

RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA 2010



Management Solutions

Making things happen

ESPÍRITO DE SUPERANÇA

ESPAÑA REINO UNIDO ALEMANHA SUÍÇA ITÁLIA PORTUGAL ESTADOS UNIDOS MÉXICO PERU BRASIL ARGENTINA CHILE

www.msbrasil.com

© Management Solutions 2011

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
Shutterstock, iStockphoto

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



Índice

06

Introdução

Mensagem do Presidente	/08
O Relatório de RSC na Management Solutions	/10
Plano Diretor de RSC	/11

14

Management Solutions, *Making things happen*

Fundamentos estratégicos	/16
Princípios éticos do código de conduta	/18
Nossa marca	/20
Implantação geográfica	/22
Setores	/24
Linhas de Serviço	/26
Área de P&D	/28

30

Marcos de 2010

Espírito de superação	/32
Diversificação	/34
Crescimento	/36
Comunicação	/38



40

Compromisso com o cliente

Orientação ao cliente	/42
Controle de qualidade	/43
Compromisso com o setor	/44

50

Compromisso com os nossos profissionais

O fator humano na Management Solutions	/52
Políticas de Recursos Humanos	/53
Treinamento	/56
Políticas de prevenção de riscos ocupacionais e serviço médico	/58
Meios de apoio ao empregado	/60
Comunicação interna	/61
Clube Esportivo	/66

68

Compromisso com o entorno

Universidade	/70
Patrocínio e mecenato	/74
Colaborações solidárias	/75
Ação social	/78
Meio ambiente	/84

Introdução

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 Firma 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 atua. 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 Firma tem sobre o ambiente e que poderiam exercer uma influência substancial nas avaliações e decisões de nossos grupos de interesses.



Management Solutions



Mensagem do Presidente



Alfonso Serrano-Suñer, Presidente e CEO da Management Solutions

Em 2010, a Management Solutions continuou seu desenvolvimento e crescimento em todos os âmbitos: faturamento, clientes, escritórios, quadro de funcionários, investimentos, etc. Em mais um ano, estamos orgulhosos dos resultados e das metas alcançadas, e também da forma como os alcançamos: com o esforço e o compromisso de todos os profissionais da Firma, conquistando a cada dia a confiança de nossos clientes.

Sempre entendemos que este compromisso vai muito além da vontade de cumprir as obrigações assumidas. Deste entendimento nasce nossa clara vocação para a Responsabilidade Social e sua consideração como um elemento estratégico da gestão de nossa Organização.

São muitas e diversas as ações da Management Solutions em todos os países em que está presente, orientadas a reforçar seu compromisso com a sociedade e com cada um dos grupos com que se relaciona. Também neste âmbito continuamos crescendo em 2010 e, para garantir sua correta coordenação e estímulo em todos os nossos escritórios,

incluímos o capítulo da responsabilidade social corporativa no plano estratégico do Grupo, desenvolvendo um plano diretor com objetivos concretos sobre os quais fazemos um acompanhamento. Trata-se de aproveitar ao máximo as nossas capacidades, em benefício do desenvolvimento e bem-estar social, muitas vezes em coordenação com os nossos clientes.

Acompanhamos os nossos clientes em seus desafios estratégicos, incluindo os de expansão internacional, e assumimos como nossos os seus objetivos de integração e cooperação nas comunidades dos países onde estão presentes.

Oferecemos aos nossos profissionais um plano de carreira cada vez mais atrativo, que resulta do crescimento e da diversificação de nossos serviços e da manutenção de uma gestão baseada no mérito individual; aspecto especialmente relevante em uma partnership como é a Management Solutions, onde todos os nossos profissionais podem optar, em função de seus méritos e dos resultados obtidos, por participar do grupo de sócios da Firma.

Para alcançar o mencionado anteriormente, é imprescindível contar com uma cultura corporativa baseada no esforço, no compromisso, na busca da excelência, na orientação a resultados e em princípios éticos rigorosos, que entendemos que sejam a base para um modelo de negócios rentável e sustentável a longo prazo. Temos claro a importância de transmitir esta cultura (unidade, integridade, vocação de serviço, solidariedade) à toda a Organização e conseguir que seja facilmente identificável por todos os nossos clientes, profissionais e a sociedade em seu conjunto.

