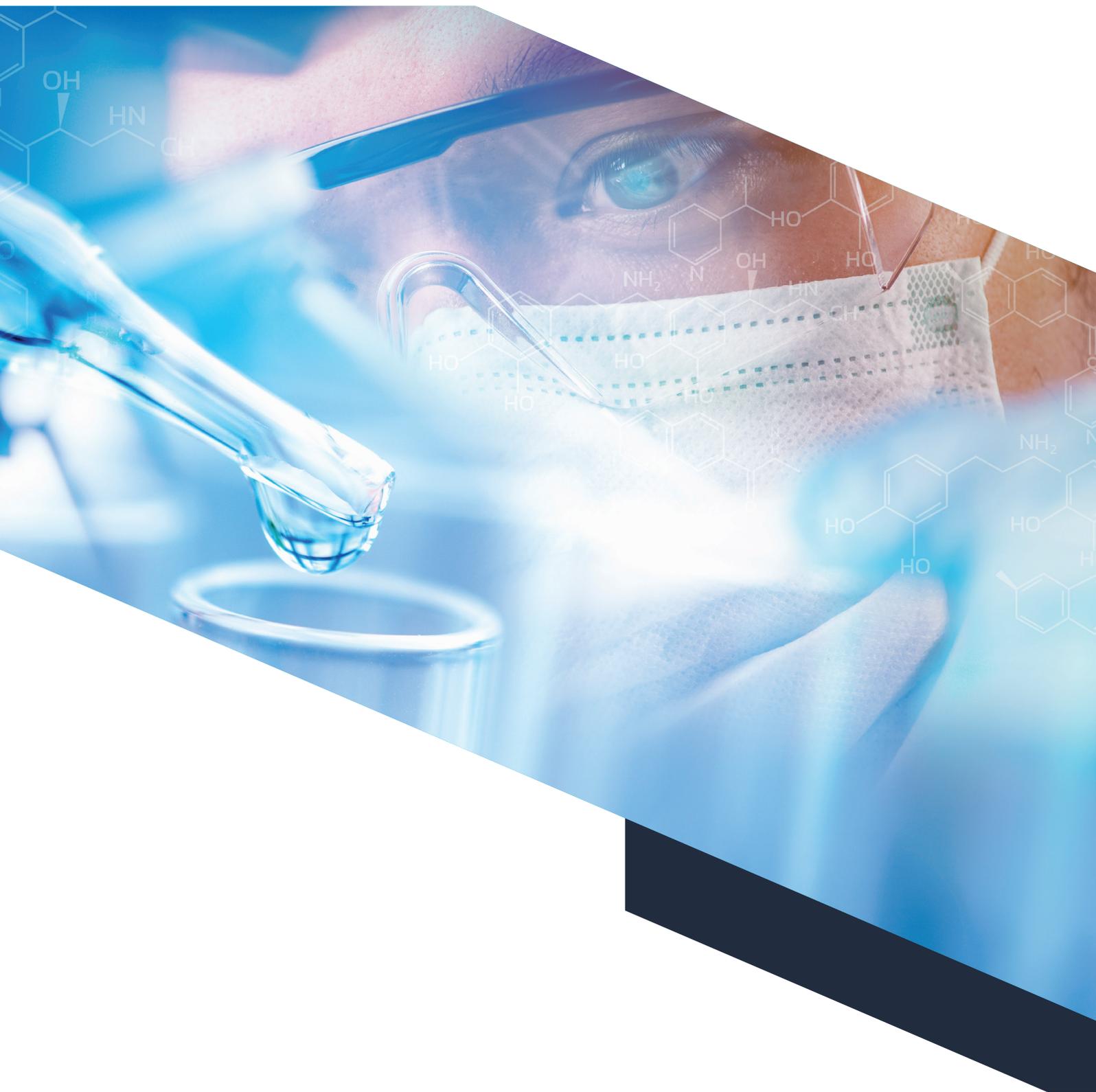


**2020**

**RELATÓRIO DE  
RESPONSABILIDADE  
SOCIAL**



# Índice

Mensagem da Direção	04
Linha do Tempo	06
Missão, Visão e Valores	07
Conheça o Laboratório Maia	08
Encontre uma Unidade Laboratório Maia	09
Reconhecimento	10
Partes Interessadas	11
Compromisso com o Meio Ambiente	12
Perfil dos Colaboradores	14
Desenvolvimento da Equipe	15
Código de Ética e Disciplina	17
Relacionamento com Fornecedores	18
Perspectivas e Desafios	19

# MENSAGEM DA DIREÇÃO

Iniciamos o ano de 2020 com expectativas de um ano de muito trabalho, porém também de muita responsabilidade em tudo que buscássemos realizar. Havíamos passado pela avaliação 2019 da ONA validando a Qualidade e Segurança de nossos processos e também nos estimulando na busca contínua por melhorias, que nos colocassem como empresa responsável pelo trabalho que nos fosse confiado.

Trazíamos resultados satisfatórios de desempenho e começamos a traçar estratégias de crescimento envolvendo de forma criativa as comunidades onde estavam concentrados nossos clientes, porém o ano de 2020 começou a ser marcado por um desafio jamais vivido entre nós sobreviventes desta era - A Pandemia do novo Coronavírus / A COVID-19, que foi nos levando inúmeros entes queridos. Sofremos juntos por cada vida perdida, sonhamos juntos com o fim deste pesadelo.

Porém como empresa constituída e atuando na área de saúde, era preciso fazer muito mais do que sofrer com o cenário. Era preciso buscar estratégias que viessem atender com urgência às expectativas de nossos clientes e, que ao mesmo tempo, nos mantivesse sustentáveis.

Temor e inconsistência eram sentidos nos cenários interno e externo da empresa e, à medida que a pandemia avançava, dificuldades foram surgindo por todo o processo.

