócio; auditorias internas e externas; campanhas internas (CTGA), consulta às partes interessadas; cumprimento das condicionantes da licença ambiental.
Financeiro	Econômico	13	Análise periódica do orçamento anual, utilização de forecast para revisão de resultados, revisão de gastos e redução dos prazos de resolução de glosas.
	Social		Revisão, preventiva, de gastos menos prioritários para que não houvesse qualquer necessidade de redução da força de trabalho.
Legal	Social	5	Implantação da OSHAS 18001 (Segurança do trabalho); ações preventivas na área de saúde e segurança do trabalho (CIPA); acompanhamento e cumprimento das legislações trabalhistas e normas regulamentadoras vigentes.
	Ambiental		Solicitação anual dos certificados, licenças e documentações atualizadas dos fornecedores de transporte, coleta e tratamento de resíduos, acompanhamento das atualizações das legislações ambientais.
Operacional (Pré-analítico, analítico e pós-analítico)	Social	25	Gestão de não conformidades e reclamações.
	Econômico		Adoção de novo processo de inventário dos bens do ativo permanente, para melhor atendimento de auditorias internas e externas e aprimoramento das demonstrações contábeis e financeiras. Renegociação com as instituições financeiras que atendem ao Leme, para incremento da rentabilidade e liquidez.
Reputacional	Social	01	Tratamento dos resultados das pesquisas de Market Share e Satisfação do Cliente, Gestão dos Registros de Reclamações.
Outros	Social	10	

cumprimento dos objetivos estratégicos. Diante disto, os mesmos são monitorados através de indicadores e reavaliados junto à alta gestão, semestralmente, a fim de garantir recursos para minimização dos considerados críticos.

A empresa também conta com um Plano de Contingências que é instalado imediatamente em situações de absenteísmo, acidentes e imprevistos e contém orientações relacionadas aos procedimentos que devem ser adotados nestes casos. Este plano tem como objetivo orientar os setores do Laboratório Leme quando necessária a utilização de planos emergenciais em situações não habituais, mantendo assim a qualidade dos serviços prestados.

A gestão de reputação é realizada pelo setor de Marketing, através do monitoramento da presença da marca na web, com a utilização de palavras-chave. O objetivo é preservar a imagem e a marca do Laboratório em tempo real nos meios de comunicação digital e mídias sociais, além de possibilitar uma interação com o público externo. Em 2015, 100% das ocorrências que poderiam afetar a imagem da empresa foram tratadas através do sistema de gestão da qualidade e tiveram os devidos retornos (G4-PR7).

Certificações

A auditoria externa de certificação dos sistemas de Gestão da Qualidade contribui para a otimização dos processos. O Leme é certificado nos escopos ao lado.

*** A primeira empresa de saúde a obter licença ambiental. Em 2015, o Leme conquistou a dispensa ambiental para todas as unidades de coleta laboratorial.*



A certificação ISO 9001:2008, conquistada em 1998, foi renovada em 2014 e é válida por três anos. Esta certificação tem como objetivo melhorar a gestão da empresa, considerando o processo de realização, avaliação e controle de análises clínicas laboratoriais, setores administrativos, técnicos e estratégicos e unidades de atendimento.



A acreditação PALC, conquistada no ano 2000, foi renovada em 2014 e é válida por três anos. Esta acreditação avalia a conformidade com os requisitos da qualidade que contemplam as atividades laboratoriais: atendimento à legislação vigente, atendimento ao cliente, realização de exames, validade dos reagentes e produtos utilizados, calibração de aparelhos, rastreabilidade do processo, capacitação da equipe e outros.



O Programa de Excelência para Laboratórios Médicos teve a adesão no ano de 1991. Este Programa realiza uma comparação interlaboratorial de resultados de análises entre laboratórios de toda a América Latina. Em 2015, o Leme obteve o resultado de 99,37% no desempenho da área técnica, o melhor dos últimos treze anos.



Ética e Integridade

MISSÃO

Garantir a confiabilidade dos serviços prestados em Medicina Laboratorial com excelência no atendimento e Sustentabilidade.

VISÃO

Ser referência nacional no segmento de análises clínicas pela qualidade dos serviços prestados e pela política de sustentabilidade praticada.

VALORES



ÉTICA



FOCO NOS RESULTADOS



RESPEITO ÀS PESSOAS



COMPROMETIMENTO COM A EXCELÊNCIA



EMPREENDEDORISMO



FOCO NO CLIENTE



MELHORIA CONTÍNUA



Princípios (G4-56)

- Pioneirismo e liderança no setor em que atuamos: O Leme foi fundado em 1973, com a finalidade de suprir a necessidade de realização de exames hormonais em Salvador. Desde então, mantém uma posição de destaque no mercado, buscando sempre inovar o negócio.
- Respeito e Dignidade: prezamos pelo respeito recíproco e consideração ao próximo, tolerando as diferenças individuais.
- Honestidade e Integridade: agimos de acordo com a legislação vigente, gerindo nossos

negócios sempre pautados na lei e na ética.

- Transparência: fazemos o certo, da maneira certa. Respeitamos e aderimos às normas para atingir os resultados.
- Responsabilidade: somos profissionais confiáveis e íntegros nas nossas relações com clientes, fornecedores, colaboradores e com a sociedade.
- Compromisso com a Qualidade: a segurança dos nossos resultados é o nosso diferencial. Zelar para que o nome Leme perpetue é o nosso compromisso. Devemos nos empenhar para que as informações passadas aos clientes

cumpram rigorosamente os padrões de Qualidade, sempre com cordialidade e respeito.

- Excelência em atendimento: buscamos superar as expectativas dos clientes. Valorizamos o respeito aos seus direitos e buscamos soluções que satisfaçam as suas necessidades, em sintonia com os pressupostos da Qualidade.
- Valorização: temos orgulho da empresa na qual trabalhamos. É nossa responsabilidade zelar pela reputação conquistada por ela no mercado.

Diretrizes Permanentes

- Satisfazer aos clientes, através da confiabilidade dos serviços, da qualidade e agilidade do atendimento.
- Garantir a perpetuação das empresas do Grupo Leme, através da satisfação dos acionistas, da gestão do seu potencial humano e

patrimonial, do estabelecimento das parcerias com fornecedores, direcionando todas as forças envolvidas para o alcance dos objetivos comuns.

- Contribuir para o desenvolvimento social, através da conscientização e participação dos colaboradores em projetos que valorizam o ser humano.

• Contribuir para a preservação do meio ambiente, através de ações que reduzam os impactos ambientais.

- Garantir a segurança e a saúde ocupacional dos colaboradores e prestadores de serviços.
- Expandir o negócio através de visão estratégica.
- Contribuir para o desenvolvimento científico.



Código de Conduta Ética

(G4-56; G4-57)

Os elementos da cultura organizacional são a essência da identidade corporativa da empresa e um dos pilares de condução do negócio. Com o intuito de mantê-los ativos na organização, os mesmos são disseminados para o público interno e demais partes interessadas através do Código de Ética.

Em 2009, o Código de Ética foi estruturado pela área de Recursos Humanos, em consonância com as diretrizes estratégicas e valores da empresa, e é reavaliado, anualmente, através do parecer da alta gestão. Foi elaborado com o objetivo de regulamentar os princípios que orientam o trabalho e as relações na empresa, visando conscientizar a força de trabalho sobre a conduta ética esperada de cada colaborador e explicitar a postura social da empresa face os diferentes públicos com os quais interage.

Neste documento estão reunidos as orientações e os posicionamentos do Leme a respeito de temas como conflitos de interesse, condução do negócio, proteção de ativos, relação com o ambiente de trabalho, relações externas e internas e desenvolvimento sustentável. Com base nesse conteúdo, os colaboradores do Leme devem ter atitudes que reflitam sua integridade pessoal e profissional, não colocando em risco a imagem ou segurança da empresa

e a dos que nela trabalham, avaliando com cuidado situações que possam gerar conflito entre interesses pessoais e interesses da empresa.

Em 2015, o Código foi revisto na sua totalidade, visando adequá-lo aos contextos atuais da empresa e sociedade. As adequações ocorreram nos itens de conflitos de interesse, abordando sobre o trabalho em empresa concorrente, o uso do telefone nas áreas da empresa e mídias sociais; de condução do negócio, reforçando a conduta de repúdio a qualquer forma de corrupção; de relações internas, com relação à intolerância ao uso de mão-de-obra infantil ou trabalho escravo e valorização da diversidade; de relações externas, com as entidades de classe; de desenvolvimento sustentável, através da reestruturação das políticas de responsabilidade e ambiental e de gestão da ética.

Para monitorar, analisar e tratar denúncias e ocorrências relacionadas ao Código, há o Comitê de Gestão Integrada, Ética e Sustentabilidade, composto pelas Gerências de Recursos Humanos e Qualidade e pela alta gestão. Este Comitê é responsável por avaliar, permanentemente, a atualização do Código com a estratégia da empresa, definir a conduta adequada para as situações ocorridas, julgar os casos de violação, dentre outras atribuições. Para esclarecimentos, sugestões, críticas e denúncias, qualquer colaborador pode entrar em contato direto com o Comitê por meio da Ouvidoria disponível na intranet corporativa e obter

respostas relativas aos assuntos tratados. As partes interessadas podem entrar em contato direto com o Comitê através dos acessos eletrônico (e-mail) ou telefônico (G4-HR12).

Ao ingressarem na empresa, todos os colaboradores assinam um termo em que declaram a ciência da leitura e cumprimento dos termos do Código de Ética no exercício das atividades funcionais, sob pena de incorrer em falta grave durante o contrato de trabalho. Durante o período de experiência, o colaborador deve treinar o documento online do Código, através do Sistema de Documentação Normativa (SDOC), como leitura obrigatória em até 90 dias. Além disso, o Treinamento de Integração aborda o conteúdo do Código, principalmente as condutas que não são aceitas e as penalidades aplicáveis ao descumprimento e o documento fica disponível na Intranet, continuamente. Os demais colaboradores são treinados online no Código uma vez por ano, prazo estabelecido para atualização do documento no SDOC (G4-SO4; G4-HR2; G4-HR7).

As partes interessadas têm acesso ao documento através do site da empresa e podem usar os canais de comunicação citados acima. Os fornecedores recebem o documento no ato da vinculação à empresa, através do e-mail de boas-vindas. Estas ações visam reforçar os valores da organização junto a estes stakeholders, garantindo uma postura ética e comprometida.





Destiques 2015



A gestão de pessoas, o desenvolvimento sustentável e o negócio do Laboratório Leme receberam os seguintes destaques em 2015:

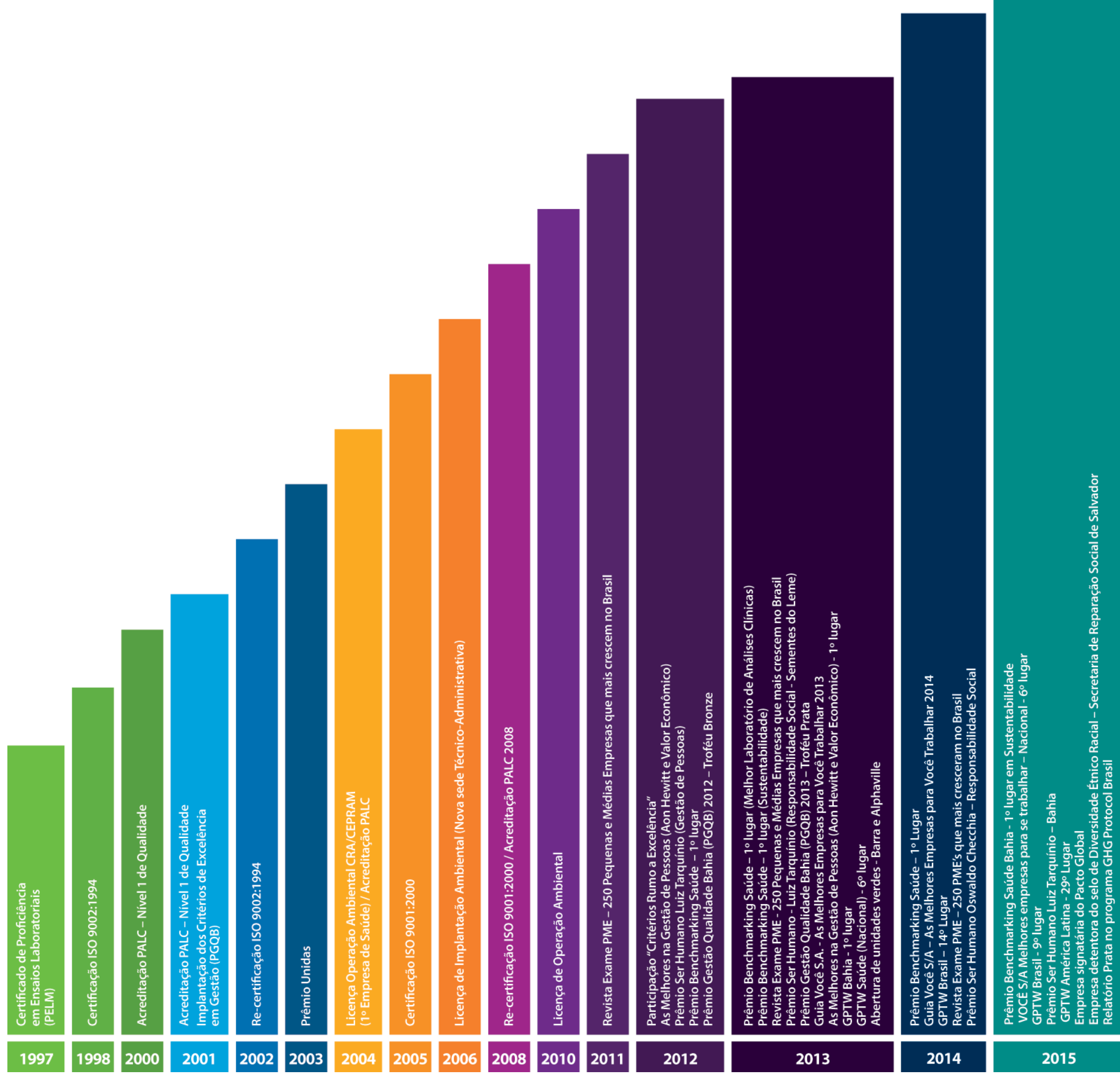
- Prêmio Benchmarking Saúde Bahia – Pelo quinto ano, o Leme foi eleito como um dos laboratórios mais lembrados pela classe médica, segundo o Prêmio Benchmarking Saúde, concedido pelo Grupo Criarmed e Revista Diagnóstico, ocupando o segundo lugar na categoria.
- Prêmio Benchmarking Saúde Bahia – Pelo terceiro ano, o Leme foi eleito como um dos laboratórios mais sustentáveis pela classe médica, segundo o Prêmio Benchmarking Saúde, concedido pelo Grupo Criarmed e Revista Diagnóstico, ocupando o primeiro lugar na categoria.
- Guia VOCÊ S/A – Pelo 3º ano consecutivo, o Leme figurou na Lista das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, que traz as empresas que mais investem e alcançam resultados em gestão de pessoas, segundo a Revista Você S/A.
- GPTW Brasil – Pela segunda vez, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, relação de empresas que contribuem para a construção de uma sociedade melhor, transformando os seus ambientes de trabalho, segundo o Great Place to Work, ocupando a 9ª posição entre 35

empresas de médio porte.

- GPTW América Latina – Pela primeira vez, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina, relação de empresas que contribuem para a construção de uma sociedade melhor, transformando os seus ambientes de trabalho, segundo o Great Place to Work, ocupando o 29º lugar entre as empresas de médio porte.
- GPTW Bahia – Pela terceira vez consecutiva, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar na Bahia, relação de empresas que contribuem para a construção de uma sociedade melhor, transformando os seus ambientes de trabalho, segundo o Great Place to Work, ocupando o ranking entre as empresas da região.
- GPTW Saúde – Pela terceira vez consecutiva, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar em Saúde, relação de empresas que contribuem para a construção de uma sociedade melhor, transformando os seus ambientes de trabalho, segundo o Great Place to Work, ocupando o ranking entre as empresas do país.
- PELM – Desde 1991, o Leme participa do Programa de Excelência para Laboratórios Médicos, realizado pela Controllab, provedor de ensaio de proficiência habilitada pela ANVISA/REBLAS (Órgão do Ministério da

Saúde). O Programa baseia-se na comparação interlaboratorial de resultados de análises entre laboratórios de toda a América Latina.

- Prêmio Ser Humano Luiz Tarquínio – Pela segunda vez, o Leme foi premiado na Modalidade Gestão de Pessoas – Categoria Organizacional, no evento promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos – ABRH Bahia.
- Pacto Global – Pela primeira vez, o Leme torna-se empresa signatária e apoia os dez princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção.
- Programa Brasileiro GHG Protocol – Pela primeira vez, o Leme publicou um inventário de emissões de gases do efeito estufa, de acordo com o método do Programa Brasileiro GHG Protocol, classificado com o selo prata.
- Selo da Diversidade Étnico Racial – Pela primeira vez, o Leme foi reconhecido como empresa detentora do Selo, promovido pela Secretaria Municipal da Reparação Social. O Selo é uma iniciativa que visa reconhecer publicamente as ações de promoção da equidade racial nas políticas de gestão de pessoas e marketing das organizações públicas, privadas e da sociedade civil.





DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO



(G4-DMA)

O desempenho econômico do Laboratório tem uma correlação com as metas estabelecidas no planejamento estratégico, que visam à geração de resultados sustentáveis. Ao longo dos anos, este desempenho tem favorecido retornos positivos aos sócios, como pode ser constatado por meio dos números apresentados na prestação de contas - Relatório Econômico-financeiro, enviada pela área Financeira anualmente.

O contexto macroeconômico de 2015 foi bastante desfavorável para as empresas brasileiras: crise econômica e financeira externa e interna, alta do dólar, desemprego, queda do Produto Interno Bruto, instabilidade política e arrocho fiscal. Entretanto, o Laboratório buscou adequar suas atividades, controlando a variação de custos e despesas, para que o período recessivo não tivesse impacto relevante sob as suas operações. O comportamento do mercado, o nível de inflação, queda no número de beneficiários de planos de saúde, dentre outras variáveis, requereram medidas macroprudenciais.

A solução para uma empresa manter-se rentável em momentos de crise é adequar a variação de custos e despesas para que estes se posicionem num patamar inferior aos ganhos de receita. Para avaliar estes ganhos, o Leme possui um plano estratégico até 2018 para ampliação da receita através da abertura de novas unidades. A expectativa é de abertura de cinco novas unidades e, possivelmente, expansão do negócio para o interior do Estado.

Para avaliar a rentabilidade do negócio, são utilizados índices de performance de estrutura, liquidez e rentabilidade, apurados sobre as demonstrações econômico-financeiras da empresa. A eficácia da gestão pode ser percebida nas demonstrações financeiras e contábeis (consolidadas e por centro de custo) em relação a outras empresas do segmento, sendo, inclusive, contratada auditoria externa para verificação da adequação das demonstrações aos padrões contábeis oficiais.

Um dos esforços que trouxe resultados positivos foi a incorporação de novas tecnologias de análises clínicas, que permitiram à empresa obter ganhos na eficiência operacional, a exemplo: agilidade na liberação de resultados, diminuição de custos com exames, redução de custos de consumo energético, diminuição de despesas com manutenção de sistemas e melhor atendimento ao cliente.

Nesse contexto, o Leme vem apresentando uma performance adequada, coerente com seus objetivos estratégicos, demonstrando capacidade para reverter impactos negativos decorrentes das variações do mercado.

Desempenho Econômico

(G4-EC1; G4-EC9)

A receita operacional do Leme teve um crescimento de 13% sob o montante apurado em 2014 e, pela primeira vez, superou a marca dos R\$ 50,00 MM (cinquenta milhões de reais). Por outro lado, custos e despesas operacionais, cresceram em proporções menores, o que possibilitou uma melhor rentabilidade ao Leme – os custos cresceram 10% e as despesas 7%, em relação a 2014.

Uma maior rentabilidade vai permitir ao Leme converter resultados em investimentos, considerando o ano de cautela e retração de mercado. Isso demonstra que as ações para mitigar os riscos têm contribuído, significativamente, no desempenho da empresa.





ESTADO DO SISTEMA

Ortho Clinical Diagnostics
a Johnson & Johnson company

Plano de Pensão

(G4-EC3)

Quando uma organização oferece um plano de aposentadoria aos seus colaboradores, este pode se tornar um compromisso planejado pelo beneficiário, em relação ao seu bem-estar econômico de longo prazo. Os planos de benefício definidos têm implicações potenciais para empregadores, em termos das obrigações que devem ser cumpridas. Por outro lado, devidamente financiado, pode ajudar a atrair e reter a mão de obra, além de apoiar o planejamento financeiro e estratégico de lon-

go prazo do empregador.