Uma linha estratégica de nossa política de responsabilidade social é o vínculo com a Universidade, colaborando com mais de 50 universidades na Europa e nas Américas através de convênios de colaboração para bolsas e práticas, oferta de

aulas e seminários especializados, cooperação em programas de pesquisa, participação em feiras de emprego, patrocínio e apoio a fundações e associações universitárias.

O compromisso social da Management Solutions inclui sua presença em associações profissionais relacionadas com sua atividade, assim como em associações culturais, através de políticas de patrocínio e mecenato.

Embora o impacto ambiental de nossa atividade seja bastante limitado, temos uma especial sensibilidade por garantir entre todos um desenvolvimento sustentável, e nos ocupamos de manter políticas que contribuam para a conservação do meio ambiente.

Por fim, continuamos apoiando e fomentando todas as atividades solidárias desenvolvidas por nossos profissionais através do grupo de Ação Social da Management Solutions, do qual nos sentimos especialmente orgulhosos por sua louvável dedicação aos mais desfavorecidos.

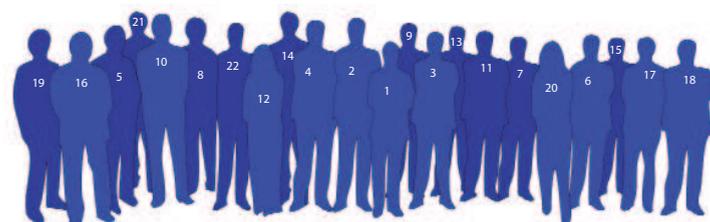
Nas páginas deste Relatório, pretendemos refletir com transparência e de forma detalhada os avanços alcançados em 2010 em nosso compromisso social, graças à entrega e à dedicação de todos os profissionais da Management Solutions.

A cada ano, incorporamos algumas modificações na estrutura e no foco dos conteúdos, com o objetivo de facilitar sua compreensão. Nesta ocasião, quisemos nos aproximar ainda mais de nossos grupos de interesse, incluindo opiniões e comentários de alguns sócios membros do Comitê Executivo da Management Solutions.

Alfonso Serrano-Suñer
Presidente e CEO da Management Solutions



Comitê executivo



- | | | | |
|-----------------------------|------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 1. Alfonso Serrano-Suñer | 7. Miguel Ángel Poblet | 13. Manfred Nolte | 19. Julio Holgado |
| 2. Ignacio Layo | 8. Raúl García de Blas | 14. Carlos Carnicero | 20. M ^a José Leongentis |
| 3. José Ramón Gorrochategui | 9. Marcos Fernández | 15. Alberto Rilo | 21. José Arrieta |
| 4. Fernando Castiñeiras | 10. Pedro Martínez | 16. David Coca | 22. Carlos Suárez |
| 5. Carlos Camps | 11. Rafael Guerra | 17. Luis Lamas | |
| 6. José Luis Carazo | 12. Nuria Navarro | 18. Juan Fabios | |

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, funcionários, fornecedores, universidades e outras instituições), em 2006 a Management Solutions publicou o seu primeiro Relatório de Responsabilidade Social Corporativa.

Desde então, a Firma publica anualmente o Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, com o objetivo de compartilhar com todos os nossos grupos de interesse nossa experiência e resultados, e detalhar as consequências mais relevantes do desenvolvimento de nossa atividade, assim como os compromissos assumidos para o futuro.

Para isso, a cada ano atualizamos os principais objetivos pela Firma durante o exercício, tanto em âmbito de trabalho como econômico, social e ambiental, em todos os países onde desenvolve as suas atividades, estabelecendo alguns objetivos específicos que nos sirvam como linhas de atuação para o ano seguinte.

Assim, queremos refocar nossa confiança neste modelo empresarial responsável, tornar público nosso compromisso e tornar participantes os nossos grupos de interesses que, embora sejam o foco de nossas ações, também podem nos ajudar a alcançar os nossos objetivos.