Era preciso agir com responsabilidade e cautela.

Internamente o laboratório adotou, de imediato, junto a seus colaboradores, todas as medidas preventivas definidas pelo Ministério da Saúde e OMS – Organização Mundial da Saúde – e lutou por trazer equilíbrio emocional à toda a equipe, principalmente a que estava na linha de frente para o enfrentamento da pandemia.

Vivenciamos momentos de tensão, frente aos riscos de contaminação e falha de abastecimento de EPIs (Equipamento de Proteção Individual), que promoveriam a segurança de nossos colaboradores de linha de frente.

Dificuldades iniciais foram enfrentadas para atender à demanda de exames relacionados ao diagnóstico da COVID – 19 e sofremos como nossos clientes, angustiados por um diagnóstico rápido e preciso, que os aliviasse a tensão ou que os conduzisse a um tratamento imediato.

Era necessário sermos incansáveis na busca por alternativas de atendimento junto aos Laboratórios de Apoio e fornecedores, para assim nos mantermos no caminho planejado.

À medida que vencíamos as barreiras diárias, começamos também a vivenciar a angústia do adoecimento e afastamento de nossos colaboradores e as dificuldades para o fechamento de escalas de trabalho, que pudessem garantir a entrega de nossos serviços a nosso cliente e a sociedade.

Fomos desafiados a nos reorganizar para mantermos o equilíbrio econômico da empresa.

Utilizamos dos benefícios oferecidos pelo governo dividindo nossa equipe em três, trabalhando com 2/3 e deixando em casa de contrato 1/3, reduzimos carga horária, antecipamos/ replanejamos

férias, reduzimos despesas com energia, negociamos descontos nos aluguéis, cancelamos compras e obras não urgentes e lutamos com garra, para que não desligássemos nenhum colaborador por necessidade de contenção de despesas.

Vivenciamos os desafios enfrentados por nossos colaboradores com a redução de carga horária e de salários e cuidamos de protegê-los e ampará-los frente a qualquer sinal de contaminação dentro ou fora da empresa.

O Laboratório Maia se mexeu, se adaptou e conseguiu vencer esta primeira fase do desafio, com a colaboração incondicional de sua equipe, que atuou com bravura para atender a todos os clientes e vencer as dificuldades deste “novo normal”, que de normal não tinha nada.

O ano passou e a pandemia ainda está presente em nossas vidas, porém hoje já conseguimos perceber com clareza a interdependência existente entre a responsabilidade de todos e a luta pela sobrevivência da vida humana em nosso planeta.

O atual cenário mundial nos faz pensar, não como empresa ou indivíduo, mas como família que somos, como nação que precisa de todos, como civilização que precisa continuar a existir. Nos faz definir o que devemos considerar prioritário e o que devemos desconsiderar, para continuarmos na caminhada.

É tempo de cuidarmos de todos e agirmos rápido em favor da vida. Tempo de investirmos na saúde da população, para conquistarmos a nossa própria saúde.

Sabemos que tudo dependerá das escolhas certas que fizermos.

A criatividade e a inteligência humana desenvolveram a tecnologia, que hoje nos atende. Porém, no futuro, será a forma consciente de como iremos utilizar estes recursos, que nos levará a construir um mundo melhor, ou pior, para nossos filhos.

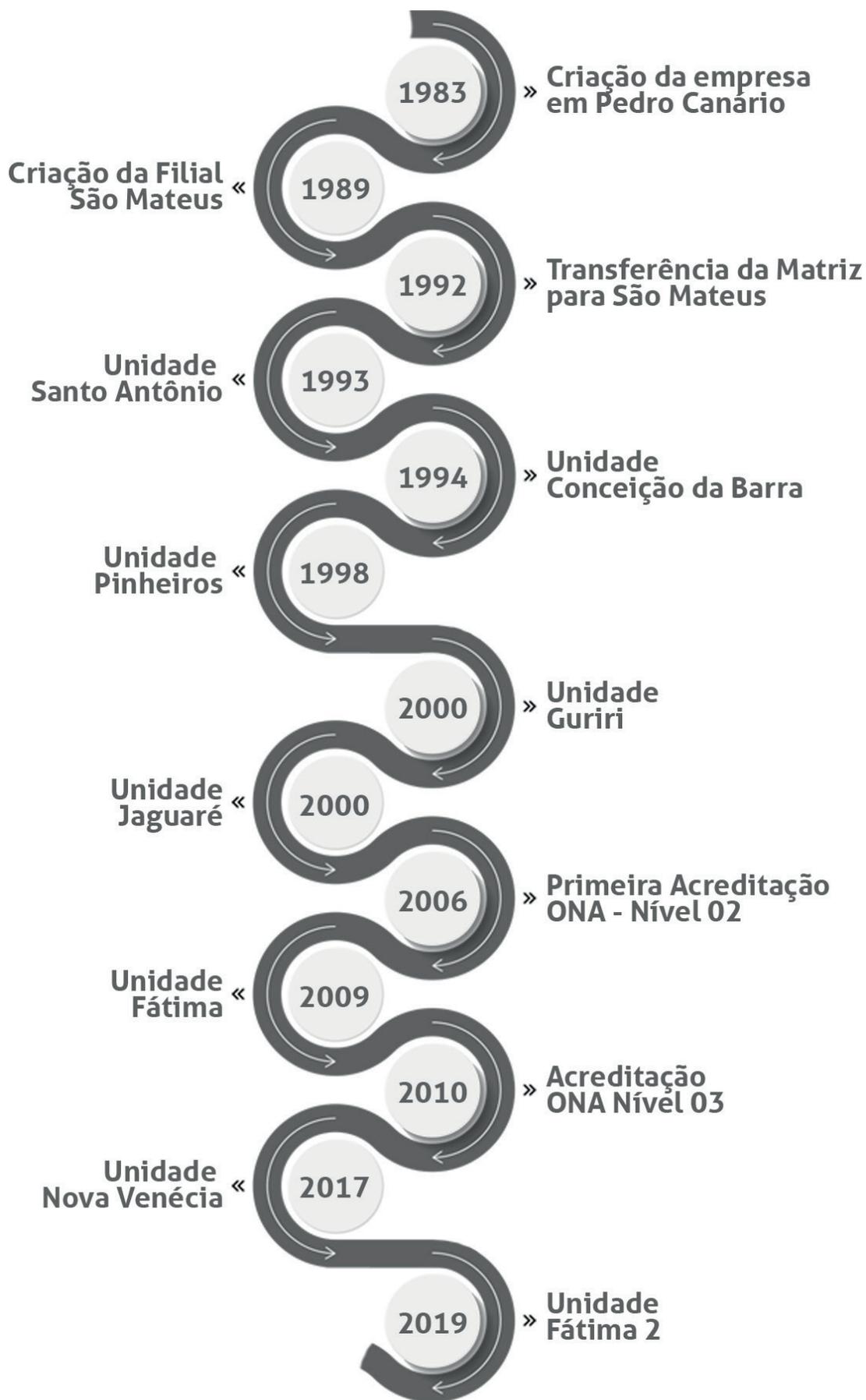
Teremos que fazer a nossa parte, se desejamos criar uma sociedade mais justa e segura.

