

## APRESENTAÇÃO/RESUMO INICIAL/RELEASE

Razão social: Laboratório São Lucas de Análises Clínicas Ltda

Ramo de atividade: Laboratórios clínicos

Ano de fundação: 11/06/1980

Endereço: Avenida Feliciano Sodré, nº 895, Várzea, Teresópolis, Rio de Janeiro/RJ.

Responsável pela inscrição: Viviane Pires Maciel, sócia administradora, especialista em análises clínicas e medicina integrativa. Mestre em Saúde pela UFRJ, com MBA em gestão empresarial pela FGV.

Número de empregados: 21

O Laboratório São Lucas realiza serviços de medicina diagnóstica e análises clínicas desde 1980, estando inscrito nos Programas de qualidade SBAC (Sociedade Brasileira de Análises Clínicas) e SBPC (Sociedade Brasileira de Patologia Clínica). A matriz, localiza-se no centro da cidade, com duas filiais na Várzea. O conjunto de 21 colaboradores é responsável pelo atendimento mensal a cerca de 3.700 clientes, contabilizando aproximadamente 38.000 exames por mês.

A gestão da empresa é realizada pela sócia e diretora técnica, Viviane Pires Maciel, e pelo gerente administrativo, Gustavo Pires.

Nosso direcionamento estratégico é totalmente voltado para a valorização das pessoas em todas as suas posições (clientes, funcionários, parceiros e fornecedores), e não poderia ser diferente para uma empresa que tem no acolhimento às pessoas e no atendimento de excelência os pilares organizacionais:

**Missão:** Superar as expectativas das pessoas com serviços de saúde excelentes, respeito, responsabilidade social e equipe motivada.

**Visão:** Ser líder na saúde em Teresópolis, contribuindo para o bem-estar de todas as pessoas.

### Valores:

**Ética:** somos honestos e íntegros;

**Responsabilidade:** assumimos desafios, tomamos decisões e nos responsabilizamos por elas;

**Orgulho:** temos orgulho do que fazemos e de fazer parte da empresa;

**Comprometimento:** juntos e comprometidos iremos mais longe;

**Excelência:** buscamos excelência em tudo que fazemos;

**Acolhimento:** fazemos diferença na vida das pessoas com atitudes acolhedoras e empáticas;

**Liderança:** reconhecemos as competências da equipe, estimulamos talentos e celebramos conquistas.

## **a) TÍTULO E RESUMO DO CASE**

**Título: Impacto do engajamento de colaboradores no atendimento ao cliente dos serviços de medicina diagnóstica.**

Os serviços de medicina diagnóstica constituem-se em importante apoio para a análise clínica pelos profissionais de saúde, e, por este motivo, é considerado um serviço essencial para a vida em sociedade. Observando nosso ramo de atuação, fica evidente que os clientes criam muitas expectativas sobre os resultados que entregamos.

Nessa linha, sempre tivemos como prioridade o acolhimento, a excelência no atendimento e o respeito a todas as pessoas, pautando nossas ações a partir da reflexão sobre o impacto de nosso trabalho na vida daqueles que nos procuram, assim como acompanhamos com atenção o bem-estar dos colaboradores que participam desta jornada, uma vez que são peças-chave para uma entrega de excelência do que nos propomos a fazer.

Mas não é só isso: entendemos que lidar com os sentimentos das pessoas, especificamente quando se está diante de situações que impactam a saúde e a vida, o bem mais caro a qualquer ser humano, traz desafios. Assim, admitimos que nossa equipe precisa estar preparada, e que é nosso papel fortalecê-la para desempenho de suas atividades, reconhecendo cada pessoa pelo importante papel desempenhado na organização.

