RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA 2009

ManagementSolutions
Making things happen

Novos desafios, ***mesmos princípios***

www.msbrazil.com

© Management Solutions 2010
Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução, distribuição, comunicação pública ou transformação, total ou parcial, gratuita ou onerosa, por qualquer meio ou procedimento, sem a autorização prévia e por escrito da Management Solutions.

As informações contidas nesta publicação são exclusivamente a título informativo. A Management Solutions não é responsável pelo uso que terceiros possam fazer destas informações. Ninguém pode usar este material sem autorização expressa por parte da Management Solutions.

Créditos

Direção:	Carlos Camps Sinisterra
	Miguel Ángel Poblet Capa
Redação:	Román González Ordóñez
	Cristina López Martínez
Design:	Laura de Frutos Franco
	María Díaz Alonso

Fotografias:	Arquivo fotográfico da Management Solutions
	Fotografia do Teatro Real de Madrid © Javier del Real
	Fotografia do Verão Solidário © Ainara Román Jozifek
	Fotolia, iStockphoto

Agradecemos a colaboração de todos aqueles que, com informação, depoimentos e fotografias, tornaram possível a publicação deste Relatório.

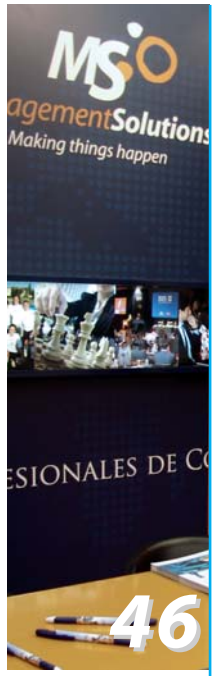
Índice

Introdução

Management Solutions, Making things happen

Marcos de 2009

Compromisso com o cliente



Compromisso com os nossos profissionais

Compromisso com o meio ambiente

Introdução

Mensagem do Presidente 08
A Responsabilidade Social Corporativa na Management Solutions 10

Management Solutions, Making things happen

Fundamentos estratégicos 14
Princípios éticos do código de conduta 16
Nossa marca 18
Implantação geográfica 20
Setores 22
Linhas de Serviço 24
Área de P&D 26

Marcos de 2009

Novos desafios, mesmos princípios 30
Diversificação 31
Crescimento 33
Comunicação 35

Compromisso com o cliente

Orientação ao cliente 38
Controle de qualidade 39
Compromisso com o setor 40

Compromisso com os nossos profissionais

O fator humano na Management Solutions 48
Políticas de Recursos Humanos 49
Treinamento 52
Políticas de prevenção de riscos ocupacionais e serviço médico 54
Meios de apoio ao empregado 56
Comunicação interna 57
Clube Esportivo 62

Compromisso com o meio ambiente

Universidade 66
Sociedade 69
Meio ambiente 77

Introdução

A Responsabilidade Social é um pilar estratégico do modelo de gestão da Management Solutions. A Empresa tem com a sociedade um compromisso de melhoria constante, fazendo com que o desenvolvimento de sua atividade seja compatível com a promoção dos valores sociais e a conservação do meio ambiente.

Este Relatório Anual é dirigido a todas as comunidades com que a Management Solutions se relaciona em todos os países em que está presente: clientes, empregados, fornecedores, universidades e outras instituições.

ManagementSolutions

Mensagem do Presidente

Alfonso Serrano-Suñer
Presidente e CEO da Management Solutions

O contexto econômico internacional em 2009 constituiu um desafio muito importante para todas as instituições. Cada empresa enfrentou um ambiente que desafiou a força do seu modelo de negócio. Não somente a forma de orientar o negócio, como também a base em que se fundamenta.

A Management Solutions orgulha-se dos resultados obtidos em um contexto tão adverso: aumento do faturamento e criação de empregos em todos os nossos escritórios, aumento da nossa carteira de clientes globais e regionais, maior diversificação geográfica, incremento dos investimentos em treinamento e P&D, extensão de vínculos com universidades, ampliação de patrocínios culturais e relevante incentivo a todas as atividades solidárias.

O que ficou evidente é que uma cultura corporativa baseada no esforço, no compromisso e em princípios éticos rigorosos é a base imprescindível para um modelo de negócios rentável e sustentável a longo prazo. Acreditamos firmemente que a Responsabilidade Social é um elemento estratégico da gestão de nossa Organização.

O nosso posicionamento geográfico (especialmente na Europa e na América) e setorial – instituições financeiras, energia, telecomunicações e outros setores, faz com que a nossa capacidade de contribuir para o desenvolvimento e o bem-estar social seja cada vez maior.

Continuamos acompanhando os nossos clientes em seus desafios estratégicos e assumimos como nossos os seus objetivos de integração e cooperação nas comunidades dos países em que estão presentes.

Oferecemos aos nossos profissionais um plano de carreira cada vez mais atrativo, resultante do crescimento e diversificação de nossos serviços e da manutenção de uma gestão baseada no mérito, com a meta de participar da comunidade de sócios da Empresa.

Uma linha estratégica de nossa política de responsabilidade social é o vínculo com instituições acadêmicas: colaboramos com mais de 50 universidades na Europa e na América através de convênios para bolsas e estágios, oferecimento de cursos e seminários especializados, cooperação em programas de pesquisa, participação em feiras de recrutamento e apoio a fundações e associações universitárias.

O compromisso social da Management Solutions inclui a sua presença em associações profissionais relacionadas à sua atividade, bem como em associações culturais através de políticas de patrocínio e mecenato, com um incremento de dotação em 2009.

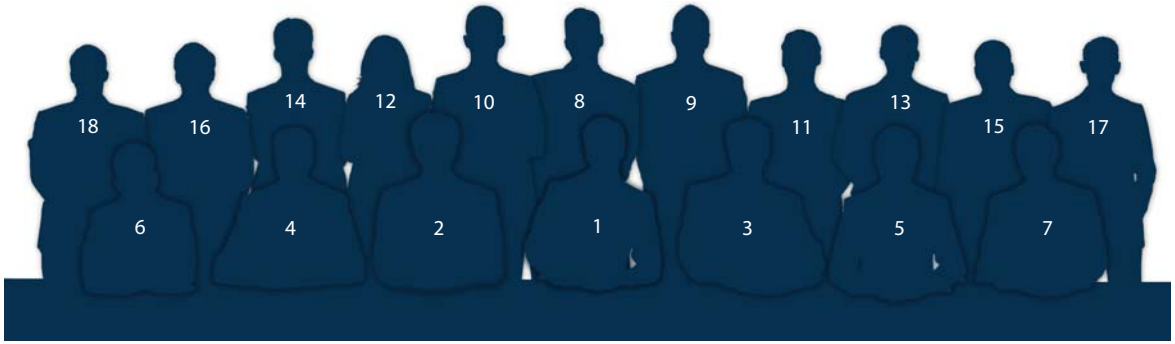
Embora o impacto da nossa atividade no meio ambiente seja muito limitado, temos uma especial sensibilidade para garantir entre todos um desenvolvimento sustentável e nos preocupamos em manter políticas que contribuam para a conservação do meio ambiente.

Depois de mais um ano, estamos satisfeitos especialmente por todas as atividades solidárias desenvolvidas pelos nossos profissionais através do grupo de Ação Social da Management Solutions. 2009 foi um ano em que várias iniciativas foram impulsionadas em nossos escritórios. Continuaremos apoiando e fomentando este trabalho tão louvável.

Nas páginas deste relatório, pretendemos refletir com transparência e de forma detalhada os avanços alcançados em 2009 com o nosso compromisso social, graças à entrega e dedicação de todos os profissionais da Management Solutions.

Alfonso Serrano-Suñer
Presidente e CEO da Management Solutions

Comitê executivo



1. Alfonso Serrano-Suñer
2. Ignacio Layo
3. José Ramón Gorrochategui
4. Fernando Castiñeiras
5. Carlos Camps
6. José Luis Carazo
7. Miguel Ángel Poblet
8. Raúl García de Blas
9. Marcos Fernández
10. Pedro Martínez
11. Rafael Guerra
12. Nuria Navarro
13. Manfred Nolte
14. Carlos Carnicero
15. Alberto Rilo
16. David Coca
17. Luis Lamas
18. Juan Fabios

A Responsabilidade Social Corporativa na Management Solutions

Para a Management Solutions, a Responsabilidade Social Corporativa consiste em atuar além das exigências legais, de acordo com os princípios corporativos de confiança e de compromisso com a excelência e a qualidade. A Empresa reconhece a importância que o exercício de sua atividade tem para alcançar um crescimento sustentável da sociedade.

Por este motivo, a Management Solutions assume o seu compromisso com as comunidades dos países em que opera. O apoio ao mundo acadêmico e a criação de empregos, o respeito aos direitos humanos e o cuidado com o meio ambiente estão presentes em sua estratégia empresarial, orientando o seu crescimento de forma compatível com os princípios de desenvolvimento sustentável.

O objetivo desta publicação é oferecer aos grupos de interesses da Management Solutions, de forma transparente e detalhada, todas as informações relevantes sobre os impactos significativos que a atividade da Empresa tem sobre o ambiente e que poderiam exercer uma influência substancial nas avaliações e decisões de nossos grupos de interesses.

Pelo quarto ano consecutivo publicamos o nosso Relatório de RSC, com dados coletados de janeiro a dezembro de 2009

Relatórios de Responsabilidade Social Corporativa da Management Solutions

2006: O valor de uma equipe comprometida
2007: *One Team*
2008: Paixão pelo futuro
2009: Novos desafios, mesmos princípios

O Relatório de RSC na Management Solutions

Conscientes de que o êxito crescente de nossa organização deveria implicar uma maior responsabilidade em todos os âmbitos e grupos de interesse (clientes, empregados, fornecedores, universidades e outras instituições), em 2006 a Management Solutions publicou o seu primeiro Relatório de Responsabilidade Social Corporativa.

Desde então, a Empresa publica anualmente o seu Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, atualizando os principais objetivos alcançados durante o exercício, tanto em âmbito profissional como econômico, social e ambiental, nos países onde desenvolve as suas atividades.

Neste Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, detalhamos os êxitos alcançados pela Management Solutions de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2009 na Europa (Espanha, Reino Unido, Alemanha, Itália e Portugal), na América do Norte (Estados Unidos e Porto Rico) e na América Latina (México, Brasil, Chile e Argentina).

Processo de elaboração do Relatório

O processo de elaboração do nosso Relatório segue as diretrizes e recomendações de organizações internacionais de referência, como a *Global Reporting Initiative* (GRI), cuja missão é melhorar a qualidade, o rigor e a utilidade dos relatórios de Responsabilidade Social Corporativa.

Por sua vez, a estruturação dos conteúdos pretende facilitar a sua leitura, consulta e compreensão por parte de todos os nossos grupos de interesse.

Consideramos que os nossos clientes, os profissionais que integram a Management Solutions e a sociedade em seu conjunto, constituem os nossos principais grupos de interesse. A satisfação destes grupos tem um lugar fundamental em nossa estratégia corporativa e é indispensável estabelecer uma ótima relação com eles. Por isso, dedicamos uma seção a cada um destes grupos (Compromisso com o cliente, Compromisso com os nossos profissionais e Compromisso com o ambiente), especificando a forma como, na Management Solutions, entendemos a nossa relação com eles.

Na Management Solutions, entendemos que os canais de comunicação estabelecidos com cada um dos grupos de interesse da Empresa são uma ferramenta fundamental para identificar e entender as suas necessidades e poder, desta forma, responder de maneira adequada às suas demandas.

As informações obtidas através desses canais de comunicação são essenciais para conhecer melhor o ambiente em que a Management Solutions desenvolve sua atividade e são um ativo importante, com o qual podemos nos antecipar às necessidades do mercado, detectar nossas trajetórias de melhoria, identificar novas oportunidades, avaliar novas ideias e iniciativas e implementar novos projetos, além de ajudar a definir futuras linhas de ação.

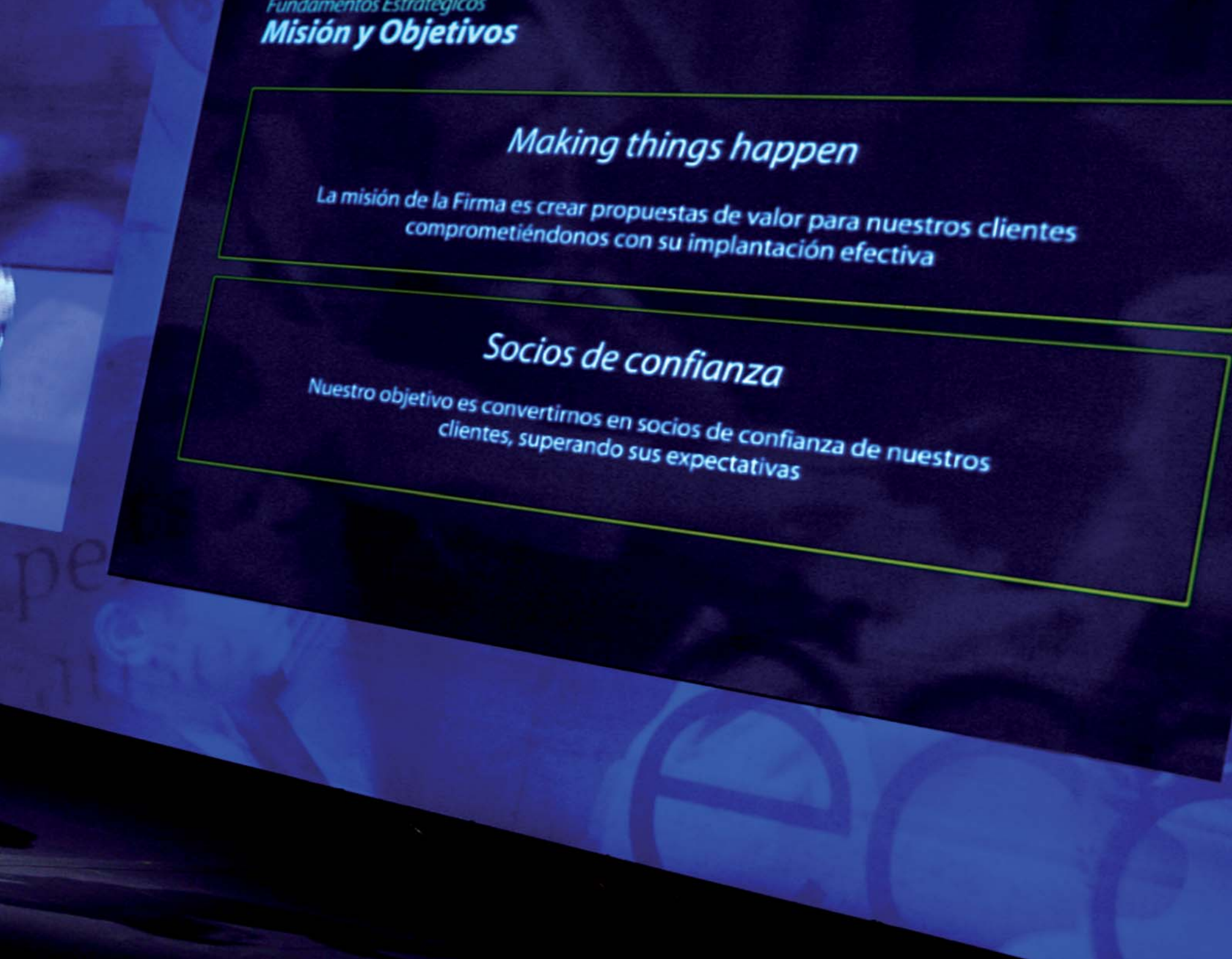
Management Solutions,
Making things happen

A Management Solutions é uma empresa internacional de serviços de consultoria com foco em assessoria de negócios, riscos, finanças, organização e processos, tanto em seus componentes funcionais como na implementação de suas tecnologias relacionadas.

+ de **800**
profissionais

13
escritórios

+ de **400**
projetos


Fundamentos Estratégicos
Misión y Objetivos
Making things happen
La misión de la Firma es crear propuestas de valor para nuestros clientes comprometiéndonos con su implantación efectiva
Socios de confianza
Nuestro objetivo es convertirnos en socios de confianza de nuestros clientes, superando sus expectativas

Fundamentos estratégicos

Compromisso com a excelência...

...na gestão, no relacionamento e no serviço prestado a nossos clientes, aportando o melhor de nossas capacidades em cada projeto realizado.

...no desenvolvimento das competências de nossos profissionais, garantindo a criação do melhor ambiente possível para fazer crescer seu potencial e reter o talento.

...no progresso de nossa sociedade e no ambiente em que realizamos as nossas atividades.

A Management Solutions exerce atualmente uma clara liderança na consultoria de negócios em setores regulados. Esta liderança é expressa por mais de um milhão de horas ao ano de consultoria de negócios, uma equipe global de mais de 800 profissionais, 13 escritórios plenamente operacionais na América e na Europa, mais de 300 clientes, todos referenciais em seus respectivos setores, e mais de 400 projetos de distintas tipologias e dimensões. A chave do êxito de nossa Empresa reside em nossos fundamentos estratégicos, compartilhados por todos os profissionais que integram a Management Solutions.

Posicionamento

Nosso posicionamento se baseia em um único conceito: liderança. Uma liderança que dia-a-dia se manifesta em todos os âmbitos de atuação de nossa Empresa, nos serviços que prestamos e nos mercados em que estamos presentes, assumindo os desafios de nossos clientes. Esta liderança, que é possível graças a uma equipe multidisciplinar, jovem e internacional, nos situa atualmente como a empresa líder em consultoria de negócios em setores regulados.

Missão

Nosso slogan resume com perfeição a nossa missão como Empresa: *Making things happen*. Na Management Solutions, criamos propostas de valor para nossos clientes, comprometendo-nos com sua implantação efetiva. Vamos além da assessoria e participamos das metas de nossos clientes.

Objetivos

Nosso objetivo é superar as expectativas de nossos clientes, convertendo-nos em seus parceiros de confiança. Tudo isso só se consegue com conceitos que aplicamos na prática, como responsabilidade, máxima exigência, preparação e treinamento, fazendo com que nossos clientes sintam a Management Solutions como "sua", participando ativamente na definição de nossos próprios desafios estratégicos.

Cultura e valores

Os compromissos com a excelência, a orientação ao cliente, o trabalho em equipe e a flexibilidade organizacional são os pilares básicos de nossa cultura corporativa, que é um referencial no setor e se manifesta em três âmbitos fundamentais: clientes, equipe e ambiente.

Compromisso com os clientes

A Management Solutions supera os limites da consultoria, participando das metas de nossos clientes, que assumimos como nossas e buscamos alcançar com o nosso trabalho, associando excelência e resultados.

Na Management Solutions, encaramos os desafios de nossos clientes como nossos, proporcionando-lhes o melhor caminho para alcançá-los, baseando o nosso trabalho numa forte cultura de compromisso, principal característica de nossos serviços. Estamos onde estamos, porque esse é o desejo de nossos clientes.

Compromisso com os profissionais

A Management Solutions tem o compromisso de oferecer a seus profissionais um plano de carreira baseado em resultados, permitindo o desenvolvimento e a potencialização de suas capacidades.

Embora, em última análise, os resultados se traduzam em êxitos pessoais, a sua conquista implica em superar barreiras nas quais o profissional não está sozinho, contando com o apoio de toda a organização. Por este motivo, desenvolvem-se, naturalmente, valores de generosidade e orgulho de fazer parte de uma equipe. O conceito de equipe na Management Solutions está precedido pela figura do cliente e é seguido pelo indivíduo, ou seja, na seguinte ordem: cliente, equipe, indivíduo.