Precisamos nos preparar, e preparar nossos filhos para este futuro.

Sandra Maia  
Direção Geral



# LINHA DO TEMPO



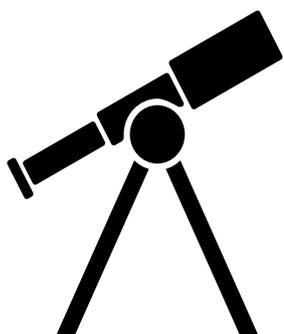
# Missão, visão e valores

## Missão



Disponibilizar para nossos Clientes e Sociedade um Laboratório Clínico, comprometido com a Excelência em Atendimento, Capacidade Científica e Tecnológica para auxílio ao Diagnóstico Médico.

## Visão



Ser reconhecido como Referência REGIONAL em Laboratório Clínico, utilizando de Inovações Tecnológicas e Científicas para Auxílio do Diagnóstico Médico, baseado em Princípios de Gestão Estratégica e de Desenvolvimento Sustentável.

## Valores

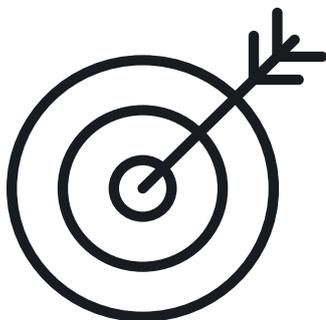
**Atenção e Respeito:** Atenção e Respeito ao médico e ao cliente/paciente; que são quem nos impulsiona na busca por recursos, que viabilizam as nossas metas de Qualidade e Segurança.

**Preceitos Éticos:** Preceitos éticos, através dos quais, o nosso trabalho se desenvolve, tendo sempre como base principal, o respeito à vida e ao indivíduo.

**Comprometimento:** Comprometimento com a Gestão da Qualidade em todas as etapas do processo produtivo, que tem início com a solicitação do médico ou do cliente ao buscar nossos serviços, até a entrega do laudo e sua continuidade, assegurando o controle eficaz desse processo.

**Integridade:** Integridade, através da qual estabelecemos valores de confiança, sigilo, honestidade e respeito para com nossos clientes e colaboradores.

**Responsabilidade Social:** Para buscarmos implementar ações, que possibilitem o envolvimento da empresa em Melhorias Sociais e preservação do Meio Ambiente.



# CONHEÇA O LABORATÓRIO MAIA

O **Laboratório Maia** atua em Medicina Laboratorial, na região norte do Espírito Santo, realizando exames laboratoriais.