A previdência privada oferecida pelo Leme é desenvolvida através de uma das maiores empresas do ramo no Brasil, a Brasilprev Seguros e Previdência S.A, também conhecida como fundos de pensão. A previdência é direcionada exclusivamente aos colaboradores, não podendo ser comercializada para quem não compõe a força de trabalho da empresa. A Superintendência Nacional de Previdência com-

plementar (PREVIC) é uma autarquia vinculada ao Ministério da Previdência Social, responsável por fiscalizar as atividades das entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão). Em 2015, o investimento do Leme nesse segmento foi de R\$ 66.300,60 (Sessenta e seis mil trezentos reais e sessenta centavos), com coparticipação de 5% da empresa baseado no salário do empregado e de 10% do empregado em cima do valor do benefício oferecido pelo empregador.



Investimento

(G4-EC7; G4-EC8)

Assim como em 2014, o foco do Leme não estava em realizar volumes expressivos de investimentos, e sim adequar seus gastos para realizar inversões de aumento de capacidade produtiva em 2016. Mesmo assim, foram desembolsados R\$ 241 mil (A + B), direcionados ao incremento da produtividade. A maior parte dos recursos foi destinada às melhorias nas instalações atuais das unidades de atendimento, à ampliação do portfólio de exames ofertados aos clientes e ao incremento na conectividade da matriz do Leme com as unidades.

Itens de Investimento (Em R\$ 1.000,00)

	2015	2014	2013
Garantia Operacional (A)	214	689	561
Aumento da Capacidade Produtiva (B)	27	1.224	2.036
Educação/Treinamento (INTERNO E EXTERNO) (C)	231	182	97

Implicações financeiras, riscos ou oportunidades em decorrência de mudanças climáticas. (G4-EC2)

O Leme não possui mecanismos de verificação de implicações financeiras, riscos ou oportunidades para as atividades da empresa em decorrência de mudanças climáticas, mas possui estratégias predefinidas conforme a ocorrência de cada situação.

Para momentos de desabastecimento de água, a empresa constituiu reservatórios de água subterrâneos na matriz e nas unidades de atendimento, que não estão localizadas em Centros Comerciais ou Shopping Centers, que comportam a sua necessidade de consumo. Na matriz, esta alternativa garante o funcionamento ininterrupto da rotina da área técnica, o principal centro de operação do Laboratório e nas unidades, garante a manutenção da qualidade de atendimento ao cliente. Além disso, o Leme mantém uma parceria com uma empresa fornecedora de água, através de carros-pipa, para os momentos de desabastecimento prolongado pela empresa pública de fornecimento de água e de baixa no nível dos reservatórios; utiliza o sistema dual flux nos toaletes das unidades como medida para redução do

consumo e tanques para reserva de águas pluviais no sistema hidráulico, exclusivo para os sanitários em duas das suas unidades de atendimento, como medida eco consciente.

Os problemas no fornecimento de energia ocasionados por fortes chuvas ou por dificuldades com a concessionária local são sanados com o uso de gerador de energia na matriz; utilização de nobreak por 45 minutos e plano de contingências nas unidades de atendimento, para manutenção do atendimento ao cliente, através de controles manuais.

Para evitar danos às instalações por eventos climáticos, mantém-se um cronograma de manutenção preventiva e corretiva do prédio da matriz e das unidades de atendimento, realizado periodicamente, que abrange atividades como a limpeza das calhas, recuperação de rufos dos telhados, dentre outras. Esta manutenção é efetuada por equipe própria do Laboratório, através de uma solicitação via sistema de Help Desk disponível na intranet.

Em 2015, pela primeira vez, o Leme publicou o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, através do Programa Brasileiro GHG Protocol, que propiciou a análise, medição e tratamento através de indicadores de todas as emissões realizadas em seus processos, com metas para redução.





DESEMPENHO AMBIENTAL



(G4-DMA; G4-14)

O Leme, através de sua visão, missão e diretrizes, busca um comprometimento com a responsabilidade ambiental, demonstrando uma gestão acima do que prevê a legislação, relativo à obrigatoriedade de assegurar que os Resíduos dos Serviços de Saúde (RSS) sejam manuseados de forma a garantir a segurança dos colaboradores, dos clientes, da comunidade e do meio ambiente.

A cultura ambiental, de qualidade e planejamento são disseminadas através de ações em datas comemorativas (Dia do Meio Ambiente, Dia Mundial da Água e Dia da Árvore, por exemplo), campanhas de redução de consumo de energia e água, Diálogos da Qualidade, Gincana da Qualidade, Jornada da Qualidade, dentre outras e o acompanhamento das metas e indicadores são gerenciados pela área de Planejamento e Qualidade, com o apoio da Comissão Técnica de Garantia Ambiental (CTGA).

Com base no ciclo de aprendizado das melhorias socioambientais, em 2015, o Leme se inscreveu como signatária do Pacto Global, com o objetivo de continuar gerenciando o seu crescimento de uma maneira sustentável, contemplando os interesses e preocupações de suas partes interessadas. O comprometimento para os próximos anos, é continuar a aplicar e desenvolver ações que estejam alinhadas aos Dez Princípios do Pacto Global.

O Laboratório possui uma Política de Gestão Integrada (SGI), constatada através da execução dos seus serviços de forma planejada, com a qualidade garantida e continuamente aprimorada. O desenvolvimento dos seus colaboradores, o contínuo investimento em tecnologia, o respeito ambiental, incluindo o consumo consciente e a redução dos impactos ambientais dão sustentação a esta política.



Política do SGI

Na realização das suas atividades, o Laboratório Leme tem como política a promoção da satisfação dos seus sócios, clientes, colaboradores, fornecedores e comunidades envolvidas.

Esta política é constatada através da realização da execução dos seus serviços de forma planejada e com a qualidade garantida e continuamente aprimorada. O desenvolvimento dos seus colaboradores, o contínuo investimento em tecnologia garantindo a segurança

das informações, o respeito socioambiental incluindo o consumo consciente, a redução dos impactos ambientais e da poluição, a busca pela minimização dos seus riscos e o cumprimento aos requisitos legais dão sustentação a esta política.

A Política Ambiental é parte integrante do SGI, conforme figura abaixo.

Política Ambiental

O Leme reconhece sua responsabilidade frente ao Meio Ambiente como essência para a continuidade de suas atividades e cumprimento de sua missão.

Tem como objetivos garantir:

- o comprometimento com a melhoria contínua das ações voltadas à saúde, à segurança e ao meio ambiente;
- o cumprimento aos requisitos legais e demais requisitos estabelecidos pelos diversos tipos de clientes e normas internas;
- a inclusão de objetivos e metas ambientais na sua gestão estratégica e operacional;
- o apoio e incentivo a ações voltadas para o controle e redução da geração de despejos (sólidos, líquidos e gasosos);
- a disseminação da cultura de sustentabilidade a todas as áreas e unidades do Grupo, garantindo o comprometimento dos colaboradores quanto a conscientização da necessidade de redução do consumo e dos recursos naturais a fim de diminuir os impactos ambientais negativos e garantir a sustentabilidade do negócio;
- a prevenção à poluição, identificando, acompanhando e controlando os riscos de segurança, saúde ocupacional e os impactos significativos ao meio ambiente, visando à adaptação às mudanças climáticas;
- a redução das emissões de gases de efeito estufa através da otimização operacional;
- permanentemente o diálogo com as partes interessadas: colaboradores, fornecedores e laboratórios conveniados, clientes, comunidades, associações e órgãos de controle ambiental/saúde, incentivando discussões sobre práticas de saúde e segurança, ética e sustentabilidade;
- medidas de proteção a biodiversidade, quando aplicável;
- o compromisso com a transparência e divulgações de todas as informações pertinentes às partes interessadas.

MARLA TEIXEIRA CRUZ
Sócia Diretora

THOMAZ RODRIGUES PORTO DA CRUZ
Presidente

Além das políticas acima, há uma Comissão Técnica de Garantia Ambiental (CTGA), que faz parte de uma das exigências para a manutenção da Licença Ambiental, obtida desde 2004. É composta por gestores e colaboradores voluntários das diversas áreas da empresa e garante o cumprimento das

normas regulatórias e o zelo pelo respeito e desenvolvimento ambiental. Dentre os objetivos adotados pelo CTGA estão a fiscalização das atividades desenvolvidas pelo Leme, promoção de ações de melhoria e correções para redução dos impactos ambientais, monitoramento dos indicadores ambientais, visando ações

que possam contribuir para o atingimento das metas, além do cumprimento do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) e a garantia à segurança dos colaboradores, clientes, comunidade e natureza.

CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE

Resolução do CONAMA nº 358
(de 29 de abril de 2005)

RDC 306
(de 07 de dezembro de 2004)

RDC N° 33
(de 25/02/2003)

Primeira Organização de Saúde a obter a Licença Ambiental CEPRAM / CRA
Abril/2004

CTGA- Comissão Técnica de Garantia Ambiental

Fiscalização das atividades desenvolvidas pelo Leme, promoção de ações de melhoria e correções para redução dos impactos ambientais.

Orientar, supervisionar e controlar todas as ações relativas direta ou indiretamente ao processo de coleta, acondicionamento, transporte e destino final dos resíduos gerados na empresa.

Monitoramento dos Indicadores Ambientais, visando ações que possam contribuir para o atingimento das metas.

CTGA- Comissão Técnica de Garantia Ambiental

Cumprimento das Metas Ambientais

Racionalizar o consumo de material, evitando desperdícios.

Realizar Campanhas internas para redução do consumo de água, energia, papel e resíduos

Acompanhar e discutir os resultados dos Indicadores ambientais à cada reunião, visando o atingimento das metas.

Promover ações nas datas comemorativas do Meio Ambiente a fim de divulgar a cultura ambiental.

Pasta fixa na Intranet sobre MEIO AMBIENTE, com o macro fluxo dos resíduos, Política Ambiental, ações do CTGA, artigos etc.

Implantação da política ambiental do Laboratório LEME

Promover a educação ambiental.

Divulgação mensal no LEME IN FOCO Meio Ambiente e das ações do CTGA.

Gincana da Qualidade

Divulgação bimestral no Meio Ambiente in Foco assuntos sobre o meio ambiente.

Materiais utilizados em brindes com foco na Responsabilidade Ambiental.

Segregação e descarte correto dos resíduos

Disseminar a cultura do correto descarte e segregação dos resíduos (reciclável-saco azul, comum-saco preto).

Doação dos resíduos tecnológicos pelo setor de TI.

Envio de pilhas e baterias para destinação adequada, coletadas nas unidades e matriz através do descarte em coletores (papa pilhas).

Campanha para redução de geração de resíduos (meta de 7% em 2015).

Minimizar a quantidade de resíduos perigosos gerados

Substituição dos termômetros de mercúrio por termômetros digitais. Projeto Mercúrio Zero (Desde 2011).

Doação dos termômetros de mercúrio para IOPE.

Prevenir e reduzir riscos à saúde e/ou ao meio ambiente.

Prevenir e reduzir riscos o número de acidentes de trabalho.

RETEC

Resíduos Químicos

Resíduos Biológicos

CTGA

Ações e Melhorias 2015

Licença Ambiental: A Secretaria Municipal de Urbanismo de Salvador (SUCOM), concedeu para todas as unidades de atendimento e coleta laboratorial do Leme o documento de Isenção de Licença Ambiental.

Separação e Coleta de Material Reciclável: Assinatura de um contrato de parceria com uma Cooperativa de Coleta e Reciclagem de Resíduos para doação dos materiais recicláveis (papel, papelão e plástico) coletados nas unidades de atendimento e matriz. Esta parceria tem a finalidade de dar um tratamento e destinação adequados a estes resíduos. Ainda em 2015, foi definida a separação dos resíduos recicláveis e comuns em sacos com cores diferenciadas. Para resíduos recicláveis, sacos azuis e resíduos comuns (lixo de copa, banheiro e materiais não recicláveis), sacos pretos, a fim de facilitar a segregação do material no local de armazenamento temporário.

Semana Mundial do Meio Ambiente: Ambientação da área de lanche das unidades de atendimento, através da composição de um

espaço verde, com plantas naturais, música ambiente com sons de pássaros e um tapete de grama sintética. Esta ação tinha o objetivo de envolver os clientes e colaboradores com a cultura de preservação ambiental do Leme e foi desenvolvida através de uma ação conjunta entre o CTGA e as áreas de Planejamento e Qualidade e Marketing.

Coleta de Pilhas e Baterias: Aquisição de coletores Papa-Pilhas, instalados nas Unidades de Atendimento e na Matriz. Essa ação visou motivar os colaboradores, clientes e fornecedores a efetuar a destinação adequada desse tipo de material. O material é coletado por um parceiro e é encaminhado para os fabricantes de pilhas e baterias, realizando assim, o sistema de logística reversa e/ou destinação final, auxiliando no cumprimento da legislação vigente.

Dia Mundial da Água: Disponibilização, via rede de computadores da empresa, de wallpapers com mensagens de conscientização, atualizadas diariamente, com dicas práticas de como reduzir o consumo de água na rotina do ambiente de trabalho e em domicílio. Para auxiliar esta campanha e com objetivo de atingir a meta de 7% de redução no consumo/ano,

foi lançada uma prova de redução no consumo de água, na Gincana da Qualidade, para todas as equipes.

Redução do consumo de Energia Elétrica: Disponibilização, via rede de computadores da empresa, de wallpapers com mensagens de conscientização, atualizadas diariamente, com dicas práticas de como reduzir o consumo de energia na rotina de trabalho e em domicílio. Outra ação contou com o apoio da Concessionária de Energia Elétrica do Estado da Bahia, para a realização de uma palestra sobre o tema, no auditório da matriz do Leme. Esta ação, voltada aos colaboradores, teve foco no conhecimento e entendimento da conta de energia elétrica.

Ideias para transformar o mundo: Campanha interna com o objetivo de estimular os filhos dos colaboradores, de 5 a 10 anos, a aderir à cultura de Sustentabilidade do Leme. As crianças enviaram 12 desenhos sobre o tema Sustentabilidade, que serão divulgados na intranet, um a cada mês, a partir do próximo ano.

Coleta Sustentável Leme:

Ação com o objetivo de contribuir para o descarte adequado de resíduos perfurocortantes gerados em domicílio, pelos clientes, disponibilizando uma caixa apropriada para descarte. Cada cliente recebe a orientação de um profissional técnico e um folder explicativo, além da caixa para descarte. A caixa, após atingir o nível de capacidade, deve ser entregue em alguma unidade de atendimento para descarte adequado. Em 2015, foi feito um trabalho de conscientização e ampliação do número de participantes, chegando a um quantitativo de 67 pacientes inscritos.





Educação e Conscientização Ambiental

A área de Planejamento e Qualidade (UPGQ), com o apoio do CTGA, desenvolve uma cultura de consumo consciente e descarte correto dos resíduos através de ações desenvolvidas durante todo o ano. Essas ações visam a redução no consumo de energia elétrica, água e copos descartáveis; substituição do papel comum por papel reciclado; segregação, armazenamento, tratamento e descarte dos resíduos; doação para reciclagem, dentre outros. Além disto, são desenvolvidas atividades recreativas, comunicados internos, palestras e treinamentos.

Em 2015, o representante do Movimento Euzaria participou da Jornada da Qualidade do Leme conduzindo uma palestra sobre Capitalismo Consciente, com o objetivo de disseminar a cultura da sustentabilidade através de atitudes internas (organização) e externas.

Além disso, foram promovidos Diálogos da Qualidade em todos os setores e unidades de atendimento da empresa, com o objetivo de reforçar a promoção da cultura ambiental e salientar os requisitos da Nor-

ma ISO 14001, que já estão implantados no Leme.

Para o público externo, foi desenvolvido um jogo infantil para ser distribuído aos clientes mirins do Leme. Esse jogo, denominado "Missão Mundo Melhor", é composto por um tabuleiro, no qual as crianças têm que deslocar um boneco feito de papel por 50 espaços onde poderão encontrar mensagens com foco em ações comprometidas com a sustentabilidade e preservação do meio ambiente.

Ressaltamos que, em 2015, o investimento em Educação e Conscientização Ambiental foi de R\$ 93.968,00 (Noventa e três mil novecentos e sessenta e oito reais).

Aspectos Ambientais

Em 2015, houve a continuação do trabalho de levantamento dos aspectos ambientais do Laboratório Leme e, para isto, um minucioso estudo foi realizado de todos os processos e atividades, baseado nos critérios da ISO14001:2008 e ferramentas para a análise, classificação e ações para minimização/mitigação dos impactos. Melhorias decorrentes deste es-

tudo foram implantadas no ano de 2015, dando continuidade ao processo de implantação/manutenção da norma ISO 14001. Em dezembro, foi realizada uma auditoria por empresa contratada, onde não houve registro de não conformidades.

Unidades Sustentáveis (Eco conscientes)

Desde 2012, o Leme possui unidades sustentáveis, o que representa uma grande inovação no segmento de Laboratório e se constitui uma estratégia padrão para as próximas instalações. Foram inauguradas, ao longo dos últimos anos, três unidades com o perfil de infraestrutura verde que inclui, dentre outros avanços, o uso de madeira de reflorestamento, concreto reciclado, ar-condicionado com gás ecológico, vidros refletivos, sistema dual flux nos toaletes e águas pluviais no sistema hidráulico, além de bicicletários.

Em 2015, a unidade Itapuã foi totalmente reformada adequando o perfil estrutural ao conceito de Unidade Sustentável, das novas unidades verdes do Leme.



Indicadores ambientais

Materiais (G4-EN2)

O Leme desenvolveu indicadores específicos para a mensuração dos materiais consumidos. Há um cuidado cada vez mais frequente em utilizar materiais que produzam um menor impacto no meio ambiente.

No ano de 2015, o percentual de materiais usados provenientes da reciclagem foi de 88,5% sendo que, em 2014, foi de 81,21%. Isto demonstra que têm contribuído para este indicador o controle mensal e as medidas de conscientização, que são realizadas com fre-

quência: maior uso de sobras de impressão como rascunho ou lembretes; uso de papéis reciclados nas unidades de atendimento (impressão de laudos) e avaliação dos processos em busca de redução de impressão, como por exemplo, o acordo com um convênio para a impressão de apenas uma via das guias de atendimento por cliente, que antes eram impressas em várias vias. Além disso, houve a otimização dos espaços nos laudos de exames, o que manteve o índice de reaproveitamento e redução da utilização de papel branco.

Um projeto de Outsourcing de Impressão, desenvolvido e implantado pela área de TI do Laboratório, favoreceu uma atualização tecnológica do parque de impressoras, englobando:

1. Redução do custo de impressão comparado ao custo de aquisição, manutenção das impressoras e aquisição de suprimentos;
2. Eliminação de logística e estoque de consumíveis (tonner, cartuchos, kits de manutenção, peças de reposição, dentre outros);
3. Gerenciamento completo dos gastos com impressão (contabilização de impressões por usuário e centro de custo);
4. Alta disponibilidade de manutenção, assistência e suporte técnico;
5. Qualidade dos serviços de impressão, com fornecimento de impressoras multifuncionais;
6. Melhoria dos serviços de TI, prestados aos usuários da empresa;
7. Maior qualidade e velocidade no atendimento ao cliente.

LABORATÓRIO
LEME
UNIDADE TÉCNICO-ADMINISTRATIVA

Indicador de material de reciclagem

	2015	2014	2013	2012
Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	88,5%	81,21%	82,71%	88,61%

Referência: Janeiro a Dezembro de cada ano analisado

Energia

Consumo de Energia Elétrica (G4-EN3)

Reduzir o consumo de energia continua sendo um grande e frequente desafio, principalmente pelos aumentos de tarifa e pela escassez de recursos hídricos que o país vem enfrentando.

O consumo de energia elétrica, em 2015, totalizou 1.087.156 kWh. Este dado foi obtido através do consumo efetivo informado nas no-

tas fiscais da concessionária local, acumulado no período de janeiro a dezembro. Embora tenha havido uma redução de 3,3% quando comparado ao ano anterior, o resultado foi inferior à meta estratégica de redução no consumo para indicadores ambientais, estabelecida para o ano.

Durante o ano, alguns projetos foram desenvolvidos com o intuito de reduzir o consumo, dentre eles: a utilização do gás ecológico ABRO-22 nos aparelhos de ar condicionado em substituição ao R-22 na matriz e nas unidades de atendimento; instalação de senso-

res de presença nas unidades de atendimento com o objetivo de desligamento total das luzes durante a noite; campanhas de educação ambiental e determinação de normas internas para consumo consciente.