Neste Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, detalhamos os êxitos alcançados pela Management Solutions de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2010 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

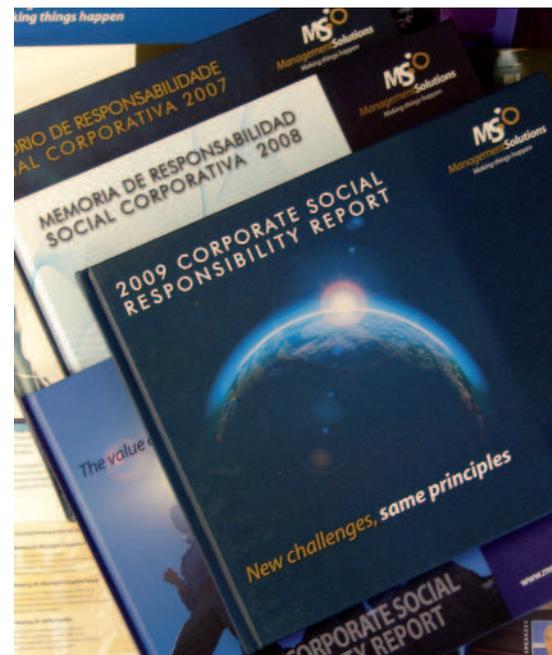
O processo de elaboração do nosso Relatório segue as diretrizes e recomendações de organizações internacionais de referência, como a Global Reporting Initiative (GRI), cuja missão é melhorar a qualidade, o rigor e a utilidade dos relatórios de Responsabilidade Social Corporativa. Por sua vez, a estruturação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

Esta forma de entender a responsabilidade social corporativa é canalizada na Management Solutions com um duplo objetivo: por um lado, o foco empresarial, entendido como o compromisso que a Firma como entidade assume com seus diferentes grupos de interesse (compromisso com o cliente, compromisso com os profissionais e compromisso com a sociedade); e, por outro, o foco de Ação Social, em que se apoia a sensibilidade dos profissionais, apoiando e fomentando sua colaboração com diversas ONGs e associações beneficentes.





Profissionais da Management Solutions no escritório do Chile

O compromisso real que a Firma tem com as práticas responsáveis e sustentáveis não nos permite que nos limitemos a ser continuístas neste importante trabalho, nos obriga a continuar buscando constantemente as fórmulas mais adequadas para garantir a máxima eficiência.

Como reflexo desse compromisso, consideramos necessário fundamentar esta prática sobre uma estratégia de longo prazo que fique definida formalmente com um Plano Diretor. Este Plano Diretor será a estrutura que ajudará a organizar, coordenar e administrar de forma mais eficaz o nosso trabalho em nível global.

Como não poderia ser de outro modo, a RSC da Firma se sustenta em sua filosofia empresarial, composta por sua cultura e valores (compromisso com a excelência, orientação ao cliente, trabalho em equipe e flexibilidade organizacional), assim como por seus princípios éticos de conduta. Alguns valores e princípios destacam-se em três âmbitos fundamentais para a Firma: clientes, equipe e ambiente.

Esta filosofia empresarial é a base ou ponto de partida de nosso compromisso, que quisemos complementar com um padrão



Fórum de emprego da Universidade Carlos III

internacional que proporcione a firma com diretrizes que contemplem nossa ampla visão da RSC e que sirvam para orientar nossos esforços, trabalhando por um projeto comum, com uma visão de longo prazo.

Por este motivo, a Management Solutions escolheu os oito Objetivos do Milênio (ODM), iniciativa internacional firmada pelos países membros da ONU e que deverão ser alcançados em 2015. Esses objetivos pressupõem em si uma meta perfeita, que sintetiza nosso modelo de negócios e nossa forma de pensar como indivíduos.

A Management Solutions adere através do presente texto a esta iniciativa internacional e se compromete a divulgar e respeitar as 8 metas relacionadas com temas como pobreza, infância, educação e meio ambiente, aspectos que consideramos essenciais para garantir um futuro melhor para as próximas gerações.

As responsabilidades derivadas dessa adesão implicam em compromisso e colaboração para melhorar as vidas de milhares



Voluntárias no Cinema Solidário

de pessoas, e para criar um ambiente que contribua para a paz e a segurança mundial.

Abordagem

A Management Solutions entende a RSC como um compromisso assumido para desempenho diário de sua atividade empresarial. Assim, o respeito aos direitos humanos e o cuidado com o ambiente estão sempre presentes durante o exercício de sua atividade, orientando seu crescimento de maneira compatível com os princípios de desenvolvimento sustentável.