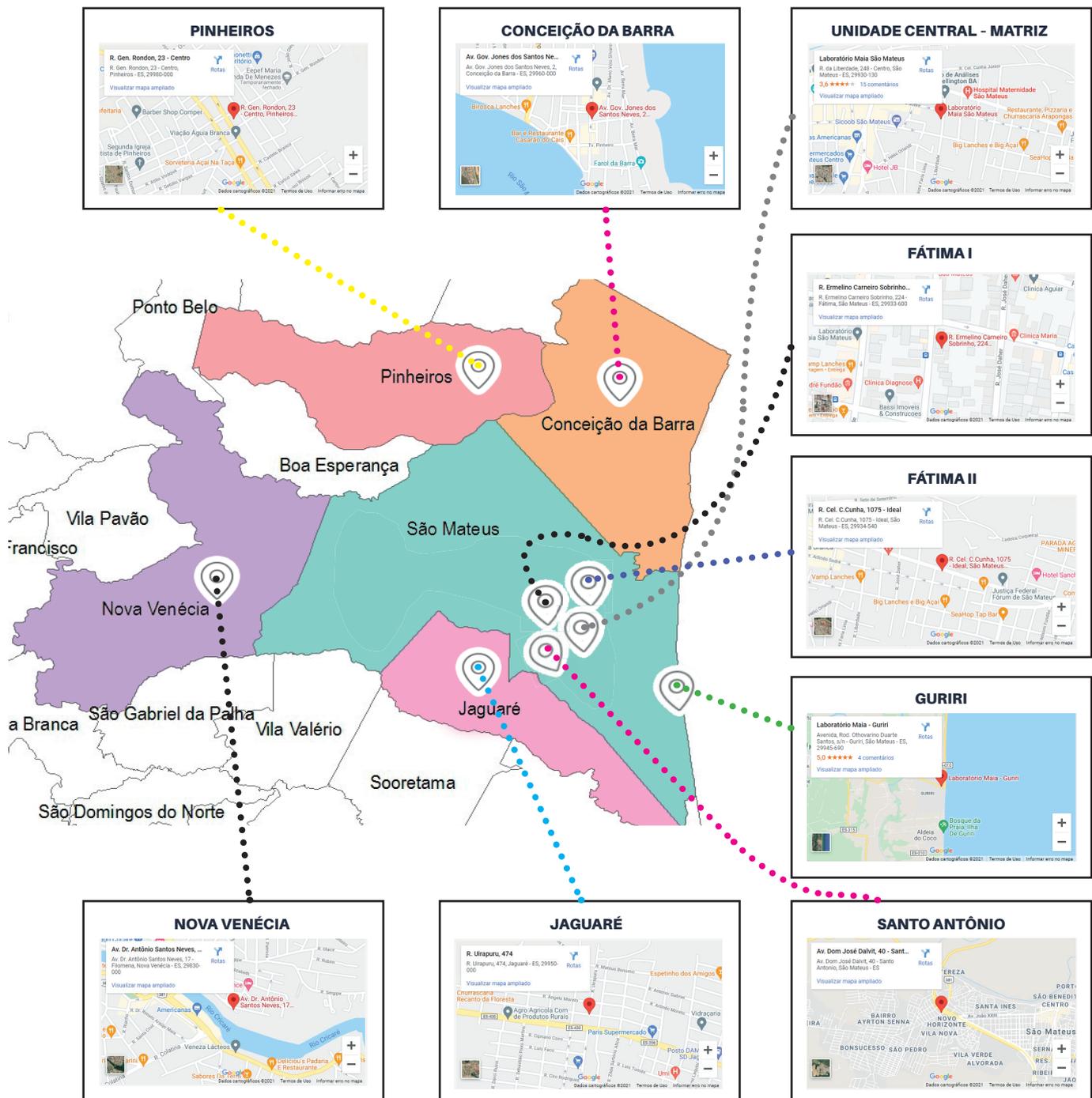
No ano 2020 nosso público feminino foi de 63% e o masculino 37%. Na distribuição por faixas etárias foi evidenciado maior demanda de clientes entre 20 e 70 anos.

**Clientes** podem coletar seus exames diretamente em nossas unidades e, algumas unidades dispõem de coleta domiciliar pré agendada, para maior comodidade do cliente. A unidade Central dispõe ainda de coleta na modalidade Drive Thru, mediante agendamento prévio.

**Empresas:** (exames ocupacionais – admissional, periódico e demissional)

O atendimento oferecido a empresas poderá ser realizado diretamente nas unidades ou, se solicitado e acordado com a empresa, no espaço físico da mesma. Este atendimento só poderá ser realizado pelo deslocamento de nossa equipe de trabalho devidamente treinada.

# ENCONTRE UMA UNIDADE LABORATÓRIO MAIA





## Reconhecimento

*O contato com o Cliente também é uma importante fonte para a melhoria contínua dos nossos serviços. Assim, todas as Sugestões e Reclamações de clientes são analisadas e ações de melhoria são tomadas visando o aprimoramento da gestão.*

*Em 2020 iniciamos a Pesquisa de Satisfação do Cliente pela metodologia NPS que se baseia em uma classificação de 0 a 10 para responder a uma pergunta chave, onde os números se agrupam em categorias de tipos de clientes:*

**Promotores:** atribuem nota 9 ou 10, revelando altas chances de recomendar a empresa.

**Passivos:** atribuem nota 7 ou 8, sua relação com a empresa é regular, mas existem pontos a melhorar.

**Detratores:** atribuem nota 0 a 6, estão descontentes com seu serviço, o que pode levá-los a fazer uma propaganda negativa.

Sendo a fórmula de cálculo:  $(\% \text{ Promotores} - \% \text{ Detratores}) / 100\% = \% \text{ NPS}$ .

*De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível classificar as empresas em 4 Zonas, que em termos gerais exemplificam o quão bem a empresa está em relação a satisfação de seus clientes internos. As zonas são:*

*Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100*

*Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75*

*Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50*

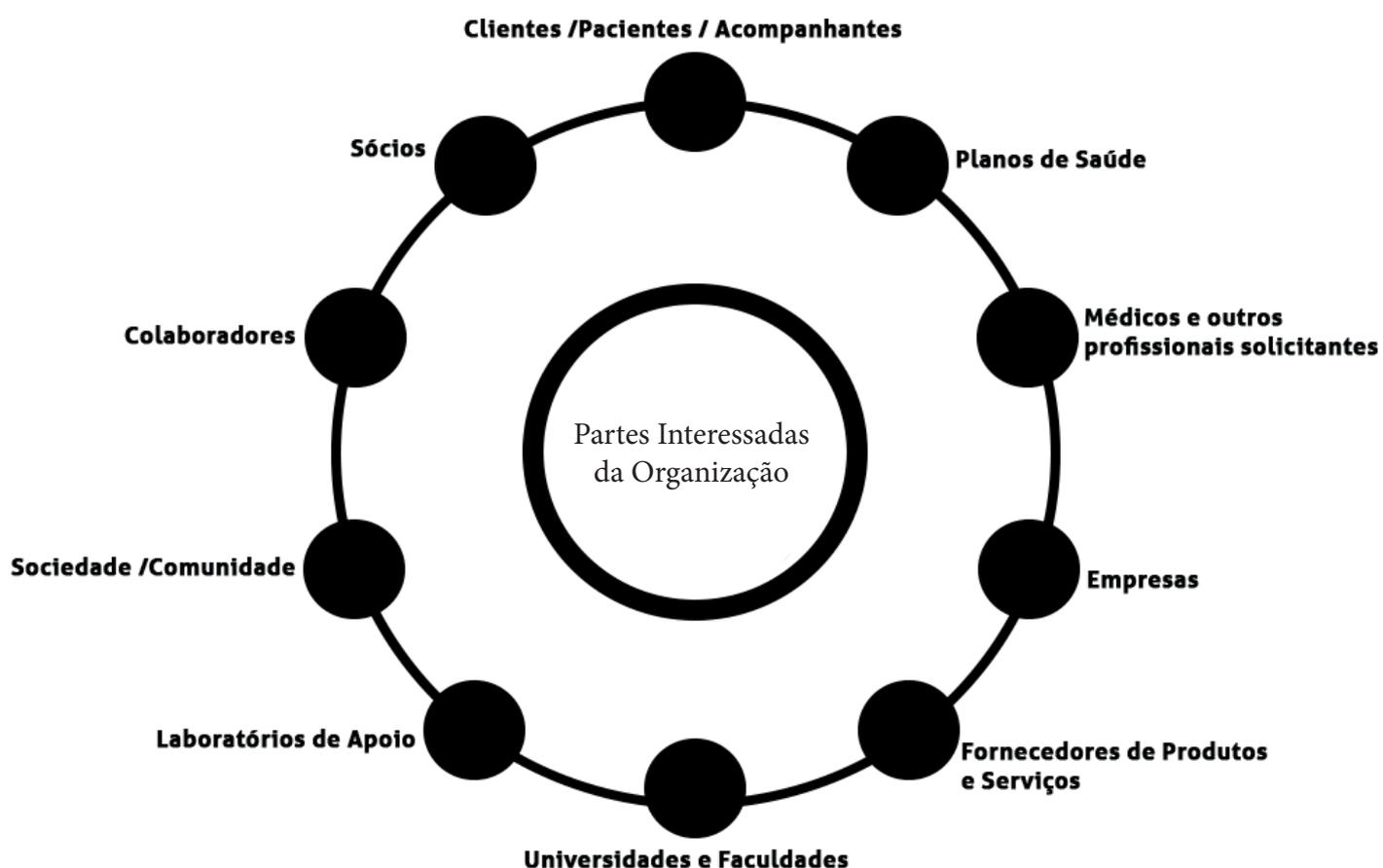
*Zona Crítica – NPS entre -100 e 0*

*O Laboratório Maia no ano de 2020 alcançou o nível de “Excelência” na Pesquisa de Satisfação do Cliente com resultado **83,02**.*

# Partes Interessadas

Continuamos desenvolvendo nosso relacionamento com as partes interessadas, porém devido à Pandemia algumas ações foram paralisadas em atendimento à necessidade de Isolamento Social.

A parceria com algumas partes interessadas foi de suma importância na condução da empresa neste momento de Pandemia.



# Compromisso com o Meio Ambiente



Visando fortalecer nosso compromisso com a preservação do Meio Ambiente o Laboratório Maia vem implementando ações Eco Conscientes de preservação dos recursos naturais e redução de impactos ambientais. Estas ações visam a prevenção à poluição, preservação de recursos naturais e redução de impactos ambientais.



**1 - Cumprimento do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde (PGRSS) com o qual estabelece controle monitorado da produção de resíduos, que causam prejuízos ao meio ambiente e à saúde das pessoas.**

- Coleta seletiva de resíduos;
- Reaproveitamento de papel nos setores administrativos e uso de papel reciclado, quando aplicável;
- Uso de sacolas Oxi- Biodegradáveis para distribuição de coletores.
- Tratamento prévio do resíduo biológico antes do descarte.
- Destinação de materiais recicláveis para a Associação de Catadores de - Materiais Recicláveis de São Mateus – RECICLAR

**2 - Cuidado com o desperdício de água:**

- Uso de descargas em dois níveis;
- Lavagem de calçadas consciente;

**3 - Cuidado com o desperdício de energia:**

- Uso de ventilação natural em dias de temperatura amena, quando aplicável;
- Estímulo ao consumo consciente de energia desligando aparelhos de ar condicionado em ambientes vazios e iluminações de ambientes que não estiverem sendo utilizados, se aplicável;
- Utilização de lâmpadas de Led mais econômicas reduzindo os impactos ao meio ambiente.
- Utilização preferencial de ar condicionado Split com gás ecológico, que reduz a emissão de gases prejudiciais à camada de ozônio.