Certos de que as pessoas são o nosso principal ativo, comprometemo-nos com o aprimoramento dos processos de gestão de pessoas, mantendo investimento contínuo em treinamento, feiras, congressos e cursos, tendo como bússola o propósito da excelência

Com o avanço da empresa ao longo do tempo e o respectivo crescimento, percebemos que o laboratório precisava se profissionalizar de modo a estar estruturado para expandir a capacidade de atendimento e garantir a prestação de serviço de excelência. Para isso, buscamos orientação por meio de consultoria customizada, direcionada para o nosso negócio, trazendo um olhar renovador sobre a **gestão e desenvolvimento da equipe**, premissa chave para nossa jornada.

Identificamos que seria necessário o apoio direto de uma instituição experiente de mercado, com práticas e exemplos de sucesso, e que pudesse nos alavancar rumo a superar com sucesso tudo o que já realizamos até aqui por conta própria. Não houve dúvida sobre a decisão de trabalhar com o Senac RJ nesse grande desafio.

## **b) INTRODUÇÃO**

Histórico: Em 1980, iniciamos nossas atividades no Laboratório São Lucas atendendo poucos convênios e o Sistema Único de Saúde (SUS) na cidade de Teresópolis. Na época, o imóvel ocupava 30 m<sup>2</sup>, possuía poucos equipamentos e apenas 2 funcionários. Cerca de 450 pacientes eram atendidos mensalmente. Em 2012, uma enchente afetou a região serrana e após a perda total de insumos, equipamentos e documentos precisamos nos reinventar, e, no que tange à reestruturação da infraestrutura, contamos com o apoio do BNDES e outros financiamentos do governo federal. Em 2014, ampliamos o *market share* na região adquirindo o Laboratório Oswaldo Cruz.

O compromisso do São Lucas com a qualidade vem sendo atestado desde 2009, quando recebemos pela primeira vez o prêmio Cliente Satisfeito na pesquisa externa realizada na região serrana pelo IPP (Impacto Pesquisas e Promoções), onde nos destacamos há 15 anos. Em 2014, recebemos da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, o Prêmio MPE Brasil, na categoria serviços de saúde, sendo finalista também em 2016.

Desde o processo de revitalização, em 2012, nossa empresa vem crescendo e se destacando na cidade como consequência do investimento na modernização da infraestrutura e dos equipamentos e na dedicação ao nosso cliente, com foco total no acolhimento e na qualidade do serviço prestado.

Primando pela valorização dos nossos colaboradores, em 2023 contratamos o Senac RJ para nos apoiar na implementação de estratégias e ferramentas de gestão de pessoas, tendo como objetivo principal a integração das equipes aos objetivos estratégicos do Laboratório São Lucas, e como objetivos específicos:

- Estimular ações de gestão do conhecimento e engajamento;
- Integrar equipes aos objetivos estratégicos;
- Descentralizar ações, fortalecer a cultura do dono e iniciativa;
- Melhorar a gestão de pessoas e, como consequência, alcançar maior motivação, melhoria no clima organizacional, engajamento, clareza dos processos e organização corporativa;
- Oferecer maior transparência e senso de pertencimento às equipes.

### **b.1) Diagnóstico**

Com a evolução de 450 clientes/mês para 3.700, identificamos a necessidade de aprimorar ainda mais o atendimento ao cliente, visando avançar continuamente na garantia da qualidade dos serviços prestados pela equipe do laboratório e do setor de atendimento, posicionando o laboratório como o principal da região. Temos a visão de em 5 anos aumentarmos em 30% nossa base de clientes e sustentar, em paralelo, o indicador máximo de satisfação dos clientes em nossas pesquisas junto ao público atendido.

A clareza acerca da importância dos colaboradores como peças fundamentais para o alcance de resultados exacerbou a necessidade da utilização de ferramentas na gestão de pessoas como instrumentos para obtenção de maior assertividade nas atividades da empresa.

Para este fim, a consultoria abordou, no primeiro encontro, a revisão dos direcionadores estratégicos (missão, visão e valores), e definição dos indicadores e metas,

a saber:

### INDICADORES

- ✓ Atendimento: Índice de satisfação esperado acima de 95%
- ✓ Conformidade PNCQ: Acima de 90%
- ✓ Custos: Redução dos custos em 10% sobre 2022
- ✓ Lucratividade: Elevação da lucratividade em 8% sobre 2022
- ✓ Desenvolvimento Pessoal: 90% de colaboradores capacitados por setor versus total de colaboradores.