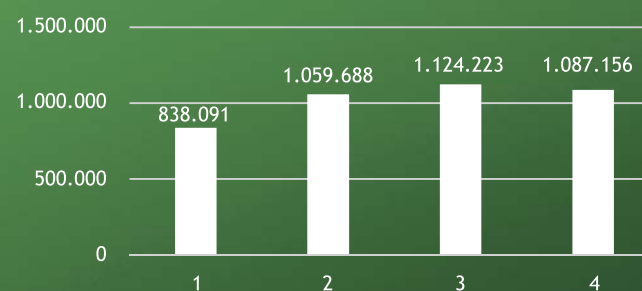
A utilização do gás R-22 foi identificada como a principal responsável pelo consumo de energia na matriz e nas unidades de atendimento. Essa análise foi feita por uma consultoria de eficiência energética que indicou o uso do gás refrigerante ecológico ABRO-22 nos aparelhos de ar condicionado, possibilitando a redução no consumo.



Indicador de Energia (G4-EN6)

	2015	2014	2013	2012
Redução do Consumo de energia (kWh/ano)	37.067	N\D	N\D	N\D

Consumo de Energia Direta (KWh)



Água

Consumo de Água

Em 2015, houve uma redução de 13,43% no consumo de água devido ao esforço conjunto de toda a empresa, mesmo com o aumento no volume de exames e novos equipamentos.

Este resultado foi superior à meta estratégica de redução no consumo para indicadores am-

bientais estabelecida para o ano.

O consumo de água no ano totalizou 5244 M³. Este dado foi obtido através do consumo efetivo informado nas notas fiscais da concessionária local, acumulado no período de janeiro a dezembro.

Através de uma parceria com uma empresa de consultoria, com foco em projetos de gestão da água consumida, foi realizada em novembro uma avaliação geral do sistema de abas-

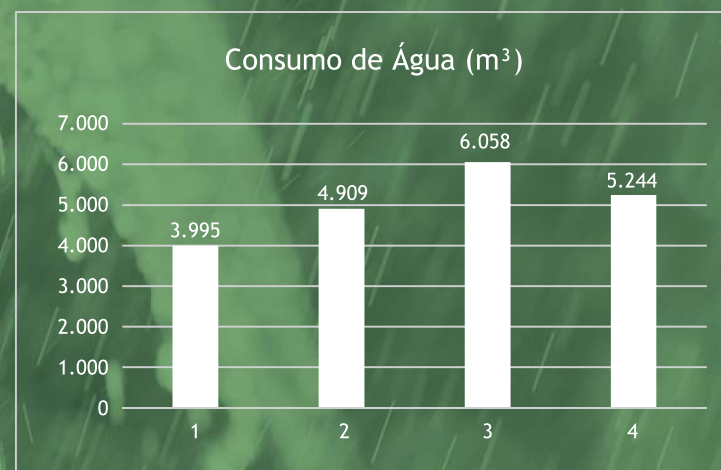
tecimento e de consumo de água no prédio da matriz. O resultado disto foi uma diminuição de 42 m³ no consumo em dezembro de 2015, comparado ao mesmo período do ano anterior. O objetivo dessa consultoria é que reduções como esta sejam constantes no decorrer do próximo ano.

O percentual de água reciclada refere-se à captação da água de chuva nas unidades verdes, que é reutilizada no sistema dual flux dos toaletes.

Indicador de Água (G4-EN8; G4-EN10)

	2015	2014	2013	2012
Total de retirada de água por fonte*(m ³)	5.244	6.058	4.909	3.995
Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	8%	8%	N/D	N/D

* Fonte: Concessionária Estadual



Biodiversidade

Descrição de Impactos

(G4-EN12; G4-EN14)

O Leme não possui nenhuma instalação localizada em área protegida ou classificada como reserva ecológica. Por isso, não possui planos para gestão de impactos da biodiversidade, nem para conservação ou proteção de animais em risco de extinção, relacionados na lista vermelha da International Union for Conservation of Nature (UCN) ou de órgãos nacionais de proteção ambiental nas diferentes esferas governamentais (municipal, estadual e federal). Entretanto, conforme informação do relatório anterior, no ano de 2014, 401 mudas de espécies de mata atlântica foram plantadas no espaço ecológico da ONG PNPC.



Emissões

O Leme, apesar de possuir uma cultura de monitoramento das questões ambientais, só estabeleceu em 2014, efetivamente, indicadores para acompanhamento e coleta de dados. Por isso, este é o ano base escolhido para o cálculo e quantificação das emissões (G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17; G4-EN19).

Em 2015, a área de Planejamento e Qualidade participou de uma capacitação pelo Programa Brasileiro GHG Protocol, para elaboração do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa. Para isto, as emissões de todos os seus processos foram reanalisadas, medidas e tratadas como indicadores, estabelecendo metas para redução.

Para contabilizar as emissões de GEE (gases de efeito estufa) foram utilizadas as especificações e ferramentas de cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol, baseadas nas melhores técnicas internacionais, tais como metodologias do IPCC para inventários nacionais e desenvolvidas no âmbito WRI(World Resources

Institute) e WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) (G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17; G4-EN19).

A abordagem de consolidação dos limites organizacionais escolhida pelo Leme para emissão do inventário, foi a de controle operacional, pois de acordo com o programa, devem ser incluídas no inventário as emissões das empresas que a organização detém autoridade para introduzir e implementar políticas de funcionamento. Sendo assim, foram incluídas no Inventário 100% das emissões de fontes que estão em seu controle (G4-EN15; G4-EN16).

Os gases que foram considerados no inventário foram: CO₂, CH₄, N₂O e HFCs, que fazem parte do Protocolo de Kyoto (G4-EN16; G4-EN17; G4-EN18).

No mesmo ano, o Leme participou do Evento Anual do Programa Brasileiro GHG Protocol, onde foi publicado o seu primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa. Este documento contemplou os Escopos 1, 2 e 3 e obteve a classificação no selo prata. O mesmo está disponível no site do Registro Público de

Emissões, do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Foi definida para 2015, a meta de 7% para redução dos gases de efeito estufa, na qual, foi alcançado o percentual de redução de 26,28% no total de emissões dos escopos 1, 2 e 3. Atribui-se a esta redução significativa, as ações implementadas em 2015, como a troca do gás dos equipamentos de ar condicionado para o abro22, e as campanhas internas de consumo consciente e de redução do consumo de energia.

Nota: Os dados de emissões de gases de efeito estufa do ano de 2014 foram retificados, devido a um erro em uma das fórmulas utilizadas na ferramenta de cálculo das emissões de transporte de materiais (Escopo 3), disponibilizadas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol. Por essa fonte ser de escopo 3, esse erro não influenciou nos resultados das emissões diretas da empresa.

Estes dados serão retificados também, no Registro Público de Emissões, no site do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN15)

	2015	2014	2013	2012
Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	40,880174	87,168248	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: tCO₂e (Toneladas métricas de CO₂ equivalentes)

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN16)

	2015	2014	2013	2012
Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	135,862923	155,282763	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: tCO₂e (Toneladas métricas de CO₂ equivalentes)

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN17)

	2015	2014	2013	2012
Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	8,122586	8,331445	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: tCO₂e (Toneladas métricas de CO₂ equivalentes)

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN18)

	2015	2014	2013	2012
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (Total de emissões de efeito estufa 1, 2, e 3/exames processados)	43,70	N/D	N/D	N/D
Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (Total de emissões de efeito estufa/receita bruta)	3,45	N/D	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: ppm (parte por milhão)

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN19)

	2015	2014	2013	2012
Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)- (Escopo 1)	46,288074	N/D	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: tCO₂e (Toneladas métricas de CO₂ equivalentes)

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN19)

	2015	2014	2013	2012
Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)- (Escopo 2)	19,41984	N/D	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: tCO₂e (Toneladas métricas de CO₂ equivalentes)

Indicador de Emissão de Gás (G4-EN19)

	2015	2014	2013	2012
Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)- (Escopo 3)	0,208859	N/D	N/D	N/D

*Unidade de medida utilizada: tCO₂e (Toneladas métricas de CO₂ equivalentes)

Efluentes e Resíduos

Tratamento de Efluentes (G4-EN22)

○ Leme realiza o controle e tratamento dos seus efluentes - oriundos dos processamentos dos exames realizados pelos equipamentos técnicos - através da descontaminação na fossa séptica, antes de ser enviado para a rede pública de esgoto. São colocadas pastilhas de ácido tricloroisocianúrico (cloro estabilizado)

uma vez por semana, e é realizada uma vez ao ano uma medição dos componentes químicos, por um laboratório especializado, de acordo com a Resolução nº 430/2011. Desta forma, é atestada a eficácia do tratamento periódico, descartando a possibilidade de contaminação de algum manancial ou lençol freático.

Lâmpadas fluorescentes

Em 2015, 718 lâmpadas fluorescentes foram

coletadas, diretamente, nas instalações do Laboratório, para tratamento e destinação final por uma empresa de tratamento de resíduos especiais. Esta prática atende às exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos e à RDC 306. Gradativamente, devido ao alto custo de aquisição, essas lâmpadas estão sendo trocadas por lâmpadas do modelo LED (Light Emitting Diode – diodos emissores de luz), que possuem uma maior durabilidade e garantem menor consumo de energia.

Indicador de Descarte de Lâmpadas

	2015	2014	2013	2012
Total de lâmpadas eletrônicas descartada pela Neutrofix	718	900	477	N/D

Resíduos (G4-EN23)

○ Plano de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) está baseado na RDC 306/2004 e em outras normas e orientações técnicas.

Os resíduos contaminados - biológicos e perfurocortantes, juntamente com resíduos químicos, são armazenados em bombonas apropriadas, acondicionadas em um abrigo para posterior coleta por uma empresa de gerenciamento de resíduos, que além da coleta, realiza o armazenamento, transporte, tratamento e destinação final em aterro sanitário de uma empresa privada.

○ investimento para tratamento de resíduos,

em 2015, foi de R\$ 111.977,42, com um total de 27.689kg de resíduos coletados. Estes valores, quando comparados com os do ano de 2014, cujo investimento foi de R\$133.422,80 com um total de 42.618,8 kg de resíduos coletados, demonstram que, mesmo com a ampliação do número de exames realizados, foi possível diminuir a geração de resíduos.

Em 2015, foi assinado um contrato de parceria com uma cooperativa de coleta de resíduos recicláveis que proporcionou o total de 9.895,9 kg de material coletado entre metal, papel e embalagens plásticas. Além disso, foram doados para reciclagem, pela área de TI do Laboratório, um total de 46 equipamentos provenientes de resíduo tecnológico.

○ Laboratório foi desenquadrado do Decreto Municipal de nº 25316 de 12/09/2014, que regulamenta o disposto nos §§ 4º e 6º do art. 160, da Lei nº 7.186, de 27 de dezembro de 2006, referente à obrigatoriedade de contratação de uma empresa privada para a coleta, transporte, tratamento e destinação dos resíduos sólidos do tipo "Comum", por não se caracterizar como empresa grande geradora desse tipo de resíduo. Esse tipo de classificação, determinada em lei, considera e determina que as empresas, cujo volume de resíduos sólidos gerados seja superior a 500 (quinhentos) litros/dia, tenham que se enquadrar na legislação. Diante disto, o Laboratório Leme assumiu o compromisso de envidar esforços no sentido de reduzir, sistematicamente, a geração de resíduos sólidos.

Resíduos por tipo

	2015	2014	2013	2012
Tipo (A) - Biológico kg	1. 358,5	648,6	726,9	606,35
Tipo (E) - Perfurocortante Kg	90,8	149,68	50,13	57,01
Tipo (B) - Químico Kg	0,6	13,8	0	0,2
Tipo (D) Reciclável Kg	415,9	545,65	4.242,90	217,54
Tipo (D) - Não Reciclável Kg	923,7	545,65	505,35	485,08

TRATAMENTO DOS TIPOS DE RESÍDUOS

TIPO DE RESÍDUO	CLASSIFICAÇÃO/TRATAMENTO	CONTROLE	FORMA DE TRATAMENTO	SETOR GERADOR
Materiais de coleta e de reações contaminados (sangue, secreções e por outros materiais biológicos).	A – Biológico- Contrato com a RETEC para coleta, transporte tratamento e destino final.	Contrato com a RETEC.	Descarte em sacos brancos com identificação de resíduos biológicos e de acordo com a legislação pertinente.	Unidades de Atendimento (coleta e distribuição de amostras).
		Quantidades de bombonas mensais.		Coleta domiciliar.
		Pesagem anual.		Setores Técnicos (Hematologia, Bioquímica, Imunologia, Hormônio, Microbiologia, Uroanálise, Coproanálise e Exame terceirizado).
Resíduos líquidos das reações dos equipamentos técnicos.	A - Biológico -Pastilhas de hipoclorito de cloro.	Planilha com controle de pastilhas mensais.	Descarte na caixa coletora para inativação com hipoclorito antes de descarte na rede pública de esgotos.	Setores Técnicos.
	B - Químico	Exames com empresas específicas para dosagem química.		
Reagentes e medicamentos vencidos ou deteriorados, etc.	B - Químico Contrato com a RETEC para coleta, transporte tratamento e destino final	Contrato com a RETEC.	Coleta interna por pessoal próprio, devidamente equipados e treinados.	Unidades de Atendimento (coleta e distribuição de amostras).
		Quantidades de bombonas mensais.	Transporte interno para o abrigo de resíduos - bombonas apropriadas da RETEC.	Coleta domiciliar.
		Pesagem anual.		Setores Técnicos.
Lâmpadas fluorescentes	B - Químico Contrato com a NEUTROFIX para tratamento e destino final.	Certificado da NEUTROFIX por serviço executado.	Armazenamento pelo setor administrativo para posterior destruição.	Todos os setores.
Resíduos tecnológicos (equipamentos de informática)	B - Químico	Declaração de recebimento pelo NACCI.	Armazenamento pelo setor de TI para posterior doação.	Todos os setores do Laboratório Leme.
	Doação ao Projeto NACCI (empresa que atua na área de responsabilidade social) – 46 Equipamentos doados	Declaração de recebimento pelo NACCI.		
Pilhas e baterias	B - Químico	Fotos na entrega dos produtos a instituição.	Armazenamento pelo setor da UPGQ para posterior retirada pela empresa que fará a devolução para as fábricas.	Todos os setores.
Resíduos sanitários (papel higiênico, papel toalha, etc) e resíduos de cozinha e lixeiras em áreas comuns (com identificação de não recicláveis).	D – Comum - não reciclável.	Taxa de anuência.	Tratamento público – Transporte interno para o abrigo de resíduos para recolhimento diário pela empresa de coleta de lixo urbana (LIMPURB).	Todos os setores.
		Pesagem anual.		
Papéis, copos descartáveis, plásticos, papelões secos, etc.	D - Comum –reciclável	Relatório de doação mensal.	Reciclagem / reaproveitamento - Transporte interno para o abrigo de resíduos para recolhimento quinzenal pela CAMAPET.	Todos os setores.
	Doação para a CAMAPET	Pesagem anual.		
Agulhas, escalpes, seringas, lâminas de vidro, vidraria diversas outros perfurocortantes.	E – Perfuro-cortantes	Contrato com a RETEC	Descarte em caixas de papelão apropriadas (tipo descartex) com preenchimento até 2/3 da capacidade total.	Unidades de Atendimento (coleta e distribuição de amostras).
	Contrato com a RETEC para coleta, transporte tratamento e destino final	Quantidades de bombonas mensais.		Coleta domiciliar.
		Pesagem anual.		Setores Técnicos.
Pneus	D - Comum –reciclável	Quantidades de pneus devolvidos ao fabricante.	Entrega diretamente pelo motorista no fabricante.	Administrativo.
	Doação para empresas de reciclagem ou devolução ao fabricante.			

TRATAMENTO INTERNO			
RESÍDUOS		GERENCIAMENTO/ TRATAMENTO	LOCAL
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE		
Reagentes vencidos	A depender do reagente (mL)	Descarte diretamente na rede de esgoto, quando não se tratar de substâncias químicas que podem representar risco à saúde pública ou ao meio ambiente, dependendo de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade (CONAMA 306/05) / Reagente químicos, kits ou medicamentos vencidos – sem tratamento interno, pois são descartados diretamente nas bombonas apropriadas da empresa contratada.	Setores Técnicos, CLE, Coletas e Suprimentos
Efluente líquido oriundo das reações e amostras de pacientes	A depender do equipamento (mL)	Descarte na rede de esgoto os resíduos dos setores técnicos da matriz. Quando se tratar de resíduos químicos misturados a resíduos biológicos (restos de esgotos dos equipamentos técnicos), estes são jogados em uma caixa coletora onde passam pelo tratamento com pastilhas de cloro antes do descarte na rede pública de esgotos.	Setores Técnicos

Produtos e Serviços

Produto (G4-EN27)

Os equipamentos técnicos adquiridos pelo Laboratório são avaliados pela área de Planejamento e Qualidade quanto ao consumo de recursos renováveis e geração de resíduos. À medida que contratos críticos são aprovados, é aplicado um questionário que permite uma criteriosa análise quanto às questões socioambientais da empresa fornecedora.

Em 2015, com o objetivo de reduzir os impactos ambientais, viabilizar menores gastos de energia, economizar recursos e matéria-prima especializada, a área de TI do Laboratório manteve a estratégia sustentável de adquirir equipamentos com selo verde em tecnologia. Atualmente, prioriza-se a aquisição de equipamentos em fornecedores que possuam a política verde, ou seja, que ofereçam produtos reconhecidos no mercado, com baixo consu-

mo de energia, maior durabilidade e que ampliem o tempo de descarte. O Leme se preocupa também em doar equipamentos (resíduos tecnológicos) em condições de uso para organizações não governamentais do ramo de saúde. Os demais equipamentos obsoletos e sem condições de reparos são doados a uma instituição com total Know how no manuseio do resíduo tecnológico, que separa os metais e demais componentes eletroeletrônicos para reuso em outros equipamentos, com o objetivo de não agredir o meio ambiente.

Outras ações promovidas pela área de TI também estão alinhadas ao cenário sustentável. São elas: aquisição de desktops AIO – All-In-One com maior eficiência energética, economizando até 69% de energia em relação ao desktop de torre; sistema automatizado para desligamento dos monitores e periféricos; maximização do uso de servidores e utilização de impressoras modernas, que minimizam a geração de resíduos que agredem o meio ambiente, durante todo o ciclo de vida do produto.



Transportes

Impactos Ambientais (G4-EN30)

Em 2015, com a elaboração do primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, foi possível quantificar as emissões decorrentes do transporte de materiais biológicos. No entanto, estas correspondem a um pouco mais de 4% do total. Isto indica que as medidas de minimização deste impacto estão sendo eficazes e dentre elas, pode-se citar o controle efetivo de manutenção preventiva dos veículos, conforme periodicidade recomendada pelo fabricante, otimização do roteiro e abastecimento dos veículos em postos de gasolina de referência.

Gastos totais da empresa com transportes de produtos e outros bens

	2015	2014	2013	2012
Total de quilômetros percorridos pelos veículos da frota própria usados na operação	249.385	202.679	186.034	173.474
Custo com abastecimento dos veículos da frota própria usados na operação	R\$ 88.944,68	R\$ 74.727,09	R\$ 65.418,25	R\$ 55.154,39
Quantidade de litros referente ao abastecimento dos veículos da frota própria	26.424,10	23.798,44	21.170,95	19.558,29

Investimentos e Gastos

Investimentos e gastos totais da empresa com proteção ambiental (G4-EN31)

	2015	2014	2013
Custo com o Tratamento e Disposição de Resíduos	R\$ 101.309,88	R\$ 132.028,91	R\$ 88.026,34
Despesas com o Levantamento e Entrega do Relatório GHG Protocol (Gás de Efeito Estufa)	R\$ 12.000,00	N/D	N/D
Custo com Educação e Treinamento Ambiental	R\$ 9.476,34	R\$ 35.701,85	R\$ 13.293,78
Despesas com Auditoria Interna para Processo de Certificação Ambiental ISO 14001	R\$ 6.000,00	R\$ 4.750,00	N/D
Despesas com Auditoria Externa de Sistemas de Gestão	R\$ 11.888,32	R\$ 10.126,32	R\$ 6.000,00
Despesas com Serviços de Gestão Ambiental (Cooperativa de Reciclagem CAMAPET)	R\$ 2.107,35	N/D	N/D
Despesas com Serviços de Gestão Ambiental (Neutrofix – Tratamento de Lâmpadas Fluorescentes)	R\$ 739,28	R\$ 952,00	R\$ 370,24

Descartes diversos

Pneus, Óleo e Peças automotivas

A cada necessidade de troca de pneus ou peças automotivas, os desgastados são entregues a concessionárias ou oficinas credenciadas que recebem os mesmos, dando um correto destino. O Leme recebe um certificado de destinação final destes materiais.

Em 2015, foram encaminhados para reciclagem 22 pneus, após a troca por novos, dos carros da frota própria do Laboratório Leme.