A Empresa empenha-se em reter talentos, oferecendo o melhor ambiente para o desenvolvimento pessoal e profissional de nossa organização. Somos o que somos graças ao talento de nossos profissionais.

Compromiso com a sociedade e o meio ambiente

A Management Solutions tem um compromisso com a sociedade e o ambiente em que desenvolve sua atividade. Este compromisso materializa-se em uma estreita relação com o mundo universitário e a criação de empregos para jovens, contribuindo para sua formação integral e promovendo sua integração no trabalho. Além disso, a Empresa realiza outras iniciativas implementadas através do grupo de Ação Social, atividades de patrocínio e mecenato, e políticas internas favoráveis ao meio ambiente.

Universidad de Comillas. Feira de recrutamento

Princípios éticos do código de conduta

As informações neste tópico pretendem divulgar os princípios que regem a conduta de todos os nossos profissionais.

Integridade e honestidade

Temos o compromisso de atuar em todas as ocasiões com integridade e honestidade, aplicando consistentemente os mais altos padrões éticos.

Na integridade e na honradez é sustentada a confiança que os clientes depositam em nós e que cada um de nós depositamos nos demais componentes de nossa Empresa.

Nossa atuação baseia-se no comportamento íntegro e na consecução dos mais altos níveis de qualidade, na excelência na prestação do serviço e no desenvolvimento a longo prazo de relações baseadas na confiança e no respeito mútuo.

Dedicação à excelência

Assumimos um compromisso absoluto com nossos clientes, com os membros de nossa Empresa e com a sociedade em geral, de manter o nível de excelência em todos os aspectos de nossas atuações profissionais.

Aportamos o melhor de nossas capacidades na gestão, no relacionamento e no serviço prestado a nossos clientes, para oferecer projetos de alta qualidade.

Temos um compromisso com o desenvolvimento e a potencialização das capacidades de nossos profissionais, aportando o melhor ambiente de trabalho para fazer crescer seu potencial e reter o talento.

Compromisso

A direção da Management Solutions tem como missão gerar oportunidades para todos os profissionais e é seu dever e responsabilidade transmitir os valores e a cultura corporativa, assim como transmitir as mesmas oportunidades vividas.

Assumimos como próprias as metas de nossos clientes, associando excelência e resultados. O trabalho baseia-se em uma forte cultura de compromisso. Este compromisso é manifestado na gestão, no relacionamento e no serviço ao cliente, com um esforço para oferecer os melhores serviços de consultoria do mercado.

Cumprimos as exigências mais elevadas de nossos clientes, superando suas expectativas em um clima de confiança e colaboração contínua com o cliente e com os profissionais da Management Solutions.

Profissionalismo

Cada empregado se diferencia por seu elevado grau de profissionalismo. Aspiramos a excelência na concretização dos resultados, cooperando com outras áreas ou empregados, atendendo à nossa própria formação e à de nossos colaboradores. Nos esforçamos para transmitir uma excelente imagem de correção e profissionalismo em todos os tipos de situações.

Cumprimos com a legalidade, guiando-nos pelos padrões profissionais e as normas estabelecidas em cada caso, evitando qualquer situação que possa comprometer o prestígio da Empresa.

Ênfase no fator humano

Além do exigível em uma relação profissional adequada, consideramos que os empregados e os clientes são pessoas e, portanto, merecem um tratamento humano. Isto implica, por um lado, no respeito aos direitos humanos em todas as nossas ações e, por outro, na vontade de cooperar com a realização pessoal de todos os que somos parte da Empresa.

Favorecemos um ambiente de trabalho que impulsiona o crescimento, o desenvolvimento e o êxito pessoal, apoiado por um clima de colaboração contínua e de trabalho em equipe, que se sustenta na generosidade de cada um de seus componentes, prevalecendo os objetivos comuns sobre os indivíduos.

Nosso êxito depende de nossos profissionais e, portanto, selecionamos e formamos os empregados para que sejam capazes de prestar serviços da mais alta qualidade em todas as áreas de nossa atuação profissional. Avaliamos o desempenho com critérios objetivos e consensuais, oferecendo uma carreira profissional sem limitações, na qual os méritos e as promoções dependem de cada indivíduo.

Temos o compromisso de investir tempo, esforço e recursos para selecionar os melhores profissionais, assim como para desenvolver e manter suas competências, mediante planos de treinamento adequados a cada nível e categoria.

Confidencialidade

Todos os membros de nossa organização são proibidos de comunicar a terceiros as informações confidenciais de clientes, e têm a obrigação de manter o segredo profissional dos relatórios e da documentação interna da Empresa, tratando a informação com especial responsabilidade, controle e proteção, sem utilizá-la em benefício pessoal ou de terceiros.

Todas as informações estratégicas da Empresa, assim como dados de clientes e empregados aos quais se tenha acesso como consequência do desempenho da atividade profissional, são considerados confidenciais.

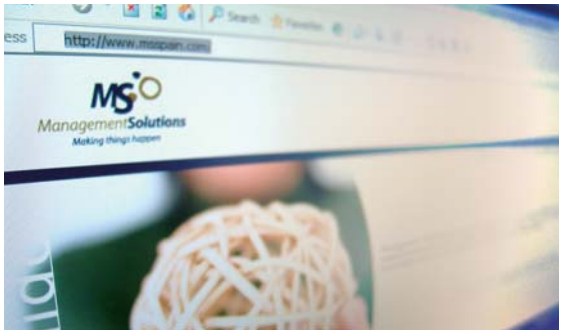
Realizamos um uso responsável e produtivo dos sistemas de comunicação que pertencem à Management Solutions.

Responsabilidade com a sociedade

Nosso serviço e orientação ao cliente nos leva a oferecer projetos que aportam um grande valor agregado, e isso permite favorecer o ambiente econômico da sociedade. Esta responsabilidade é manifesta na criação de emprego jovem, já que contribuímos com sua formação integral e promovemos sua integração no trabalho.

Estimulamos iniciativas que facilitem aos empregados sua colaboração em diferentes atividades de voluntariado.

Nossa marca



A marca Management Solutions tem a função de transmitir a cultura e os valores da Empresa perante todos os seus grupos de interesses, ao mesmo tempo que reforça o sentimento de fazer parte de uma equipe entre todos os profissionais que compõem a Management Solutions em todos os países onde desenvolve a sua atividade.

O nosso nome, o símbolo, as cores e a tipografia representam a identidade da Empresa, transmitem os nossos valores e nos diferenciam da concorrência. Portanto, é fundamental protegê-los, usando-os de forma apropriada. O logotipo foi reforçado com a incorporação de nosso slogan, *Making things happen*, que resume a missão da Empresa.

Portanto, todos os lugares em que a nossa marca está presente (patrocínios, anúncios publicitários, publicações, fóruns e eventos, apresentações, propostas comerciais e entregáveis), se convertem automaticamente em um veículo de transmissão de nossos valores.

Por este motivo, devemos selecionar cuidadosamente os canais utilizados para a comunicação da marca Management Solutions. Deste modo, conseguiremos consolidar nossa marca como credencial perante os nossos públicos.

Por outro lado, a uniformidade da marca tem uma especial relevância dentro do atual contexto de expansão internacional da Empresa. Nossa marca tem uma função integradora ao representar os valores que são compartilhados pelos mais de 800 profissionais da Management Solutions em todo o mundo; que, por sua vez, a projetam dia-a-dia na relação que estabelecem com seus clientes e públicos de interesse.

Web Management Solutions

O site de Internet externo é nosso principal canal para chegar à sociedade e, portanto, um dos pilares fundamentais em que se baseia a nossa comunicação externa.

O nosso *site* inclui informações gerais sobre a Management Solutions, os setores em que operamos, as linhas de serviço que oferecemos, as publicações especializadas que desenvolvemos e uma seção específica sobre carreiras profissionais, dirigida especialmente às pessoas interessadas em participar do nosso processo de seleção.

Em 2009, o nosso *site* recebeu 38.825 visitas, com origem em mais de 100 países.

O nosso site é o principal canal para acessar a sociedade

Imagem corporativa

Nossa cultura corporativa tem reflexo em uma determinada imagem corporativa, em todos os seus âmbitos:

- *Imagem dos profissionais da Management Solutions perante o cliente.*
- *Imagem em universidades e feiras de recrutamento.*
- *Estilo e formato de nossas apresentações, propostas, entregáveis e qualquer outro tipo de documento.*
- *Desenho de nossos escritórios.*

Implantação geográfica

A aposta internacional continuará sendo um eixo estratégico da Empresa

A globalidade é um dos sinais de identidade da Management Solutions desde a sua origem. Atualmente, estamos presentes em três grandes áreas geográficas: Europa, América Latina e América do Norte, contando com treze escritórios situados em onze países.

Dar cobertura às necessidades de seus clientes em todos e em cada um dos mercados em que estão presentes consolidou a Management Solutions como uma marca líder na consultoria de negócios nos mercados em que atua.

A favorável evolução macroeconômica da América Latina frente à crise global possibilitou aos nossos escritórios na região alcançar as maiores taxas de crescimento da Empresa, tanto em quadro de pessoal (apostando no talento dos profissionais locais) como em volume de negócios. A Management Solutions realiza ampla cobertura da região através de quatro escritórios plenamente operacionais (México, Brasil, Chile e Argentina), prestando atendimento ao resto dos mercados do continente, entre os quais se destacam Venezuela, Peru, Colômbia e praticamente toda a América Central.

Além disso, a Empresa mantém a sua aposta nos mercados anglo-saxões, tanto nos Estados Unidos como no Reino Unido. Durante o exercício de 2009, os escritórios dos dois países aumentaram significativamente os seus volumes de atividade, apoiados pela nossa participação em grandes operações corporativas desenvolvidas pelos nossos clientes globais.

No resto da Europa, e a partir da liderança exercida no mercado espanhol, continuamos potencializando o desenvolvimento da atividade das equipes de Portugal e Itália, países onde a Empresa está praticamente desde as suas origens. Além disso, e conforme a estratégia da Empresa iniciada nos últimos anos em relação ao resto do continente, as atividades na Europa Central aumentaram significativamente, destacando a abertura do escritório da Alemanha (Frankfurt), assim como as nossas operações na França, Suíça, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Andorra e Noruega.

Finalmente, durante o ano de 2009, a Empresa iniciou as suas atividades na Ásia com o desenvolvimento de projetos na China. Esta região, sem dúvida, está desempenhando um papel predominante na economia mundial. Neste sentido, a Management Solutions está ciente da relevância de alcançar uma presença permanente neste mercado e, por isso, continuará empenhada em conseguir equiparar a posição de nossa Empresa na região com as demais áreas geográficas onde está presente.

Europa
Presença permanente
Espanha
Reino Unido
Alemanha
Itália
Portugal
Atividade recorrente
França
Suíça
Países Baixos
Bélgica
Noruega
Dinamarca
Luxemburgo
Andorra
Américas
Presença permanente
Estados Unidos
Porto Rico
México
Brasil
Argentina
Chile
Atividade recorrente
Venezuela
Peru
Colômbia
Equador
Uruguai
Guatemala
El Salvador
Panamá
Nicarágua
República Dominicana
Ásia
Atividade recorrente
China

Escritórios em países com presença permanente

Europa

Madri
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 - Madrid

Barcelona
Avda. Diagonal, 654
08034 - Barcelona

Bilbao
C/ Elcano, 9
48008 - Bilbao

Londres
135 Cannon Street
EC4N 5BP - London

Frankfurt
Schillerstrasse, 20
60313 - Frankfurt am Main

Milão
Via Agnello, 12
20121 - Milano

Lisboa
Av. Engenheiro Duarte Pacheco
1070-101 - Lisboa

Américas

Nova York
1120 Avenue of the Americas
NY 10036 - New York

San Juan de Porto Rico
105 Ponce de León Avenue, Hato Hev
00917 - San Juan

México D.F.
Prol. Paseo de la Reforma, 1015
01376 - México D.F.

São Paulo
Rua Samuel Morse, 120
04576-060 - São Paulo

Buenos Aires
Maipú, 311
C1006ACA - Buenos Aires

Santiago do Chile
Enrique Foster Sur, 20
755-0198 - Santiago

Setores

Os nossos profissionais têm profundo conhecimento dos setores onde os nossos clientes operam

Graças ao nosso foco setorial, na Management Solutions somos capazes de entender as necessidades específicas de nossos clientes e oferecer uma resposta para todos os seus desafios.

Acima das particularidades intrínsecas de cada empresa, o ambiente setorial em que esta desenvolve seus negócios condiciona suas principais diretrizes de atuação. Nossos profissionais trabalham em equipes multidisciplinares que têm um profundo conhecimento do setor em que nossos clientes operam. Isso é essencial para uma orientação correta, com aplicação da metodologia adequada para cada mercado.

As práticas da Management Solutions estão estruturadas em três grandes setores de atividade (Instituições Financeiras, Energia e Telecomunicações), com profissionais dedicados exclusivamente aos setores que os integram. A Management Solutions também dedica recursos a outros setores, de forma muito focalizada em líderes de mercado.

Instituições financeiras

Há dois anos, o setor financeiro vive uma profunda transformação. Este setor, crítico para a atividade econômica, foi o epicentro da crise global que está afetando as principais economias do mundo e ainda encontra-se empenhado em solucionar importantes aspectos de seus modelos de negócios e suporte.

Durante todo este período, foi causada - e continua ocorrendo - uma profunda transformação dos mercados e das instituições que os compõem.

Atualmente, a indústria financeira está sofrendo importantes processos de transformação - operacionais e tecnológicos - que afetam, entre outros, a estrutura de sua atividade em relação às variáveis de liquidez, solvência, inadimplência e eficiência, não somente com o objetivo de superar a crise atual, como também com o firme propósito de encontrar novas formas de realizar as suas operações a médio e longo prazo, valorizando a economia em seu conjunto.

Energia

A liberalização do setor revelou a escassa percepção do valor diferencial do produto/marca nos negócios tradicionais (água, luz, gás, etc.). O cliente, acostumado ao uso de bens primários contratados do fornecedor designado pela regulamentação, não associa à marca os tradicionais valores inerentes a outros setores de atividade. Este fato coincide com a consolidação de energias alternativas e de gás e com uma complexa conjuntura econômica.

Estas circunstâncias propõem numerosos desafios de gestão relacionados, não apenas com o esforço defensivo do posicionamento atual e com a diversificação, mas também com a forma de medir, apoiar e administrar os negócios com eficácia, incluindo acompanhamento e controle adequados dos diversos riscos de mercado, crédito, negócio e operações associados a estas atividades.

Telecomunicações

O setor das telecomunicações mantém o seu dinamismo habitual. Perante a ameaça histórica de comoditização de seus serviços, está se reinventando continuamente, convertendo-se num eixo principal do progresso das economias mais desenvolvidas. A permanente demanda por novos serviços por parte dos clientes, o surgimento de novas formas de comunicação na sociedade através das redes sociais e a digitalização da informação permitem que o setor mantenha a boa saúde, apesar da estagnação generalizada da economia.

Parte fundamental deste dinamismo deve-se à evolução do alcance das comunicações, principalmente da banda larga móvel e da chegada da fibra óptica às redes tradicionais. A combinação deste novo potencial de capacidade de transferência com a inovação dos fabricantes e desenvolvedores permite criar uma "nova experiência de usuário" aos clientes finais, que está redefinindo o papel de todos os participantes na cadeia de valores do setor.

De qualquer forma, o setor não está alheio à redução generalizada do consumo e, por isso, continua dando grande prioridade à eficiência operacional, à gestão de riscos, ao controle da inadimplência e à inovação comercial.

Outros setores

Consumo e Indústria

Através desta prática, a Management Solutions responde às necessidades do segmento industrial, tanto do ponto de vista gerador (produção) como distribuidor (canalização para o cliente final).

Governo

Atualmente, todas as agências governamentais focalizam seu esforço na melhoria da qualidade de serviço junto com a otimização da gestão de seus custos de estrutura. A este espírito de empresa privada, é necessário acrescentar o crescente interesse por reduzir o *time to market* entre as decisões políticas e sua implantação efetiva em seu âmbito de atuação.

O êxito deste formidável desafio exige a adequação da tecnologia utilizada às novas variáveis em jogo: visão do cliente, eficiência nos processos, habilidade para entender as necessidades dos cidadãos e empresas às quais prestam serviços, etc.; em resumo, estabelecer o apoio adequado que permita oferecer resultados hoje, e entender e atender os desafios do futuro.

Construção

A atividade da construção civil encontra-se em plena transformação. A redução dos preços unitários, as dificuldades de obtenção de financiamento por parte dos compradores finais, juntamente com a elevada superoferta num contexto econômico enormemente deteriorado estão exigindo um esforço elevado de reestruturação na maior parte dos operadores do mercado.

Neste novo contexto, a gestão dos riscos financeiros, o *downsizing* do balanço, a redução de custos e a otimização de processos passaram a ser os principais impulsionadores da gestão do curto prazo.

Linhas de Serviço

Para atender às necessidades de seus clientes, a Management Solutions tem estruturadas suas práticas, além de por setores, por linhas de atividade (*Financial and Commodities Risk Consulting, Retail Business Consulting* e *New Technologies*) que, por sua vez, agrupam uma ampla gama de competências.

FCRC (Financial and Commodities Risk Consulting)

O negócio atacadista, e mais concretamente a operação de tesouraria e mercado de capitais, está evoluindo em uma velocidade que dificulta a capacidade das instituições para adaptar seus processos e suas estruturas de controle às mudanças constantes.

A sofisticação dos clientes corporativos e institucionais, o aumento e a complexidade das operações realizadas, e sua progressiva contribuição para a demonstração de resultados global das instituições exigem a adaptação paralela dos processos de contratação, administração, controle e supervisão dos riscos inerentes.

Com a linha de FCRC, ajudamos os nossos clientes a otimizar e adaptar seus processos e sua arquitetura de sistemas à nova lógica de negócios e à natureza dos riscos financeiros assumidos (crédito, mercado, operacional, liquidez e estrutural).

RBC (Retail Business Consulting)

O negócio de varejo está tratando de personalizar sua proposta de valor ao cliente, individualizando sua oferta de produtos e serviços de acordo com as necessidades de cada um deles. Esta gigantesca migração de uma abordagem de "venda de produtos" para a "gestão das necessidades dos clientes" exige uma completa transformação da cadeia de valor das empresas, e também de seus processos e das atividades desenvolvidas por suas principais áreas de negócios e apoio (controle de gestão, comercial, marketing, organização, administrativo, etc.).

Esta tendência está se desenvolvendo em um contexto de mercado em que a obtenção de vantagens competitivas é cada vez mais trabalhosa. Por sua vez, o aumento da exigência dos clientes, a redução das margens comerciais e as necessidades de geração de economias de escala são "fatos consumados".

Neste contexto, com a linha de RBC, ajudamos os nossos clientes a tornar realidade suas metas e seus objetivos. Assessoramos desde o momento da elaboração de suas necessidades estratégicas até a implementação efetiva de seus requisitos funcionais.

NT (New Technologies)

As denominadas novas tecnologias, e especialmente as tecnologias Web, irromperam com força nos mercados há mais de uma década. Depois do explosivo *boom* inicial, estamos agora em uma etapa em que as novas iniciativas devem ser abordadas desde uma perspectiva de serviço aos objetivos de negócios de nossos clientes.

O uso dessas tecnologias ocorre em dois grandes âmbitos de atuação: sua aplicação como potencializadora da eficiência e das competências dos empregados, assim como sua função integradora de aplicações já existentes nas empresas.