### METAS

- ✓ Faturamento anual: Aumento de 10% sobre o faturamento de 2022.
- ✓ Número de Pesquisas de Satisfação: Avaliar 15% dos clientes atendidos.
- ✓ Desenvolvimento Pessoal: Capacitar a liderança com 150 horas em 2023
- ✓ Desenvolvimento dos colaboradores: 30 horas em 2023.

A partir dos resultados colhidos após a consultoria, planejamos mudar para nova sede até o final de 2024, **onde a expectativa é aumentar o atendimento em 50%**, através da prestação de serviço de excelência por meio do time de colaboradores.

#### **b.2) Premissas**

A confiança do cliente é essencial para os serviços de medicina diagnóstica.

O acolhimento adequado proporciona sensação de tranquilidade ao cliente.

Na medicina diagnóstica, os profissionais são peças fundamentais ao processo.

A medicina diagnóstica demanda profissionais capacitados.

Na medicina diagnóstica o espaço para erro é mínimo.

#### **b.3) Metodologia**

O Senac RJ realizou a prestação de serviço de consultoria técnica especializada, de Estratégias e Ferramentas de Gestão de Pessoas, no período de 22/03/2023 a 04/05/2023, com 24 horas de carga horária.

A consultoria foi desenvolvida a partir de visitas técnicas realizadas na sede de nossa organização, coleta e análise de dados e entrevistas com a equipe de colaboradores, líderes de setor e gestores, sendo desenvolvida em etapas.

A etapa 1 – diagnóstico e plano de ação, teve por objetivo a identificação das características da empresa e do estilo de gestão do Laboratório São Lucas. Foi aplicada junto aos gestores a ficha de análise estratégica, investigando-se quais pontos são transmitidos periodicamente para as equipes, se a empresa já possuía plano de engajamento e quais ferramentas eram adotadas.

Na etapa 2 – levantamento da análise de equipes, a consultoria tratou da importância do alinhamento de propósitos, sendo apresentadas as ferramentas Team Canvas e Nine Box, assim como reformulada a ficha de avaliação de desempenho anteriormente utilizada pela empresa. Foi desenvolvido roteiro de feedback para aplicação com os colaboradores.

Na etapa 3 – plano de ação para engajamento de equipes, foi apresentado e preenchido o mapa de empatia, que se revelou ferramenta hábil para compreender melhor as dores e anseios da equipe. Em sequência e com base nas informações e no mapeamento realizado nas etapas anteriores, elaborou-se o plano de engajamento de equipes e cronograma de forma personalizada para o perfil e para as necessidades da empresa, levantando-se os pontos positivos que devem ser mantidos e as competências a desenvolver.

### **C) Corpo do trabalho: desenvolvimento da proposta de solução**

A partir da revisão dos elementos estratégicos, foi definido um plano de comunicação interna, destacando-se quadro de avisos e *WhatsApp para as informações de caráter público*, e reuniões para as informações referentes a setores específicos. Os indicadores e metas tornaram-se parâmetro para o desdobramento das metas individuais dos colaboradores. Estabelecemos um cronograma para divulgar e reforçar os valores da organização, pois entendemos que a clareza na comunicação colabora para a fluidez e a assertividade dos resultados. **Mediante a revisão dos pilares organizacionais, atualizamos o manual do colaborador para uma linguagem mais clara e acessível.**

Durante a consultoria foram sugeridas e fornecidas orientações gerais sobre **indicadores e metas individuais e gerais**, exemplificando-se o atendimento, a conformidade PNCQ, recoletas, retrabalho, custos, lucratividade, desenvolvimento pessoal e desperdício.