## INDICADORES AMBIENTAIS:



**99.4130**  
**kws**  
*Consumo de energia elétrica*



**542.000**  
**folhas**  
*Consumo de papel*



**51.300**  
**unidades**  
*Consumo de copos descartáveis*



**2151,75**  
**kg**  
*Destinação de resíduos biológicos*



**32.000**  
**unidades**  
*Consumo de sacolas Oxibiodegradáveis*



**1578**  
**kg**  
*Resíduos enviados para reciclagem*

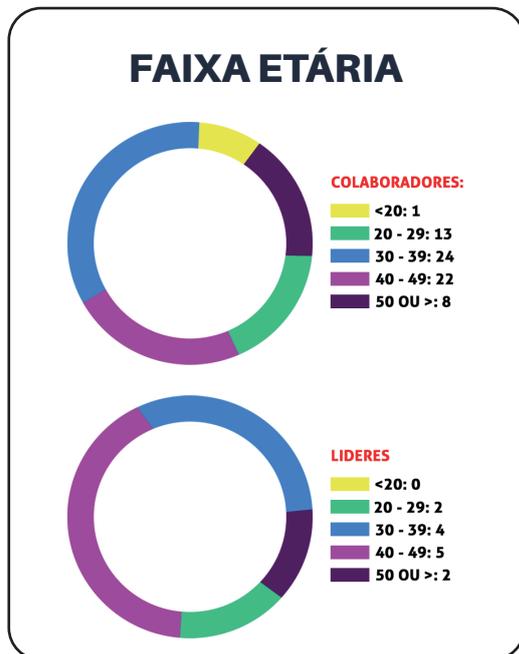
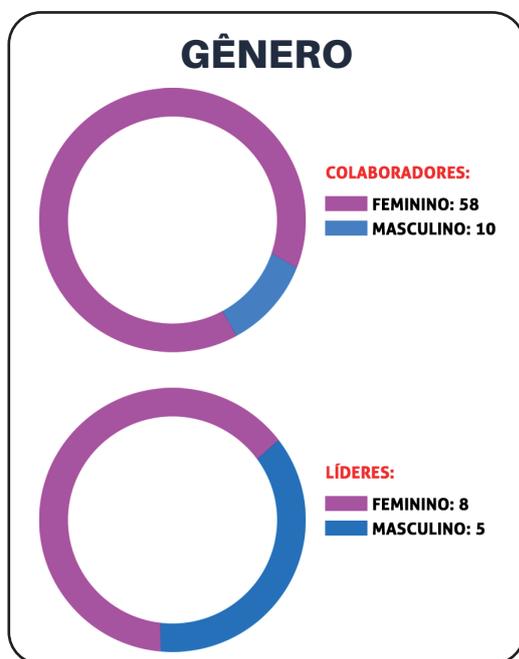
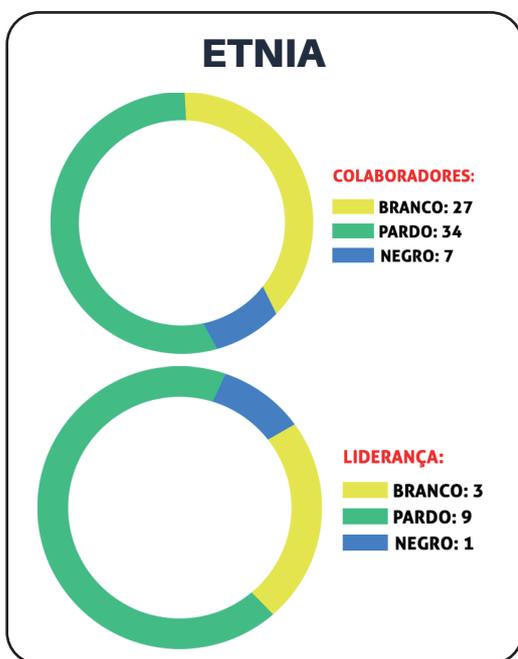


**41,25%**  
*Laudos Acessados via site ou aplicativo*



# Perfil dos Colaboradores

O Laboratório Maia prioriza a mão de obra local na composição de seu quadro funcional e compreende que as qualidades e valores das pessoas vão além dos conceitos de sexo, raça, cor ou condição social prezando pela diversidade, respeito às pessoas e valorização das diferenças. A equipe de colaboradores e liderança é composta por aproximadamente 60% de pardos e negros. A mão de obra feminina representa 85% da força de trabalho do Laboratório Maia e a faixa etária predominante está entre 30 e 49 anos.



## Desenvolvimento da equipe

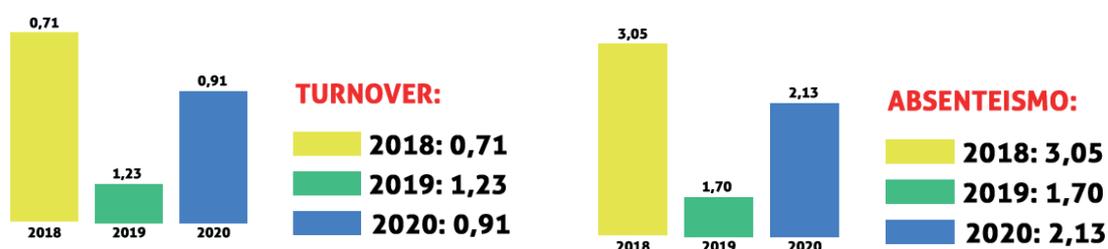
**Como Pensa a Empresa** - O Laboratório Maia acredita em todos os seus colaboradores e, para que esta confiança seja transformada em realizações, valoriza e investe no desenvolvimento humano, em busca do cumprimento de seu principal objetivo – **a excelência na qualidade**. A empresa entende que a valorização dos profissionais deve acompanhar o crescimento da empresa, e investe nesta associação, construindo uma equipe mais sólida, mais envolvida com a cultura empresarial.