A partir da linha de NT, ajudamos os nossos clientes a valorizar a tecnologia a seu alcance. Também desenvolvemos e mantemos soluções tecnológicas que têm elevado nível de penetração nos setores onde a Empresa opera.

Core competencies

O objetivo da Management Solutions é transformar os desafios de nossos clientes em realidades tangíveis, desde a orientação estratégica até a implantação da tecnologia necessária ("*Making things happen*").

Nossas equipes de projeto são capazes de oferecer soluções concretas e comprometidas com sua implementação e colocação em funcionamento. Sem dúvida, esta capacidade para resolver de forma global os requisitos de um projeto constitui nosso principal elemento diferenciador. Somos capazes de liderar as diferentes fases que conduzem ao êxito do projeto, desde a reflexão estratégica inicial até sua implementação efetiva, passando pelas fases funcionais, organizacionais e operacionais.

Neste item, mais do que incluir um catálogo de produtos e serviços, queremos destacar o trabalho que a Management Solutions, e cada um de seus profissionais, desempenha no desenvolvimento de um ambiente empresarial eficiente, competente e competitivo, o que resulta em um benefício para todos os grupos de interesse de nossos clientes (acionistas, empregados, clientes, fornecedores, etc.) e, em última instância, para a sociedade em seu conjunto.

Estratégia

Acompanhamos o *management* empresarial em sua tomada de decisões estratégicas, aportando nossa visão dos desafios propostos, tanto de uma perspectiva global (tendências, *best practices*, etc.) quanto específica de cada companhia (alternativas de atuação, recomendações de execução, etc.).

Gestão e Controle de Riscos

Fornecemos as melhores soluções e ferramentas do mercado para administrar com eficiência os riscos que as organizações se vêem obrigadas a assumir: riscos de crédito, de mercado, operacionais, de liquidez, estruturais, reputacionais, de negócios, etc.; assim como sua gestão integral (otimizando a alocação de capital).

Organização e Processos

Abordamos os projetos dos clientes desde uma perspectiva tríplice - funcional, organizacional e tecnológica - conseguindo melhorias significativas na eficácia das atividades realizadas e a satisfação dos usuários e clientes, junto com a adequada redução dos custos.

Informações de Gestão e Financeiras

Atendemos aos requisitos de cada nível diretivo, validando, modificando e estabelecendo as origens/fontes de informação; definindo os processos de transformação (cálculos e métricas); e intervindo na implantação tecnológica requerida para sua correta colocação em funcionamento.

Gestão Comercial e Marketing

Graças a nossos programas de eficiência comercial, multicanalidade e inteligência de negócios, apoiamos o crescimento das companhias.

Tecnologias Aplicadas

Somos especialistas em definição e implantação da tecnologia mais adequada às necessidades e possibilidades de cada organização.

A Management Solutions lança a linha de negócios de Corporate Restructuring

A mudança de ciclo econômico está questionando a viabilidade de muitos modelos de negócios tradicionais. Surge uma série de necessidades, entre outras, de refinanciamentos e reestruturações financeiras, nas quais tanto as empresas afetadas como as instituições financeiras consideram necessária a participação de assessores externos que demonstrem rigor às cifras apresentadas, revisem as hipóteses consideradas e determinem ações que permitam garantir a viabilidade futura da empresa.

Neste contexto, e incentivados pelos nossos clientes bancários, a Management Solutions deparou-se com projetos que se articulam nos seguintes elementos: "Revisão da estrutura financeira atual da Empresa", "Plano de Liquidez a curto prazo", "Plano de negócios a médio/longo prazo", "Plano de estratégia da dívida", "Geração de cenários e análises de contingências / sensibilidade", "Avaliação de cenários", com o objetivo último de apresentar um "Plano de Reestruturação Financeira da Empresa" discutido e aprovado pela empresa afetada e pelas instituições que a financiam.

Área de P&D

Projetamos soluções com base em nossa capacidade de criar (conhecimento, habilidades e talento), no respaldo científico (metodologia) e na adequação ao meio, comprometendo-nos com sua implantação efetiva.

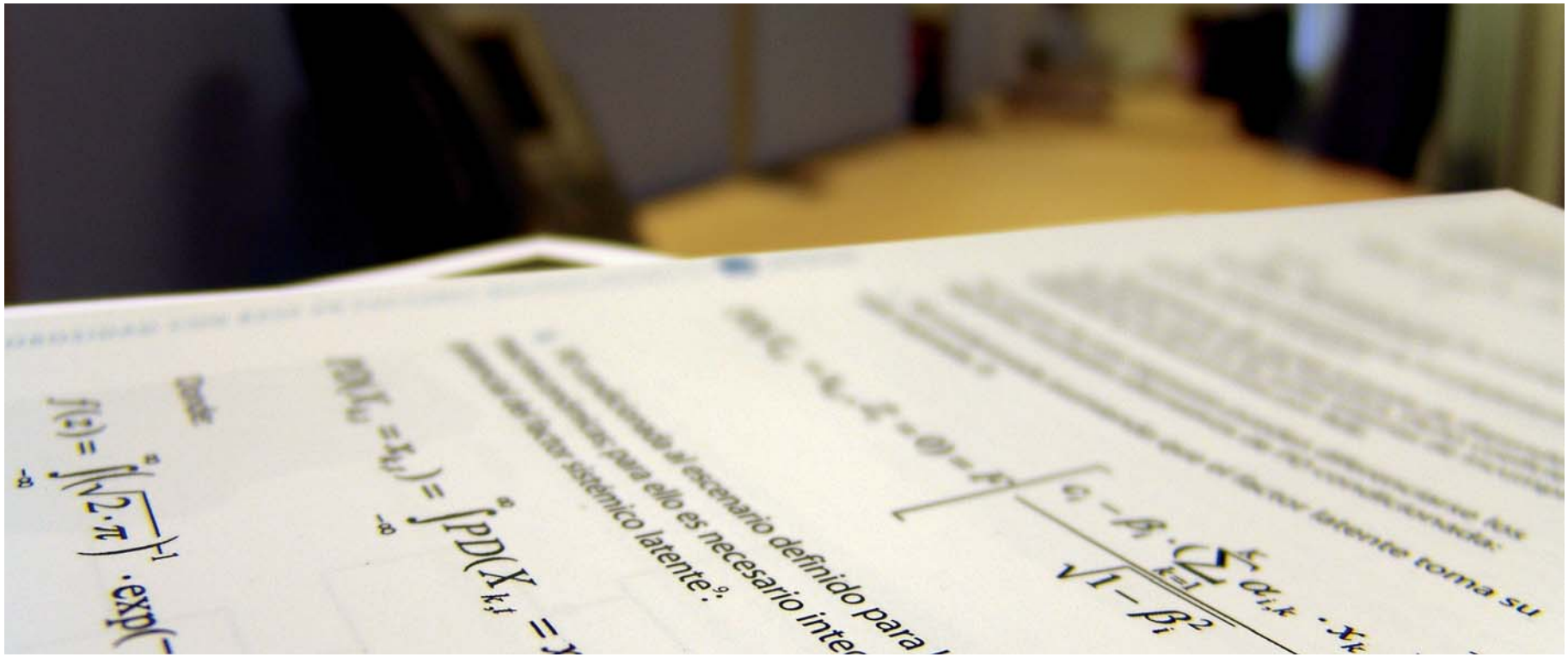
Desempenhamos este trabalho não apenas ao nos comprometermos com nossos clientes para alcançar os objetivos definidos em cada um de nossos projetos, mas também no trabalho prévio de P&D imprescindível em muitos dos campos de especialização da Management Solutions.

A equipe de Pesquisa e Desenvolvimento da Management Solutions presta serviços à Empresa e a nossos clientes quanto aos aspectos metodológicos requeridos. A criação da Área de P&D pressupõe uma aposta decidida da Management Solutions por se manter na vanguarda do setor, respondendo à crescente demanda de inovação por parte do mercado.

A equipe de P&D realiza as seguintes funções:

- Pesquisa: de maneira proativa, a P&D aprofunda a metodologia e desenvolve novos produtos, com o objetivo de se antecipar ao mercado.

- Desenvolvimento: com apoio de Novas Tecnologias, implementa protótipos e aplicações que desenvolvem a metodologia.



- Suporte: quando os projetos exigem, a P&D presta apoio metodológico em aspectos concretos.

- Gestão do conhecimento: a P&D centraliza, organiza e distribui a informação metodológica da Empresa, constituindo-se como ponto de referência para todos os profissionais.

- Formação: a P&D elabora e oferece cursos internos de caráter científico ou técnico e, se for o caso, administra os cursos externos.

A Área de P&D mantém uma estreita colaboração com universidades, oferecendo estágios profissionais nas Faculdades de Matemática, Estatística e Física em nível nacional, apresentando seminários especializados nestas faculdades, e firmando novos acordos e convênios de colaboração.

Com tudo isso, a P&D se configura como um serviço adicional da Management Solutions para nossos clientes, facilitando o trabalho e aportando uma visão inovadora e rigorosa aos projetos.

A Management Solutions na III Semana da Modelagem da UCM Madri (Espanha)

O objetivo da Semana da Modelagem, organizada pelo Mestrado em Engenharia Matemática da Universidade Complutense de Madri, é utilizar a matemática como ferramenta para resolver problemas provenientes de diferentes setores de atividades.

A Management Solutions iniciou as discussões sobre a "Modelagem do risco de inadimplência em função do ambiente macroeconômico", apresentado por Juan Francisco García Cascales e Fernando Prieto, do qual participou um grupo de estudantes de Universidade Complutense, Universidade de Oxford, Politécnica da Catalunha, Studi di Firenze, Universidade Autônoma de Madri e Universidade de Vigo.

Este evento, organizado pela Faculdade de Matemática da UCM, pelo MOMAT (grupo de Pesquisa "Modelos Matemáticos na Ciência e Tecnologia: desenvolvimento, análise, simulação numérica e controle") e pelo IMI (Instituto de Matemática Interdisciplinar), obteve grande projeção nas faculdades de matemática em nível nacional e internacional.

Marcos de 2009

10%
crescimento do faturamento

20
novos clientes

190
novos projetos

fios, mesmos princípios
100101
10010101011100010110
0100110101011100
0100110101011100

Novos desafios, mesmos princípios

Na Management Solutions, vivemos cada projeto de forma diferenciada: nosso compromisso com o cliente, o profundo conhecimento dos negócios em que operamos e a excelência em sua execução são os valores que definem nossa Empresa e a vocação da criação de valor agregado de nossa organização.

Em 2009, o mundo estava mergulhado numa das piores crises econômicas dos últimos cem anos, da qual ainda não conseguiu recuperar-se. A sociedade, no seu conjunto, padece das consequências da profunda recessão em que grande parte das economias nacionais estão mergulhadas. Os nossos clientes não ficaram imunes, embora tenhamos o privilégio de trabalhar para muitos dos que estão tolerando melhor a situação. Os seus atuais desafios exigem a prática de novas soluções de valor. A Management Solutions adequou-se a esta nova situação, fortalecendo o modelo de relação com os nossos clientes. Os resultados foram positivos: novos clientes, novos serviços, mais talentos, maior diversificação geográfica, mais setores, mais atividades.

Assim, durante o exercício de 2009, experimentamos um crescimento superior aos objetivos estabelecidos, adquirindo participação de mercado, mantendo-nos fiéis aos nossos princípios e valores. Os fatores mencionados anteriormente, juntamente com o nosso compromisso com o cliente e o rigor na execução dos projetos, permitiram que continuássemos cumprindo a nossa missão em um ambiente como o atual, tão complexo e marcado por mudanças. O nosso posicionamento, analisado em diversos âmbitos, foi reforçado durante este exercício, garantindo uma sólida base para a concretização dos objetivos da Empresa no futuro.

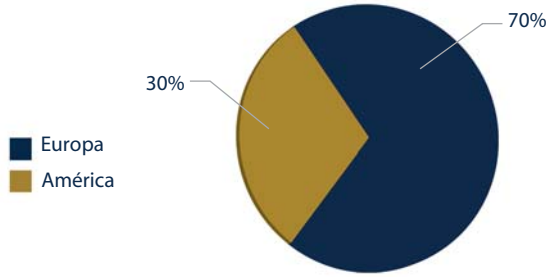
As nossas estruturas continuaram se reforçando, maximizando a gestão do conhecimento, aumentando as ferramentas de apoio para a continuidade da nossa atividade, desenvolvendo um novo modelo de otimização da nossa pirâmide e, sobretudo, verificando o controle adequado de qualidade de nossos serviços.

Geograficamente, ampliamos o nosso raio de ação, não apenas nos países que historicamente foram eixo de nossa expansão, e onde temos escritórios já consolidados, mas também estendendo além dessas fronteiras o nosso âmbito de atuação (na Europa, na América e também na Ásia, o que nos levou a visitar 30 países durante este ano).

Do ponto de vista dos nossos setores, continuamos dando passos em direção ao processo de diversificação, aumentando a nossa participação em Energia e Telecomunicações, e entrando em novos subsetores das Instituições Financeiras. Isto propiciou o crescimento de todas as nossas linhas e competências, respondendo aos desafios propostos pelos nossos clientes, e a ampliação de nossa carteira de clientes (formada por grandes multinacionais, corporações e instituições líderes locais) com a incorporação de 20 novos clientes em 2009.

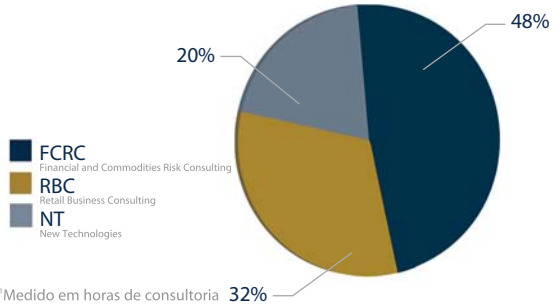
Diversificação

Diversificação geográfica[1]



[1]Medido em horas de consultoria

Diversificação de soluções[1]



[1]Medido em horas de consultoria

Diversificação

- Crescendo de maneira consistente na América, na Europa e na Ásia.
- Consolidando a nossa globalidade em Instituições Financeiras, ganhando participação em Energia (Eletricidade e *Oil & Gas*) e dinamizando a atividade no setor de Telecomunicações.
- Mantendo um elevado crescimento de nossa carteira de clientes.
- Atualizando a oferta de soluções, com foco em nossas *core competencies*.
  - Estratégia
  - Organização e Processos
  - Gestão comercial e *Marketing*
  - Gestão e Controle de Riscos
  - Informações de Gestão e Financeiras
  - Tecnologias Aplicadas

Marcos em 2009: diversificação geográfica

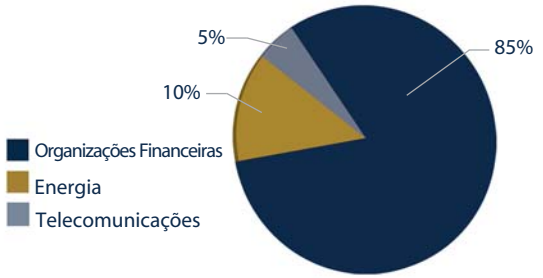
- *América*
  - *Crescendo em clientes, setores e serviços*
  - *Alcançando presença em países onde não temos escritório*
  - *Globalizando a pirâmide ("one team")*
  - *Potencializando o modelo de relação*
- *Europa*
  - *Abrindo novos escritórios (Frankfurt)*
  - *Incorporando talento local (Reino Unido)*
  - *Fortalecendo laços com Portugal (finanças)*
  - *Potencializando a atividade na Ásia (China)*

Marcos em 2009: diversificação de soluções

- *400 projetos (190 novos) baseados nas 6 core competencies*
- *Enfocando atuações em três eixos (ciclo):*
  - *Recuperações*
  - *Controle e Eficiência (Receitas/Custos)*
  - *Fusões*
- *Promovendo iniciativas regulatórias:*
  - *BIS II (América) / Solvência (Seguros)*
  - *Restructuring*

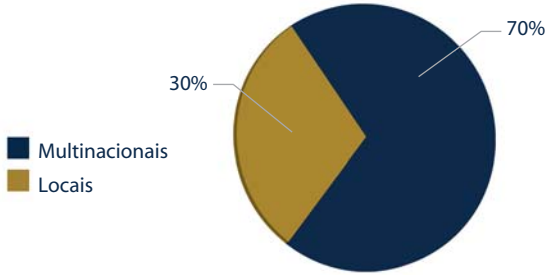
Diversificação

Diversificação setorial[1]



[1]Medido em horas de consultoria

Diversificação de clientes[1]



[1]Medido em horas de consultoria

Marcos em 2009: diversificação setorial

- *Serviços Financeiros*
  - *Liderando processos estratégicos de integração*
  - *Participando da reorganização do sistema financeiro espanhol ("cajas de ahorro" e "cajas rurales")*
  - *Bancarizando (Microfinanças)*
  - *Reestruturando negócios globais (Seguros, Bancos de Investimentos)*
  - *Ampliando a nossa presença em projetos corporativos (Riscos, Finanças, ITOP, etc.)*
  - *Intensificando a relação com os Reguladores*
- *Energia*
  - *Executando 23 projetos novos de diferentes core competencies*
  - *Participando das principais operações corporativas do setor*
  - *Mantendo a presença em 100% dos clientes de referência do setor na Espanha e ampliando a carteira*
  - *Ampliando a atividade internacional (Estados Unidos, Reino Unido, América Latina) e a oferta de serviços*
- *Telecomunicações*
  - *Duplicando a pirâmide de Profissionais da Linha*
  - *Renovando projetos estratégicos com os grandes Grupos Internacionais*
  - *Ampliando a oferta de serviços (riscos, finanças, eficiência, etc.)*
  - *Consolidando a presença permanente na América Latina e na Europa*

Marcos em 2009: diversificação de clientes

- *320 clientes ativos*
- *20 novos (grandes multinacionais e líderes locais)*
- *Aprofundando o modelo de relação com os nossos atuais "clientes core" (acesso a novas divisões e geografias)*
- *Ampliando os nossos serviços junto a Reguladores e Supervisores, oferecendo-lhes consultoria de riscos*

Crescimento

Crescimento rentável

Conseguindo manter elevadas taxas de crescimento orgânico, como garantia de um modelo de desenvolvimento profissional muito acima de nossos concorrentes.

Inovação com P&D

Apostando em Pesquisa e Desenvolvimento e em treinamento como elementos-chave de diferenciação de nossa proposta de valor para o mercado.

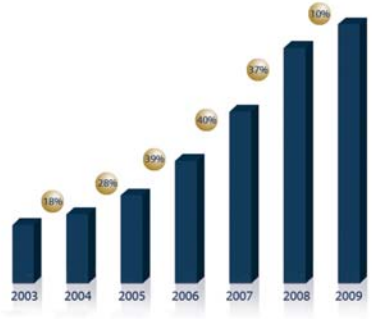
Gestão de Recursos Humanos

Garantindo, através de nosso modelo de partnership, um desenvolvimento profissional que recompense o mérito de cada um de nossos profissionais.

Flexibilidade organizacional

Mantendo uma estrutura organizacional ágil e em permanente adaptação para dar uma resposta adequada às nossas elevadas taxas de crescimento e orientando a organização para a geração de valor.