A etapa 2 ocorreu nos dias 29/03/2023 (remota) e 13/04/2023 (presencial na sede da empresa), contando com a participação da nossas líderes Tatiana, da área técnica, e Bruna, do setor de recepção.

Nesta etapa, foi tratada a importância do alinhamento de propósitos, a fim de sensibilizar a equipe a respeito das metas, valores, desafios e expectativas, trazendo-os como parte do processo. **A ferramenta utilizada para este fim foi o team canvas**, sendo recomendada a exposição em local público, para fácil visualização por todos.

No primeiro encontro da etapa 2 foi reforçada a importância da comunicação clara sobre as expectativas quanto ao desempenho esperado e aos objetivos organizacionais como ferramenta para estreitar laços e gerar engajamento.

Outras ferramentas implementadas foram a matriz de avaliação dos colaboradores, e a **ferramenta nine box** para análise geral sob os eixos desempenho x potencial, com orientação sobre o mapeamento e a avaliação para aproveitar competências e direcionar pontos a desenvolver de cada membro da equipe, bem como salientando a importância de avaliações regulares para medição do desempenho.

Neste ponto específico, aproveitamos para analisar e promover **melhorias na ficha de avaliação de desempenho utilizada** até então. Por sugestão da consultora, formulou-se novo documento com o objetivo de direcionar as competências a serem avaliadas de acordo com as funções e atividades de cada cargo.

Além da ficha de avaliação de desempenho reformulada, discutiu-se a importância da pesquisa de clima, contemplando a abordagem da felicidade como fator decisivo para melhor produtividade da equipe. Neste contexto, elaboramos um modelo de **pesquisa de clima e de felicidade dos colaboradores**, com sugestão de periodicidade anual para aplicação.

Foram tratadas, ainda nessa etapa, **técnicas de feedback com elaboração do roteiro para execução**, reforçando-se os objetivos, metas e responsabilidades, destacando-se a contribuição desta ferramenta para alcance de resultados. Ressaltamos que as rotinas de *feedback* sempre existiram no Laboratório São Lucas, sendo reconhecidas como momento importante de troca e de exercício de escuta ativa com o colaborador. Portanto, as técnicas de feedback tornaram esta atividade eficaz, e o **roteiro de feedback trouxe eficiência para o processo**.

A etapa final da consultoria foi destinada à melhor compreensão acerca do perfil das equipes, dada a relevância para o engajamento, para resultados e para melhor assertividade na distribuição das tarefas pelos gestores. A **ferramenta utilizada foi o mapa de empatia**, sendo este preenchido no transcorrer do encontro, com as respostas fornecidas pelos participantes. A **pesquisa de felicidade** proposta na etapa anterior possibilitou a comparação das respostas obtidas no preenchimento do mapa de empatia, verificando-se que boa parte estava em alinhamento à nossa percepção, como gestores. Observamos que **o mapa de empatia configurou-se como ferramenta hábil para compreender melhor as dores e anseios da equipe, de modo que o plano de engajamento seja mais sensível às reais necessidades do time**.

Em sequência e com base nas informações e no mapeamento realizado nas etapas anteriores, **foi elaborado o plano de engajamento de equipes de forma personalizada para o perfil e para as necessidades do Laboratório São Lucas**, com apontamentos sobre os pontos positivos que devem ser mantidos e as competências a desenvolver

**São objetivos do Plano de Engajamento: melhorar o clima organizacional; favorecer a retenção; melhorar a qualidade das entregas; aproximar o colaborador da marca; fortalecer cultura organizacional, suporte a chancelas/certificações externas; melhorar resultados dos indicadores; aprimorar a felicidade que é refletida no atendimento.**