Óleos da frota de carros

Em 2015, foi continuada a prática de reaproveitamento do óleo lubrificante dos carros. Por ser, o óleo lubrificante, uma substância que apresenta risco para o meio ambiente, o Leme cuida para que toda a quantidade coletada seja entregue para reaproveitamento. A cada troca de óleo, é emitida uma nota (certificado de coleta de óleo usado ou contaminado) pela ANP – Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis e pelo Centro Mecânico contratado para manutenção dos veículos da frota própria da empresa.

Descartes

	2015	2014	2013
Total de Pneus	22	08	N/D
Litros de Óleo	86	60	128
Total de peças automotivas	72	133	89



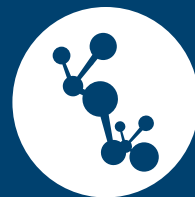


Sociedade (G4-EN34)

O Leme, em 2015, não registrou nenhuma queixa ou reclamação relacionadas a impactos ambientais gerados pelo negócio. O Laboratório mantém os canais de comunicação permanentemente abertos a eventuais ocorrências.

Meios de comunicação de impactos sociais e ambientais à sociedade

MEIO DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO ATENDIDO	COMO
Site do Laboratório Leme	Cientes e sociedade	Link exclusivo para o Meio Ambiente
E-mail / mala direta	Cientes e sociedade	Envio de malas diretas com campanhas, novidades, etc.
Jornal "Informativo Leme"	Cientes externos, médicos, internos e sociedade	Artigos voltados à sustentabilidade
TV Leme	Cientes externos, internos e sociedade	Chamadas sobre ações ou educação ambiental
Eventos internos	Cientes internos e sociedade	Eventos (Jornada da Qualidade, Gincana, etc.) e treinamentos para desenvolvimento da cultura da sustentabilidade



DESEMPENHO SOCIAL



Sociedade



(G4-DMA; G4-ENSO1; G4-ENSO2)

As ações de compromisso do Leme com a comunidade visam promover iniciativas de saúde, educação, inclusão e capacitação profissional, através de diálogos permanentes, colaborando com o desenvolvimento sustentável.

Estas ações e as operações da empresa não representam impactos negativos significativos às comunidades locais. No entanto, devido às características do negócio, são adotados cuidados específicos e medidas preventivas, bem como o cumprimento de todas as normas técnicas de saúde e as estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) para o desenvolvimento das atividades, transporte de amostras contendo material biológico e descarte de resíduos comuns ou decorrentes dos processos técnicos. As medidas adotadas pelo Laboratório são precedidas por avaliações de impactos socioambientais, consulta às partes interessadas, expectativas da comunidade local, dentre outras. Essa conduta reflete a ausência de ações judiciais, multas significativas, queixas e reclamações decorrentes de uma atuação em não conformidade com leis e regulamentos (G4-ENSO7; G4-ENSO8; G4-ENSO11).

O Laboratório mapeia, monitora e tem clareza das suas responsabilidades para com a sociedade nas áreas em que atua, buscando minimizar possíveis impactos decorrentes da sua atuação. Atualmente, não há uma avaliação das atividades quanto aos riscos relacionados à corrupção. A prevenção e o combate a isto, são feitos de forma contínua e permanente através das diretrizes estabelecidas no Código de Ética, aprovado pela alta gestão (G4-ENSO3; G4-ENSO4).

Em 2015, o Leme passou a integrar voluntariamente a comunidade empresarial que apoia a iniciativa do Pacto Global, como uma forma

de contribuição com a cidadania, com atitudes de comprometimento e inovação, que influenciam no crescimento sustentável da organização. O Pacto tem como objetivo mobilizar a comunidade empresarial em todo o mundo para a adoção, em suas práticas de negócio, de valores fundamentais relacionados aos direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção refletidos em dez princípios. Desde então, estes princípios foram incorporados à cultura organizacional do Laboratório, reforçando práticas preexistentes e possibilitando o desenvolvimento de novas ações.

Outra iniciativa realizada pela primeira vez foi o reconhecimento promovido pela Secretaria Municipal da Reparação Social ao Laboratório Leme como empresa detentora do Selo da Diversidade Étnico Racial. O selo é uma iniciativa que visa reconhecer publicamente as ações de promoção da equidade racial nas políticas de gestão de pessoas e marketing das organizações públicas, privadas e da sociedade civil. Com isto, o Leme compromete-se a promover mais igualdade de oportunidades e diversidade em sua estrutura corporativa.

A área de responsabilidade social, estruturada em 2012, ganhou força e destaque corporativo em 2015. Com ações voltadas à comunidade, firmou a atuação do Leme como uma empresa que incentiva a postura socialmente responsável através do Programa de Voluntariado Corporativo – Sementes do Leme.

Programa de Voluntariado Corporativo - Sementes do Leme

O programa tem como objetivo estimular a cultura do voluntariado dentro da empresa, por meio de ações de assistência às organizações públicas e/ou sem fins lucrativos da área de saúde através da disseminação de conhecimentos com foco em gestão e ações de educação para saúde que permitam a melhoria do desempenho das organizações atendidas.

Em 2015, o programa foi sistematizado através de indicadores relacionados à estratégia do negócio, implicando na elaboração e cumprimento de determinado número de planos de ação, por instituição atendida, e número de horas de voluntariado.

Foram elaborados 42 planos de ação, para execução ao longo do ano e, destes, 95,2% foram concluídos dentro do período previsto. A empresa totalizou 838 horas de atuação voluntária, 10,5% acima da meta estabelecida, com a participação de 53 voluntários de diferentes áreas.

O aporte de investimento social externo totalizou R\$48.298,32 (Quarenta e oito mil duzentos e noventa e oito reais e trinta e dois centavos). As instituições beneficiadas pelo Programa de Voluntariado, no segundo ciclo de atuação, foram o Abrigo São Gabriel para Idosos de Deus, o Lar Irmã Maria Luiza e o Lar Pérolas de Cristo, todas situadas na cidade de atuação do negócio.

42 PLANOS DE AÇÃO

53 VOLUNTÁRIOS

838
HORAS
DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO





Abrigo São Gabriel

Desde 1999, o Abrigo São Gabriel desenvolve um trabalho de cunho social, ao acolher idosos carentes, principalmente aqueles sem familiares, desprovidos de renda, portadores de doenças crônicas e outros com incapacidades físicas, que estejam em situação de risco.



Lar Irmã Maria Luiza

Desde 1989, o Lar Irmã Maria Luiza desenvolve um trabalho de cunho asilar, ao acolher idosos carentes e dependentes devido a problemas de saúde como mal de Alzheimer, demência, esclerose e ainda dificuldades de locomoção devido a sequelas de AVC e diabetes.



Cultivando jóias para o amanhã

Lar Pérolas de Cristo

Desde 1993, o Lar Pérolas de Cristo desenvolve um trabalho de acolhimento provisório para crianças e adolescentes afastados do convívio familiar por meio de medida protetiva de acolhimento institucional em função de ter vivenciado alguma situação de violência sexual, física ou psicológica e abandono de incapaz.



SEMENTES DO LEME RESULTADOS 2015

Treinamentos

	Beneficiado	Quantidade
Ferramentas para Captar Recursos	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel Lar Pérolas de Cristo	03
Prontuário Eletrônico		
Confecção de Procedimento Operacional Padrão (POP)	Lar Irmã Maria Luiza	

Oficinas

	Beneficiado	Quantidade
Rotinas Trabalhistas	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel Lar Pérolas de Cristo	06
Rotina Financeira		
Rotina de Marketing		
Captação de Recursos		
Rotina de Suprimentos		
5S		

Consultorias

	Beneficiado	Quantidade
Confecção de POP de Higienização	Lar Irmã Maria Luiza	04
Confecção de Descrições de Cargo (DCRs)	Lar Pérolas de Cristo	
Plano de Gestão de Pessoas		
Aprendizagem para Jovens (CIEE e ISBET)		

Mutirões

	Beneficiado	Quantidade
Dia D em Saúde	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel	04
Reativação do Infocentro	Lar Pérolas de Cristo	
Mão de Obra Voluntária	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel Lar Pérolas de Cristo	

Implantação

	Beneficiado	Quantidade
Formulário de controle das lavagens dos banheiros	Lar Irmã Maria Luiza	01

Doações

	Beneficiado	Quantidade
Fardamento	Lar Pérolas de Cristo	625
Produtos de Higiene (Fralda, Pomada e Protetor solar)	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel	1.544
Notas Fiscais	Abrigo São Gabriel	386.225
Medicamentos	Lar Pérolas de Cristo	262
Livros Didáticos	Lar Pérolas de Cristo	37
Móveis	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel Lar Pérolas de Cristo	04
Equipamentos de Informática	Lar Pérolas de Cristo Lar Irmã Maria Luiza	77
Exames	Lar Irmã Maria Luiza Abrigo São Gabriel	690
Palestras	Abrigo São Gabriel	02

Diversos

Parceria	Ação	Quantidade
Associação de Medicina	Divulgação Sementes do Leme na página oficial	13
Fornecedor Leme	Projeto de Reestruturação de Consultório	
Fornecedor Leme	Levantamento da Estrutura do Consultório	
Centro de Ensino	Curso para Cuidador de Idosos	
Fornecedor Leme	Oficina Artesanal	
Prestador de Serviço Leme	Apoio Jurídico	
Colaborador Leme	Apoio Contábil	
Fornecedor Leme	Confecção de Folder	
Abrigo São Gabriel	Venda de cartelas para promoção de eventos	
Laboratório Leme	Divulgação de campanha na TV Leme	
Laboratório Leme	Criação de página no Facebook para as três instituições	
Laboratório Leme	Criação de site institucional para as três instituições	
Fornecedor Leme	Confecção de vídeo institucional para uma das instituições	



Leme e Comunidade

O Leme não possui incentivos fiscais para realização das ações de cunho social. As iniciativas apresentadas abaixo compõem o orçamento anual da empresa e são desenvolvidas com recursos próprios.

Promoção à saúde

Em 2015, foram realizados dois mutirões de saúde com a participação dos voluntários do Programa Sementes do Leme. Esses eventos selaram uma parceria entre o Leme e uma instituição de ensino superior privado da cidade, beneficiando os idosos do Abrigo São Gabriel e Lar Irmã Maria Luiza. Juntos, os mutirões resultaram em 690 exames de análises clínicas, além de aferição de pressão arterial, avaliação glicêmica, do IMC, palestras e orientação nutricional. O objetivo destes eventos foi apresentar um diagnóstico precoce de potenciais patologias, promovendo a prevenção à saúde.

O Leme possui como prática desenvolver campanhas internas abordando temáticas de

interesse social, de cunho educativo. Por conta disso, no mês de outubro, foi realizada a Campanha Outubro Rosa, onde a médica do trabalho abordou atitudes preventivas a respeito do câncer de mama e colo do útero. No mês de novembro, a mesma atenção foi dada à saúde do homem e a mobilização dos colaboradores voltou-se à Campanha Novembro Azul. Para simbolizar as duas datas, foram feitos registros para promover a campanha internamente, demonstrando que não existe diferença entre sexos quando se trata de cuidado com a saúde.

Palestra

Pelo segundo ano consecutivo, o Leme participou do ABRH na Praça, evento promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos e que ocorre em uma das praças principais da cidade de Salvador. A palestra foi realizada por uma Analista de RH do Leme, na tenda Saúde do Trabalhador. Além disso, mais de 280 atendimentos foram prestados aos visitantes entre aferição de pressão arterial e teste de glicemia capilar. O evento é a maior ação

social do Sistema Nacional da ABRH, e ocorre, simultaneamente, em 23 seccionais.

Doações

Em 2015, foram doados brinquedos, material escolar e artigos de higiene pessoal às instituições assistidas pelo Programa Sementes do Leme. Esta ação foi fruto de uma campanha interna, realizada durante o evento da Ginca da Qualidade e contou com a participação de voluntários do Sementes do Leme. No mesmo ano, foram doados itens de informática para o Lar Pérolas de Cristo, para composição e reativação do laboratório de informática da instituição.

De 2004 a 2015, o Leme contribuiu com a Cooperativa de Agentes Autônomos de Reciclagem (COOPCICLA), doando todo o resíduo reciclável produzido na sede (matriz) para a sustentabilidade financeira dos seus integrantes. Os agentes atuavam na separação, prensagem e preparação de material para reciclagem. A partir do segundo semestre de 2015, o Leme passou a contribuir com a Cooperativa



Jovem Aprendiz

de Coleta Seletiva, Processamento de Plástico e Proteção Ambiental (CAMAPET), mantendo o caráter de doação. Porém, a nova cooperativa passou a recolher tanto o resíduo reciclável da matriz quanto das unidades de atendimento.

O Leme mantém convênios, de cunho social, com algumas instituições baianas. O Grupo de Apoio à Criança com Câncer (GACC) recebeu, em 2015, uma doação no valor de R\$1.825,51 (Hum mil oitocentos e vinte e cinco reais e cinquenta e um centavos), para realização de exames laboratoriais; o Grupo Vontade de Viver recebeu uma doação no valor de R\$240,00 (Duzentos e quarenta reais) no ano para manutenção da instituição; o Hospital Universitário Professor Edgar Santos (HUPES), através do projeto chamado Núcleo de Pesquisas Avançadas – NPA, recebeu apoio para pesquisadores e estudantes de mestrado, doutorado e pós-doutorado, através de subsídios financeiros sobre o custo dos exames que são processados no Leme e, para esse projeto, foram investidos R\$ 17.258,89 (Dezessete mil duzentos e cinquenta e oito reais e oitenta e nove centavos).

Em 2015, foram realizados alguns processos de doações de bens patrimoniais entre os colaboradores contabilizando oito bens doados. Esses processos ocorreram com base nas ações de descartes de equipamentos.

Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais

O Leme disponibiliza um percentual das suas vagas para pessoas com necessidades especiais. Estão contratados, nas unidades de atendimento e matriz, profissionais com deficiências física, visual e auditiva, completamente adaptados às suas rotinas de trabalho.

Programa de Aprendizagem

O Programa Jovem Aprendiz Leme, em vigência desde 2011, ajuda jovens de baixa renda a ingressarem no mercado de trabalho com conhecimento técnico e experiência profissional. Este trabalho é desenvolvido em parceria com um centro de capacitação profissional da região, que oferece suporte teórico à prática desenvolvida na empresa. Em 2015, 15 jovens

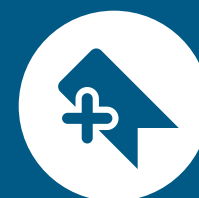
compuseram o quadro funcional da empresa, atuando em diferentes áreas e alguns foram aproveitados em vagas efetivas, durante ou ao final do contrato de aprendizagem.

Projeto Gestante

O Projeto Gestante é uma iniciativa do Leme para trazer mais qualidade de vida à gestação das clientes. A cliente cadastrada recebe mensalmente, por e-mail, informações importantes e dicas especiais sobre a gestação. O bebê pode realizar o teste do pezinho em casa, sem a cobrança da taxa de coleta móvel e este deslocamento gratuito é uma cortesia oferecida às gestantes que realizarem seus exames duas ou mais vezes em qualquer uma das unidades de atendimento Leme.

Contratação de mão de obra local

O Leme prioriza a contratação e formação de profissionais das áreas em que atua. Essa iniciativa visa contribuir com o desenvolvimento local e a geração de emprego e renda.



Pessoas



(G4-DMA)

Desenvolver estratégias que valorizam o capital humano tem se tornado um fator indispensável para alcançar um diferencial competitivo no mercado, pois são as pessoas que promovem a geração de resultados.

Nesse contexto, a área de Recursos Humanos do Leme tem se dedicado a prestar serviços de excelência, atuando de forma estratégica e sustentável para alinhar as expectativas da empresa às necessidades dos colaboradores. Sua política e práticas são norteadas pelos princípios e valores expressos na cultura organizacional, que é amparada pelas diretrizes do Código de Ética.

As metas estabelecidas para a área são definidas no Planejamento Estratégico, com aprovação da alta gestão e envolvem os objetivos estratégicos de garantir o domínio do conhecimento, atrair, desenvolver e reter talentos e assegurar o exercício da responsabilidade socioambiental. Estes objetivos são subdivididos em indicadores que representam investimento em capacitação profissional, desenvolvimento de talentos, atuação social, monitoramento da rotatividade, dentre outros.

Entre as ações realizadas em 2015 para promover melhorias nos processos de gestão de pessoas e o alcance dos objetivos, estão o incremento ao programa de desenvolvimento corporativo O Leme das Nossas Vidas com a inclusão de novas práticas e adequação de al-

gumas preexistentes. Este ano, o Leme abriu o primeiro processo seletivo para o Programa Trainee, uma iniciativa há muito tempo esperada pela comunidade local e pelos colaboradores. Com este programa, foi oferecida uma oportunidade para colaboradores ou candidatos externos que tenham formação de nível superior em área técnica e ainda não possuam experiência. Além disso, a empresa estimulou a participação dos seus colaboradores através de um programa de indicação chamado Indique, em que eles podem indicar profissionais que acreditam que têm o perfil para trabalhar na empresa. A ambientação do novo colaborador também contou com uma novidade. Os colaboradores aprovados no período de experiência participam do Programa Bem-Vindo, onde recebem uma carta de boas-vindas da Diretoria, um brinde comemorativo e um questionário para avaliação do período de experiência, entregues pelo gestor. Este questionário tem como objetivo saber como o colaborador está se sentindo no seu novo ambiente de trabalho e como acredita que foi o seu desempe-

nho durante o período de experiência.

Outras ações passaram por ajustes na metodologia que permitiram ampliar o alcance dos objetivos estratégicos e contribuir com o engajamento da força de trabalho. Um exemplo de melhoria foi a reestruturação da pesquisa de clima organizacional em novos fatores, incluindo a sustentabilidade e a qualidade de vida, assim como a redistribuição e alteração na descrição de algumas perguntas, conforme plano de ação sugerido pelos próprios colaboradores. Estes passaram a assumir um papel fundamental na análise, no diagnóstico e nas sugestões, proporcionados pela pesquisa.

Em termos de ajustes, o Comitê de Gestão da Ética passou a se chamar Comitê de Gestão Integrada, Ética e Sustentabilidade, mantendo o alinhamento com as diretrizes da empresa.

Como uma contribuição às ações desenvolvidas pela área, o Leme tomou importantes iniciativas em 2015. Baseado na filosofia da

transparência passou a integrar voluntariamente a comunidade empresarial que apoia o Pacto Global, internalizando ainda mais à sua cultura os princípios de garantia dos direitos humanos, preservação das relações trabalhistas, cuidado com meio ambiente e combate à corrupção ou qualquer forma de favorecimento. E também foi reconhecida como empresa detentora do Selo da Diversidade Étnico Racial, que promove ações de equidade racial nas políticas de gestão de pessoas.

O Leme mantém um posicionamento de ter no cuidado a marca de tudo o que faz. Com os seus colaboradores não podia ser diferente e portanto, há uma ideia permanente de assegurar um clima organizacional saudável, com respeito às diferenças e o reconhecimento, através de oportunidades de desenvolvimento e crescimento. No mercado atual, a permanência do colaborador tem sido pautada não só pelos incentivos financeiros e condições de trabalho, mas também pelo engajamento das equipes nos propósitos da empresa (G4-HR3).

LEME entre as melhores em gestão de pessoas

Guia VOCÊ S/A – Pelo 3º ano consecutivo, o Leme figurou na Lista das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar.

GPTW Brasil – Pela segunda vez, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, ocupando a 9ª posição entre 35 empresas de médio porte.

GPTW América Latina – Pela primeira vez, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina, ocupando o 29º lugar entre as empresas de médio porte.

GPTW Bahia – Pela terceira vez consecutiva, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar na Bahia, ocupando o ranking entre as empresas da região.

GPTW Saúde – Pela terceira vez consecutiva, o Leme compôs a Lista das Melhores Empresas para Trabalhar em Saúde, ocupando o ranking entre as empresas do país.

Prêmio Ser Humano Luiz Tarquínio – Pela segunda vez, o Leme foi premiado na Modalidade Gestão de Pessoas – Categoria Organizacional, no evento promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos – ABRH Bahia.



Perfil do Quadro Funcional

(G4-10; G4-LA1; G4-HR3)

Atualmente, 100% da força de trabalho do Laboratório é composta por funcionários próprios, de Salvador e Região Metropolitana, contratados de acordo com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). O Leme não trabalha com contratos temporários, exceto em substituições de férias, e os jovens aprendizes

têm sua contratação vinculada à instituição de capacitação e aprendizagem.

Em 2015, o quantitativo da força de trabalho foi ampliado em 6,1% e as despesas com pessoal representaram 24,9% do orçamento geral da empresa. A rotatividade média mensal atingiu 2,21%, um desempenho que coloca o Leme no nível 3 do Controllab comparado às demais empresas do segmento.