Evolução do faturamento



Marcos em 2009: crescimento rentável

- *Crescimento de 10% (o mercado declina 4%)*
- *Mais de 1 milhão de horas de consultoria*
- *Ganhando participação (+ 2 pontos)*
- *Crescimento orgânico e sustentável:*
  - *Todos os tipos de clientes*
  - *Todos os países*
  - *Todos os setores*
  - *Todas as linhas de serviço*
- *Administrando inventários e liquidez ativamente*

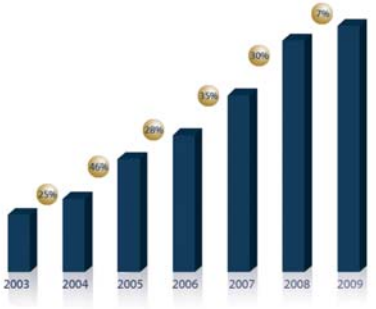
Inovação com P&D

Marcos em 2009: inovação com P&D

- *Aumentando em 25% os investimentos (10% da capacidade) e globalizando atuações*
- *Avançando no plano de P&D:*
  - *Gestão do conhecimento (treinamento)*
  - *Newsletters (finanças e energia)*
  - *Relatórios de conjuntura econômica*
  - *Metodologias e aplicações*
- *Alavancando-nos na Universidade:*
  - *Estágios e projetos de fim de curso*
  - *Semana da Modelagem na UCM*

Crescimento

Evolução do quadro de empregados



Organograma de Meios

Marcos em 2009: gestão de Recursos Humanos

- *Crescendo desde a base (mais de 100 novas contratações e 50 contratos de estágios no exercício de 2009)*
- *Otimizando a pirâmide global (apurando o controle de necessidades e mobilizando o conhecimento e o talento)*
- *Com uma maior capacidade gerencial (+ 25 Gerentes e Supervisores)*
- *Reforçando a primeira linha da direção (6 Sócios, 9 Diretores)*
- *Promoção baseada na meritocracia*
- *Demonstrando excelência na incorporação de talentos (especialização em países, setores e disciplinas)*
- *Voltando a atenção para a Universidade e a pós-graduação:*
  - *Presentes em 90 faculdades na Europa e na América*
  - *Membros de 3 fundações*
  - *35 convênios de colaboração*
  - *3 convênios para projetos de fim de curso*
- *Melhorando o programa de tutorias*
- *Mantendo níveis favoráveis de rotatividade (15%)*
- *145 cursos de formação (45 novos)*
- *58.000 horas (+16%) de investimento*
- *Ajustando constantemente o Plano de Treinamento às necessidades profissionais:*
  - *Novos conteúdos*
  - *Complemento externo*
  - *Apoio ao e-learning*
  - *Formação regional*

Marcos em 2009: flexibilidade organizacional

- *Consolidação do papel global de Meios (com especialização de funções por países)*
- *Homogeneização de critérios contábeis e de gestão no Grupo*
- *Controle de custos: renegociação de contratos e reengenharia de processos*
- *Sistematização dos processos de Quality Assurance e implantação do Gestor Documental*
- *Ampliação de escritórios*

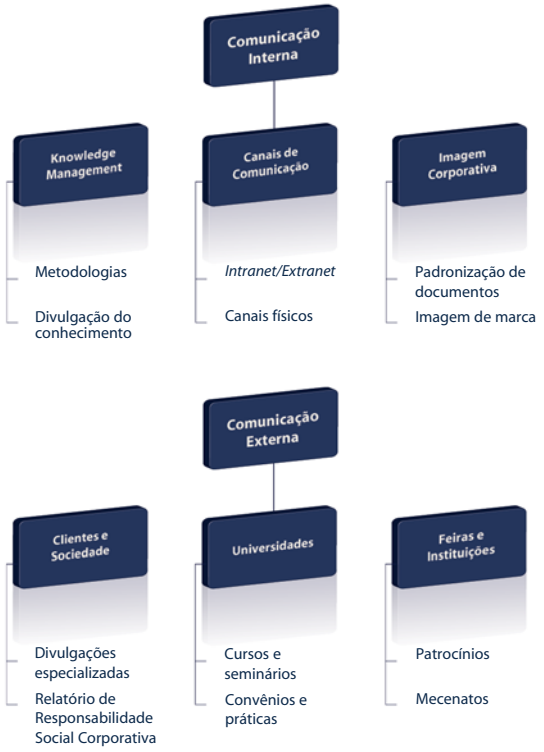
Comunicação

Comunicação

- Através de uma criação de marca fundamentada em nosso compromisso firme com a sociedade.
- Apoiando o mundo acadêmico através de convênios, bolsas e oferecimento de cursos especializados.
- Desenvolvendo um trabalho de patrocínio e mecenato a favor da cultura, das artes e do esporte.
- Mantendo uma presença em feiras e instituições de reconhecido prestígio em cada um de nossos setores de atividade.
- Envolvendo-nos com os mais necessitados através de ações solidárias dentro de nosso âmbito de atuação.

Marcos em 2009: comunicação

- *Aumento dos conteúdos da Intranet e do site corporativo*
- *Mais publicações (3º Relatório de RSC, 1ª Newsletter de Energia e 3ª Newsletter Financeira)*
- *Maior presença em Fóruns (Regulamentação e Indústria)*
- *Mais Patrocínio e Mecenato (Teatro Real)*
- *Globalização da Ação Social*
  - *Verão, Concerto e Cinema Solidários*
  - *Campanhas de Doação de Sangue (Espanha, Brasil, México e Chile)*
  - *Projetos Casa Básica (Chile), Sorrisos (México), Reis Magos (Espanha, Brasil, México e Chile), New Light Índia), Fundação Síndrome de Down (Espanha), etc.*
- *Consolidação do Clube Esportivo*



Compromisso com o cliente

Ampliar nossa posição de liderança no setor de consultoria de negócios exige superar sempre as expectativas de nossos clientes.

320
clientes

30
países onde
operamos

6
publicações
especializadas

Orientação ao cliente

A Management Solutions é definida por sua clara orientação ao cliente, com o qual trabalha estreitamente, convertendo-se em parceiro de seus projetos. A Empresa assume um compromisso que vai além de seus objetivos como empresa, conhece as necessidades específicas de seus clientes e oferece a cada um deles uma oferta de valor diferenciada.

A Management Solutions oferece sempre um valor agregado em seus serviços, que se destacam pela durabilidade dos resultados, pelo sentido prático e pela adequação às necessidades de seus clientes.

Diversificação de clientes

A Management Solutions promove um crescimento sustentado, apoiado na diversificação de clientes e em um equilíbrio entre suas distintas tipologias. No encerramento do exercício, nossa carteira contava com mais de 300 clientes ativos, agrupados em três grandes segmentos: multinacionais com origem anglo-saxã ou europeia, instituições líderes em seus respectivos mercados locais, e confederações nacionais ou regionais.

Modelo Global

A Management Solutions tem uma forte presença em mercados locais, mas sempre com a diretriz de políticas corporativas globais.

Somos uma Empresa única com um modelo global, e não uma associação de empresas locais sob uma mesma marca. Esta é a única forma de abordar com êxito os processos de transformação e outros desafios estratégicos de nossos clientes globais.

Controle de qualidade

Nossa missão como empresa de serviços profissionais nos obriga a desenvolver soluções que ajudem os nossos clientes a alcançar seus objetivos com a máxima eficácia possível. Estamos firmemente comprometidos com a oferta de um serviço da máxima qualidade possível, sendo este um objetivo básico de todas as nossas ações e o motor que tem impulsionado nosso crescimento.

Por este motivo, todos os nossos processos internos são orientados por rigorosas normas de qualidade com a convicção de que estas, junto com o apoio de nossos profissionais altamente conscientizados, facilitarão a consecução deste objetivo fundamental. Este nível de qualidade baseia-se na alta capacitação de nossos profissionais, para os quais existem constantes planos de formação e atualização, e na participação direta e ativa das pessoas com maior nível de experiência em todos os projetos.

Metodologia de controle de qualidade

O objetivo principal de nosso sistema de qualidade é garantir que todo trabalho cumpra os critérios de qualidade, valor e serviço esperados pelo cliente. Isso implica garantir, no mínimo, que:

- Existe entre o trabalho que deve ser realizado e o produto final uma coerência e concordância recíprocas, ambos claramente documentados.
- Foram aplicados os conhecimentos e a experiência necessários.
- Os trabalhos especificados foram realizados com competência e documentados corretamente.
- Os produtos finais cumprem os requisitos especificados e foram entregues em conformidade com o calendário acordado.

O enfoque metodológico aplicado parte de desdobrar cada projeto em suas distintas fases ou grupos de atividade verticais, e em tarefas, de transcurso horizontal, de que se compõe.

Além disso, para cada uma das fases, detalhamos as atividades a realizar, as técnicas para abordá-las e sua ordem de execução; e para cada atividade, os produtos ou entregas que devem gerar e os participantes, com seu grau de responsabilidade.

Desenvolvemos a tarefa de controle de qualidade desde o início do projeto até sua finalização, e sua missão é garantir os níveis de qualidade, tanto externos (serviços prestados a clientes) como internos.

Metodologia de controle de qualidade

1. Atividades

- *Revisão do escopo do projeto*
- *Definição de pontos de revisão*
- *Revisões de projeto*
- *Revisões intermediárias*
- *Revisão final*
- *Arquivo do projeto*

2. Entregáveis

- *Plano de revisões*
- *Relatórios de revisões*
- *Relatórios de revisões de projeto/intermediárias (de uso interno)*
- *Análise de encerramento*
- *Relatório de encerramento*
  - *Proposta aceita pelo controle de qualidade*
  - *Documento de aceitação do cliente*
  - *Documentos de controle de qualidade em conformidade*
  - *Planejamento financeiro e de faturamento*
  - *Planejamento do projeto e responsáveis pelas tarefas*
  - *Pesquisa de satisfação do cliente*

Compromisso com o setor

A Management Solutions tem a vocação de apoiar a divulgação do conhecimento gerado em nossa organização a todas as comunidades com que se relaciona. A Empresa mantém um permanente calendário de atividades de divulgação externa, entre as quais se destacam as nossas publicações e a nossa presença em fóruns especializados, assim como a realização de seminários específicos sobre temas cuja relevância e interesse assim o exigem em qualquer dos setores em que operamos.

Publicação de estudos e relatórios setoriais

Desafios na gestão do negócio de gás natural

O mundo atual está em grande parte baseado na utilização dos recursos energéticos. Os combustíveis fósseis e a eletricidade possibilitaram o desenvolvimento econômico e o bem-estar, até o ponto de não se conceber uma sociedade sem o uso da energia.

O desenvolvimento econômico e o aumento populacional são os dois fatores básicos que influenciam o incessante crescimento do consumo de energia, que poderá chegar a 60% nos próximos 25 anos.

Além disso, este aumento da demanda deve ser atendido em resposta aos desafios estratégicos relativos à segurança do fornecimento e à sustentabilidade ambiental e econômica que implicam a intervenção dos Estados através da política energética.

Convenção sobre os Impactos de Basileia II na Região, realizada no Brasil

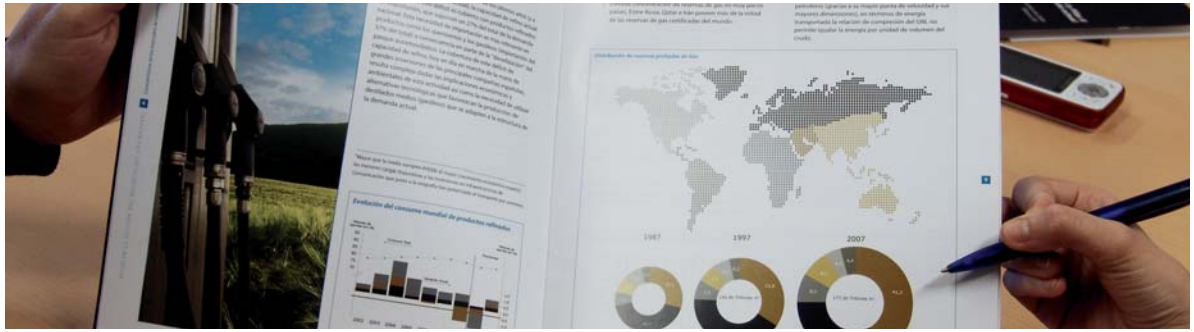
Um exemplo de compromisso com o setor

A Management Solutions desenvolve e implementa o Plano de Treinamento sobre Basileia II do Grupo Santander

A implantação do Basileia II tem implicações quantitativas e qualitativas (em gestão, aspectos organizacionais, processos, etc.) que devem ser conhecidas por toda a organização. O Grupo Santander solicitou à Management Solutions a elaboração e implantação dos cursos sobre o Basileia II, com o objetivo de transmitir, às distintas divisões do Grupo, as mudanças e os impactos resultantes do BIS II e da gestão baseada em capital.

Neste sentido, o treinamento é integral é realizado em todas as Áreas (tanto de Negócios como de Suporte) e Unidades do Grupo, como também nos distintos níveis organizacionais (incluindo os principais diretores do mesmo).

Os cursos foram iniciados em outubro de 2009 e continuarão durante 2010. Até a data, foram realizados 15 cursos, incluindo várias sessões dirigidas à Alta Administração, com participação dos mais altos níveis diretivos das distintas Unidades do Grupo.



Nos mercados energéticos, em muitos casos com um destacado caráter global, confluem-se inúmeros aspectos geopolíticos, econômicos, ambientais e regulamentares, que proporcionam numerosos desafios administrativos, não somente aos Estados, nos quais a política energética deve ter origem, como também às empresas que operam nos mesmos. As empresas têm que desenvolver suas atividades em ambientes complexos e repletos de incertezas que requerem capacidade de adaptação, flexibilidade e visão estratégica. Esta adaptação afeta de forma especial a atividade ou negócio de gás natural, na medida em que este se converteu em uma energia de transição, desde os combustíveis fósseis, até as novas fontes de energia.

Este documento faz um breve relato da situação geral dos mercados de petróleo cru, gás e eletricidade em aspectos relacionados à oferta, à demanda e aos preços, a partir da perspectiva global, assim como da perspectiva espanhola. Posteriormente, são apresentadas algumas considerações e desafios apontados como particularmente importantes na gestão do negócio de gás natural.

Análise da inadimplência com base em fatores macroeconômicos

O aumento da inadimplência é o principal fator enfrentado pelas instituições financeiras para manter um nível de solvência adequado ao contexto da redução do crescimento econômico atual.

Neste sentido, todo exercício de planejamento de capital e *stress test* com a intenção de estimar o nível futuro de solvência de uma instituição deve abranger, necessariamente, uma previsão futura da inadimplência. Para isso, é necessária a construção de modelos que possibilitem prever a inadimplência, e que se integrem às ferramentas de planejamento de capital e *stress test* das instituições.

Tais modelos requerem, como *input* fundamental, a definição de um cenário futuro para o qual se deseja prever a inadimplência. Na definição de tal cenário, convém utilizar fatores macroeconômicos para os quais existam previsões de distintos órgãos, de forma que as previsões próprias de inadimplência e de capital realizadas por cada instituição possam contemplar distintos estudos (previsões) que complementem e enriqueçam as análises internas e facilitem a comparação.

Um segundo aspecto, também importante, é a vantagem de conhecer a relação entre a inadimplência e os fatores macroeconômicos, para estimar a correlação entre distintos tipos de ativos da carteira de crédito. O cálculo interno de correlações é um dos maiores desafios metodológicos na construção de modelos internos de capital econômico, pois é a base para a medição da diversificação da carteira de uma instituição.

De acordo com o que foi mencionado anteriormente, o objetivo do estudo apresentado no documento é estimar e entender as relações históricas entre diversos fatores macroeconômicos e a evolução da inadimplência, facilitando a previsão da inadimplência futura com base em previsões macroeconômicas.

As conclusões alcançadas devem ser consideradas como orientativas e devem ser o ponto de partida para uma reflexão que ajude a definir os próximos passos no desenvolvimento metodológico de modelos de planejamento e *stress test*, bem como em outros aspectos detalhados nas seções de diversificação e políticas de gestão de crédito.

Compromisso com o setor

Relatório sobre a conjuntura econômica

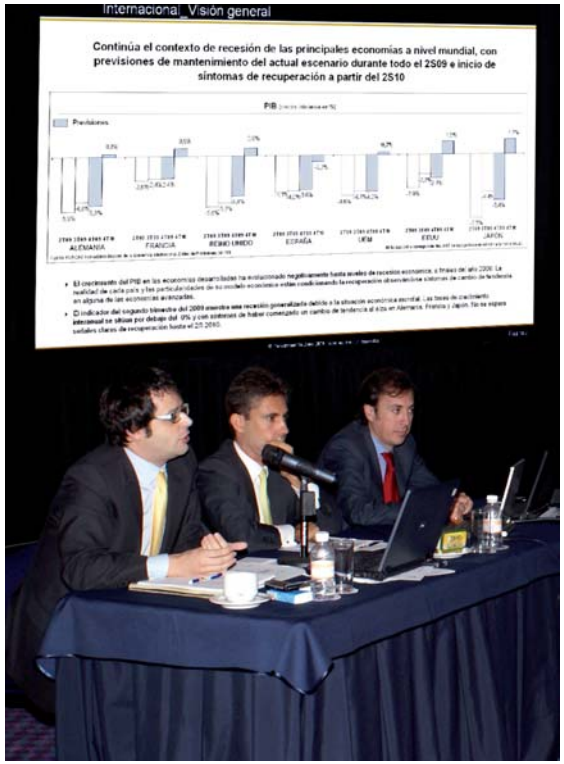
De acordo com o crescente compromisso com o conhecimento da Management Solutions, a Área de P&D da Empresa publicou em outubro de 2008 o primeiro "Relatório sobre a conjuntura econômica". Esta publicação, atualizada trimestralmente, analisa a conjuntura econômica atual, coletando e estudando dados de caráter macroeconômico e a evolução dos principais indicadores que afetam os resultados e as perspectivas de cada um dos setores através dos quais a Management Solutions estrutura as suas práticas.

O relatório acompanha a evolução dos principais indicadores macroeconômicos (PIB, Taxa de Desemprego, IPC, etc.) utilizando dados das economias mais relevantes, chegando a conclusões sobre a previsível evolução nos próximos meses. O documento também analisa a evolução dos principais indicadores que afetam os setores de Instituições Financeiras (Bancos e Seguros), Energia e Telecomunicações, analisando, com as suas particularidades, os dados de cada um deles, além das cifras que mostram a evolução das grandes organizações multinacionales.

Organização e participação em seminários e congressos especializados

A Management Solutions organiza um novo evento sobre o Basileia II no México

Com o objetivo de analisar a evolução do Pilar I e do Pilar II no contexto atual, a Management Solutions reuniu os altos representantes do órgão supervisor mexicano (Comissão Nacional Bancária e de Valores) e os responsáveis por Riscos e BIS II das sete maiores instituições financeiras do México.



Transformamos
ideias em
realidades
tangíveis e duradouras:
Making things happen

O evento contou com apresentações da Management Solutions e dos representantes da Comissão, e ainda um debate posterior entre todos os presentes.

O objetivo do evento, que tinha como título "A evolução do Pilar I e do Pilar II no contexto atual", foi compartilhar os possíveis enfoques metodológicos de acordo com o BIS II, assim como a evolução da função supervisora do Pilar I e do Pilar II no México, e no contexto do CEBS conforme o atual panorama internacional. Houve também a oportunidade para um debate interessante sobre as recentes experiências de supervisão e sobre como o atual contexto internacional pode impactar o tratamento de Pilar I, Pilar II e Pilar III, no papel do supervisor e no processo de aprovação dos modelos internos.

A iniciativa contou com o apoio do órgão regulador mexicano, que decidiu participar das apresentações previstas, e com a presença de todos os responsáveis por Riscos e BIS II convidados (BBVA Bancomer, Santander, Banamex Citibank, HSBC, Banorte, Scotia Bank, Inbursa, além da Associação de Bancos do México).