O bem-estar de nossos colaboradores sempre foi uma preocupação e uma prioridade. Após a consultoria, nossa empresa realizou diversas medidas a fim de contemplar as ações propostas no plano apresentado, como, por exemplo, capacitação para a equipe voltada para a organização e gestão do tempo, confraternizações e ações externas envolvendo também os familiares dos colaboradores, avaliação de desempenho e *feedback*, seguindo as técnicas aprendidas, bônus salarial atrelado à avaliação de desempenho, incentivo à graduação, ações específicas e homenagens para datas comemorativas (dia das mães, dos pais, da mulher, do trabalhador etc.) e reuniões para manter a equipe alinhada aos indicadores e metas, mantendo transparência na comunicação, o que aprimorou a confiança e o senso de pertencimento da equipe. No fim do ano de 2023, por conta dos resultados

alcançados, toda a equipe teve a oportunidade de realizar uma viagem para São Paulo, com as despesas pagas integralmente pela empresa. Outra ação que pode ser mencionada é a ida dos colaboradores ao cinema, com ingressos custeados também pela organização, no ano de 2024. Toda a equipe foi convidada para assistir ao filme *Divertida mente 2*, com o objetivo de promover uma reflexão sobre saúde mental.

### c) Resultados

#### Indicadores objetivos:

De início, é importante citar os indicadores de desempenho que foram utilizados ao longo do processo nos termos do planejamento estratégico realizado durante a consultoria, quais sejam:

- ✓ Atendimento: monitorado por meio de pesquisas de satisfação para medir a percepção do cliente quanto à qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Conformidade PNCQ: avaliado por meio de relatórios de conformidade .
- ✓ Custos: monitorado por meio de relatórios financeiros a fim de comparar os resultados entre determinados períodos.
- ✓ Lucratividade: avaliada pela margem de lucro obtida no período avaliado.
- ✓ Faturamento: avaliado de acordo com as entradas financeiras no período avaliado.
- ✓ Desenvolvimento de pessoas: medido por meio da quantidade de horas de participação em treinamentos e outras ações de avaliação.

#### Evidências

Com a implementação do plano de ação proposto pela consultoria técnica, verificamos resultados que evidenciaram benefícios nos processos de gestão de pessoas de nossa empresa, destacando-se os seguintes:

- 1 Aumento do índice de satisfação do cliente:** como resultado das melhorias implementadas nos processos, nossa empresa **alcançou o índice de 97% de satisfação do cliente no anos de 2022 e 2023.**

Esse resultado foi medido por meio de coleta de dados e *feedbacks* registrados em pesquisas realizadas pelo Laboratório São Lucas.

Destaca-se que os dados apontados pelo programa de Qualidade Cliente Satisfeito 2024, cujos resultados são pormenorizados em tópico adiante, foram obtidos por meio de levantamento estatístico de Preferência (*Top of Preference*) utilizando o método NPS - *Net Promoter Score*, organizado e dirigido pelo Instituto IPP – Consultoria e Pesquisas. O estudo é feito com amostragem estratificada e sorteio aleatório, tendo como universo o conjunto de comerciantes, comerciários e profissionais liberais de Teresópolis. O objetivo é detectar o posicionamento que as marcas de empresas, produtos e serviços ocupam na mente dos

Teresopolitanos no segmento ATENDIMENTO AO CLIENTE E QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS. Foram entrevistadas 990 pessoas, com utilização de questionário padronizado.

Verifica-se que no ano de 2022 nossa empresa apresentava o índice de 94%, e de 95% no ano de 2023. A pesquisa realizada pelo IPP – Pesquisas de Mercado - no mês de 12/07/2024 a 22/07/2024 apontou que nossa empresa apresenta **índice de satisfação de 99%**. Quando comparado a outras organizações que atuam no mesmo segmento na região serrana do Estado do Rio de Janeiro, observa-se uma diferença de 7 pontos percentuais.

Com efeito, nossa empresa obteve o melhor índice de aprovação, colocando-se em primeiro lugar na cidade de Teresópolis no segmento. Além disso, comparando-se aos resultados das cidades de Nova Friburgo e Petrópolis, nossa organização também obteve a liderança.