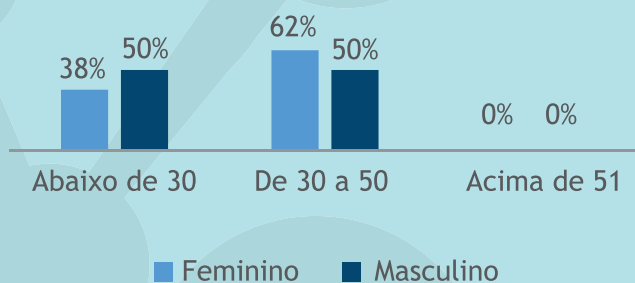
Um dado relevante é que 77% do seu quadro funcional é ocupado por mão de obra feminina, sendo esta mesma proporção em cargos de liderança, incluindo a principal diretoria executiva. Em virtude disso, nota-se um maior volume nos índices de rotatividade com relação a este gênero.

Este cenário está alinhado ao Princípio 6 do Pacto Global, que procura eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

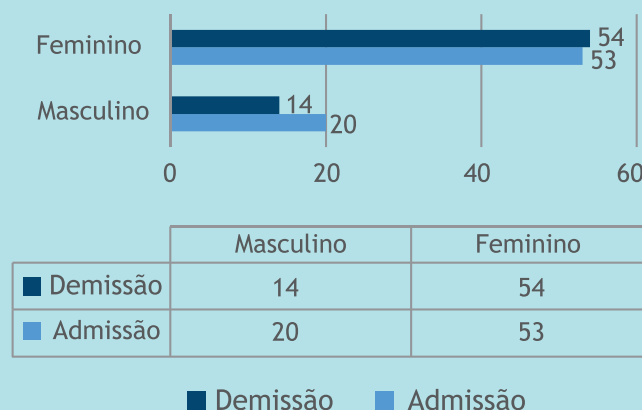
Taxa de retenção de profissionais

	2015	2014	2013
Rotatividade no período (TURN OVER) média mensal	2,21%	2,6%	2,3%

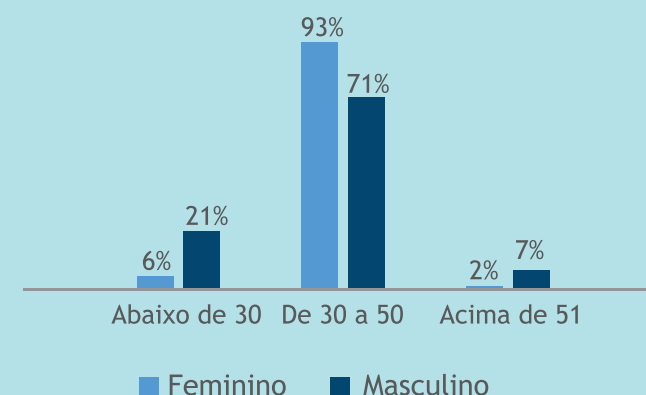
Contratação por faixa etária e gênero



Rotatividade por Gênero



Demissão por faixa etária e gênero



COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA CORPORATIVA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE. (G4-LA12)

GRUPO	GÊNERO	2013	2014	2015
Empregado	Masculino	74	81	90
	Feminino	269	291	305
Sócio	Masculino	1	1	1
	Feminino	1	1	1
Gerente	Masculino	3	4	4
	Feminino	7	7	7
Analista	Masculino	5	4	8
	Feminino	11	8	12
Nível Superior	Masculino	6	11	23
	Feminino	20	53	61
Nível Médio	Masculino	11	12	62
	Feminino	73	90	234
Nível Fundamental	Masculino	1	1	1
	Feminino	0	0	0
Nível Operacional	Masculino	92	49	60
	Feminino	116	132	161

GÊNERO	FAIXA ETÁRIA		
	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 51 anos
Masculino	16	69	6
Feminino	79	212	13

Recrutamento

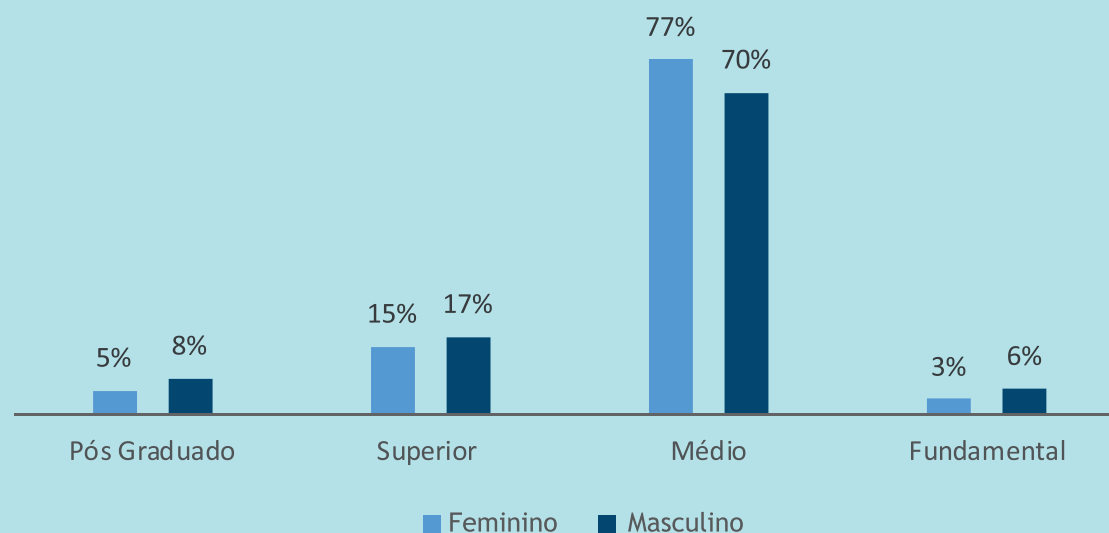
O Leme busca profissionais alinhados com a cultura da empresa, que apresentem capacitação técnica e busquem continuamente o aprimoramento de suas competências. Estas características diferenciadas garantem a qualidade, confiabilidade nos serviços e bons resultados para a organização. Um ponto avaliado, também, no momento do recrutamento é a experiência anterior em área de saúde, que para alguns cargos é de suma importância.

É estabelecido um critério de proximidade com o trabalho para contratação do candidato. Esta medida foi adotada devido ao aproveitamento de mão de obra local e a crescente dificuldade de deslocamento nos grandes centros, além da promoção de maior qualidade de vida para o candidato. Desde 2013, o Leme tem utilizado as redes sociais como um canal de recrutamento para captar mais candidatos.

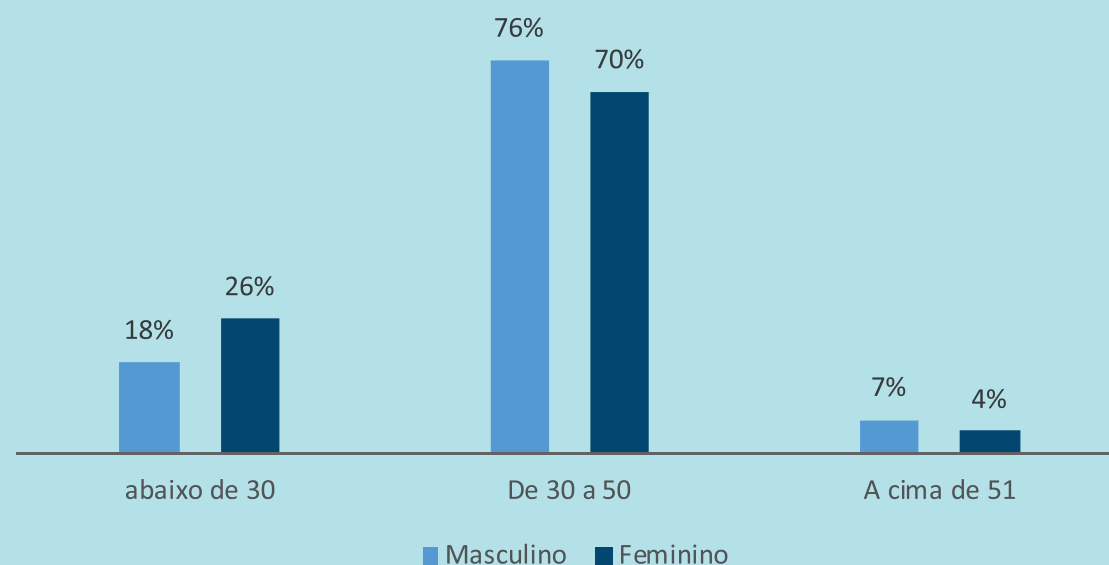
Outra alternativa é o aumento no índice de preenchimento do quadro com recrutamento interno que, em 2015, representou 32% das movimentações internas, sendo a grande maioria em cargos administrativos e operacionais.

Conforme as diretrizes do Código de Ética, o recrutamento interno ou externo realizado pelo Leme é realizado com base na diversidade, respeito às pessoas e valorização da diferença, sem discriminação em relação a gênero, raça, idade, orientação sexual ou origem social (G4-HR3).

Escolaridade por Gênero



Faixa etária por Gênero



Taxa de atração e retenção de profissionais

	2015	2014	2013
Aproveitamento de pessoal interno em vagas oferecidas	32%	26%	25%

Remuneração

Não há distinção entre remuneração de homens e mulheres, o que garante um equilíbrio entre os gêneros. A remuneração é estabelecida de acordo com o Plano de Cargos e Salários no momento da contratação e suas variações são obtidas através de avaliações de desempenho individual e pesquisa salarial, por cargo, realizada anualmente (G4-HR3).

O Leme possui um programa de remuneração por resultado denominado Programa de Melhoria de Indicadores (PMI), que visa o incentivo ao alcance das metas anuais. A partir dos resultados alcançados pela força de trabalho, esta pode receber até dois salários além da sua remuneração padrão, em cartão benefício. Dentre os critérios estabelecidos, a existência de lucro é condicionante para o pagamento.

A excelência no atendimento ao cliente é um compromisso assumido pelo Leme ao longo dos anos e para estimular a equipe que interage diretamente com o público, a empresa oferece um Prêmio de Produtividade para Profissionais de Atendimento ao Cliente. Este prêmio consiste no pagamento de bônus, através de cartão de benefícios, àqueles que alcançarem os indicadores de atendimento estabelecidos. Em 2015, foi implantado o TOP 10 de Produtividade, um ranking dos melhores resultados onde dez colaboradores das unidades de atendimento com a melhor produtividade apurada no período receberam um brinde.

Benefícios (G4-LA2; G4-LA3)

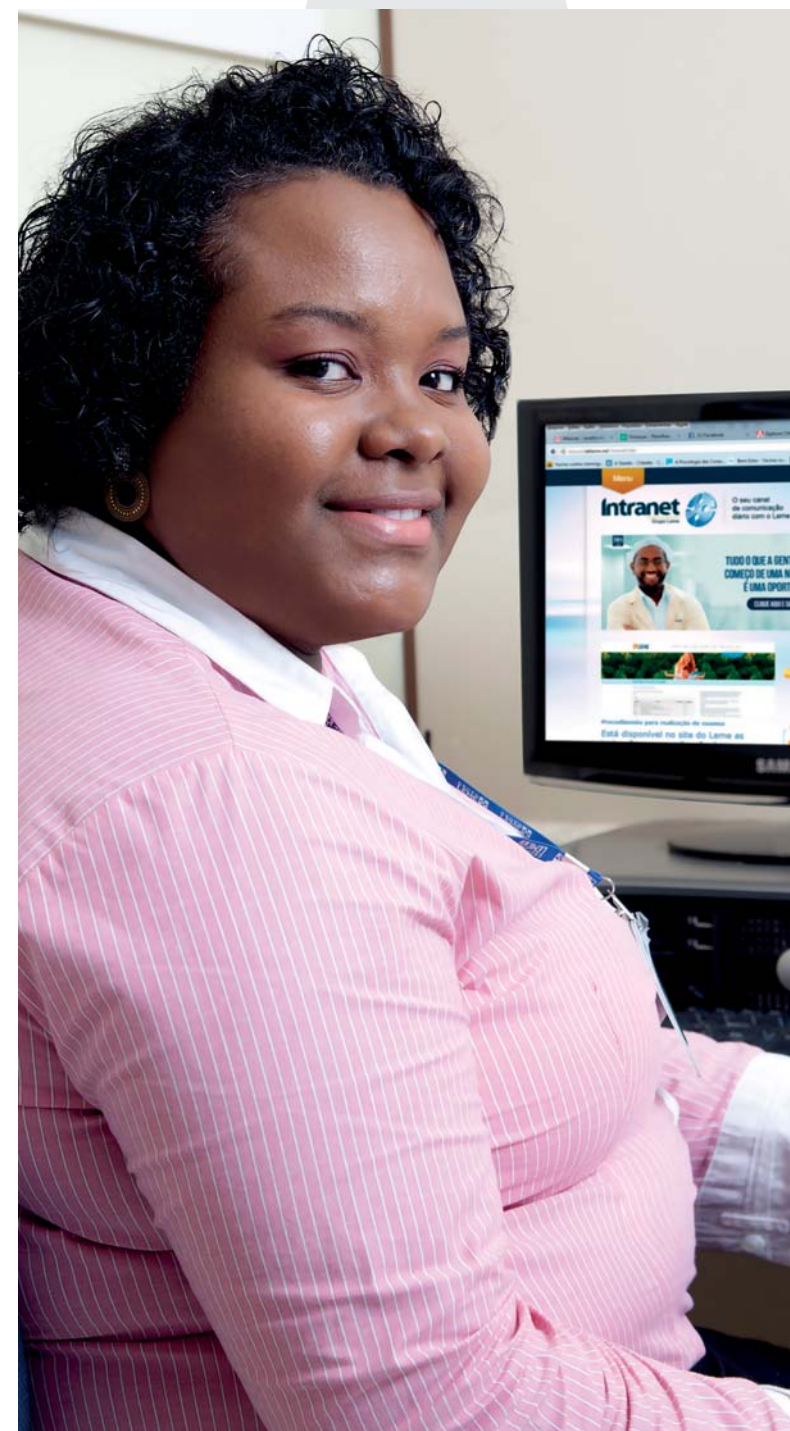
O Leme busca, continuamente, melhores soluções para as necessidades dos colaboradores. A política de benefícios ocorre de maneira semelhante para colaboradores de tempo integral e em regime de meio período, sendo o PAT a única diferença de valores praticados, pois corresponde à carga horária de trabalho.

O pacote de benefícios legais inclui horário de amamentação, licença paternidade, licença maternidade, salário família, vale transporte, dentre outros. O de benefícios espontâneos é composto por assistências médica e odontológica, seguro de vida, cortesia em exames de laboratório, alimentação/refeição/lanche, auxílio creche, previdência privada (exclusivo para gerências), biblioteca e videoteca com mais de 1500 exemplares, brindes em datas comemorativas, programa de bolsas de estudo, convênios com faculdades e centros de idioma, brindes de aniversariante do mês, kit fraldas para gestantes, kit material escolar e empréstimo consignado.

Além desses itens, em 2015, o Leme manteve dois programas para prestar orientações aos colaboradores: jurídica e financeira. O primeiro oferece assistência às demandas jurídicas pessoais dos colaboradores, tais como Direito de Família, Direito do Consumidor, Benefício Social, Pensão Alimentícia, entre outros. O segundo oferece uma análise das demandas financeiras, inicialmente com um diagnóstico e, posteriormente, com atendimento persona-

lizado. Estes programas promoveram 60 assistências no ano, realizadas de forma gratuita em parceria com uma instituição de ensino superior privado em Salvador.

A partir de 2015, o colaborador que desejar pode antecipar o recebimento do 13º nas férias. Essa prática foi adotada visando ajustar-se às necessidades financeiras dos colaboradores que geralmente aproveitam o período de férias para adquirir bens, reformar a casa, fazer um procedimento cirúrgico, dentre outros.



Taxa de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade

	DIREITO À MATERNIDADE/PATERNIDADE	MATERNIDADE	PATERNIDADE	RETENÇÃO AO RETORNO	TAXA DE RETENÇÃO
Feminino	29 (**)	24	-	23	82%
Masculino	6	-	6	5	

**Nota: Interrupção involuntária da gravidez

Rotinas de Pessoal

(G4-LA4; G4-LA10; G4-LA16; G4-HR12)

No Leme, o desligamento dos colaboradores não está atrelado à nenhuma iniciativa corporativa de assessoramento por um departamento ou consultoria para preparação da recolocação no mercado. Em respeito aos seus profissionais e como forma de agradecimento pelas atividades executadas é realizada uma entrevista de desligamento, com o objetivo de prestar acolhimento e passar orientações para uma breve recolocação.

A condução do processo de desligamento do colaborador cumpre as legislações vigentes e os procedimentos adequados ao momento, qualquer que seja a condição da demissão, inclusive com relação ao prazo mínimo de trinta dias para notificação de aviso prévio. Este cuidado tem se refletido no baixo número de queixas e reclamações trabalhistas processadas por meio de mecanismo formal. Em 2015, foram registradas três reclamações trabalhistas de colaboradores e uma por um prestador de serviço. Em todos os casos não houve queixas relacionadas a violações de direitos humanos ou discriminação.

Os desligamentos ocorrem, em sua maioria, por parte da empresa ou por manifestações voluntárias dos colaboradores. Com base no perfil do quadro funcional do Laboratório, nota-se que a empresa não possui um público que necessite de um programa de preparação para a aposentadoria e por isso, essa ainda não é uma prática adotada pelo Leme.

Comunicação Interna

Adepto da comunicação integrada, o Leme trabalhou internamente o mesmo mote de comunicação veiculado externamente, “O cuidado contagia”. As ações tiveram como principal objetivo ampliar a identificação dos colaboradores com a empresa e a integração das equipes utilizando para isto o cuidado como força motriz.

Dentre as ações realizadas, é possível destacar a campanha “Você me contagia...” na qual os

colaboradores enviaram bilhetes dizendo quais práticas de seus colegas lhes serviam como exemplo, contagiando-os e o Dia do Abraço, que promoveu uma integração entre os colaboradores com o envio de mais de 1.200 abraços para todas as unidades e matriz.

Através dos canais internos de comunicação, conseguiu-se estimular os colaboradores a aderirem às campanhas e praticar o cuidado nas suas variadas formas. Um dos canais de interação mais utilizados com essa finalidade foi a intranet, que pode ser acessada diariamente por cada colaborador de qualquer lugar da empresa.

A Intranet conta com um layout bastante colorido e leve, com ícones dispostos de forma a facilitar a navegação dos usuários. É atualizada como uma periodicidade estabelecida em planejamento digital e varia conforme o perfil da informação, podendo ser diária, semanal, quinzenal ou mensal. A página divulga enquetes, concursos, convite para os eventos e

comemorações corporativas, notícias internas e externas de interesse coletivo, resultados de recrutamentos internos, as ouvidorias respondidas diretamente pela alta gestão, além de outras informações que fazem da Intranet um canal de comunicação diário e dinâmico do colaborador com a empresa.

Programa “O Leme das Nossas Vidas”

O Programa “O Leme das Nossas Vidas” é a principal ação de Gestão de Pessoas do Leme. Este é constituído por fatores-chave de engajamento profissional (escutar, inspirar, agradecer, reconhecer, desenvolver, celebrar, cuidar, recompensar e compartilhar) e possui 37 práticas. Com isso, desenvolve ações efetivas para promover satisfação, motivação, produtividade, crença nos objetivos e valores organizacionais, garantindo a sustentabilidade do negócio e uma vantagem competitiva relacionada a variáveis importantes.