A Management Solutions participa do Seminário de Bancos Centrais e Órgãos Supervisores sobre Risco Operacional

A Management Solutions participou das jornadas organizadas pelo DANMARKS NATIONALBANK sobre a gestão do Risco Operacional em Bancos Centrais e Órgãos de Supervisão que foram apresentadas aos membros do IORWG (composto por 38 países), com a presença de mais de 30 profissionais de diversos Bancos Centrais e Órgãos Supervisores, sendo a Management Solutions a única empresa de consultoria convidada como palestrante.

A palestra da Management Solutions tratou das características e experiências na avaliação e gestão de *Transversal Risks*, em uma sessão que foi seguida por uma mesa redonda com a participação dos diversos Bancos Centrais. Os Bancos Centrais manifestaram grande interesse pela palestra sobre um assunto que eles mesmos haviam solicitado e que somente pôde ser coberto satisfatoriamente devido à nossa experiência em Risco Operacional por estarmos trabalhando nos últimos dois anos para um Banco Central.

A Management Solutions colabora com o Colégio de Atuários da Catalunha

O compromisso da Management Solutions com a divulgação do conhecimento teve continuidade com o curso de Risco de Crédito ministrado no Colégio de Atuários da Catalunha, ao qual compareceram profissionais do setor de seguros, professores universitários, profissionais liberais e profissionais da administração pública.

O Seminário, que contou com a participação de Sócios e Gerentes da Empresa como palestrantes, estruturou-se primeiramente com uma palestra sobre o contexto macroeconômico atual e seu impacto no risco de crédito. Em seguida, iniciaram-se as palestras técnicas sobre "Modelos de avaliação e qualificação da probabilidade de *default* (PD)", "Modelos de quantificação da exposição (EAD)" e "Modelos de severidade (LGD)". O curso finalizou-se com uma palestra com referência aos "Modelos de capital econômico e regulador".

Finalmente, foi aberta uma sessão de discussões onde vários dos presentes formularam perguntas e considerações sobre os impactos do risco de crédito no setor de seguros.

Compromisso com o setor

A Management Solutions participa como palestrante no IV Seminário de Mercados e Riscos Financeiros

Organizada pelo Institut d'Estudis Financers de Barcelona, pela European Financial Planning Association (EFPA Espanha) e pelo Instituto Espanhol de Analistas Financeiros, a Seminário realizou uma análise do panorama atualizado de *stress testing* em instituições financeiras e das possíveis soluções para a gestão de risco.

Baseado numa análise de cenários, o *stress testing* avalia os impactos possíveis em um balanço ou em uma carteira em condições extremas de mercado. Durante o Seminário, realizado na Bolsa de Barcelona, analisaram-se soluções para a gestão do risco, propostas por empresas especializadas e contribuições globais do ponto de vista do regulador, de empresas de serviços profissionais e de empresas de *ratings*.

A apresentação da Management Solutions analisou a inadimplência com base em fatores macroeconômicos, um tema de grande importância e que já foi objeto de estudo pela Área de P&D na *newsletter* publicada em julho de 2009.

Além da Management Solutions, participaram do Seminário, como palestrantes, representantes do Banco da Espanha, Fitch Ratings, AIS, Algorithmics e da Universidade Pompeu Fabra.

A Management Solutions participa como palestrante no Seminário sobre as Novidades da Lei de Falências

A Jornada, organizada pelo Instituto de Fomento Empresarial para analisar o impacto da Reforma da Lei de Falências no ambiente empresarial, seis meses após a sua entrada em vigor, contou com a participação da Management Solutions como palestrante, na qualidade de empresa especializada na matéria, como resultado da atividade da linha de *Corporate Restructuring*.

O Seminário contou com a participação de palestrantes pertencentes ao âmbito jurídico e ao mundo financeiro, tais como o Registro Mercantil, o Tribunal Mercantil de Madri, Garrigues e CECA, entre outros, que se incumbiram de analisar, a partir das particularidades de seus respectivos âmbitos, as consequências da aplicação da Reforma (Real Decreto Lei 3/2009 de 27 de março). Entre outras novidades, esta reforma implica a agilização do processo de falência, reduzindo os custos econômicos, eliminando assim o risco de rescisão nas operações de refinanciamento bancário, e amplia os prazos para iniciar o processo formal de falência.

A apresentação da Management Solutions concentrou-se nos aspectos financeiros envolvidos em reestruturações, analisando os participantes e principais papéis nestes processos, assim como as possíveis estratégias de reestruturação, incorporando exemplos da experiência prática.

A Management Solutions participa como palestrante no primeiro Congresso Nacional de Crédito e Recuperação

O Congresso, organizado pela Credit Management Solutions Espanha, em colaboração com as principais instituições financeiras espanholas, realizou uma análise do panorama econômico atual, propondo diferentes alternativas para enfrentar a inadimplência.

A situação atual de aumento da inadimplência, crescimento escasso do volume de balanço bancário, diminuição do preço da moradia e incremento do prêmio de riscos tem como

10º Congresso de Auditoria Interna, Compliance e Gestão de Riscos

consequencia uma redução das margens e da solvência das instituições financeiras. Durante o Congresso, analisaram-se soluções para a gestão do risco, propostas por especialistas de diferentes empresas de serviços profissionais, como também pelas próprias instituições financeiras.

A apresentação da Management Solutions realizou uma análise da inadimplência com base em fatores macroeconômicos.

Além da Management Solutions, participaram como palestrantes da Jornada representantes do Grupo Santander, Grupo BBVA, Deutsche Bank, Caja de Ahorros del Mediterráneo e Telefónica, entre outros.

A Management Solutions participa de um congresso sobre gestão de riscos no Brasil

Além de ser empresa patrocinadora, a Management Solutions participou como palestrante do "10º Congresso de Auditoria Interna, *Compliance* e Gestão de Riscos", organizado pela FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), que contou com a participação e a presença de representantes do órgão regulador e das principais instituições financeiras do Brasil.

Aproveitando a conjuntura atual do Brasil, economia emergente com uma situação privilegiada e um setor financeiro reforçado, a FEBRABAN organizou o Congresso para compartilhar a visão que os reguladores, as instituições financeiras e as empresas de serviços têm em relação a tópicos como a crise e suas oportunidades, o comportamento do sistema financeiro (tanto local como internacional) ou o futuro da gestão integral de riscos nas instituições financeiras.

A apresentação da Management Solutions tratou dos elementos-chave da gestão do risco nas instituições financeiras no contexto do Basileia II, um tema atual e sobre o qual a Management Solutions já demonstrou a sua liderança, após a organização da Convenção sobre os Impactos do BIS II na Região da América Latina no ano passado.

A Management Solutions como palestrante no XX Congresso da AGERS

Organizado pela Associação Espanhola de Gestão de Riscos e Seguros (AGERS) e contando com a participação de representantes de empresas de serviços, companhias de seguros e gerentes de riscos de grandes empresas, no Congresso realizou-se uma análise do panorama econômico atual, apontando a Gerência de Riscos como um elemento-chave para enfrentar a crise.

As palestras foram organizadas em sessões distintas e trataram de temas como solvência, otimização de gestão e custo por parte das seguradoras ou as ferramentas para a gestão de riscos e seguros. Justamente sobre este tema, a apresentação da Management Solutions centralizou-se no ERM como ferramenta de gestão nas empresas, argumentando sobre a quantificação e os cenários complexos para avançar na eficácia desta ferramenta.

O Congresso contou com a Presidência de Honra de S.M. o Rei da Espanha, coincidindo com o 25º aniversário da Associação, formada com o objetivo de promover, investigar e desenvolver a Gestão de Riscos na Espanha.

Compromisso com os nossos profissionais

O componente humano é básico em uma empresa de serviços profissionais de consultoria como a Management Solutions. Por este motivo, nós nos esforçamos para oferecer o melhor ambiente para que os nossos profissionais desenvolvam seu talento.

25.000
currículos recebidos

110
contratações

58.000
horas de treinamento

agementSolutions
Making things happen
www.msspain.com
TU MEJOR
MOVIMIENTO
ESIONALES DE CONSULTORÍA
BARCELON

O fator humano na Management Solutions

Estamos convencidos de que a Management Solutions oferece a todos os seus empregados tudo o que é necessário para seu máximo desenvolvimento profissional, como, por exemplo, trabalhar:

- nos projetos de consultoria mais relevantes dos setores onde desenvolvemos a nossa atividade,
- para as maiores companhias, líderes em seus respectivos mercados,
- junto ao *top management* empresarial, ante seus desafios nacionais e internacionais,
- e, sobretudo, com uma extraordinária equipe de profissionais, cujos valores e cultura corporativa são uma referência no setor.

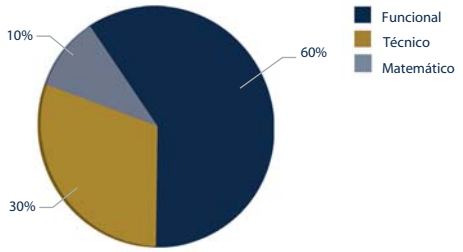
Somos conscientes de que um ótimo desenvolvimento profissional e a excelência em nossos projetos exigem esforço e sacrifício; duas palavras que, sem dúvida, são parte de nossa cultura corporativa.

Porém, também temos a experiência de que esses esforços são recompensados pelo reconhecimento de nossos clientes e pela concretização de êxitos importantes por parte de nossos empregados, que vão configurando sua bagagem profissional.

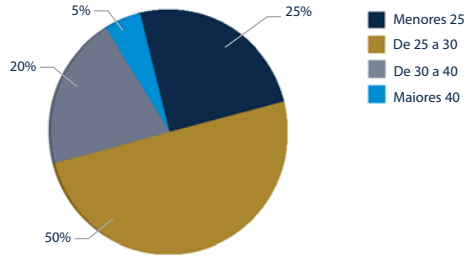
Além desta recompensa no próprio âmbito profissional, a Empresa dedica uma especial atenção à retenção de talentos e ao ambiente de trabalho, apoiando seus profissionais em tudo o que é possível: treinamento, recursos tecnológicos, apoio documental, comunicação interna (*intranet*), políticas de Recursos Humanos (benefícios sociais, programa de tutorias, viagens internacionais, avaliações), serviço médico, etc.

Distribuição do quadro de pessoal

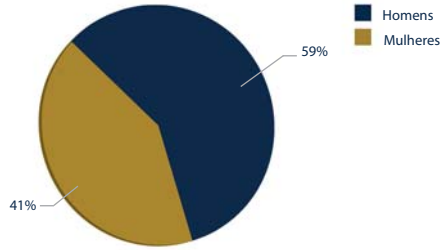
Por perfil



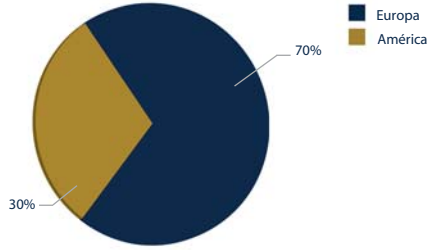
Por idade



Por sexo



Por nacionalidade



Políticas de Recursos Humanos

Recrutamento e seleção

Em um contexto de forte dinamismo do mercado e de constante crescimento de nossa Empresa, consideramos a incorporação de novos profissionais e, portanto, a criação de emprego jovem, como um de nossos objetivos fundamentais. Captar os melhores talentos é um de nossos desafios e, para isso, nossa equipe de Recursos Humanos busca permanentemente profissionais que compartilhem os valores corporativos da Empresa e correspondam ao perfil adequado, pessoas com uma sólida trajetória acadêmica, dinamismo, vontade de superação, capacidade de trabalho, maturidade, responsabilidade e facilidade para integrar-se em equipes multidisciplinares.

O recrutamento se realiza fundamentalmente através dos seguintes canais: apresentações em universidades, feiras de recrutamento, nosso site corporativo de Internet, contatos com os setores de estágios das principais universidades e escolas de negócios europeias e americanas, e portais de emprego. Nossa equipe de Recursos Humanos garante que o processo de seleção seja transparente e equitativo, baseando-se na igualdade de oportunidades, objetividade e confidencialidade do candidato.

Durante o processo, os candidatos têm a oportunidade de descobrir nossos valores, avaliar as metodologias de trabalho e conhecer os conteúdos específicos de nossos projetos.

Fidelização dos profissionais: a figura do tutor

O Programa de Tutorias, orientado a todos os profissionais da Empresa até a categoria de Sênior Experiente, tem o objetivo de fidelizar e motivar os nossos empregados. As tutorias são exercidas por Diretores, Gerentes e Supervisores, e sua função principal é identificar as preocupações dos profissionais designados, assessorá-los e envolver-se ao máximo em seu plano de formação e de carreira profissional. Posteriormente, o programa de tutorias ampliou-se aos futuros empregados da Empresa (candidatos aprovados no processo de seleção que receberam uma proposta de contratação). A todos eles, é designado um tutor (Sênior ou Sênior Experiente) cuja missão é orientá-los, resolver dúvidas, oferecer-lhes orientação sobre nossa tipologia de projetos e cultura corporativa, e desta forma gerar um sentimento de pertencer à equipe, facilitando sua futura incorporação.

O programa de tutorias é parte de nossas políticas corporativas e, portanto, se aplica em escala global e de forma homogênea em todas as unidades da Management Solutions.

Recrutamento e seleção

Durante o exercício de 2009, recebemos mais de 25.000 currículos, mais de 3.000 foram aceitos para participar do processo de seleção e 110 pessoas de perfis variados e distintos níveis de experiência foram contratadas.

Programa de tutorias

Um total de 542 pessoas participaram do programa de tutorias em 2009, dos quais 89 profissionais (Diretores, Gerentes e Supervisores) foram tutores de 453 profissionais do primeiro ao sexto ano, colaborando com o seu desenvolvimento profissional dentro da Empresa.

Políticas de Recursos Humanos

Promoção interna

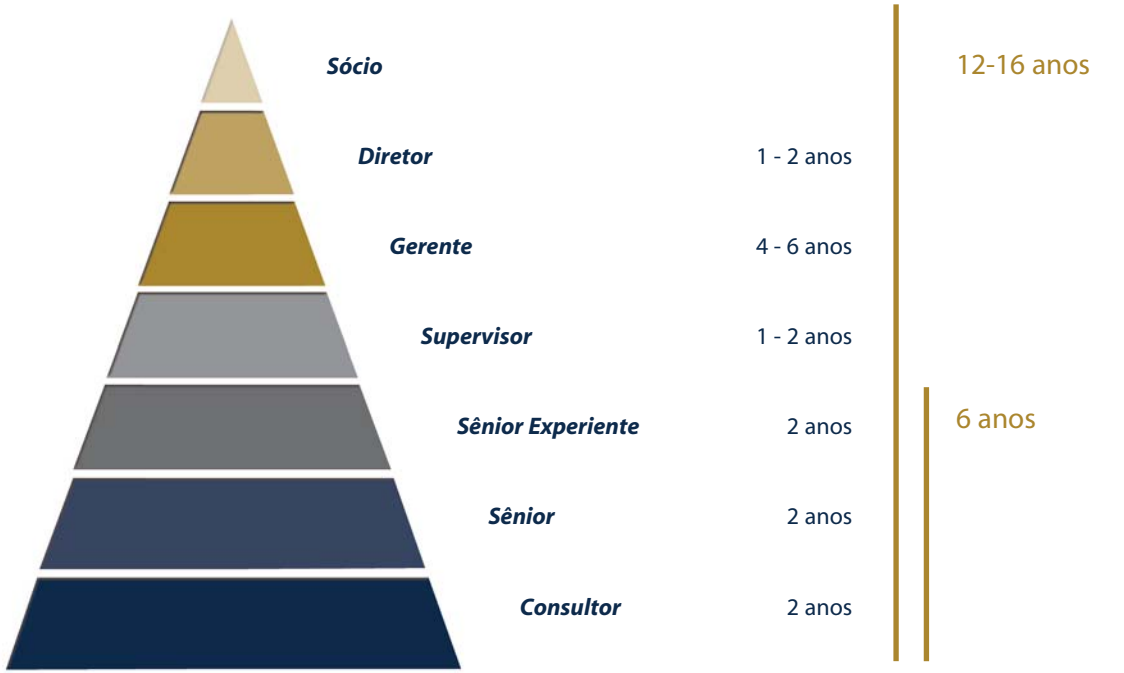
O desenvolvimento da carreira profissional dentro da Empresa é um dos pilares que sustentam a Management Solutions. Desta forma, um recém-formado pode evoluir em pouco tempo, até chegar a ser um profissional qualificado em âmbitos muito sofisticados da gestão.

Isto é possível especialmente graças a dois fatores: a carreira profissional e a estrutura hierárquica da organização. A Management Solutions garante um plano de carreira claramente definido, onde a evolução de nossos profissionais depende apenas de seus próprios méritos e dos resultados demonstrados. O sistema de avaliação contribui para este desenvolvimento, que identifica as habilidades profissionais e as possíveis áreas de melhoria.

Na avaliação semestral, os encarregados dos projetos avaliam o rendimento do trabalho de cada profissional e encarregam-se de comunicar os resultados. A avaliação consiste em uma excelente oportunidade para melhorar e trocar ideias e pontos de vista entre o avaliado e o avaliador, e dar o enfoque correto ao trabalho a ser realizado.

O pilar fundamental do plano de carreira e promoção interna da Management Solutions continua sendo a gestão baseada em *partnership*, oferecendo a cada profissional da Empresa a meta de participar do grupo de sócios.

Plano de carreira



Management Solutions, *one team*

Benefícios sociais

Todos os profissionais da Management Solutions têm uma série de benefícios sociais opcionais complementares ao salário:

- Seguro médico.
- Seguro de acidentes.
- Seguro de vida.
- Tickets restaurante.

Viagens internacionais

A atividade multinacional da Management Solutions é cada vez maior. Este crescimento implica na necessidade de deslocamentos entre escritórios e, em alguns casos, expatriações. Estes deslocamentos tornam-se uma oportunidade para os profissionais da Empresa, pela experiência internacional adquirida e a possibilidade de trabalhar em equipes não somente multidisciplinares, como também multinacionais.

De qualquer forma, embora de maneira especial naqueles de longa duração, o departamento de Recursos Humanos tem o objetivo de facilitar ao máximo o deslocamento dos empregados, contemplando quatro aspectos:

- Preferências dos profissionais.
- Compensação e benefícios (subsistência, adicional de expatriação, alojamento, *flybacks*, seguros e outros benefícios para facilitar ao máximo o deslocamento).
- Suporte logístico no traslado.
- Assessoria e tramitações nos âmbitos trabalhista e tributário.

Bônus por candidato indicado

Trata-se de um incentivo que a Management Solutions oferece em forma de gratificação econômica extraordinária aos profissionais que indiquem candidatos que tenham o perfil da Empresa, que sejam contratados com um mínimo de dois anos de experiência reconhecida e que não tenham sido apresentados previamente nos últimos doze meses por uma empresa de seleção, por outro empregado ou por outra via (*site* na *Internet*, portais de emprego, feiras de recrutamento, etc.).

Esta gratificação poderá ser recebida por todos os empregados da Management Solutions, exceto as pessoas do departamento de Recursos Humanos e os níveis gerenciais.

Treinamento

Mais de 58.000 horas de treinamento em 145 cursos

A formação de seus profissionais é de grande importância para a Management Solutions, que dedica entre 5% e 10% de seu faturamento para este fim. Os nossos consultores são incorporados à Empresa com uma ampla variedade de perfis acadêmicos. Por esta razão, a vida profissional na Management Solutions começa com um plano formação inicial, com o objetivo de garantir uma sólida base comum de conhecimento que assegure a preparação adequada perante os novos desafios e responsabilidades que serão assumidas imediatamente.