- 2 **Conformidade PNCQ** – No período de maio, junho e julho de 2024 estivemos à frente da nossa meta de acertos com resultados de 92, 93 e 96% respectivamente no programa nacional de controle de qualidade. Nossa meta era de atingir 90%. No mesmo período do ano de 2022, obtivemos os seguintes índices: 91% em maio, 91% em junho, 93% em julho. No ano de 2023, obtivemos 86% em maio, 92% em junho e 87% em julho.
- 3 **Custo** – observamos uma redução dos custos quando comparado ao faturamento, uma vez que no ano de 2022 o percentual era de 92% e no ano de 2023 o percentual foi de 88%.
- 4 **Lucratividade** – tínhamos como proposta elevar a lucratividade em 8% sobre o ano de 2022, sendo alcançado efetivamente 12% no ano de 2023. As evidências estão consubstanciadas nos relatórios contábeis da organização, apontando que anteriormente nossos resultados eram de R\$ 227.302,21 e em 2023 foi obtido R\$ 388.846,35.
- 5 **Aumento do faturamento anual** – nossa meta era atingir o aumento de 10% sobre o faturamento de 2022, sendo alcançado aumento de 13% no ano de 2023, conforme dados contábeis e fluxos financeiros adotados pela empresa, existindo uma expectativa de aumento em função da nova loja que tem previsão de inauguração para outubro de 2024. Com efeito, no ano de 2022 nosso faturamento foi de R\$ 2.863.523,38 e no ano 2023 apresentamos R\$ 3.287.814,87.
- 6 **Aumento das horas dedicadas ao treinamento dos colaboradores** – os líderes participaram de treinamento externo sobre liderança multiplicadora no ano de 2023, totalizando 150 horas. Pode-se observar uma elevação nesse sentido, quando comparado ao ano de 2022, que foi de 44 horas.

Quanto aos demais colaboradores, foram realizadas 49 horas no ano de 2022, e 52 horas de treinamento no ano de 2023. No primeiro semestre de 2024, foi realizado treinamento interno sobre gestão e organização do tempo com toda a equipe, aplicado por meio de oficina direcionada por profissional experiente no tema, no total de 30 horas.



## Evidências



### IPP - PESQUISAS DE MERCADO.

IPP TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

Nova Friburgo - RJ

email: [lulzmarins.prof@gmail.com](mailto:lulzmarins.prof@gmail.com)

Inscrição Municipal: 1024224289-3 CNPJ : 22.012.946/0001-00

## Programa de Qualidade Cliente Satisfeito 2024.

Tendo como objetivo a identificação de empresas que sejam indicadores de bom atendimento com qualidade em seus produtos e serviços.

Estimulando o comércio a se aprimorar com uma disputa sadia pela liderança, fazendo com que todos ganhem.

O estudo "PROGRAMA DE QUALIDADE CLIENTE SATISFEITO" é um levantamento estatístico de Preferência (Top of Preference) utilizando o método NPS - Net Promoter Score, organizado e dirigido pelo Instituto IPP - Consultoria e Pesquisas. O estudo é feito com amostragem estratificada e sorteio aleatório, tendo como universo o conjunto de comerciantes, comerciantes e profissionais liberais de Teresópolis.

O objetivo é detectar o posicionamento que as marcas de empresas, produtos e serviços ocupam na mente dos Teresopolitanos no segmento Atendimento ao cliente e qualidade dos produtos e serviços.

Foram entrevistadas 990 pessoas, com utilização de questionário padronizado, aplicado por entrevistadores do Instituto IPP, especialmente treinados para esse tipo de abordagem. As pessoas entrevistadas foram convidadas a responder inicialmente à pergunta (espontânea): "Aponte as empresas e profissionais liberais que em sua opinião no período de um ano lhe prestou o melhor Atendimento com qualidade na cidade de Teresópolis. Em cada categoria, os entrevistados foram estimulados a indicar a sua marca de preferência, aquela sobre a qual recairia a sua escolha numa situação de compra ou utilização, sendo registrada aqui apenas uma marca citada.