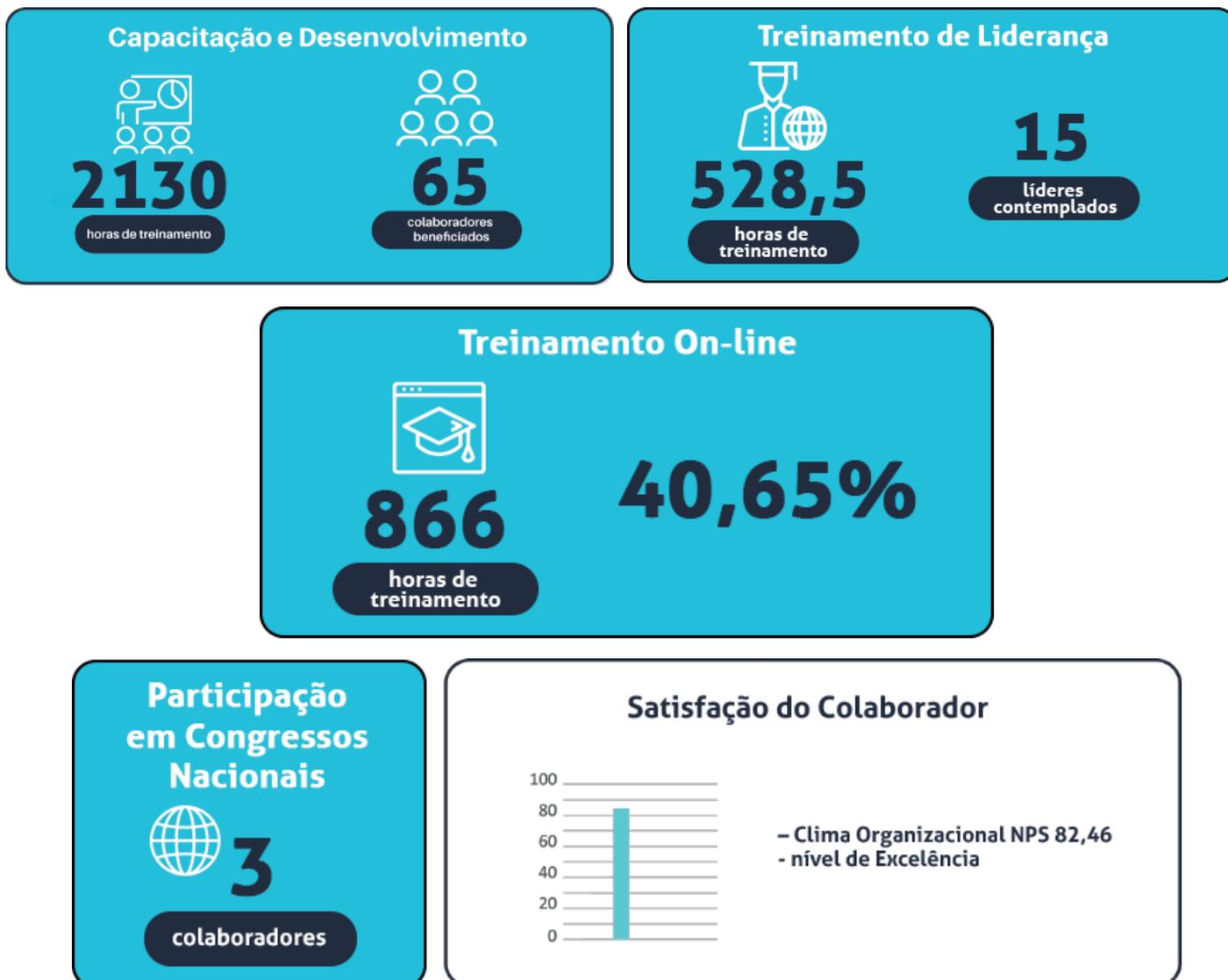
**Preceitos de Ética** - A relação estabelecida entre a empresa e seus colaboradores é firmada em preceitos éticos de respeito, confiança, sigilo e honestidade, conciliando os interesses da sociedade, clientes, fornecedores, sócios e colaboradores.

**Gestão de Liderança** - Na busca pelo aprimoramento contínuo dos colaboradores, o Laboratório Maia utiliza a metodologia de gestão por competências, visando garantir a capacitação necessária para o desenvolvimento das atividades com alto padrão de qualidade.

Para alcançar esse objetivo, auxilia seus líderes no desenvolvimento de suas equipes, utilizando ferramentas como plano anual de capacitação de competências, treinamento de integração de novatos, avaliação de desempenho, plano de desenvolvimento individual, feedback de orientação, pesquisa de clima organizacional, entre outras. Além disso o Laboratório Maia também atua no desenvolvimento de seus líderes, disponibilizando cursos de aperfeiçoamento e participações em congressos e seminários, com gestão participativa, além de reuniões periódicas de liderança.

### Indicadores de Recursos Humanos





**X -SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho**

Anualmente realizamos a SIPAT com o objetivo de promover conhecimento e conscientização dos colaboradores sobre prevenção de acidentes, saúde e segurança no local de trabalho. Em 2020 devido a pandemia da COVID-19, a X-SIPAT foi realizada on-line. Nela o Laboratório Maia pode contar com a participação média de 50 participantes por palestra em 05 dias de evento onde foram abordados os seguintes temas:

- Postura e Ética no local de trabalho;
- Câncer de Prostata e Sistema Urinário Feminino e Masculino;
- Câncer de Mama e de Útero;
- Dengue, Chikungunha, Zika e Animais Peçonhentos;
- Obesidade;
- Eventos Adversos;
- Uso e Conservação de EPI's;
- Plano de Contingencia Catástrofes

## CÓDIGO DE ÉTICA E DISCIPLINA

A atuação do Laboratório Maia é orientada a partir de uma estrutura com processos padronizados, baseados nas legislações, regulamentações e políticas internas com ênfase no profissionalismo e o cuidado e respeito ao cliente. Para isso foi formalizado um Código de Ética e Disciplina fundamentado nos princípios e valores institucionais, com o objetivo de agregar valor à organização, aos colaboradores e aos parceiros comerciais. Após implementação esse Código passou a ser aplicável a todas as pessoas e empresas que integram ou interagem com o Laboratório Maia, sendo este uma referência valiosa para o dia a dia da organização.

O Laboratório prima por relações íntegras, transparentes, imparciais e de respeito às pessoas e às diversidades, não tolerando qualquer tipo de discriminação ou preconceito entre clientes e/ou colaboradores, no que diz respeito a sexo, cor, raça, religião, faixa etária, opção política, estado civil, condições físicas etc.