O plano de treinamento está orientado a que cada profissional receba a formação específica que corresponde à sua categoria e aos projetos dos quais participa. Além disso, a cada ano procuramos que os profissionais que não puderam assistir a cursos convocados no exercício anterior possam recuperá-los. Por esta razão, o número de horas de treinamento recebida por profissionais de uma mesma categoria não é necessariamente o mesmo.

Adicionalmente, nossos consultores dispõem de amplas possibilidades de treinamento ao longo de toda a sua vida profissional, somando mais de 400 horas dedicadas a treinamento nos dois primeiros anos. Através de nossos cursos de treinamento, programas regulamentados para cada categoria profissional e sessões específicas de desenvolvimento de capacidades concretas, proporcionamos as melhores possibilidades para ampliação do conhecimento e das habilidades.

Com o objetivo de fomentar o conhecimento das áreas de maior interesse em cada região e contribuir, portanto, para o crescimento dos negócios em cada região geográfica, a Management Solutions iniciou em 2007 a oferta de cursos regionais, no âmbito de um plano de treinamento integral composto por cursos locais, globais e regionais.

Cursos locais. Cursos oferecidos aos profissionais de um mesmo escritório ou unidade, em todos os casos com o apoio de Recursos Humanos.

Cursos globais. Cursos oferecidos a todos os profissionais de uma ou várias categorias, de todos os escritórios da Management Solutions.

Cursos regionais. Cursos oferecidos a todos os profissionais de uma região específica.

Cursos de conhecimentos

Cursos presenciais e com prova de avaliação, oferecidos por Diretores, Gerentes e Supervisores durante os primeiros anos de vida profissional dos profissionais.

Cursos externos especializados

Cursos ou seminários especializados cuja necessidade é derivada por diversos motivos:

- Atualização de conhecimentos e informação.
- Obtenção de certificações.
- Formação específica para uma área ou um projeto concreto.
- P&D.

Cursos de habilidades

Cursos em sua maior parte oferecidos por empresas externas líderes no mercado, dirigidos aos profissionais de todos os escritórios que alcançaram a categoria de Senior ou superiores.

Cursos de idiomas

Em função das necessidades dos profissionais de cada uma das unidades, são oferecidos cursos de inglês, português, italiano, alemão e espanhol.

Modalidades de cursos de inglês:

- *e-Learning*: para todos os profissionais.
- Cursos presenciais: para todos os profissionais.
- Aulas particulares (*one to one*): a partir de Supervisor.

Além disso, a Management Solutions colabora com uma subvenção econômica com os cursos de inglês realizados no exterior pelos profissionais da Empresa, sempre que em seu regresso comprovem a melhoria em uma prova de nível.

Cursos de conhecimentos

Negócios
- Banco
- Seguros
- Energia
- Telecomunicações
- Sistema Financeiro
- *Asset Management e Private Banking*

Gestão de Riscos
- Mercado
- Crédito
- Operacional
- ALM
- Gestão Integral de Riscos
- RAROC
- Gestão de Dados de Mercado
- Matemática Aplicada

Produtos
- Renda Fixa
- Derivativos Avançados
- Derivativos de Crédito
- Estruturados
- Opções Exóticas

Processos
- Eficiência
- Processos
- CRM
- *Quality Assurance*
- Recuperações

MIS
- Medição e Alocação de Custos
- Reporting de Informação

Marco regulatório
- Basileia II
- Solvência
- SOX
- SEPA
- MiFID
- Circulares de Bancos Centrais

Tecnologia/Metodologia
- Tecnologia Básica
- Desenvolvimento
- Arquitetura
- Bncos de Dados
- ORACLE
- SAS
- Microstrategy
- *Business Intelligence*

Cursos externos especializados

- *Financial Risk Manager* da GARP
- Gestão de Riscos Hipotecários
- *Hedge Funds*
- Basileia II
- MiFID
- Política de serviços de pagamento
- Securitização de ativos
- Gestão de patrimônio em Bolsa
- *Technology Solutions for Asset Management*
- *Chartered Financial Analyst* (CFA)
- Gestão de riscos no marco de Basileia II
- Introdução ao Mercado da Eletricidade
- Análise Econômica-Financeira do Setor Energético
- Economia da Rede de Gás 09
- Introdução ao Mercado da energia: Presente e Futuro
- Visão Atual do Setor do Petróleo
- Curso Avançado de Financiamento de Energias Renováveis
- Gestão de riscos no ambiente da energia

Cursos de habilidades

- Gerando negócios através da equipe
- Técnicas de vendas de serviços profissionais
- *Interpersonal Skills*:
  - Apresentações eficazes
  - Negociações
  - Reuniões
- Novos Supervisores

Horas anuais de treinamento (por categoria)

Consultor 1	320
Consultor 2	120
Sênior 1	100
Sênior 2	80
Sênior Experiente	50
Supervisor	40
Gerente	40

Políticas de prevención de riscos ocupacionais e serviço médico

A Management Solutions conta com um Serviço de Medicina do Trabalho e Prevenção de Riscos Ocupacionais, que abrange quatro disciplinas:

- Medicina do Trabalho
- Segurança no Trabalho
- Higiene Industrial
- Ergonomia e psicosociologia aplicada

O Serviço de Medicina do Trabalho atua em três áreas: preventiva, assistencial e de orientação.

A prevenção é efetuada sobre o ambiente de trabalho e sobre os próprios empregados:

Meio ambiente
Sobre o ambiente são realizados estudos de higiene ambiental e do nível de ruído. Além disso, foram realizados uma avaliação de riscos e um plano de prevenção, junto com guias preventivos, acessíveis para todos os empregados através da Intranet corporativa. Adicionalmente, são realizados os seguintes controles periódicos:

- Qualidade do ar interior, determinando a concentração de bactérias e fungos no ambiente e analisando os níveis de CO e CO2.
- Alimentos fornecidos nas máquinas de vending.
- Planos termohigrométricos dos escritórios, avaliando temperatura, umidade relativa e iluminação.
- Velocidade média do ar no sistema de climatização.

Empregados
Para todos os profissionais da Management Solutions, é realizado um check-up médico completo no momento de sua incorporação à Empresa e, de forma voluntária, com uma periodicidade anual.

A assistência médica abrange acidentes de trabalho e doenças profissionais, e a patologia por doença comum ou acidente não trabalhista, assim como assistência e vacinação em viagens. A assessoria é orientada a casos de viagens internacionais tanto profissionais como pessoais, assim como aos voluntários de Ação Social.

O serviço médico dispõe de um serviço de fisioterapia em suas próprias instalações, disponível para todos os empregados da Management Solutions que tenham necessidade.

Seguro médico

Adicionalmente, os profissionais da Management Solutions recebem um serviço de assistência médica. Este serviço inclui, além de seu completo quadro médico, a modalidade de reembolso de despesas e assistência em viagens.

Informação sobre a saúde

O serviço oferecido pela Management Solutions supera muito o exigido pelos órgãos e instituições públicas sobre a saúde e segurança no trabalho. A Intranet estabelece um sistema de comunicação com os empregados que garante aos profissionais uma informação muito completa referente à saúde, assim como guias de prevenção de riscos e notícias de interesse.

Através da Intranet da Firma, se oferece informação profissional útil para os funcionários. Neste sentido, o serviço médico elabora uma série de relatórios que são publicados na seção de notícias, acessível a todos os profissionais, sobre as principais doenças e riscos que possam afetar a população.

Campanhas específicas

Vacinação antigripal
Prevenção dos processos gripais no início do outono.

Desde os primeiros momentos do surto da gripe A no México, o Serviço Médico da Management Solutions colocou em prática rigorosos protocolos de atuação para todos os nossos profissionais do escritório do México e os funcionários deslocados a esse país. Além disso, elaboramos e publicamos na Intranet um documento informativo, descrevendo os sintomas e as medidas básicas de prevenção, e também planejamos protocolos de atuação em nível global para todos os cenários possíveis.

Plano de prevenção cardiovascular
Prevenção contínua de doença cardiovascular (infartos, AVCs, etc.), através dos *check-ups* de admissão e periódicos, seguindo protocolos do *National Cholesterol Education Program, Adult Treatment Panel III.*

Tratamentos antitabaco e para interrupção do consumo de álcool
São campanhas contínuas em função de necessidades dos pacientes.

Vacinações em viagens internacionais
Proteção frente a doenças em viagens a países com altas taxas de incidência e prevalência destas doenças. Estas campanhas são realizadas de forma contínua.

Prevenção de riscos ocupacionais

Na área de serviço médico da Intranet está disponível outra série de documentos orientados à prevenção de riscos ocupacionais que podem ter muita utilidade.

Diretório de riscos e medidas preventivas
Compilação das possíveis situações que podem originar riscos, assim como das medidas preventivas úteis para evitá-los.

Normas básicas de prevenção de incêndio e manejo de extintores
A prevenção é o aspecto mais importante da segurança contra incêndios.

Normas básicas gerais de evacuação
Normas que devem ser seguidas em caso de ativação do sinal de evacuação dos edifícios.

Segurança em instalações fora do horário de trabalho
Normas básicas de segurança que devem ser seguidas durante a permanência em qualquer instalação, fora do horário de escritório.

Segurança em instalações de clientes
Normas básicas de segurança que devem ser seguidas durante a permanência em instalações de clientes.

Meios de apoio ao empregado

Áreas de suporte

A área de Meios tem como objetivo fundamental a geração de valor para a Empresa. Esta geração de valor em muitos casos é concretizada na prestação de serviços a todos os profissionais de forma eficiente. Alguns deles já foram descritos nos tópicos anteriores (Recursos Humanos, Treinamento, Serviço de Medicina do Trabalho, etc.), embora se estendam a outras áreas, como Tecnologia, Documentação e Serviços Gerais.

Tecnologia

A missão desta área é dotar a Empresa com a tecnologia (aplicativos, sistemas e comunicações) necessária para o desenvolvimento e o suporte do negócio, baseando-se em quatro princípios fundamentais: rapidez, segurança, mobilidade e conectividade; e tudo isso com base no critério da máxima eficiência.

Os profissionais da Empresa dispõem de ferramentas que lhes permitem trabalhar e acessar a informação com rapidez e segurança em diferentes ambientes: em escritórios da Management Solutions, em escritórios de clientes, em casa ou em lugares de trânsito (aeroportos, hotéis, etc.).

No contexto do Plano de Qualidade, no ano passado, os sistemas evoluíram, incorporando mecanismos de avaliação do risco dos trabalhos em andamento e de controle de gestão do risco por parte da direção da Empresa, integrando-os com a ferramenta de gestão documental corporativa.

Documentação

Na Management Solutions, damos muita importância à informação, como um elemento adicional de apoio a nossos profissionais para a execução dos projetos e seus objetivos de P&D. Damos cobertura às necessidades de documentação através de diferentes vias:

- Documentação interna: documentos de legislação e regulamentação, cursos de formação, apresentações, publicações próprias, etc., acessíveis através da *Knowledge Area* da *Intranet*.
- Documentação externa: livros, publicações e fontes de informação externas especializadas, acessíveis mediante solicitação à Biblioteca da Empresa.

Serviços Gerais

Gestão de infraestruturas e logística, design gráfico, tradução, etc., são serviços que complementam as atividades anteriores e que, em conjunto, têm o objetivo de aportar valor agregado ao trabalho realizado pelos profissionais da Management Solutions.

Acordos corporativos

Todos os profissionais da Empresa contam com algumas condições preferenciais pelo fato de pertencer à comunidade da Management Solutions.

Agência de viagens

Os profissionais da Management Solutions podem beneficiar-se de uma série de vantagens e preços exclusivos, tanto em suas viagens de negócios como em suas viagens particulares e de férias. Este serviço é administrado na Intranet e na página que o fornecedor com o qual a Empresa trabalha personalizou para a Management Solutions.

Outras ofertas

Além dos acordos corporativos, a Management Solutions recebe frequentemente ofertas dirigidas aos empregados por parte de instituições financeiras, concessionárias de automóveis, academias de ginástica, etc.

Comunicação interna

A comunicação interna não se refere exclusivamente à transmissão de mensagens corporativas: constitui um elemento de coesão e integração entre as distintas áreas e hierarquias da Empresa.

Intranet corporativa

O principal canal de comunicação interna, além do correio eletrônico, é a *Intranet* corporativa, de cuja atualização, manutenção e melhoria se encarrega o departamento de *Marketing* e Comunicação.

Graças à conexão VPN e ao aplicativo *My Office*, todos os profissionais da Management Solutions podem acessar este recurso em qualquer parte do mundo, sem precisar estar fisicamente presentes em nossos escritórios.

Os conteúdos da Intranet são muito amplos, embora se possa destacar os seguintes:

- Notícias da atualidade, tanto da Empresa (projetos destacados, novos clientes, relação com universidades, eventos, etc.) como dos setores e áreas de atividade em que operamos.
- Informações financeiras: cotações diárias dos principais índices de bolsa de valores, taxas de juros e taxas de câmbio.
- Serviços Gerais: biblioteca, serviço de reprografia e viagens.
- Documentação: documentos de normas e regulamentos, cursos de formação, apresentações, publicações próprias e relatórios, etc., classificados dentro da *Knowledge Area*.
- Acesso às aplicações de gestão de projetos.
- Acesso a informações pessoais: designação a projetos, salários, conta pessoal, etc.
- Marketing: *templates* corporativos, solicitação de material de *merchandising*, arquivo fotográfico e audiovisual dos eventos corporativos.
- Recursos Humanos: treinamento, benefícios sociais, política de viagens e deslocamento, processo de avaliação, serviço médico, acordos corporativos, etc.
- Página de Internet de lazer: viagens, atividades esportivas e de aventuras, receitas, novidades de tecnologia e conselhos práticos para preservar o meio ambiente.
- Página de internet de Ação Social: atividades solidárias das quais este grupo de profissionais da Empresa participa com generosidade, e com a possibilidade de incluir sugestões feitas pelos próprios voluntários.
- Página de Internet do Clube Esportivo: informação geral, calendários, resultados e classificações dos campeonatos esportivos da Empresa.

Comunicação interna

Yearly Meeting Global

O evento de comunicação interna mais importante realizado pela Management Solutions é o *Yearly Meeting*: convenção anual, de caráter internacional, que reúne a maior parte dos profissionais da Empresa e que é realizada no fim do mês de julho em Madri, marcando o encerramento do exercício fiscal.

Nesta reunião anual, os sócios expõem aos profissionais da Management Solutions um resumo dos resultados do exercício fiscal, das realizações conseguidas e dos desafios planejados para o próximo exercício, agrupados de acordo com os seis eixos estratégicos de nossa gestão: diversificação, crescimento rentável, inovação com P&D, gestão de recursos humanos, comunicação e flexibilidade organizacional.

Além disso, os responsáveis por cada um dos escritórios da Management Solutions (que se deslocam para o evento a Madri junto com uma representação de suas equipes) têm a oportunidade de apresentar as principais realizações da Empresa em seus respectivos países e mercados de atuação, com suas próprias particularidades, sempre se baseando nos citados eixos estratégicos.

Convidamos para participar como palestrantes no *Yearly Meeting* alguns conselheiros e altos executivos de nossos principais clientes, e também representantes do mundo acadêmico. Desta forma, os profissionais da Management Solutions têm a oportunidade de acesso a diferentes enfoques e pontos de vista sobre temas relacionados com a nossa atividade, expostos pelos administradores de maior prestígio.

Ignacio Layo
Sócio da Management Solutions

Fernando Castiñeiras
Sócio da Management Solutions

José Ramón Gorrochategui
Sócio da Management Solutions

Palestrantes convidados nas seis edições anteriores

Yearly Meeting 09. Palácio Municipal de Congressos

- Sr. Francisco González, Presidente do BBVA
- Sr. Juan Carlos Rebollo, Diretor de Contabilidade e Controle do Grupo Iberdrola
- Sr. Fernando Madeira, CEO da Terra Latinoamérica
- Sr. José Antonio Álvarez, CFO do Grupo Santander

Yearly Meeting 08. Palácio Municipal de Congressos

- Sr. Ángel Cano, Diretor de Recursos e Meios do Grupo BBVA
- Sr. Francisco Iniesta, Diretor Associado da IESE Business School
- Sr. Honorato López Isla, Vice-Presidente e CEO da Unión Fenosa
- Sr. José María Nus, Conselheiro de Banesto

Yearly Meeting 07. Meliá Castilla

- Sr. Adolfo Lagos, Diretor-Geral do Grupo Santander
- Sr. José Sevilla, Diretor-Geral da Área de Riscos do Grupo BBVA
- Sr. Gregorio Villalabeitia, Vice-Presidente e Conselheiro da Telefónica
- Sr. Marcel Planellas, Secretário-Geral da ESADE

Yearly Meeting 06. Meliá Castilla

- Sr. Marcial Portela, Diretor-Geral da Divisão América do Grupo Santander
- Sr. Manuel Méndez del Río, Diretor-Geral de Riscos do BBVA
- Sr. Jorge Gost, CEO do Banco Pastor
- Sr. Carlos J. Álvarez, Diretor-Geral Financeiro da Gas Natural
- Sr. Jaime Requeijo, Diretor da CUNEF

Yearly Meeting 05. Palácio de Congressos

- Sr. Fernando Ramírez, Diretor-Geral Econômico Financeiro do Grupo Repsol YPF
- Sr. Ignacio Sánchez-Asiaín Sanz, Diretor-Geral de Meios do BBVA
- Sr. Juan Andrés Yanes, Diretor-Geral Adjunto da Direção Geral de Riscos do Grupo Santander
- Sr. Francisco Gómez Roldán, CEO do Abbey Nacional PLCD
- Sra. Mª. Josefa Peralta Astudillo, Decana da Faculdade de Ciências Econômicas e Empresariais de ICADE

Yearly Meeting 04. Teatro Real

- Sr. Matías Rodríguez Inciarte, Vice-Presidente e Diretor-Geral de Riscos do Grupo Santander
- Sr. José María Fuster, Diretor-Geral de Meios do Banesto e Responsável pela estratégia tecnológica do Grupo Santander
- Sr. Juan Antonio Hernández Rubio, Diretor-Geral Econômico e Financeiro da Unión Fenosa
- Sr. Juan Hoyos, Sócio-Diretor da McKinsey para Espanha e Portugal
- Sra. Susana Rodríguez Vidarte, Conselheira do Grupo BBVA e Decana da Universidade Comercial de Deusto

ManagementSolutions
Making things happen
Yearly Meeting 09
Y1Q. Retos
Visión General
Mucho más importante que lo que hemos hecho es lo que vamos a hacer: 6 retos
Diversificación
Crecimiento Rentable
Innovación I+D
Gestión de RR.HH.
Comunicación
Flexibilidad Organizativa
Yearly Meeting 09
Novos desafios, mesmos princípios
PALESTRANTES CONVIDADOS
D. Francisco González
Presidente do BBVA
D. Juan Carlos Rebollo
Diretor de Contabilidade e Controle do Grupo Iberdrola
D. Fernando Madeira
CEO da Terra Latinoamérica
D. José Antonio Álvarez
CFO do Grupo Santander

Comunicação interna

Yearly Meetings Locais

Em resposta à expansão da Empresa e ao aumento do número de profissionais pertencentes às unidades latinoamericanas da Empresa, em 2006 organizamos pela primeira vez *Yearly Meetings* Locais, reuniões igualmente de caráter anual celebradas em cada uma das unidades da Management Solutions.