FATOR	PRÁTICA	RESULTADOS 2015
Escutar	Pesquisa de Clima	A última pesquisa de clima obteve 93,3% de favorabilidade. Planos de ação gerais (toda a organização) e específicos (por área) foram elaborados pelos próprios colaboradores, com o objetivo de melhorar o ambiente interno.
	Conversando com o RH	Prática utilizada para levantar as expectativas da força de trabalho e mensurar a influência das práticas de gestão. No ano, foram realizados 60 encontros, nas unidades de atendimento.
Inspirar	Café com a Diretoria (G4-57)	A prática tem como objetivo estreitar o relacionamento entre a Diretoria e os colaboradores do Leme, promover diálogo e a troca de ideias sobre o negócio. No ano, em sua 4ª e 5ª edição teve como um dos temas “Como a situação econômica do país pode afetar a população e em especial a do Leme”. Participaram destes encontros 47 colaboradores.
	Visita dos Familiares	A prática de integração família/empresa está em novo formato e os parentes dos colaboradores são, agora, convidados do primeiro dia do treinamento introdutório e conhecem a empresa juntamente com os novatos. Como recordação deste dia, todos recebem uma foto.
Agradecer	Prata da Casa	Objetiva reconhecer a dedicação à empresa e o comprometimento com os valores organizacionais. No ano, 34 colaboradores completaram 5, 10 e 15 anos na empresa.
Reconhecer	Leme Destaca	Uma ferramenta de reconhecimento profissional que tem como finalidade principal motivar e incentivar os colaboradores. São eleitos destaques em unidade de atendimento, SAC e profissionais do ano. No ano, foram reconhecidos 49 destaques.
	Leme de Ideias	Prática permanente para aproveitamento de pequenas e grandes ideias da força de trabalho, que contribuam para simplificação e aperfeiçoamento da empresa. No ano, foram cadastradas 14 ideias.
Desenvolver	Saber Leme (G4-LA10)	Incentivo à capacitação e ao desenvolvimento profissional dos colaboradores. No ano, 04 colaboradores foram beneficiados, com uma bolsa de estudos de 50%.
	Feedbacks Formais	Oportunidade para líderes e liderados trocarem percepções a respeito do dia a dia do trabalho. Foram realizados 1.452 feedbacks no ano.
	Comitê de Talentos (G4-LA10)	Utiliza a ferramenta “Nine Box” para avaliar e mapear os talentos da empresa, baseado em dois fatores: desempenho e potencial. Os talentos têm os planos de desenvolvimento individual estabelecidos com a gerência de RH.
	Comitê de Pessoas	Subsidia a tomada de decisões relativas às estratégias, as políticas, às normas e aos indicadores de Recursos Humanos, no que se referem ao planejamento e desenvolvimento de pessoas.
Cuidar	Cegonha à vista	Foram realizadas seis palestras, 23 testes do pezinho e entregues 276 pacotes de fraldas. Os bebês foram apresentados através de 23 entregas da cegonha (infomail).
	Leme Vida	Estruturado com base em quatro dimensões de bem-estar: alimentação saudável, segurança, saúde ocupacional, atividade física e bem-estar. É composto por atividades de ginástica laboral, quick massage e palestras.
	Roda Vida	Conversa em grupo ou individual, monitorada por uma psicóloga, que dá oportunidade a todos de falar sobre suas próprias dificuldades e também ouvir as dificuldades dos outros. É realizada na Matriz e unidades de atendimento.

Mergulhando no Leme

Em 2015, o Leme lançou o projeto Mergulhando no Leme, que buscou ampliar o olhar dos colaboradores para a forma como sua atuação impacta a empresa e outros setores através de apresentações elaboradas pelos próprios colaboradores. Em quatro encontros ao longo do ano, os talentos-chave de cada setor apresentaram as suas atividades e esclareceram dúvidas dos colegas, estreitando os vínculos entre as áreas e ampliando a visão sistêmica sobre o negócio.

Jornada da Qualidade

Em sua 13ª edição, a Jornada da Qualidade, um evento anual do Leme que visa o fortalecimento da cultura organizacional, engajamento aos valores e integração dos colaboradores, reuniu 359 colaboradores em dois dias de evento, que incluiu palestras, apresentação de equipes, representantes de ONGs e fornecedores.

O evento encerra e comemora um ciclo de tarefas sobre a cultura da qualidade, planejamento e sustentabilidade, que acontece durante a Gincana da Qualidade. As tarefas

buscam a contribuição para o planejamento estratégico, doações de materiais para instituições carentes, conhecimento em meio ambiente e qualidade, criação de peças com materiais recicláveis/reaproveitáveis, etc. O tema de 2015 foi a Magia Disney e as equipes elaboraram apresentações associando os seus temas aos princípios do Pacto Global.

Avaliação de Desempenho por Competências

(G4-LA10; G4-LA11)

O Leme utiliza a prática de avaliação de desempenho por competências para subsidiar o desenvolvimento de seus colaboradores. Essa metodologia tem ciclos anuais de avaliação cujo objetivo é verificar a performance da força de trabalho e conduzi-la para atingir a Visão da Empresa, através do desenvolvimento de suas competências. As lacunas encontradas nas competências comportamentais, técnicas e de responsabilidade são tratadas por meio de planos de desenvolvimento individuais (PDIs), para que os ocupantes dos cargos atinjam o desempenho esperado.

O resultado final, composto pelas competências citadas e pelo alcance de metas, é um

número expresso em percentual, denominado Coeficiente de Desempenho do Colaborador (CDC). Sob este CDC é contabilizada a perspectiva de convenção, que considera itens de mérito e demérito.

A avaliação pode corresponder também a um aumento de um ou dois degraus na faixa salarial, de acordo com o CDC alcançado. Esta é uma forma de reconhecer a força de trabalho pelo desempenho e esforço pelo atingimento das metas.

O sistema de avaliação possibilita identificar talentos e o potencial dos colaboradores para exercer outras funções na organização, dando suporte aos processos de movimentação interna e de promoção vertical.

Todo esse processo é gerenciado através do sistema GCA (Gestão por Competência Ancorarh), que a Força de Trabalho tem acesso pela internet, por meio de senha pessoal. As informações decorrentes da aplicação dessa metodologia são integradas às práticas de treinamento e desenvolvimento.

Avaliação de Desempenho 2015

	Feminino	Masculino
Percentual de colaboradores participantes	77,74	22,26

Treinamento

(G4-LA09; G4-LA10; G4-HR2; G4-HR7)

Visando o fortalecimento do negócio, o Leme estabelece através de uma Política de Treinamento as estratégias para o alcance dos objetivos organizacionais.

O conteúdo dessa Política serve de embasamento para a construção do Plano de Treinamento Anual (PTA) do Laboratório, que se traduz em metas de cumprimento sob responsabilidade de cada área. A capacitação da força de trabalho é feita com base na comparação entre o perfil de competências necessá-

rias ao negócio e o perfil apresentado pelos colaboradores.

Os principais conteúdos desenvolvidos, anualmente, são: TIL (Treinamento de Integração LEME), Treinamentos de Segurança do trabalho (TST), Treinamentos Operacionais (TO's), Treinamentos Normativos (POPs), Programas de Liderança (PL) e Programa de Atendimento ao Cliente. Os demais treinamentos técnicos e estratégicos são realizados, interna e externamente, conforme demanda das áreas. Os treinamentos de normas internas são feitos, anualmente, através do Sistema de Documentação Normativa (SDOC), com conteúdos di-

versos descritos no Código de Ética, inclusive sobre direitos humanos.

Considerando que a excelência no atendimento é um dos diferenciais do Leme, duas iniciativas tiveram destaque no ano. Uma delas foi o Programa de Atendimento ao Cliente (Pró Atendimento), evento anual que capacitou 228 colaboradores que prestam atendimento ao cliente. A outra foi o treinamento Visita ao Setor Técnico, onde o colaborador pode aprofundar os conhecimentos sobre os processos do Setor Técnico do Laboratório, o coração do negócio.

Treinamento e Educação

	2015	2014	2013
Horas de treinamento por ano, por empregado	35,5	31,23	11,29

Saúde e Segurança

(G4-DMA; G4-LA5; G4-LA8)

Cuidar do ambiente de trabalho para que este não gere doenças ou riscos ocupacionais é um grande diferencial do Leme. Por isto, o Laboratório opera em consonância com as Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho que padronizam as questões relativas à saúde e segurança, bem como com as diretrizes, os princípios e os compromissos expressos em sua política de segurança, no manual de biossegurança e no macrofluxo de acidentes. Desde 1998, o sindicato representante das empresas de laboratório não possui acordo coletivo firmado com o sindicato representante dos empregados e, portanto, o Leme não possui um acordo formal com o sindicato nos tópicos relativos à saúde e segurança.

Trabalha-se fortemente na consolidação da cultura de segurança, pois um ambiente saudável contribui para a diminuição de indicadores como a rotatividade e o absenteísmo, além

de aumentar a motivação e a produtividade. Dentre as práticas do Leme, destacam-se a promoção de treinamentos, diálogos de segurança, jornal interno Saúde in Foco, ginástica laboral e quick massage, Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT), campanhas de vacinação, avaliação da implantação de equipamentos técnicos, avaliação ergonômica e formação de Brigada de Incêndio.

Além disso, os colaboradores são representados pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, que opera segundo o processo estabelecido pela Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego no Brasil (NR-5). A CIPA é responsável pela elaboração e exposição dos mapas de risco e também pela realização anual da SIPAT, elegendo temas que estão relacionados à saúde e segurança. Atualmente, é composta por 16 colaboradores da matriz e unidades de atendimento.

As demais atividades implementadas pela área

de segurança do trabalho, com foco em prevenção, têm ajudado a manter os acidentes em números bem reduzidos, dentre elas destacam-se o Programa de Prevenção de Acidentes com Materiais Perfurocortantes (PPAPC); as inspeções de segurança realizadas sistematicamente nas unidades de atendimento e área técnica; as investigações de todos os acidentes; a adoção de dispositivos de segurança (lava olhos portátil nas unidades de atendimento e áreas técnicas) e as mudanças de alguns processos de trabalho no momento em que se identifica um risco para o colaborador.

A saúde e o bem-estar da força de trabalho são acompanhados através do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), estruturado a partir do PPRA, que é coordenado pelo médico do trabalho e que objetiva diagnosticar os casos de doenças ocupacionais, conservando a saúde do trabalhador e prevenindo doenças através da identificação de fatores de riscos. O PPRA, por sua vez, é conduzido pelo técnico de segurança do trabalho e tem como objetivo reduzir,

controlar ou neutralizar de forma gradativa e sistemática, os riscos existentes no ambiente de trabalho. Cada unidade de atendimento e matriz possui um documento específico, atualizado anualmente, que fica disponível no Sistema de Controle de Documentos da Qualidade (SDOC), à disposição dos colaboradores.

Diante desse contexto, o Leme implantou, em 2014, os aspectos da OHSAS 18001, uma norma de Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional que tem por finalidade

proteger e assegurar que os colaboradores da empresa tenham um ambiente de trabalho saudável e seguro. O atendimento aos itens da norma garante uma atuação em conformidade com as legislações relacionadas à saúde e segurança do colaborador e a identificação dos riscos, perigos das atividades e processos da empresa.

Os aspectos implantados promoveram uma adequação dos controles de acompanhamento dos indicadores de saúde e segurança, além

da implantação de novos relacionados à segurança. Com isso, foi possível atuar preventivamente, neutralizando ou atenuando os possíveis riscos existentes e intensificar os diálogos de segurança. A área de saúde e segurança destacou-se internamente, conscientizando os colaboradores a exercer suas atividades cientes de suas ações e das consequências para a sua saúde e integridade física dentro do ambiente de trabalho. Estas práticas contribuíram para a marca de um ano sem acidentes com perfurocortantes na empresa.

Políticas de Segurança

○ Leme acredita que o respeito à saúde ocupacional e à segurança de seus colaboradores e terceiros é condição fundamental para a condução do negócio e cumprimento de sua missão.

Esta crença é representada pelos seguintes propósitos:

- a) Proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro em todas as suas instalações, tomando medidas adequadas a fim de impedir acidentes e danos à saúde do trabalhador;
- b) Desenvolver ações que assegurem o cumprimento da legislação e de outros compromissos de Saúde e Segurança estabelecidos pela empresa;
- c) Garantir a Gestão dos Riscos à Saúde e Segurança através de sua identificação, avaliação e controle;
- d) Através de seus diretores, gerentes e líderes, bem como técnicos e auxiliares, difundir a prática de Segurança e Saúde no Trabalho, como atividade essencial;
- e) Disponibilizar gratuitamente equipamento de proteção individual e coletivo, que é considerado como ferramenta de trabalho, sendo obrigatório o seu uso, conforme indicação do PPRA, sempre que estejam presentes no ambiente de trabalho agentes nocivos à saúde;
- f) Identificar, investigar e tratar as anomalias e acidentes pessoais para evitar repetição;
- g) Proporcionar treinamento em segurança e saúde ocupacional, que fará parte da formação profissional e integração dos colaboradores;
- h) Garantir a gestão do conhecimento e da rotina de trabalho através de ações educacionais e avaliação de desempenho, para garantir a aptidão para o trabalho;
- i) Difundir a mentalidade prevencionista entre todos os níveis hierárquicos da empresa, gerando o comprometimento das pessoas envolvidas, com busca de inovações, tecnologias e conhecimentos que contribuam para a melhoria contínua da segurança e da saúde;
- j) Possuir planos de contingência em suas unidades para corrigir e minimizar as consequências de eventuais acidentes;
- k) Incentivar a participação de todos os colaboradores e fornecedores nos Programas de Qualidade de Vida, Segurança e Saúde Ocupacional do Leme;
- l) Medir o desempenho da área de Segurança e Saúde do Trabalho com ética e transparência, gerando indicadores para subsidiar ações de melhoria.



Relatório Anual de Saúde

Em atendimento ao disposto na Portaria 3214/78, elabora-se anualmente o Relatório de Saúde que apresenta os resultados alcançados com a execução do programa anual de saúde. Este relatório descreve as informações sobre a situação de saúde dos colaboradores avaliados e orienta eventuais necessidades de aprofundamento dos diagnósticos.

O resultado de 2015 mapeou um aumento no índice de sedentarismo, com conseqüente aumento nos valores de IMC e hipertensão arterial. Para minimizar estes índices e disseminar hábitos saudáveis, o Leme mantém um programa de qualidade de vida – Leme Vida - que fomenta o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, incentivando os colaboradores a estabelecerem metas para os diversos fatores que influenciam o bem-estar e a qualidade de vida.

Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam no monitoramento e orientação do programa de saúde e segurança no trabalho. (G4-LA5)

COMITÊS	2015	2014	2013
CIPA	4,1%	4,3%	4,4%
BRIGADA	4,1%	4,6%	2%
PPAPC	3%	2,7%	3,5%

Nota: Cálculo realizado com base no valor total de colaboradores no ano.

Brigada de Incêndio (G4-LA5)

A Brigada de Incêndio é formada por um grupo de dezesseis colaboradores capacitados para atuar na prevenção, abandono e combate a princípio de incêndio, que também estão aptos a prestar os primeiros socorros às possíveis vítimas.

Os brigadistas são responsáveis por realizar a investigação dos extintores de incêndio do seu local de trabalho, ativar o alarme de emergência em casos de sinistro, orientar os colaboradores em situações de risco e coordenar a evacuação das áreas de trabalho.

Em 2015, foi realizado o primeiro simulado de evacuação da matriz, dando continuidade à prática iniciada em 2014, nas unidades de atendimento.

PPAPC (G4-LA5)

Em cumprimento à exigência estabelecida pela NR 32 e o ANEXO III desta, o Leme possui um Programa de Prevenção de Acidentes com Materiais Perfurocortantes.

O programa é gerido por uma comissão multidisciplinar composta por representantes da matriz, unidades de atendimento, CIPA e pe-

las áreas técnicas, de segurança do trabalho, gestão da qualidade e compras. O trabalho desenvolvido pela comissão tem como objetivo reduzir os riscos de acidentes com materiais perfurocortantes, com probabilidade de exposição a agentes biológicos, por meio da elaboração, implementação e atualização do plano de prevenção de riscos de acidentes com materiais perfurocortantes.

O técnico de segurança do trabalho, juntamente com os representantes da comissão, é responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento do programa.





Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)

Todos os anos, a CIPA promove uma agenda com atividades interativas e palestras sobre temas relacionados à saúde e segurança.

O evento é desenvolvido durante uma semana e conta com a participação de toda a força de trabalho. Em 2015, o tema da SIPAT foi “A Importância da Prevenção de Acidentes de Trabalho e Doenças Ocupacionais”.

Saúde e Segurança da Cadeia de Fornecedores

(G4-LA14; G4-HR5; G4-HR6; G4-HR10)

As empresas contratadas para prestar serviço nas dependências do Leme obrigam-se a cumprir e fazer cumprir as medidas de segurança estabelecidas pelas Normas Regulamentadoras e as normas internas de segurança do Leme.

Para a realização de serviços, as empresas contratadas devem apresentar cópias de documentos (Contrato de trabalho ou cópia da CTPS dos colaboradores que irão trabalhar nas dependências, ficha de entrega de EPI e atestado de saúde ocupacional) antes do início das atividades.

Além disso, é preciso apresentar à área de segurança do trabalho um descritivo do serviço a ser executado, incluindo o período de realização, os profissionais envolvidos e os equipamentos necessários. Com estes dados, é gerada a permissão de serviço pelo técnico de segurança do trabalho com as orientações e diretrizes de segurança a serem cumpridas.

A ordem de serviço deve ser lida e assinada por um responsável da empresa contratada e todos os prestadores recebem o Termo de Instruções de Segurança para Terceiros, para ser lido e assinado antes do início das atividades.

Os serviços de alta periculosidade são acompanhados pelo técnico de segurança do trabalho e um colaborador da área de manutenção,

para garantir a eficiência nas ações tomadas em caso de incidente.

Segurança do Trabalho

Todos os colaboradores, ao ingressarem na empresa, participam do Treinamento Introdutório Leme (TIL), quando são fornecidas orientações sobre saúde e segurança do trabalho e assinam um termo de ciência onde estão descritas as normas de segurança. No momento da admissão são distribuídos, também, os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para o início das atividades.

A conscientização da força de trabalho para a atitude prevencionista dá-se através da aplicação do Diálogo de Segurança (DS), uma reunião de pequena duração realizada, mensalmente, em todas as áreas da empresa. São abordados temas relacionados à saúde, segurança e meio ambiente com o objetivo de fortalecer essa atitude.

São realizados acompanhamentos estatísticos com relação à taxa de acidentes ocorridos, identificando a natureza do acidente (trajeto, típico e perfurocortante) e divulgando no quadro de acidentes de trabalho. Todos os acidentes que ocorrem na empresa são registrados e investigados pelo técnico de segurança do trabalho, em conjunto com a área afetada, resultando num plano de ação imediato para corrigir e neutralizar os fatores de exposição ao risco. Desde 1998, é exigência da área de Recursos Humanos que todos os colaboradores sejam treinados no macrofluxo de acidente de trabalho. Este documento contém as orien-

tações a serem tomadas em caso de acidente e fica divulgado no SDOC e em todos os murais dos setores e unidades de atendimento.

O Leme não possui colaboradores com doenças relacionadas à sua ocupação e nenhum registro de afastamentos pelo mesmo motivo, assim como não há ocorrência de óbitos relacionados ao trabalho (G4-LA6; G4-LA7).

Vacinação

Devido à característica da atividade desenvolvida pelo Leme, adota-se como medida preventiva a vacinação dos colaboradores, em caráter obrigatório e de monitoramento contínuo. Para as áreas técnicas, é necessário apresentar cartão de vacinação contendo as três doses da vacina contra hepatite B no momento da admissão. Aos demais colaboradores, solicita-se a comprovação das vacinas contra tétano e difteria.

São realizadas, também, campanhas anuais de vacinação de prevenção a doenças. No período que antecede ao carnaval, por exemplo, promove-se a campanha de prevenção a doenças sexualmente transmissíveis. As últimas campanhas de vacinação realizadas no Leme foram contra difteria e tétano, influenza, hepatite B, tríplice viral e gripe.

Segurança no Laboratório

(G4-PR3; G4-PR4)

O Manual de Biossegurança estabelece procedimentos para condução das tarefas na área

técnica do Laboratório, visando a redução dos riscos de contaminação por materiais biológicos e químicos, além de estabelecer padrões de segurança na execução dos procedimentos técnicos, prevenindo acidentes e incidentes e cumprindo a legislação vigente.

Dentre os cuidados na execução de atividades na área, orienta-se que o colaborador tome conhecimento de manuais do fabricante dos equipamentos, das FISPQs dos reagentes e kits utilizados no processo, mantenha a rotulagem do fabricante na embalagem original dos produtos químicos, identifique os recipientes contendo produto químico manipulado ou fracionado com etiqueta padrão e não reutilize embalagens de produtos químicos.

Os produtos químicos que impliquem em riscos à segurança e saúde do colaborador devem ter uma ficha descritiva (FISPQs) nos setores onde estes produtos são utilizados. Estas devem conter as características e as formas de utilização do produto; os riscos à saúde e segurança do colaborador e ao meio ambiente; as medidas de proteção coletiva, individual e controle médico da saúde dos colaboradores; as condições e local de estocagem e os procedimentos em situação de emergência.

Diante desses cuidados, em 2015, o Leme não registrou casos de não conformidade em relação à saúde e segurança no uso de produtos, regulamentos e códigos e nem que tenham resultado em multa ou advertência.





Clientes



(G4-DMA)

O perfil de atendimento humanizado, o pioneirismo e a busca constante pela inovação consagraram o Leme, ao longo da sua trajetória, como uma marca pautada pelo planejamento e atenção às pessoas envolvidas nesta construção.

Em um mercado cada vez mais competitivo, não é mais suficiente compreender e atender as necessidades e expectativas dos consumidores, mas antecipar-se às tendências e movimentos do mercado, identificando possíveis desejos e criando novas formas de atender e fidelizar o público.