O estudo é do tipo tracking, onde as informações são levantadas anualmente junto aos empresários, executivos e profissionais liberais de todas as regiões de Teresópolis RJ. Os cuidados metodológicos adotados pela IPP, somados ao elevado número de categorias avaliadas em preferência, associados à alta qualificação do público pesquisado como decisores e influenciadores de mercado.

Os questionários preenchidos pelos entrevistados sofrem fiscalização em 20% para verificação de dados e consistência de quotas amostrais. A filtragem é de 100% e os resultados com diferença de até três pontos percentuais são considerados empate técnico. O intervalo de confiança é de 95%. Isso significa que se o mesmo estudo fosse realizado simultaneamente usando a mesma metodologia e público alvo, de cada 100 vezes, 95 dos casos os resultados estariam dentro da margem apresentada nesta pesquisa.

- Este estudo é dirigido pelo consultor - Ugo Luiz Motroni Marins (Membro da Associação Brasileira de Pesquisas de Mercado Opinião e Mídia). Os dados são processados em ambiente informatizado e os resultados de gráficos ou tabelas que não totalizem 100% são decorrentes de arredondamento de cálculo.

- Pesquisa realizada no período de 12/07/24 a 22/07/24, utilizando os seguintes critérios metodológicos:

- ✓ Pesquisa: Método Quantitativo, NPS - Net Promoter Score. Público Alvo: Consumidores de Teresópolis. Universo: 990 pessoas.
- ✓ Área Pesquisada: área urbana (núcleos comerciais). Margem de erro: para mais ou menos 02,50 %.

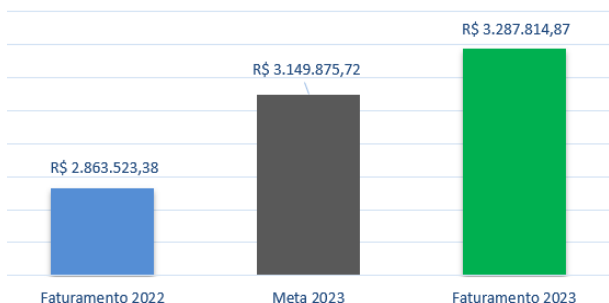
☞ Informamos que o Laboratório São Lucas obteve o melhor índice de aprovação, colocando-se em Primeiro lugar na cidade de Teresópolis em seu segmento.

☞ Comparado aos resultados de Nova Friburgo e Petrópolis, verificamos que o Laboratório São Lucas também obtém a liderança, cito: Laboratório Corrêa em Petrópolis e Laboratório Devita em Nova Friburgo, líderes em suas respectivas cidades.