Durante o exercício de 2009, os *Yearly Meetings* locais tiveram continuidade, realizados no Brasil, México e Chile, sendo elemento-chave dentro da estratégia de comunicação interna de cada uma destas unidades, fundamentais para que todos os profissionais que não puderam comparecer ao *Yearly Meeting* global acessem a mesma informação e sintam-se parte dos êxitos e desafios da Empresa. Para reforçar esta mensagem, os *Yearly Meetings* Locais sempre contam com a representação dos sócios da Management Solutions.

O evento tem normalmente dois dias de duração e, além da reunião de revisão da atividade da Empresa e do desenvolvimento da unidade, são organizadas outras atividades de treinamento e palestras sobre a atualidade, e também casos práticos.

E, de forma semelhante à reunião global, que termina com a festa de encerramento do exercício, os *Yearly Meetings* Locais combinam em sua agenda as reuniões de trabalho com atividades de lazer e entretenimento para os participantes, como vela, escalada, competições esportivas, etc., que fomentam entre os profissionais a colocação em prática de habilidades e o trabalho em equipe.

Yearly Meeting do Brasil 09

Yearly Meeting do Brasil 09

Yearly Meeting do México 09

Yearly Meeting do Brasil

O *Yearly Meeting* do Brasil foi realizado no Hotel Paradise Golf Club Resort (Mogi das Cruzes, interior de São Paulo), com a presença de quase cinquenta profissionais.

Após as reuniões e atividades de treinamento, os participantes puderam desfrutar das instalações do hotel, além de várias atividades, como uma competição entre equipes de arco e flecha e o tradicional jogo de futebol Brasil vs. Resto do Mundo.

Yearly Meeting do México

O *Yearly Meeting* do México foi realizado no hotel Crown Paradise em Cancun, com a presença de cinquenta profissionais da Management Solutions.

Após a reunião, onde foi realizada a revisão da evolução da Empresa no último exercício e foram apresentados os desafios para o exercício seguinte, os presentes puderam participar de várias atividades, incluindo uma visita à lagoa natural de Cancun.

Yearly Meeting do México 09

Yearly Meeting do Chile

O *Yearly Meeting* do Chile foi realizado em La Serena, um dos principais balneários do Chile, com a presença de cerca de cinquenta profissionais.

Pelo quarto ano consecutivo, o evento combinou a revisão dos êxitos alcançados durante exercício fiscal anterior e os objetivos da Empresa para o próximo ano, com uma série de eventos culturais e de lazer.

As atividades desta ocasião foram uma visita à destilaria Capel com degustação das variedades de pisco, jantar na Fazenda Miraflores e o spa do Hotel Enjoy Coquimbo.

Yearly Meeting do Chile 09

Yearly Meeting do Chile 09

Clube Esportivo

Equipe masculina de futebol

Corrida de Empresas

Equipe feminina de futebol

O Clube Esportivo surge como uma iniciativa da Management Solutions com o objetivo de fomentar e facilitar a prática esportiva para todos os seus profissionais, através de duas vias: organizando campeonatos internos e patrocinando a participação em competições externas.

Campeonatos internos

No exercício de 2009, realizamos pelo quarto ano consecutivo os campeonatos de futebol de salão e de paddle. Mais de 80 profissionais participaram do campeonato de futebol de salão (divididos em 8 equipes de futebol de salão) e do torneio de paddle, 25 duplas.

Os esportes escolhidos, futebol de salão e paddle, são propostos pelos próprios profissionais, posto que se trata de uma atividade pensada para seu entretenimento.

Corrida de Empresas

Pelo quinto ano consecutivo, a Management Solutions participou da Corrida de Empresas de Madri. Em sua décima edição, 10 profissionais da Empresa se inscreveram e percorreram os 5 quilômetros pelo centro financeiro de Madri.

Primeiro torneio de squash da Management Solutions México

Em novembro de 2009, foi realizado com sucesso o Primeiro torneio de *squash* da Management Solutions do México. O torneio contou com a participação de mais de 15 jogadores, entre profissionais dos diversos escritórios de nossa Empresa, familiares e clientes.

Equipes de futebol da Management Solutions em competições interempresas

Em 2009, a Management Solutions continuou patrocinando e fomentando a participação em torneios de futebol (futebol 7 e futebol de salão, tanto masculinos como femininos).

A equipe feminina da Management Solutions, integrada por quatorze profissionais da Empresa, participou com êxito na primeira edição do Campeonato RC Inter-empresas de futebol de salão feminino, conquistando o segundo lugar. Participou também da segunda edição do Campeonato RC Inter-empresas de futebol 7, finalizando em terceira posição.

Por sua vez, os ganhadores do campeonato interno de futebol de salão da Management Solutions 2009 iniciaram em outubro a sua participação na XII edição do campeonato RC Inter-empresas, no qual se encontravam envolvidos na ocasião do fechamento desta edição.

A Management Solutions conquista duas medalhas de ouro nos Jogos das Empresas

Mais de 60 profissionais, distribuídos em 12 modalidades esportivas (individuais e em equipe, de futebol 7 e basquete - onde conquistou vitórias - até tênis e *paintball*), representaram a Management Solutions em uma competição realizada em Madri, que reuniu mais de 4.000 atletas de mais de 80 empresas. A Management Solutions conquistou duas medalhas de ouro em sua segunda participação nos Jogos das Empresas. A equipe de futebol 7 feminino e a de basquete masculino conseguiram vencer em suas respectivas competições, melhorando os resultados obtidos no ano anterior.

Outros representantes da Management Solutions (kart, tênis, golfe) finalizaram perto do podium, e os outros participantes (paddle, *paintball*, tênis de mesa, *mountain bike*, futebol 7 masculino, natação e *picht & putt*) foram desclassificados nas fases anteriores ou nas quartas de final.

Os profissionais da Management Solutions conquistaram 2 medalhas de ouro nos Jogos das Empresas

Participantes em atividades do Clube Esportivo 2009
Campeonatos internos
Torneio de paddle: 50 pessoas (25 duplas)
Campeonato de futebol: 80 pessoas (8 equipes)
Torneio de *squash*: 15 pessoas
Competições externas
Equipe masculina de futebol de salão : 20 pessoas
Equipe feminina de futebol de salão: 14 pessoas
Equipe feminina de futebol 7: 14 pessoas
Corrida das empresas: 10 pessoas
Jogos das Empresas
Equipe de futebol de salão: 10 participantes
Equipe de basquete: 10 participantes
Equipe feminina de futebol 7: 12 participantes
Equipe masculina de futebol 7: 12 participantes
Equipe de paintball: 10 participantes
Kart: 2 participantes
Golfe: 1 participante
Pitch & Putt: 1 participante
Corrida urbana: 1 participante
Mountain bike: 1 participante
Natação: 2 participantes
Paddle: 2 participantes
Tênis de mesa: 2 participantes
Tênis: 1 participante

Equipe de basquete da Management Solutions ganha medalha de ouro nos Jogos das Empresas

Compromisso com o meio ambiente

A Management Solutions é consciente da importância que o exercício de sua atividade tem para alcançar um crescimento sustentável da sociedade. Por isso, a Empresa assume seu compromisso com as comunidades dos países onde opera. O apoio ao mundo acadêmico e à criação de emprego, o respeito aos direitos humanos e o cuidado com o ambiente estão presentes em sua estratégia empresarial, e orientam seu crescimento de maneira compatível com os princípios de desenvolvimento sustentável.

+ de **3.000**
participantes de Ação Social

90
colaborações com universidades

17
campanhas de Ação Social

Universidade

A Universidade, chave da nossa relação com o ambiente

Fórum de emprego. Universidade de São Paulo

Para a Management Solutions, a interação com o mundo universitário é o núcleo de sua relação com o ambiente. Além da contribuição à criação de emprego para recém-formados, oferecendo-lhes a oportunidade para desenvolver uma excelente carreira profissional, a Management Solutions mantém uma estreita relação com as universidades em âmbitos muitos diversos: convênios de colaboração para bolsas e estágios, oferecimento de cursos e seminários especializados, cooperação em programas de pesquisa, apresentações de casos práticos, participação em feiras de recrutamento e colaboração com fundações e associações universitárias.

Programas de estágios

A Management Solutions contribui para a transmissão do conhecimento Universidade - Empresa através de seus convênios com as universidades de maior prestígio, possibilitando a incorporação à Empresa de estagiários que podem tornar-se futuros profissionais da Management Solutions.

Os estágios permitem que os alunos selecionados pela Empresa tenham um primeiro contato com o mundo empresarial. Além disso, em muitas ocasiões, estes estágios foram decisivos para uma posterior contratação pela Management Solutions. No exercício de 2009, contamos com mais de 50 estagiários.

Seminários e cursos especializados

A Management Solutions, através de seus sócios e gerentes, mantém de forma ativa e não remunerada uma permanente presença docente em nosso âmbito de atuação. No exercício de 2009, nosso plano de treinamento foi ampliado para universidades, tanto em licenciaturas como em pós-graduação:

- Centro Universitário de Estudos Financeiros (CUNEF) – Mestrado em Finanças
- Universidade de Deusto
- Universidade Pontifícia de Comillas (ICADE)
- ESADE Business School - *Executive* MBA e Licenciatura e Mestrado em Administração de Empresas
- CEU (em colaboração com o Clube de Gestão de Riscos) – Financial Risk Manager, Madri e Barcelona
- Universidade Complutense de Madri - Faculdade de Matemática
- Universidade Autônoma de Madri - Faculdade de Matemática
- Universidade Católica do Chile - Faculdade de Matemática

Convênios de colaboração com universidades
Europa
Universidade Autônoma de Madri
Universidade Complutense de Madri
Universidade Pontifícia de Comillas (ICADE)
Universidade Pontifícia de Comillas (ICAI)
CUNEF
Universidade Carlos III
Universidade Politécnica de Madri
Universidad Alcalá de Henares
Comercial, Deusto
ESIDE (Deusto)
Universidade do País Basco
ESADE
Universidade Autônoma de Barcelona
Universidade Pompeu Fabra
Universidade Politécnica da Catalunha
Universidade Luigi Bocconi
Antonio de Nebrija
Universität Karlsruhe
Institut Polytechnique de Grenoble
Américas
Yale University
Columbia University
New York University
New Jersey Institute of Technology
Universidade Panamericana
Universidad do Chile
Instituto Tecnológico de Monterrey
Miami University

Apresentações da Management Solutions em universidades
Europa
Universidade Complutense de Madri
Universidade Autônoma de Madri
Universidade Carlos III
Universidade Pontifícia de Comillas (ICADE, ICAI)
CUNEF
Mestrado em Finanças CUNEF
CEMFI
Universidade Politécnica de Madri
DEUSTO, Comercial
DEUSTO, Este
Sarriko
ESIDE
ESADE
Universidade Autônoma de Barcelona
Universidade de Navarra
ETEA
Américas
Universidade do Chile
Universidade Católica do Chile
UNICAMP

Fórum de emprego. University of Cambridge

Fórum de emprego. Universidade Carlos III

Apresentações institucionais e feiras de recrutamento

As apresentações de empresa e os feiras de recrutamento constituem um ponto de encontro fundamental entre os estudantes de último ano e as empresas. A Management Solutions ocupa um lugar de destaque nos principais eventos: por nosso stand passam milhares de universitários interessados em saber mais sobre em que consiste a consultoria de negócios, os projetos em que trabalhamos e as possibilidades de carreira que lhes oferece uma empresa em constante crescimento e expansão como a nossa.

A Management Solutions oferece como valor agregado de sua participação nos eventos a presença de profissionais da Empresa que estudaram na universidade correspondente e cuja experiência pode ser de grande valor e utilidade para os estudantes de último ano e recém-formados que desejam ser parte de nossa Organização.

Além do recebimento dos currículos, em alguns casos, o departamento de Recursos Humanos realiza in situ provas psicotécnicas (com o objetivo de acelerar o processo de seleção de novas incorporações), cafés da manhã de trabalho com os estudantes e casos práticos.

Feiras de recrutamento

Europa	Américas
Universidade Pontifícia de Comillas - ICADE	Columbia University
Universidade Carlos III	New York University
Fórum das três Universidades - Complutense, Politécnica e UNED -	Universidade Nacional Autônoma do México
Universidade Complutense	ITAM
Universidade Autônoma	Universidade Iberoamericana
Satelec - Madri	Universidade do Chile
ESADE	Universidade Católica do Chile
Universidade Politécnica da Catalunha	Universidade Adolfo Ibáñez do Chile
Universidade Pompeu Fabra	Instituto Tecnológico de Monterrey
Universidade de Deusto (Comercial)	IBMEC
Universidade de Zaragoza	USP
Universidade de Cuenca	FAAP
Universidade de Valladolid	FGV
Universidade de Granada	
Universidade de Sevilha	
Universidade de Valência	
Feria Virtual da Universidade Politécnica de Madri	
Feria Virtual da Universidade Rei Juan Carlos	
Imperial College Union Careers	
Careers Information Fair, King's College London	
Business & Management Fair, London School of Economics	
University College of London	
City University	

Universidade

Colaborações com fundações e associações

Clube Empresarial da ICADE

A Management Solutions participa como sócia do Clube Empresarial da ICADE, associação sem fins lucrativos, promovida por um grupo de empresários ex-alunos da Universidade, junto com a Reitoria e a Vice-Reitoria da Faculdade de Ciências Econômicas e Empresariais da Universidade de Comillas. O objetivo desta associação é colaborar com a ICADE nos planos de estudo, docência e pesquisa, favorecer o espírito empreendedor de seus alunos e intensificar as relações entre a Universidade e o mundo empresarial.

Até o momento, a Empresa colaborou em algumas das iniciativas que o Clube implementou, como as duas primeiras edições do Seminário de Empreendedores e do Prêmio Projeto Empresarial, que reconhece o melhor projeto empresarial apresentado por alunos dos últimos anos da Faculdade.

A Management Solutions colaborará ou tem previsão de colaborar em cada um dos marcos definidos como objetivos do Clube, e especialmente na intervenção nos programas didáticos e na ajuda a profissionais da Universidade, em forma de contratação ou outras ajudas (bolsas, patrocínio de prêmios, etc.).

Fundação Universidade de Deusto

A Empresa colabora com a Fundação Deusto (Deustu Fundazioa), pertencente à prestigiada Universidade Basca, com uma importante doação econômica que servirá para a ajuda aos fins estatutários da Fundação, entre os quais se encontram investir e promover projetos de pesquisa, estudo ou divulgação.

Fundação Escola de Engenheiros de Bilbao

A Management Solutions incorporou-se em 2007 em qualidade de sócia à Fundação Escola de Engenheiros de Bilbao, cuja missão é velar pela excelência de todas as tarefas docentes e de pesquisa que a Escola de Engenheiros desenvolve.

A Fundação, criada em 1997, cumpre sua missão mediante a organização de conferências, cursos e seminários, emissão de normas, realização de publicações e estudos, fomento de pesquisas, etc., sempre com o objetivo de melhorar e promover a docência e a pesquisa no âmbito da engenharia. Além disso, colabora diretamente com o mundo do trabalho, outorgando prêmios, distinções e homenagens para pessoas que se destacaram no exercício da engenharia.

Sociedade

Doação de sangue no Chile

Doação de sangue no México

Doação de sangue no Brasil

A Management Solutions assume seu compromisso de apoio às comunidades dos países em que opera. O respeito aos direitos humanos e o cuidado com o ambiente estão presentes em sua estratégia empresarial, e orientam seu crescimento de maneira compatível com os princípios de desenvolvimento sustentável.

A Management Solutions considera que seu envolvimento com a sociedade deve exceder os aspectos de desenvolvimento econômico e de criação de emprego inerentes a qualquer atividade empresarial. Por este motivo, colaboramos, na medida de nossas possibilidades, em iniciativas que permitam melhorar nosso ambiente socioeconômico, através de atividades de ação social, patrocínio e mecenato.

Ação social

O grupo de Ação Social da Management Solutions foi constituído em 2005 por iniciativa de nossos profissionais, contando com o apoio da Empresa. Seu objetivo é dar resposta a necessidades sociais através de atividades solidárias. Desde sua criação, os profissionais da Management Solutions realizaram numerosas atividades em colaboração com diversas ONGs e associações beneficentes.

Campanhas de doação de sangue

Desde que o grupo de Ação Social da Management Solutions lançou em 2007 a primeira campanha de doação de sangue em colaboração com a Cruz Vermelha Espanhola, esta iniciativa solidária estendeu-se para os outros escritórios da Empresa.

Em Madri e no Brasil, continuou-se em 2009 com as campanhas anteriores. No caso de Madri, mais uma vez em colaboração com a Cruz Vermelha Espanhola. No Brasil, em colaboração com a Fundação Pró-Sangue e o Hospital das Clínicas. O México e o Chile aderiram em 2009 a esta iniciativa, com campanhas de doação de sangue em colaboração com a Cruz Vermelha.

Doação de sangue em Madri

Sociedade

Voluntariado com a Fundação Síndrome de Down de Madri

Voluntariado com a Fundação Síndrome de Down de Madri

Voluntariado com a Fundação Síndrome de Down de Madri

O Grupo de Ação Social da Management Solutions organizou uma nova atividade na qual os voluntários da Empresa tiveram a oportunidade de compartilhar um dia com muita aventura com as crianças da Fundação Síndrome de *Down* de Madri.

Após as apresentações e antes do traslado em ônibus a San Martín de Valdeiglesias (lugar onde aconteceriam as atividades de multiaventura), todos os presentes foram organizados em duplas, e cada profissional da Empresa encarregou-se de acompanhar uma das crianças da Fundação e ser responsável por ela durante todo o dia.

Ao chegar ao espaço de multiaventura, situado em um pinheiral, iniciaram-se as atividades, programadas para serem realizadas em grupos. Embora a princípio as crianças da Fundação Síndrome de *Down* estivessem um pouco tímidas, uma vez quebrado o gelo inicial, e com a ajuda de nossos voluntários todo o tempo, não deixaram de participar, durante o resto da jornada, de todas as atividades programadas (ponte de cordas, arco e flecha, escalada e tirolesa), sem deixar de animar e motivar umas às outras por um segundo.

Participaram desta atividade de voluntariado, organizado pela Management Solutions em colaboração com a Fundação Síndrome de *Down* de Madri, vinte e um profissionais da Empresa, que acompanharam quinze crianças da Fundação.

Projeto de Microfinanças

A Fundação BBVA para as Microfinanças é uma instituição sem fins lucrativos cujo objetivo é promover o acesso ao crédito e à atividade financeira para as camadas mais desfavorecidas da sociedade, para facilitar o desenvolvimento de atividades produtivas em pequena escala e, deste modo, contribuir para melhorar o nível de vida das famílias e o desenvolvimento sustentável das sociedades onde opera.

A Fundação concentra suas atividades inicialmente na América Latina (já iniciou sua atividade no Peru e na Colômbia), que constitui o centro corporativo da rede, à qual, além de capital, aportará sistemas de governo e gestão compartilhados, uma base tecnológica comum, facilidades para a obtenção de recursos financeiros nos mercados internacionais e, em geral, as vantagens derivadas das economias de escala e de alcance que uma rede com estas características possibilita.

A Management Solutions, em coordenação com a Área de Riscos da Fundação, estabeleceu um trabalho de colaboração e apoio com a Fundação Microfinanças BBVA nos seguintes aspectos relacionados com a função de riscos:

- Desenho e implantação de um modelo de riscos para microfinanças que, como grande novidade, utiliza modelos internos.
- Desenvolvimento de modelos internos na Colômbia para o segmento de microfinanças e adaptação ao resto da rede.
- Planejamento e implantação de uma plataforma tecnológica de gestão de riscos.