Esse tem sido o compromisso assumido pelo Leme com os seus clientes ao longo dos anos, elevando a excelência na prestação do serviço, através do Padrão de Atendimento Leme e mantendo a constante busca por soluções que incorporem mais valor ao serviço na percepção de quem escolhe entre tantos outros no mesmo segmento.

O processo de melhoria contínua é uma realidade para o Laboratório e está inserido



Uma história de tradição e solidez que só poderia resultar em excelência no Padrão de Atendimento ao Cliente.

na sua cultura. A gestão de atendimento ao cliente cumpre rigorosamente a legislação vigente e tem perfil preventivo, monitorando e corrigindo possíveis erros e não conformidades. Além disso, são estabelecidos indicadores de acompanhamento para garantir a eficiência dos seus resultados.

O cuidado com os clientes reflete-se, também, através das suas certificações no Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), conferida pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC) e na ISO 9001:2008, uma grande conquista para o Leme ao se tornar o primeiro centro de análises clínicas do Norte e Nordeste, classificado entre os dez primeiros do Brasil, certificado na época.

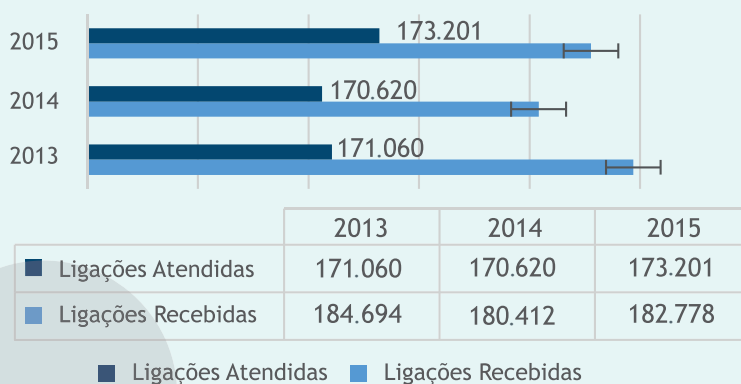
Atendimento ao Cliente

A excelência no atendimento ao cliente é um dos mais importantes diferenciais que uma empresa com atuação no segmento de saúde pode oferecer. Este é um dos motivos que fazem com que a satisfação do cliente seja uma diretriz permanente do Laboratório Leme. Ao todo são 365 profissionais dedicados ao atendimento ao cliente em diversas áreas, capacitados continuamente de acordo com as melhores práticas. A maior parte encontra-se nas unidades de atendimento, localizadas em diversos bairros da cidade, totalizando 306 colaboradores. Os demais compõem a coleta móvel com 11 colaboradores, a Central de Relacionamento com o Cliente com 21 colaboradores e as áreas técnicas com 27

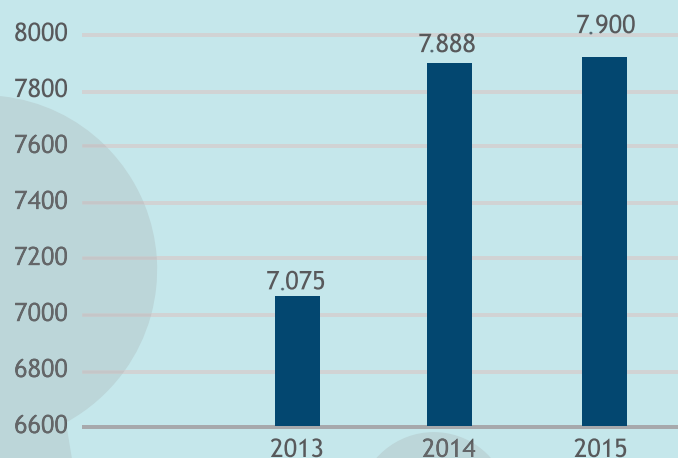
colaboradores.

Para ampliar os laços de relacionamento com os clientes, mantém-se um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para comunicação de sugestões, críticas, elogios e com atendimento via chat e e-mail, que oferecem maior agilidade e uniformidade às diversas informações prestadas. Nas unidades de atendimento são utilizadas caixas coletoras dos formulários de reclamações, elogios e sugestões, com o telefone "Canal Direto com o SAC". Para os demais públicos são mantidas constantes visitas, realizadas pelos executivos de venda e relacionamento e áreas de Qualidade e Administração, sendo estas duas últimas em casos específicos de órgãos regulamentadores.

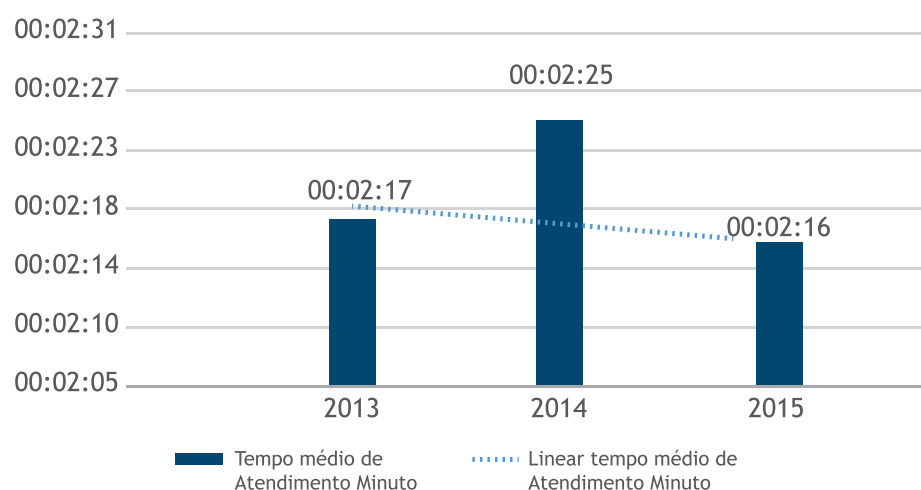
Ligações



Atendimento Domiciliar



Tempo médio de Atendimento Ano



A área de Qualidade é responsável por monitorar os registros de reclamações, não conformidades, sugestões e elogios recebidos pelos diversos canais de acesso e dar o encaminhamento necessário. Estes dados servem como

insumos para auxiliar na implantação de melhorias nas mais diversas áreas, pois estas manifestações contribuem para o aprimoramento do atendimento, dos serviços, processos e procedimentos.

Indicadores

	2015	2014	2013
Número de reclamações procedentes	487	696	637
Número de elogios	3.671	2.429	2.452
% de reclamações em relação ao total de ligações atendidas	0,04%	0,05%	0,05%
% de reclamações não atendidas pelo SAC	0%	0%	0%
Tempo médio de espera até o início do atendimento (segundos)	0:43	0:43	00:46
Quantidade de inovações implantadas em função do SAC	13	4	12



”

O Padrão de Atendimento ao Cliente, aliado à melhoria contínua da gestão, tem sido um dos principais fatores responsáveis pelo desempenho favorável do Laboratório.

Satisfação dos Clientes

(G4-PR5)

O Leme realiza anualmente a pesquisa de satisfação dos clientes, através do instituto de pesquisa MS Data. Com base nessa pesquisa, tem sido possível medir o grau de satisfação com os serviços prestados, compreender as expectativas e necessidades dos clientes.

Em 2015, foram consultados 1.497 clientes das unidades de atendimento do Laboratório e a satisfação deste público atingiu 97,6% de favorabilidade. Os clientes do serviço de coleta móvel foram consultados pela área de marketing e o resultado alcançado foi 90,2% de satisfação, considerando neste rol apenas as notas máximas. São realizadas, também, pesquisas de satisfação com o SAC e de satisfação dos Médicos, que contribuem para avaliar o índice de segurança e qualidade dos serviços. A pesquisa do SAC é conduzida diretamente na URA (Unidade de Resposta Audível) e, em 2015, atingiu índices de satisfação de 90,1%. A pesquisa dos médicos, por sua vez, alcançou o resultado de 95,6% de satisfação.

Pesquisa de Satisfação do Cliente On Line

Em 2015, foi implantado como projeto piloto, em duas unidades de atendimento, um totem para uma pesquisa de satisfação on line. O cliente responde perguntas rápidas e objetivas a respeito do seu atendimento e da infraestrutura da unidade. A bioquímica responsável pela unidade recebe uma cópia do formulário respondido por e-mail, para uma ação imediata caso necessário.

Este formato substitui os formulários em papel disponíveis para avaliação do atendimento e agiliza o retorno ao paciente sobre seus elogios, críticas ou sugestões. Além de contribuir com a melhoria no relacionamento com o cliente, esta prática reforça o compromisso do Leme com a sustentabilidade e redução no consumo de papel.

Outra iniciativa foi a pesquisa de satisfação

pelo aplicativo mobile para os clientes.

Canais de Acesso

O Leme acredita que ouvir o cliente é um dos melhores instrumentos para captar as suas necessidades e expectativas. Por este motivo, está sempre buscando ampliar as formas de contato disponíveis.

O cliente pode expressar sua manifestação de diversas formas:

- Nas unidades de atendimento;
- Site do Leme: www.laboratorioleme.com.br;
- E-mail ou mensagem via chat: sac@lableme.com.br;
- WhatsApp;
- Telefone: (71) 3338-8555.

As formas de atendimento não presenciais são geridas pelo SAC, que é responsável por registrar as ocorrências no sistema de gestão da qualidade e direcioná-las para as áreas responsáveis.

Segurança do cliente

(G4-PR1; G4-PR2; G4-PR8)

O Laboratório Leme executa suas atividades de acordo com os padrões de qualidade e segurança do cliente. Para garanti-los, todos os procedimentos realizados na empresa estão descritos em Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), permitindo a continuidade da informação, a manutenção do conhecimento e a padronização dos procedimentos.

Com o aperfeiçoamento da Inteligência de Riscos em 2014, houve um aprimoramento das práticas corporativas na determinação dos riscos potenciais, na identificação das suas causas e no estabelecimento de planos de ação preventivos. A gestão dos riscos à segurança do cliente é feita através do Sistema de Gestão Estratégica (Stratec), onde os riscos empresariais/operacionais são identificados e classificados. Para os avaliados como “críticos”, são aplicadas ações neutralizadoras para reduzir ou minimizar os eventos adversos,

além do contínuo monitoramento através de indicadores que assegurem total segurança ao negócio, aos processos internos, aos colaboradores e aos clientes.

Em 2015, o Leme iniciou os esforços para a implantação da norma ISO 27001, que garante a segurança e transferência da informação, fazendo com que a mesma esteja disponível e seja autêntica. Afinal, a informação por si só não pode existir fora de uma infraestrutura. Portanto, foi implantado mais de um link internet no Data Center Leme e nas dez unidades de atendimento ao cliente, mantendo o compromisso com a qualidade no atendimento e a satisfação do cliente.

Outra iniciativa decorrente da norma é o projeto cloud storage, de armazenamento de arquivos e banco de dados na nuvem, com previsão de implantação para março de 2016. Esse servidor poderá ser acessado de qualquer lugar do mundo, de qualquer dispositivo que se conecte à internet, facilitando a gestão de recuperação e restauração de arquivos, sem que o colaborador da TI esteja fisicamente dentro da empresa. Esse projeto irá favorecer uma economia financeira com uma menor aquisição de fitas LTO e, também, a renovação da licença de software que é utilizado para cópia em fita. Além disso, existem mais vantagens: armazenamento com redundância geográfica em outros Data Center no mundo; armazenamento criptografado, que favorece a segurança da informação em uma possível restauração de arquivos e o aplicativo como multiplataforma, podendo ser instalado no ambiente Windows, Linux e IOS.

Para garantir a segurança do cliente, o Leme utiliza um sistema de gerenciamento da produção laboratorial na área técnica com os recursos mais avançados em tecnologia, que possui integração com os equipamentos de automação laboratorial, interfaceados com a exploração total dos recursos disponíveis em cada equipamento. A automação laboratorial favorece a confiabilidade, integridade e rastreabilidade das amostras de cada cliente, até a liberação dos resultados. Além de agilizar a entrega dos resultados e manter o alto padrão

de qualidade.

As etapas de atendimento (coleta, manuseio e análise de amostra, liberação do resultado e impressão do laudo) têm sua rastreabilidade registrada no Sistema de Gestão Laboratorial (SGLAB), assegurando que apenas pessoas autorizadas executem as etapas que lhe competem para composição do produto final. Os acessos aos sistemas envolvidos nessas etapas são individuais e sigilosos, propiciando o perfeito controle e a rastreabilidade de todo o processo.

O laudo, produto final do Laboratório, é emitido com todas as informações necessárias para identificação do cliente e contém: dados da coleta, método utilizado para análise e responsável pela liberação do resultado. Pode ser acessado através de protocolo entregue nas unidades, utilizando o app do Laboratório Leme, que pode ser instalado pelo cliente no celular ou via internet, no site do Leme. Estes procedimentos evitam que pessoas não autorizadas tenham acesso aos resultados dos exames.

Os resultados críticos de exames são informados pelo SAC e área técnica ao médico ou ao cliente, para que sejam adotadas medidas pertinentes que preservem a vida. O setor de Qualidade monitora estas ocorrências devido à sua importância e implicações para a saúde

do cliente. Todos os que trabalham com laudos críticos têm conhecimento da gravidade desta ocorrência e demandam todos os esforços para que o médico acompanhante ou o cliente tenham conhecimento da criticidade do resultado com a maior brevidade possível.

As medicações, reagentes e materiais utilizados para coleta tem suas datas de validade rigorosamente controladas. O material que ao ser aberto, não é utilizado de uma só vez, é etiquetado com a data em que foi aberto para que sua validade seja controlada por esta data, independente da data de referência que consta na embalagem.

Além das práticas citadas, a área de Segurança do Trabalho mantém treinamentos de reciclagem periodicamente e diálogos de segurança com as diversas áreas do Laboratório, reforçando os procedimentos de prevenção, o uso dos equipamentos de proteção individual e discutindo sobre assuntos que podem trazer risco ao colaborador ou ao cliente, como o procedimento correto de higienização das mãos que evitam a contaminação.

Em 2015, foram 487 reclamações procedentes recebidas de partes externas. Para todas estas, foram dados retornos aos clientes e tratamentos com ações corretivas. Em nenhum dos casos foi identificado perda de dados de clientes no sistema do Leme.

Em 2016, o Leme dará início ao processo de padronização do registro de eventos adversos relacionados à segurança do paciente. Essa prática será desenvolvida para fins de notificação e tratamento de ocorrências, em todas as unidades do Laboratório. Serão notificados eventos relacionados a: falhas laboratoriais ocorridas nas fases pré-analítica, analítica, pós-analítica e quedas (escorregar, tropeçar, desmaio e perdas de equilíbrio).

A segurança do cliente tem sido pautada em decisões estratégicas tomadas com base em ações de planejamento, simplificação e viabilização do uso de tecnologias, garantindo a sustentabilidade do negócio. As grandes tendências das inovações tecnológicas vêm sendo implantadas pelo Leme, com uma atualização no parque tecnológico já incorporada pela área técnica, com o uso de bussiness intelligence, de aplicativo mobile com informações de entrega do laudo ao paciente, aplicações em cloud computer, qualidade em conectividade, entre outras ações. Internamente, destaca-se o novo serviço de webmail – Outlook Web, uma ferramenta de comunicação por e-mail que funciona 100% na nuvem e funciona em um Data Center profissional com redundância de serviço, com total segurança das informações e inviolabilidade de caixas de e-mails, garantindo uma privacidade das mensagens entre colaboradores e o Laboratório.

Abaixo estão listadas as queixas registradas, em 2015, relacionadas à segurança do paciente e que resultaram em processos civis:

ANO	RECLAMAÇÃO
2015	Alega erro de resultado negativo do exame para HANSENIASE.
2015	Alega que escorregou em piso molhado na unidade do Costa Azul, quebrando o pulso e submeteu a cirurgia.
2015	Alega que é portadora de lúpus a alguns anos e ao fazer exame no Leme o FAN deu resultado não reagente.
2015	Alega resultado errado do Teste Sexagem fetal, ao invés de uma menina o resultado deu de um menino.
2015	Alegação de Danos Morais.

Inovações em processos

A cultura de inovação está relacionada aos princípios e diretrizes permanentes que sustentam a estratégia de crescimento do Laboratório. Continuamente, são feitos investimentos no desenvolvimento de novos serviços ou em adequações dos processos existentes com objetivo de aprimorar o atendimento e oferecer novas facilidades, que gerem comodidade para os clientes.



AÇÕES	ESCOPO
WhatsApp	Realização de atendimento ao cliente via WhatsApp, ampliando os canais de acesso ao Laboratório. Através deste novo canal, o cliente estabelece um contato rápido com o setor do SAC.
Aplicativo Mobile	O aplicativo para smartphones ganhou, em 2015, um novo item, possibilitando o registro de reclamações, sugestões e elogios. A mensagem do cliente, registrada através do app, é direcionada para o SAC, que realiza a gestão destas ocorrências.
Totem nas Unidades	Um projeto piloto, em duas unidades de atendimento, com a instalação de um totem para uma pesquisa de satisfação on line. Estes totens são utilizados também para registro de reclamações, sugestões e elogios. O cliente continuará com a opção de registrar sua manifestação manualmente, via formulário que é depositado na caixa de opinário.
Modificação na ferramenta de chat online	O fornecedor web adquiriu a ferramenta Zopim, que tem uma interface mais moderna e mais fácil para o usuário do site do Leme.
Assessoria Médica	Assessoria prestada pela médica do trabalho do Leme, buscando aprimorar e ampliar o apoio à classe médica, possibilitando aos clientes que os seus médicos estabeleçam um contato com um profissional da área.
Implantação de melhorias no SGLAB_ Sistema de Gestão Laboratorial	Implantação de um ícone dentro do SGLAB, possibilitando o registro de erros de cadastro de exames de clientes e facilitando a comunicação interna entre os colaboradores de unidades e o departamento financeiro.
Procedimento para realização de exames	Disponibilizados no site do Leme os procedimentos para a realização dos exames, através da página "Prepare-se para o exame". Utilizando uma ferramenta de busca por palavra-chave, o cliente pode localizar o exame que irá fazer e verificar todas as instruções como o tempo de jejum, restrições de exercícios físicos, dieta, dentre outras.
Coleta Móvel aos Domingos	Identificada, em 2015, uma nova demanda de atendimento por parte dos clientes, o atendimento domiciliar aos domingos. Com olhar voltado para o cliente e pensando sempre no que pode ser melhorado para que estes tenham mais comodidade, praticidade e agilidade no atendimento esta prática entrará em vigor no ano de 2016.
Novas telas de controle do tempo de atendimento	Adequação no sistema para visualizar o tempo de atendimento dos clientes na recepção. Após cinco minutos de espera, o sistema emite um sinal laranja e, ao completar dez minutos, a senha aparece no sistema na cor vermelha. Assim, é possível tomar decisões mais rápidas, gerindo de forma proativa a fila de atendimento.
Abertura da unidade de atendimento em horário diferenciado	Visando uma maior satisfação dos clientes, o Leme antecipou a abertura de algumas das suas unidades para as 6h da manhã.
Carregador multiplataforma	Um projeto piloto em algumas unidades de atendimento, com a instalação de carregador multiplataforma onde é possível carregar a bateria do equipamento portátil, durante o período de espera para atendimento.
Novos exames	Adiponectina / BCR-ABL, tipo P190 e P210 quantitativo por PCR / Anticorpos ige específicos (f431) - ngly m5 Betaconglicina / Corticosterona / Anticorpos Anti-epidemicos / Triagem ampliada para erros inatos do metabolismo / Estriol total - E3 / Estudo molecular da mutação A1298C / Anticorpos Anti-receptor, da Fosfolipase A2 / Grelina / IGE específico para uva (F259) / Melatonina salivar / Melatonina sérica / Intolerância a lactose, teste genético / Anticorpos anti hantavírus IGG E IGM / Anticorpos anti legionella IGG / Anticorpos anti legionella IGM / Anticorpos bartonella henselae IgM E IgG / Anticorpos bartonella quintana IgM E IgG / Ácidos orgânicos-soro / Ácido cítrico



O CUIDADO CONTAGIA

Marketing e Comunicação Externa

(G4-PR7; G4-PR6)

Anualmente, durante o planejamento estratégico de marketing, são estabelecidas as estratégias de comunicação que permitirão o alcance dos objetivos e diretrizes preconizados pela alta gestão. O plano e cronograma de ações de marketing reúnem todas as determinações previstas para o cumprimento das metas e têm como premissa o fortalecimento da imagem corporativa através da comunicação. Neste contexto, o mote “O cuidado contagia” trouxe, em 2015, a importância dos exemplos positivos e altruístas como mecanismos capazes de reverberar e provocar identificação e envolvimento.