## Relacionamento com os fornecedores

Objetivando aprimorar a relação com seus fornecedores, desenvolver a qualidade dos produtos e serviços e garantir a eficácia no abastecimento, o Laboratório incentiva a melhoria contínua de seus processos com o cumprimento da legislação vigente no que se refere a boas práticas ambientais e monitora critérios de qualificação de fornecedores e avaliação de contratos que garantem o desempenho da parceria saudável entre as partes.

Com objetivo de assegurar o uso de produtos técnicos e saneantes adequados às normas vigentes, o Laboratório tem como prática a verificação do seu registro, junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) antes de sua aquisição. Para garantir a segurança de seus processos, a empresa mantém o sistema de tecnovigilância, por meio do qual realiza o monitoramento periódico da validade desses registros e acompanha diariamente possíveis alertas de notificações referentes aos produtos utilizados, bem como a notificação à ANVISA, no caso de ocorrências internas com produtos adquiridos pelo Laboratório.

Visando aprimorar esse relacionamento, o Laboratório Maia realiza anualmente pesquisa para o fortalecimento de parceria junto a seus fornecedores.



## Perspectivas e Desafios



Manter a empresa economicamente sustentável diante das ameaças externas da economia.

Estar atento às mudanças do cenário externo visando trazer novas propostas de crescimento para a empresa.

Desenvolver pessoas com base em competências, procurando reter talentos internos, investindo em nosso colaborador.

Buscar parcerias, que possam garantir a qualidade de nossos serviços, com valores mais compatíveis com a nova realidade.

Diminuir gastos, adequar a equipe e evitar perdas de colaboradores para contenções de despesas em época de pandemia.

Fortalecer a divulgação da marca.

Expandir para áreas de nossa abrangência o patamar de respeitabilidade e qualidade buscado desde a nossa criação.

Expandir o relacionamento com Partes Interessadas.

Estar sempre atento à satisfação do cliente estimulando a sua fidelização.

Manter a nossa contribuição como empresa tecnicamente responsável, para o enfrentamento da pandemia - da COVID-19.

Manter a equipe unida e motivada em detrimento ao cenário desafiador para a saúde mundial.

Participar de projetos sócio ambientais em conformidade com os critérios para participação em programas sociais estabelecidos pela empresa.



---

[www.labmaia.com.br](http://www.labmaia.com.br)

---

#### UNIDADE CENTRAL – MATRIZ

Endereço: Rua da Liberdade, Nº 248, Centro,  
São Mateus – ES  
CEP: 29930-130  
Telefones: (27) 3313-1100 e 3313-1113  
Horário de atendimento: segunda a sexta:  
6:30 as 17:30h | sábado: 6:30 as 12:00h  
Horário de coleta: segunda a sexta: 6:30 as  
16:30h | sábado: 6:30 as 11:00h

#### FÁTIMA I

Endereço: Rua Ermelino Carneiro Sobrinho  
224, Fátima, São Mateus – ES  
CEP: 29933-600  
Telefone: (27) 3313-1101  
Horário de atendimento: segunda a sexta:  
6:30 as 11:00h – 13:00 as 16:30h  
Horário de coleta: segunda a sexta: 6:30 as  
10:00h

#### FÁTIMA II

Endereço: Rua Coronel Constantino Cunha, nº  
1075, sala 1, Ideal, São Mateus – ES  
Telefone: (27) 3763-1013 ramal 04  
Horário de atendimento: segunda a sexta:  
7:00 as 11:00h – 13:00 as 17:00h  
Horário de coleta: segunda a sexta: 7:00 as  
10:00h – 13:00 as 16:00h  
OBS: Alguns exames requerem centrifugação  
imediate e deverão ser coletados diretamente  
na unidade Central

#### GURIRI

Endereço: Av. Othovarino Duarte Santos, s/nº,  
Guriri, São Mateus – ES  
Telefone: (27) 3761-1847  
Horário de atendimento: 6:30 as 16:30h  
Horário de coleta: 6:30 as 16:00h

#### SANTO ANTÔNIO

Endereço: Rua Dom José Dalvit, nº 40, Santo  
Antônio, São Mateus – ES  
Telefone: (27) 3767-0032  
Horário de atendimento: 6:30 as 11:00 e 13:00  
as 16:30h  
Horário de coleta: 6:30 as 10:00h  
OBS: Alguns exames requerem centrifugação  
imediate e deverão ser coletados diretamente  
na unidade Central

#### CONCEIÇÃO DA BARRA

Endereço: Av. Jones dos Santos Neves, nº 02,  
Centro, Conceição da Barra – ES  
Telefone: (27) 3762-1173  
Horário de atendimento: 6:30 as 11:00 e 13:00  
as 16:30h  
Horário de coleta: 6:30 as 10:00h

#### JAGUARÉ

Endereço: Rua Uirapuru, nº 474, Centro,  
Jaguaré – ES  
Telefone: (27) 3769-1691  
Horário de atendimento: 6:30 as 11:00 e 13:00  
as 16:30h  
Horário de coleta: 6:30 as 10:00h – 13:00 as  
16:00h

#### PINHEIROS

Endereço: Rua General Rondon, nº 23, Centro,  
Pinheiros – ES  
Telefone: (27) 3765-2043  
Horário de atendimento: 6:30 as 16:30h  
Horário de coleta: 6:30 as 16:00h

#### NOVA VENÉCIA

Endereço: Av. Dr Antônio Santos Neves, nº 17,  
loja 03, Nova Venécia – ES  
Telefone: (27) 3752-2580  
Horário de atendimento: 6:30 as 16:30h  
Horário de coleta: 6:30 as 10:00h – 13:00 as  
16:00h

## **FICHA TÉCNICA**

2ª edição: maio 2021

Coordenação:

Direção, Gestão da Qualidade e Gestão de Pessoas

Execução:

Líderes do Laboratório Maia

Colaboração:

Colaboradores do Laboratório Maia