Além disso, realizou-se um projeto de replanejamento de processos operacionais no âmbito das Microfinanças com o objetivo de aumentar a eficiência comercial e operacional de seus processos de negócios.

Esta colaboração entre o BBVA e a Management Solutions reafirma o compromisso das duas empresas para apoiar o desenvolvimento das sociedades onde operam.

Concerto Solidário 09

Concerto Solidário 09

Concerto Solidário 2009

O Concerto Solidário da Management Solutions recebeu em 2009 o seu reconhecimento definitivo, consolidando-se como uma das atividades de maior importância organizadas pelo Grupo de Ação Social. Após as realizações das duas primeiras edições no Auditório do Palacete dos Duques de Pastrana (em 2007 e 2008), o evento realizou-se em 2009 no Teatro Fernando de Rojas do Círculo de Belas Artes, um dos espaços mais emblemáticos do centro de Madri. Assim como nas ocasiões anteriores, o Concerto havia sido organizado com o fim de arrecadar fundos para financiar as atividades de voluntariado e cooperação que os integrantes do Grupo de Ação Social desenvolveriam durante o verão de 2009 em Calcutá.

O recital contou com a participação de Amanda Serna (soprano), Marina Pardo (meio-soprano), Orlando Niz (tenor) e José Julián Frontal (barítono), acompanhados ao piano por Borja Mariño. O repertório selecionado e a qualidade das atuações dos intérpretes, que contavam com o aval do Teatro Real, responderam ao grande interesse demonstrado por cerca de 500 espectadores, tornando pequena a capacidade do teatro. Durante pouco mais de uma hora, as quatro vozes (em uma combinação de solos, duetos, tercetos e quartetos), contando sempre com o acompanhamento do piano, fizeram uma trajetória através da história da ópera, interpretando algumas das obras de referência do gênero, como a "Canção do toureiro" de Carmen ou "O brinde" de La Traviata, que não estava no programa e com a qual encerrou-se o recital.

O concerto foi precedido por um coquetel no Salão de Baile do Círculo de Belas Artes no qual foi servido vinho espanhol, e onde os convidados puderam conversar e conhecer em primeira mão as distintas campanhas organizadas pelo Grupo de Ação Social da Management Solutions.

Doação de computadores a diferentes ONGs

A Management Solutions colaborou em fevereiro de 2009 com Fundação Síndrome de Down de Madri, Mundo Cooperante, Missionárias da Caridade e Fundação Cidade da Esperança e Alegria, através da doação de equipamentos de informática.

Concerto Solidário 09 - Círculo de Belas Artes de Madri

Sociedade

Projeto Sorrisos no México

Voluntários Fundação Casa Básica

Voluntários Fundação Casa Básica

Projeto Sorrisos no México

O Grupo de Ação Social da Management Solutions do México realizou a sua segunda colaboração com o Orfanato La Paz, doando roupas e materiais escolares à instituição e organizando um dia de convivência com o grupo de meninas que vivem no local.

Após o êxito obtido em 2008 com o "Projeto Sorrisos", o Grupo de Ação Social da Management Solutions organizou novamente o evento, contando com a presença de doze profissionais da Empresa, que dedicaram grande parte da manhã e da tarde a 20 meninas que vivem no orfanato sob sua custódia legal.

Durante todo o dia notou-se um ambiente alegre e descontraído, no qual os voluntários da Management Solutions, além de receber a satisfação de enormes sorrisos, desenvolveram diversas dinâmicas, jogos, concursos e a habitual atividade inicial de "Pintar carinhas", na qual todas as meninas foram maquiadas com formas de animais e personagens de contos de fadas.

Os voluntários tiveram também a oportunidade de compartilhar experiências pessoais e profissionais com as meninas mais velhas do orfanato, algo muito útil deste ponto de vista, uma vez que, ao tratar-se de jovens entre 14 e 16 anos, encontram-se em processo de decidir a carreira profissional que estudarão no futuro.

No final da convivência, os voluntários do grupo de Ação Social deram informações sobre o esforço realizado pelo resto dos profissionais da Management Solutions do México, que colaboraram com a coleta e doação de materiais e livros para as meninas no atual ciclo escolar.

Fundação Casa Básica

O grupo de voluntários da Management Solutions do Chile realizou a sua primeira atividade solidária com a colaboração da fundação "Casa Básica", organização sem fins lucrativos que visa melhorar a qualidade de vida das pessoas, construindo moradias sociais dignas.

A colaboração com a Casa Básica consistiu em financiar os materiais necessários e a montagem de uma casa pré-fabricada para beneficiar uma família com poucos recursos na região metropolitana de Santiago do Chile. Estas casas substituem os barracos fabricados pelos próprios donos. Além disso, a fundação faz um acompanhamento total das famílias, apoiando-as em outras áreas, como a educação dos filhos.

A atividade, que durou todo o dia e da qual participaram mais de uma dezena de profissionais da Management Solutions, deu a oportunidade para a equipe interagir tanto com a família que recebeu a casa como com as pessoas da fundação que dirigiam a montagem. Isto, juntamente com o gratificante resultado da iniciativa, reforçou a motivação do grupo de voluntários de Ação Social visando a execução de novas iniciativas solidárias em um futuro próximo.

Verão Solidário em Calcutá

Verão Solidário em Calcutá

Verão Solidário em Calcutá

Verão Solidário 09 em Calcutá

Em agosto de 2006, um grupo de quinze profissionais da Empresa interessados em realizar um voluntariado aceitou dedicar suas férias de verão a colaborar com as Missionárias da Caridade em Calcutá (Índia). Assim, a Management Solutions, que custearia todos os gastos de viagem dos profissionais interessados, organizava o primeiro "Verão Solidário", atividade que teve continuidade em 2007 com o voluntariado em Guayaquil (Equador), em que também participaram quinze profissionais,e em 2008, com a volta do Verão Solidário a Calcutá (do qual participaram dezoito profissionais).

Em 2009, o destino proposto para o Verão Solidário foi novamente Calcutá, com a participação de 26 voluntários. Nesta ocasião, os voluntários deram continuidade ao trabalho realizado nos verões anteriores, colaborando novamente com *New Light* e *Mother House* (Madre Teresa de Calcutá), duas organizações sem fins lucrativos cuja missão é colaborar com os grupos sociais em risco, principalmente crianças, mulheres e idosos. Além disso, os voluntários tiveram a oportunidade de retomar o contato com a *New Hope New Life* (do Padre Xavier, com a qual já se havia colaborado em 2006) e de conhecer uma nova organização, *Shishur Sevay* (orfanato empenhado especialmente na formação das crianças), tendo a oportunidade de participar de alguns de seus projetos.

A colaboração com quatro organizações distintas possibilitou uma grande diversidade dos projetos nos quais os nossos voluntários se envolveram, o que, sem dúvida, enriquece a experiência do Verão Solidário, ao conhecer em primeira mão distintas perspectivas de uma mesma realidade. Assim, as atividades mais lúdicas dirigidas a meninos e meninas, como a organização de uma atividade de circo, projeção de filmes ou excursões pela cidade e pela praia (quase todas realizadas com a *New Light*), combinaram-se a outras tarefas com uma abordagem mais "prática", como a revisão dos computadores e a instalação de programas de informática e de aprendizagem em *Shishur Sevay* ou a restauração de fachadas da *New Hope New Life*.

Dentre todas as atividades realizadas, os presentes destacaram, como aspecto especial do voluntariado realizado na *Mother House*, o centro das Irmãs de Caridade, como a verdadeira essência do voluntariado em Calcutá. Os voluntários que compareceram tiveram a oportunidade de realizar tarefas de limpeza, atendimento aos doentes e acompanhamento de idosos e crianças, atividades difíceis e que, em algumas ocasiões, parecem insignificantes frente à magnitude dos problemas existentes no mundo, mas que são vitais para as pessoas que recebem essa ajuda e que constituem o verdadeiro impulso do que é Calcutá (e a solidariedade em geral).

Todos os voluntários destacaram novamente o caráter enriquecedor e positivo das experiências vividas no Verão Solidário.

Este novo êxito do Verão Solidário, unido ao crescente interesse dos profissionais por este tipo de atividades e contando sempre com o apoio incondicional da Empresa, que assumiu novamente a totalidade dos custos do voluntariado, garante a repetição do Verão Solidário tanto em 2010 como no próximos anos.

Sociedade

V Cinema Solidário

V Cinema Solidário

Cinema Solidário

Todos os anos, aproveitando a proximidade das festas de fim de ano e utilizando como gancho uma estreia cinematográfica, neste caso, a pré-estreia com exclusividade de "Niko & The Way to the Stars", a Management Solutions e seu grupo de Ação Social realizam o Cinema Solidário, uma atividade que a Empresa organiza com o objetivo de coletar alimentos e material escolar para os mais necessitados.

Durante o evento, ao qual compareceram 2.200 pessoas entre profissionais da Management Solutions, antigos integrantes de nossa Empresa e alguns de nossos principais clientes junto com suas famílias, foram coletados mais de 2.500 quilos de alimentos que foram entregues às Missionárias da Caridade (Madre Teresa de Calcutá) para distribuição entre as pessoas sem recursos que comparecem diariamente aos restaurantes solidários de Madri.

Como em edições anteriores, as crianças foram as verdadeiras protagonistas do dia e apreciaram muito o filme, os vídeos projetados e o espetáculo de animação oferecido pelos atores, tanto na chegada como no coquetel posterior ao filme.

Voluntários no IV Cinema Solidário

Reis Magos de Verdade (Espanha)

Viejito Pascuero (Chile)

Hospital Calvo Mackenna (Chile)

Campanha de coleta de presentes

Mais de 150 profissionais da Management Solutions participaram das distintas campanhas de coleta de presentes, destinadas a crianças desfavorecidas e sem recursos, realizadas durante a época do Natal nos escritórios de Madri, Bilbao, Barcelona, Santiago do Chile, São Paulo e México D.F..

Na Espanha, deu-se continuidade à campanha "Reis Magos de Verdade", com a qual colaboramos em 2008, e que tem como objetivo conseguir presentes de Reis para crianças em abrigos em várias cidades espanholas (*"Lar San José y Nuestra Señora de los Desamparados", "Nuevo Futuro", "Hermanitas de la Anunciación de Vallecas", "Horizontes Abiertos", "Nuestra Señora de la Caridad de Bilbao", "Proyecto Valdeperales" e "Residencia de las Hijas de la Caridad"*) que, caso contrário, não receberiam nenhum presente no dia de Reis. Novamente, a participação direta e generosa dos profissionais da Empresa permitiu que mais de uma centena de crianças sem recursos recebessem, no dia 6 de janeiro, os presentes que haviam pedido por carta aos "seus" Reis Magos preferidos.

No Chile, colaboramos pela primeira vez com a campanha "*Viejito Pascuero*", arrecadando uma enorme quantidade de presentes para as crianças da "*Fundación Aníbal Ariztia*" do Hospital Calvo Mackenna. No dia 22 de dezembro, realizou-se a entrega dos presentes diretamente às crianças internadas neste hospital, em um ambiente com muita emoção e alegria.

Também, pela primeira vez, os profissionais do escritório do México tiveram a oportunidade animar as crianças participando da campanha "Juguetón, un regalo... una sonrisa", uma coleta de presentes em âmbito nacional organizada por um meio de comunicação mexicano. A iniciativa contou com o apoio da maioria dos profissionais mexicanos e conseguiu arrecadar cerca de meia centena de presentes, que foram distribuídos na manhã do dia de Reis entre as crianças sem recursos.

Por sua vez, o Brasil colaborou pela primeira vez com a campanha "Sacolinhas de Natal", destinada a arrecadar brinquedos e artigos de primeira necessidade a serem doados aos centros de apoio à criança Oslávia Braz Leonis, Associação Helen Drexel e Nossa Senhora da Assunção, todos em São Paulo. Novamente, graças à colaboração generosa dos profissionais da Management Solutions, 28 crianças destes centros receberam suas "Sacolinhas de Natal" repletas de brinquedos, doces e chocolates, roupas, artigos de higiene e calçados. A entrega das Sacolinhas ocorreu no dia 12 de dezembro em cada um dos centros, com representação significativa dos profissionais do escritório brasileiro.

Christmas 09 com Calcutá Ondoan

Pelo terceiro ano consecutivo, a Management Solutions fez seus cartões de natal colaborando diretamente com a Calcutá Ondoan, ONG que financia projetos destinados ao desenvolvimento social, sanitário e econômico de pessoas desfavorecidas da Índia.

Para decidir o design do cartão, foi organizado um pequeno concurso, em que mais de 40 jovens artistas (filhos, sobrinhos e irmãos de profissionais da Management Solutions) mostraram suas habilidades plásticas e do qual saiu o desenho ganhador realizado por Rosario (11 anos).

Todos os lucros obtidos com os cartões de Natal foram destinados ao financiamento do projeto de Promoção da Mulher, que a Calcutá Ondoan tem atualmente no povoado de Burdwan, 100 quilômetros ao norte de Calcutá (Índia).

Sociedade

Conselho de Protetores do Teatro Real

Patrocínio e mecenato

Teatro Real

Em 2009, a Management Solutions reforçou os seus laços de colaboração com o Teatro Real, passando de Benfeitor a Colaborador. Pelo quinto ano consecutivo, a Empresa fez uma doação generosa a favor desta instituição. Com esta doação, a Empresa contribui para fomentar a difusão, a valorização e o conhecimento das artes líricas, musicais e coreográficas; proteger, conservar e promover o enriquecimento dos bens que integram o patrimônio artístico; defender, promover e pesquisar o patrimônio lírico-musical espanhol e fomentar a difusão, a valorização e o conhecimento destas artes, assim como a presença dos cidadãos em sua programação e atividades.

Além disso, reforçando esta relação, desde fevereiro de 2009, Alfonso Serrano-Suñer, Presidente e CEO da Management Solutions, participa como Membro do Conselho de Protetores do Teatro Real, no qual estão representados os principais patrocinadores da instituição sob a presidência do sr. Alfredo Sáenz, Vice-presidente 2º e CEO do Grupo Santander, e que tem a finalidade de promover a participação da sociedade civil no bom andamento da Fundação e fazer parte do Patronato da Fundação através de seu Presidente.

Clube de Gestão de Riscos da Espanha

A Management Solutions é sócia protetora do Clube de Gestão de Riscos da Espanha (*Risk Club* Espanhol). Com seu aporte econômico, contribui para a criação e manutenção das atividades, objeto fundacional do clube.

Os objetivos principais desta associação são servir de ponto de encontro e fórum de debate sobre os sistemas e metodologias utilizados para a gestão, o controle, a análise e a medição dos riscos derivados da atividade empresarial, assim como fomentar a troca de ideias, experiências e contraste de opiniões sobre as melhores práticas nesta matéria.

Além disso, entre seus objetivos estão manter contatos estreitos com autoridades reguladoras e outros organismos com esses fins, e a divulgação do conhecimento através da organização e desenvolvimento de programas de formação (FRM) e cursos pela internet.

Como sócia protetora do clube e participante de seu Conselho de Administração na figura de um de seus sócios, a Management Solutions colabora com seu aporte para o financiamento e a manutenção das diferentes atividades organizadas. Este ano, foi lançado o site de Internet do Clube de Gestão de Riscos, patrocinado pela Management Solutions.

Clube Espanhol da Energia (ENERCLUB)

A Management Solutions participa como sócia no Clube Espanhol da Energia (ENERCLUB), constituído como ponto de encontro, diálogo e difusão entre empresas e profissionais de energia e cujo principal objetivo é facilitar a divulgação e formação de ideias em relação com a utilização racional da energia, conservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável.

Graças ao apoio e aporte econômico dos sócios, foi possível o desenvolvimento de sua atividade ao longo de mais de 20 anos em torno a quatro grandes áreas: conhecimento energético, treinamento, publicações e difusão *online*.

Meio ambiente

Modelo de crescimento sustentável

Embora o impacto ambiental de nossa atividade seja muito limitado (aspectos ambientais próprios de um escritório), na Empresa existe uma especial sensibilidade por este tema. O modelo de gestão ambiental adotado pela Management Solutions baseia-se nos seguintes princípios de ação:

- Garantir o cumprimento continuado de todos os requisitos regulamentares pertinentes relativos ao meio ambiente, superando as exigências onde for possível e promovendo a adaptação à legislação futura no momento adequado.
- Garantir que o destino dado pela prestadora de serviços de limpeza ao lixo retirado seja correto.
- Separar convenientemente os resíduos de toner e fluorescentes, e destinar de forma adequada, conforme previsto pela legislação.
- Procurar implementar as melhores práticas ambientais nas operações internas, incluindo:
  - A minimização dos resíduos gerados mediante a melhoria no desenvolvimento das atividades, a promoção da reutilização e a separação para seu adequado tratamento externo.
  - A redução dos níveis de consumo de papel e de reciclagem do papel empregado.
  - A consideração de critérios de eficiência energética na operação diária, procurando uma gestão racional da energia elétrica em todas as atividades, que permita uma redução dos consumos.
  - A gestão eficiente da água, fundamentada na utilização racional do recurso.
  - A redução (e, onde for possível, eliminação) do uso de produtos e da contratação de serviços de que se derivem efeitos desfavoráveis para o meio ambiente.
  - A melhoria na eficácia nos serviços prestados aos clientes, contribuindo para a inocuidade ambiental de seus projetos e trabalhos.
- Sensibilizar e envolver o pessoal em termos de meio ambiente, de acordo com seu nível de responsabilidade e a atividade desenvolvida, proporcionando-lhes os conhecimentos precisos que permitam a implantação de boas práticas ambientais.
- Compromisso de melhorar de maneira contínua o comportamento ambiental da organização mediante a implantação de boas práticas ambientais.

Estas políticas ambientais são complementadas com a participação da Empresa no Clube Espanhol da Energia (ENERCLUB), que constitui uma importante plataforma de diálogo e ponto de encontro de empresas e profissionais dedicados à energia, e que defende o desenvolvimento sustentável e a preservação do ambiente.

Para qualquer tipo de opinião, dúvidas ou sugestões sobre as informações contidas neste documento, entre em contato com:

Departamento de Marketing e Comunicação
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madri, Espanha

marketing.y.comunicacion@msspain.com

Tel. (+34) 91 183 08 00
Fax (+34) 91 183 09 00
www.msspain.com

Madri
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 - Madrid

Barcelona
Avda. Diagonal, 654
08034 - Barcelona

Bilbao
C/ Elcano, 9
48008 - Bilbao

Londres
135 Cannon Street
EC4N 5BP - London

Frankfurt
Schillestrasse, 20
60313 - Frankfurt am Main

Milão
Via Agnello, 12
20121 - Milano

Lisboa
Av. Engenheiro Duarte Pacheco
1070-101 - Lisboa

Nova York
1120 Avenue of the Americas
NY 10036 - New York

San Juan de Porto Rico
105 Ponce de León Avenue, Hato Hev
00917 - San Juan

México D.F.
Prol. Paseo de la Reforma, 1015
01376 - México D.F.

São Paulo
Rua Samuel Morse, 120
04576-060 - São Paulo

Buenos Aires
Maipú, 311
C1006ACA - Buenos Aires

Santiago do Chile
Enrique Foster Sur, 20
755-0198 - Santiago

Design e Diagramação
Dpto. Marketing e Comunicação
Management Solutions - Espanha

© **Management Solutions. 2010**
Todos os direitos reservados

www.mspbrazil.com

Madri, Barcelona, Bilbao, Londres, Frankfurt, Milão, Lisboa, Nova York, San Juan de Porto Rico, México DF, São Paulo, Buenos Aires, Santiago do Chile