Importante destacar que a comunicação externa que envolve a marca Leme tem diretrizes baseadas nas determinações do CENP – Conselho Executivo de Normas Padrão, do Manual de Ética na Publicidade Médica e dos Conselhos Federal e Regional de Medicina (CFM e CREMEB), que regulamentam a publicidade e propaganda médica. Desta forma, não são observados registros de queixas ou reclamações referentes às ações de comunicação da empresa, incluindo as campanhas publicitárias.

Há três anos, todas as campanhas internas e externas são desenvolvidas pelo setor de marketing. Para isto, foi adotado o formato House que através de uma equipe de profissionais especializados em comunicação, reproduz as áreas de uma agência de propaganda e publi-

cidade dentro do Laboratório. O modelo atende melhor as necessidades e expectativas corporativas, permitindo maior correspondência das peças criadas ao perfil de comunicação além de conferir mais qualidade e agilidade aos processos.

Publicidade e Propaganda

Criar experiências positivas, mais humanizadas, que permitam conquistar espaços na memória e no coração de quem se relaciona com a marca, é um objetivo desafiador, visionário, mas absolutamente enraizado e praticado pelo marketing do Leme. Este é o principal pressuposto de branding para definição das ferramentas de comunicação integrada que contribuem para o fortalecimento da marca. A criação de peças de publicidade e propaganda para mídia de massa e/ou diversos veículos de comunicação; realização de ações promocionais fundamentadas no marketing altruísta e construtivista, que influenciam e estimulam comportamentos de consumo responsáveis; regaste de hábitos saudáveis para o corpo e para a mente fazem parte do planejamento e cronograma anuais de marketing.

Outras peças de apoio à comunicação são os envelopamentos dos carros que trazem imagens associadas às respectivas unidades de atendimento e produção de novos conteúdos para a Tv Leme, conforme planejamento e demanda.

Em 2015, as campanhas de comunicação buscaram proporcionar ao público experiências positivas e marcantes com a marca sob

diversas perspectivas. Durante o mês de junho, a ação em homenagem ao Dia Mundial do Meio Ambiente, criou nas unidades de atendimento um ambiente projetado com plantas, flores naturais, grama sintética e sons da natureza. “Se contagie pelo verde que há em você” foi o tema da campanha que através de rádio e mídias sociais convidava os clientes a tomarem café e relaxarem cercados de verde.

Estimular uma relação mais próxima do cliente com a marca e com a natureza também foram propósitos de outro projeto, o Espaço Bem-Estar Leme. Através de tendas montadas na orla e/ou jardins públicos da cidade, o projeto itinerante contou com uma equipe de massoterapeutas e de plataformas de automassagem para oferecer massagem gratuita, distribuição de brindes e de material informativo sobre atividades físicas e serviços diferenciais do Laboratório. O Espaço Bem-Estar esteve presente nas regiões próximas às unidades de Alphaville, Barra, Costa Azul, Pituba e Vilas do Atlântico no período de setembro a novembro de 2015 e atendeu mais de 5.000 pessoas.

Ações promocionais que encorajam comportamentos de consumo responsáveis, resgate de hábitos saudáveis para o corpo e para a mente continuaram fazendo parte do planejamento de marketing em 2015.

Mídias Sociais

Faz parte do planejamento anual de marketing, a previsão de campanhas específicas para os canais digitais e mídias sociais. Datas comemorativas e marcos importantes para a

saúde e/ou para a sociedade são vistas como oportunidade para estimular bons hábitos relacionados à saúde, bem-estar, consciência ambiental e boa convivência social. O objetivo é sensibilizar de forma proativa e preventiva a maior quantidade de pessoas a pensarem no que fazem e podem fazer para cuidar de si próprios e do que é importante para terem mais qualidade de vida e maior equilíbrio como indivíduos. É esperado mais do que o fortalecimento da afinidade entre o público e a marca Leme, deseja-se estabelecer uma conexão pessoal com cada cliente.

O Facebook é um canal importante para promover a interação entre o Leme e seu público. Por meio da sua fanpage, a marca busca divulgar além de informações que fazem parte do universo da organização, os valores corporativos praticados através das diversas ações de cunho cultural, desportistas e preventivas de saúde realizadas exclusivamente através desta mídia social. Como exemplo, em 2015, podemos citar o concurso cultural que convidou os usuários a responder como o cuidado de mãe contagia e premiou as melhores respostas com presentes e a participação de mães e filhos em uma ação nas unidades captada em vídeo que, publicado no Facebook, alcançou mais de 20.000 visualizações. Outra ação que gerou adesão dos usuários na ferramenta foi o flash mob especial de Natal ao som da música "Semente do Amanhã" de Gonzaguinha, que teve aproximadamente 30.000 visualizações.

As ações promocionais que contam com a participação dos seguidores reforçam a impor-

tância do cuidado com a saúde física, emocional e psicológica, além de assuntos relacionados à responsabilidade socioambiental. Na página há também o Dr. Leme, personagem que responde dúvidas e esclarece sobre temas de saúde, atingindo engajamento médio de cerca de 500 pontos. Outras publicações interação com os usuários estimulando reflexões ou simplesmente trazendo acontecimentos do cotidiano. Com as estratégias aplicadas, foi registrado, em 2015, um aumento de 2.178 usuários na página do Facebook.

Além do volume crescente de pessoas que acompanham as informações divulgadas pelo Leme, destaca-se também o seu engajamento em relação a estas informações e a qualidade atribuída. Em 2015, foi registrado um engajamento médio mensal superior a 300 pontos, que envolvem interações com as ferramentas curtir, comentar e compartilhar dos usuários da página.

Unidades Premium

As unidades Leme são projetadas para garantir maior conforto ao cliente, com mobiliário e equipamentos modernos, que garantem um ambiente elegante e diferenciado, para que o cliente se sinta em casa. Todas as unidades possuem Wi-Fi gratuito como uma comodidade a mais para os clientes, enquanto aguardam o atendimento.

Site do Laboratório

Em 2015, buscamos dar ainda mais desta-

que às questões ambientais no portal do Laboratório Leme. A sessão Meio Ambiente foi reformulada para apresentar mais conteúdo, ressaltando o relatório entregue ao Programa Brasileiro GHG Protocol que controla a emissão de gases de efeito estufa. Foi acrescentado à página, também, o programa de descarte de pilhas e baterias iniciado pelo Leme com a instalação de papa pilhas em todas as unidades e matriz, o que promove um incentivo ao descarte adequado deste tipo de material e coloca a marca à disposição para realização desta coleta e destinação.

Comunicação com os Médicos

O Leme possui uma política de relacionamento com os médicos que disponibiliza diversos canais e ferramentas de acesso deste público aos processos da organização. Visitas periódicas dos executivos de relacionamento são realizadas aos médicos, para sanar dúvidas e apresentar novidades do Laboratório.

Além disso, existe um canal exclusivo de relacionamento com a classe médica, o "Canal Médico", que possibilita uma maior aproximação entre o Leme e os médicos no esclarecimento de dúvidas relativas a exames e serviços prestados.

Com publicações bimestrais, o Boletim Médico é direcionado à comunidade médica, apresentando conteúdos científicos sobre temas atuais da medicina. O informativo é enviado por e-mail para todo o banco de dados de médicos do Leme.





ANEXOS



Sumário de conteúdo da GRI

Opção "de acordo" - Essencial (G4-32)

CONTEÚDO PADRÃO GERAL

Estratégia e Análise		
GRI	Descrição	Número da Página
1	Declaração do presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	7
Perfil da Organização		
3	Nome da organização	16
4	Principais marcas produtos e serviços	17
5	Localização da sede da organização	18
6	Relate o número de Países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	18
7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	16
8	Mercados em que a organização atua	17 e 18
9	Porte da organização	16 e 19
10	Número total de empregados por contrato de trabalho e gênero, permanente por tipo de emprego, e gênero, força de trabalho por região ou gênero. Parte substancial do trabalho da organização realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomo ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas.	20 e 84
11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	20
12	Cadeia de fornecedores da organização	22
13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	23
14	Abordagem ou princípio da precaução adotada pela organização	22, 32 e 53
15	Carta Princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	24
16	Participação em associação e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização tem assento no conselho de governança, participação de projetos ou comissões, contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada, considera estratégica a sua participação	24
Aspectos Materiais Identificados e Limites		
17	Listar entidades incluídas nas demonstrações financeiras coberta ou não pelo relatório	11 e 12
18	Conteúdo e limite dos aspectos do relatório, implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	13
19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	13
20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: Relate se o Aspecto é material dentro da organização. Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é relevante ou A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é relevante Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.	13
21	Aspecto material fora da organização identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é relevante para as entidades identificadas. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	13
22	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	12
23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.	12
24	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	12
25	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	12 e 13
26	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	12, 13 e 23
27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	13

Perfil do Relatório		
28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	11 e 12
29	Data do relatório anterior mais recente	11 e 12
30	Ciclo de emissão de relatórios	11
31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	12
32	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização. Sumário de Conteúdo da GRI; Referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes.	11
33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relate o escopo e a base de qualquer verificação externa realizada. Relate a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa. Relate se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização.	-
Governanças		
34	Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	27
42	Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	31
45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	31 e 32
46	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	32
47	Frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	31 e 32
48	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.	28
Ética		
56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	29, 37 e 38
57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (p. ex.: ouvidoria).	30 e 38
CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS		
Desempenho Econômico		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos	47
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	50
EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício da organização	49
EC4	Assistência financeira recebida do governo	-
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	-
EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	-
EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos	50
EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	50
EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	47
Desempenho Ambiental		
EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	73
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	58 e 73
Energia		
EN3	Consumo de energia dentro da organização	59 e 73
EN4	Consumo de energia fora da organização	73






EN5	Intensidade energética	–
EN6	Redução de consumo de energia	59
EN7	Redução dos requisitos energéticos de produtos e serviços	73
	Água	
EN8	Total de retirada de água por fonte	60 e 73
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	–
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	60
	Biodiversidade	
EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	73
EN12	Descrição de impactos significativos de atividade, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situada fora das áreas protegidas	61
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	–
EN14	Número total de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	61
EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	61 e 62
EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	61 e 62
EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	61 e 62
EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	61 e 62
EN19	Redução de emissão de gases de efeito estufa (GEE)	61 e 62
EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	–
EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	–
EN22	Descarte total de água, por qualidade e destinação	63
EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	63
EN24	Número total de volume de vazamento significativos	–
EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia, anexo I, II, III e VIII e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	–
EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água e drenagem realizados pela organização	–
EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	66
EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperadas em relação ao total de produtos vendidos, discriminados por categoria de produto	–
EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	–
EN30	Impactos ambientais significativos decorrente do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	66
EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	67
EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	22 e 23
EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	22
EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	68
Desempenho Social - Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
LA1	Número total e taxa de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	20 e 84
LA2	Benefícios concedido a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	87
LA3	Taxa de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	87
LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	88
LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por diferentes níveis hierárquico, que ajudam no monitorar e orientar programa de saúde e segurança no trabalho.	91 e 93






LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e números óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero.	95
LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas a sua ocupação.	95
LA8	Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	91
LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	91
LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para aposentadoria	88, 90 e 91
LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional	90
LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	85
LA13	Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	-
LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	22 e 94
LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito.	22
LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	88
Desempenho Social - Direitos Humanos		
HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.	22
HR2	Número total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinamento	39 e 91
HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	84, 86 e 87
HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar sendo violada ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	20
HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para efetiva erradicação do trabalho infantil	22 e 94
HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	22 e 94
HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações	39 e 91
HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas tradicionais e as medidas tomadas a esse respeito.	-
HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos.	-
HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	22 e 94
HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito.	22
HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	30, 39 e 88
Desempenho Social - Sociedade		
Comunidade Locais		
SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	73
SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	73
SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	73
SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	22, 39 e 73
SO5	Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas.	-
SO6	Valor total de contribuições para partidos políticos, políticos discriminado por país e destinatário/beneficiário	-
SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	73
SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	73
SO9	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	22

SO10	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito.	22
SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	73
Desempenho Social - Responsabilidade pelo produto		
PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	101 e 103
PR2	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	101
PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigido pelos procedimentos da organização referente a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	95
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	95
PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	101
PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	104
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	33 e 104
PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.	101
PR9	Valor monetário de multas significativas em razão de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	-



Princípios do Pacto Global

PRINCÍPIO	DESCRIPTIVO	PRÁTICAS
 <p>1. RESPEITAR</p>	<p>Respeitar e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Endossa iniciativas de defesa dos direitos humanos realizadas por organizações internacionais; - Mantém canais de denúncia como a Ouvidoria e o Comitê de Ética; - Oferece aos colaboradores benefícios como assistência médica, odontológica, seguro de vida e bolsas de estudo; - Estimula a atuação de colaboradores em comitês que visam assegurar a saúde e a segurança da força de trabalho; - Desenvolve o programa de aprendizagem para jovens de baixa renda.
 <p>2. ASSEGURAR</p>	<p>Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Envia o Código de Ética, no momento da contratação de um novo fornecedor, estabelecendo que os fornecedores devem agir de acordo com as legislações vigentes (trabalhistas, fiscais, ambientais ou de saúde e segurança); - Exige-se dos fornecedores o compromisso de não adotar ou apoiar práticas discriminatórias; - Reserva-se o direito de emitir documentações de notificação ao fornecedor ou de tomar decisões sobre a continuidade da parceria; - Determina que as empresas prestadoras de serviço apresentem cópias de documentos (Contrato de trabalho ou cópia da CTPS dos colaboradores que irão trabalhar nas dependências, ficha de entrega de EPI e atestado de saúde ocupacional) antes do início das atividades; - Possui uma Política de Segurança
 <p>3. APOIAR</p>	<p>Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhece o direito de livre associação sindical e o direito à negociação coletiva dos seus colaboradores, embora não disponha de acordo de convenção coletiva, pois desde 1998 o Sindicato representante das empresas de laboratório não possui acordo coletivo firmado com o Sindicato representante dos empregados.
 <p>4. ELIMINAR</p>	<p>Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Envia o Código de Ética, no momento da contratação de um novo fornecedor, estabelecendo que os fornecedores devem agir de acordo com as legislações vigentes (trabalhistas, fiscais, ambientais ou de saúde e segurança); - Exige-se dos fornecedores o compromisso de não adotar ou apoiar práticas similares a trabalho forçado ou análogo a escravo; - Determina que as empresas prestadoras de serviço apresentem cópias de documentos (Contrato de trabalho ou cópia da CTPS dos colaboradores que irão trabalhar nas dependências).
 <p>5. ERRADICAR</p>	<p>Erradicar todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Envia o Código de Ética, no momento da contratação de um novo fornecedor, estabelecendo que os fornecedores devem agir de acordo com as legislações vigentes (trabalhistas, fiscais, ambientais ou de saúde e segurança); - Exige-se dos fornecedores o compromisso de não adotar ou apoiar práticas de exploração de mão de obra infantil; - Reserva-se o direito de emitir documentações de notificação ao fornecedor ou de tomar decisões sobre a continuidade da parceria.

 <p>6. ESTIMULAR</p>	<p>Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exige-se dos fornecedores o compromisso de não adotar ou apoiar práticas discriminatórias; - Adota processos seletivos internos e externos para a formação do quadro de pessoal; - Adota política salarial estabelecida de acordo com o Plano de Cargos e Salários, o que garante um equilíbrio entre os gêneros; - Possui Código de Ética; - Detém o Selo da Diversidade Étnico, promovido pela Secretaria Municipal da Reparação Social; - Disponibiliza um percentual das suas vagas para pessoas com necessidades especiais.
 <p>7. ASSUMIR</p>	<p>Assumir práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Possui metas para redução de indicadores ambientais; - Possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS); - Realiza um projeto de TI verde; - Possui uma Comissão Técnica de Garantia Ambiental (CTGA); - Desenvolve um Política de Gestão Integrada (SGI); - Possui uma Política Ambiental; - Implantou os aspectos da ISO 14001; - Unidades Sustentáveis (Eco conscientes); - Tornou-se membro do Programa Brasileiro GHG Protocol.
 <p>8. DESENVOLVER</p>	<p>Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolve o Programa de Voluntariado Corporativo (Sementes do Leme); - Realiza ações de cunho educativo através da Comissão Técnica de Garantia Ambiental (CTGA); - Elabora o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.
 <p>9. INCENTIVAR</p>	<p>Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza um projeto de TI verde; - Atualizou o parque tecnológico da empresa; - Implantou do projeto de Outsourcing de Impressão; - Utiliza materiais usados provenientes da reciclagem.
 <p>10. COMBATER</p>	<p>Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Possui Código de Ética; - Mantém canais de denúncia como a Ouvidoria e o Comitê de Ética; - Submete procedimentos e documentos à verificação de auditoria interna e externa; - Desenvolve um Política de Gestão Integrada (SGI).



Demonstrações Financeiras

BALANÇO SOCIAL ANUAL / 2015

Empresa: Leme Laboratório



1 - Base de Cálculo			2015 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)				50.221			44.425	
Resultado operacional (RO)				1.846			629	
Folha de pagamento bruta (FPB)				15.567			14	
2 - Indicadores Sociais Internos			Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	637	4,09%	1,27%	560	4069,47%	1,26%		
Encargos sociais compulsórios	4.205	27,01%	8,37%	3.747	27229,13%	8,43%		
Previdência privada	87	0,56%	0,17%	79	574,09%	0,18%		
Saúde	698	4,48%	1,39%	663	4817,96%	1,49%		
Segurança e saúde no trabalho	20	0,13%	0,04%	17	123,54%	0,04%		
Educação	4	0,03%	0,01%	11	79,94%	0,02%		
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%		
Capacitação e desenvolvimento profissional	227	1,46%	0,45%	171	1242,64%	0,38%		
Creches ou auxílio-creche	20	0,13%	0,04%	14	101,74%	0,03%		
Participação nos lucros ou resultados	2.172	13,95%	4,32%	577	4193,01%	1,30%		
Outros	50	0,32%	0,10%	71	515,95%	0,16%		
Total - Indicadores sociais internos	8.120	52,16%	16,17%	5.910	42947,46%	13,30%		
3 - Indicadores Sociais Externos			Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tributos (excluídos encargos sociais)	3.262	176,71%	6,50%	2.915	463,43%	6,56%		
Total - Indicadores sociais externos	3.262	176,71%	6,50%	2.915	463,43%	6,56%		
4 - Indicadores Ambientais			Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	56	3,03%	0,11%	145	23,05%	0,33%		
Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%		
Total dos investimentos em meio ambiente	56	3,03%	0,11%	145	23,05%	0,33%		

Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos

() não possui metas () cumpre de 51 a 75%
 () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%

5 - Indicadores do Corpo Funcional		2015	2014
Nº de empregados(as) ao final do período		395	375
Nº de admissões durante o período		73	114
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		2	0
Nº de estagiários(as)		0	0
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		70	41
Nº de mulheres que trabalham na empresa		305	290
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		63,00%	75,00%
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		126	80
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		0,00%	0,00%
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		11	6

6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2015 Valor (Mil reais)			2014 Valor (Mil reais)		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa							15,35
Número total de acidentes de trabalho							13
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	() direção e gerência	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerência	() todos(as) empregados(as)	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	() não se envolve	() seguirá as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivar e seguirá a OIT	
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	() não são considerados	() serão sugeridos	() são exigidos	() não serão considerados	(X) serão sugeridos	() serão exigidos	
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	() organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organiza e incentiva	
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça	
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça	

Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2015			Em 2014		
	5,80% governo	32,38% colaboradores (as)	3,36 acionista	5,80% governo	32,38% colaboradores (as)	3,36 acionista

Distribuição do Valor Adicionado (DVA):

3,09 terceiros 2,39% retido

7 - Outras Informações





Informações Corporativas

Estrutura Societária

Presidência: Thomaz Rodrigues Cruz
Diretoria: Marla Teixeira da Cruz

Endereço

Laboratório Leme

Av. Araújo Pinho, 490 – Canela, CEP: 40110-150 - Salvador/BA

Telefone: (71) 3338-8555

E-mail: falecomrh@lableme.com.br

Site: www.lableme.com.br

Expediente

Coordenação: Recursos Humanos

Redação: Alana Bastos

Revisão: Cainã Monteiro

Colaboração: Adailton Portela, Adriana Leal, Alexandre Saback, Ana Áurea Santana, Ana Paula Tude, Eugênia Ávila, Fernanda Eloy, João Ricardo Nascimento, Karoline Queiroz, Lilian Alencar, Lílian Mendes, Madalena Shibasaki, Marcio Belmonte, Manuela Varón, Mirtes Cruz e Nícia Sousa.

Projeto gráfico e Diagramação: Fabiana Braga

Fotografia: Bigstock Photos / Eric Salles / Karoline Queiroz / Shutterstock Photos / Xicu Sales





Cuidando de você desde 1973