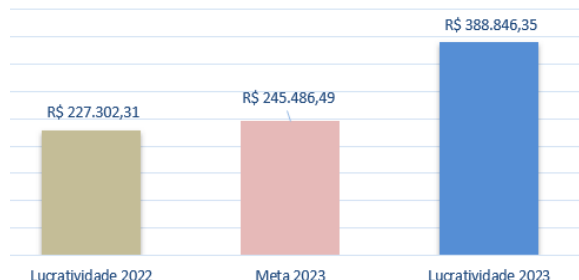
Atenciosamente

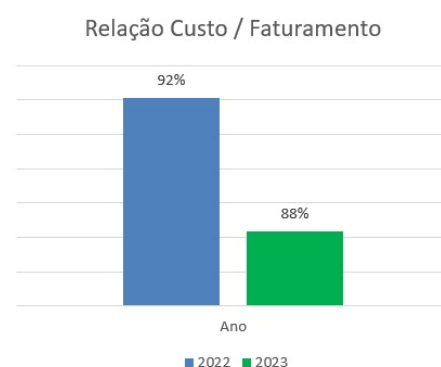
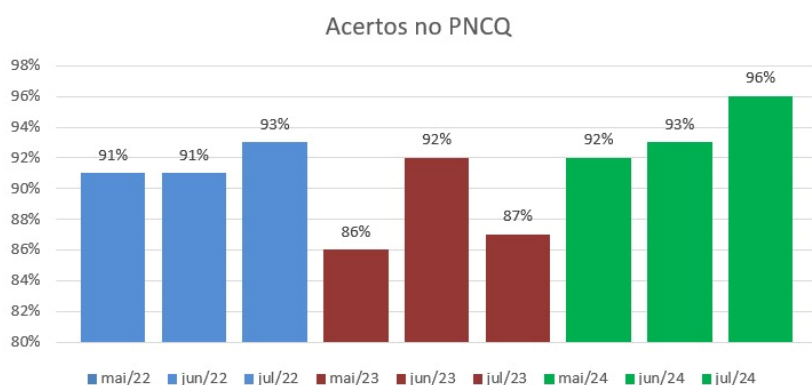
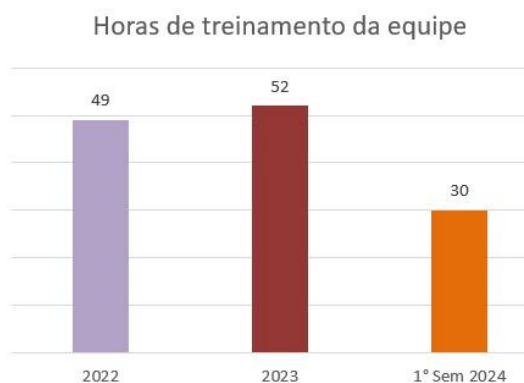
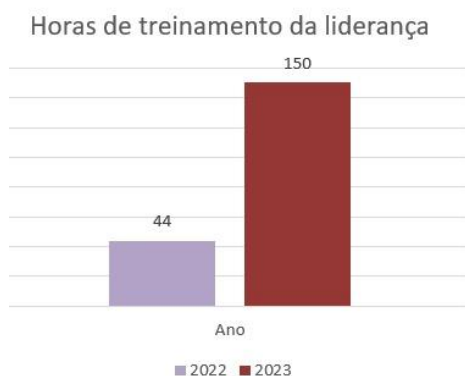
Ugo Luiz Motroni Marins

## Comparação do Faturamento e meta (2022-2023)



## Comparação de lucratividade meta (2022-2023)





Link fotografias: [ÁLBUM DE FOTOS LAB SÃO LUCAS](#)

## CONCLUSÃO

Percebemos que a implementação de novas estratégias e ferramentas de gestão de pessoas trouxe uma transformação significativa para nossa empresa, o que se infere dos resultados mencionados, que evidenciam como o impacto do engajamento de equipes colabora de forma determinante para o sucesso dos negócios.

**Sentimos orgulho de poder afirmar que nossa empresa possui atualmente todas as ferramentas e se encontra instrumentalizada para manter o crescimento do negócio com a utilização de boas práticas de gestão de pessoas de forma duradoura.** Todos os resultados alcançados reforçam ainda mais a confiança de que estamos no caminho certo e nos motivam a seguir de acordo com os valores que movem nosso negócio: acolhimento e valorização de todas as pessoas.

Neste ponto, verdadeiramente, acreditamos que conseguimos criar um ambiente onde todas as pessoas se sentem acolhidas e valorizadas.

É preciso dizer, ainda, ser uma grande satisfação perceber como as ações implementadas reverberaram diretamente em nosso relacionamento com o público externo. O reconhecimento, sem dúvidas, decorre de trabalho árduo e requer dedicação constante,

mas entendemos que todo o esforço é recompensado com cada resultado positivo que colhemos.

Para além desse propósito, acreditamos que nossas ações podem e devem ser uma fonte de inspiração para outras empresas trilharem o mesmo caminho, a fim de que todos possam crescer juntos, trazendo um benefício para toda a sociedade.

Com base em tudo que foi exposto, **acreditamos que nossa candidatura ao Prêmio representa um exemplo de que adotar boas práticas de gestão de pessoas é fundamental para o sucesso dos negócios, sendo por este motivo que estamos confiantes de que nossa história deve ser reconhecida como uma referência positiva no setor.**