A Management Solutions assume um compromisso de apoio às comunidades dos países em que está presente. Neste sentido, considera que seu envolvimento com a sociedade deve exceder os aspectos de desenvolvimento econômico e de criação de emprego inerentes a qualquer atividade. Por este motivo, seu compromisso vai mais além e colabora, na medida de nossas possibilidades, em iniciativas que permitam melhorar nosso ambiente socioeconômico, através de atividades de ação social, patrocínio e mecenato.

Plano Diretor de RSC

Objetivos

Queremos estabelecer aqui os que serão os compromissos gerais da Firma nos próximos anos em termos de RSC, sendo que alguns objetivos são um claro reflexo da filosofia empresarial exposta anteriormente.

Em primeiro lugar, o compromisso com a excelência e a qualidade que tão bem definem a Management Solutions faz com que um dos objetivos essenciais seja desenvolver sua atividade de uma forma excelente, em todos os níveis.

Esta qualidade deve ser obtida minimizando os impactos negativos derivados do desenvolvimento de sua atividade. Embora o impacto ambiental da atividade da Firma seja bastante limitado (aspectos ambientais próprios de um escritório), existe uma especial sensibilidade por este tema.

Também é um objetivo essencial continuar promovendo os valores sociais e a conservação do meio ambiente. Para isso, nós nos propomos a continuar aumentando o número de iniciativas solidárias, definindo para este ano a meta específica de cumprir ao menos uma atividade para cada um dos oito Objetivos do Milênio.

Por último, continuaremos trabalhando para aumentar o alcance de nossas ações de RSC em nível global e consolidar a Ação Social em todos os países onde temos presença permanente.

Sistema de Gestão

O maior objetivo definido para continuar reforçando o nosso compromisso com a RSC, para 2011, é a criação e implementação de uma Área de RSC que, dependendo diretamente do Comitê Executivo da Firma, constitua o principal motor e órgão de gestão neste assunto, e que esteja capacitada para assumir as seguintes funções:

1. Garantir la integração da RSC na visão estratégica do negócio. A RSC deve ser uma área transversal que afete todas as áreas de negócios e esteja presente em toda a cadeia de valor.
2. Impulsionar programas que cumpram os ODM, tanto do ponto de vista empresarial como do trabalho de Ação Social.
3. Impulsionar iniciativas que gerem valor para os diferentes grupos de interesse. É necessário integrar as expectativas tanto de clientes como dos profissionais e das sociedades onde desenvolvemos nossa atividade.
4. Envolver todas as áreas e unidades da Firma na RSC, observando as atitudes e os procedimentos necessários.
5. Acompanhar e avaliar os compromissos e as obrigações assumidos voluntariamente em nosso Plano Diretor. Trata-se de ver em que medida foram cumpridos os objetivos definidos e analisar os motivos para os possíveis desvios.



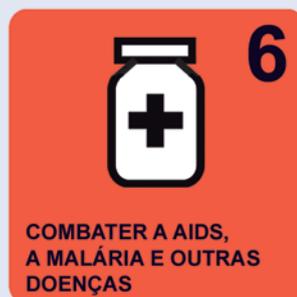
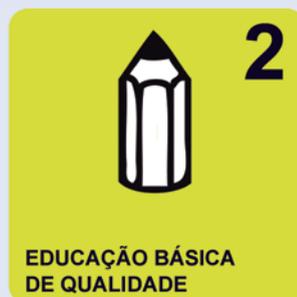
O que são os Objetivos do Milênio?

Os Objetivos do Milênio (ODM) são oito ambiciosos objetivos de desenvolvimento humano que estão definidos para 2015. Esses objetivos baseiam-se diretamente nas atividades e metas incluídas na Declaração do Milênio, aprovada por 189 países e firmada por 147 chefes de estado e de governo na Cúpula do Milênio das Nações Unidas, realizada em setembro de 2000.

Os ODM são compostos pelos 8 objetivos detalhados a seguir, cada um deles dividido em metas quantificáveis que são supervisionadas com 60 indicadores específicos.

Os países pobres comprometeram-se a governar melhor e investir em seus povos com saúde e educação. Os países ricos comprometeram-se a apoiá-los através da assistência, alívio da dívida e de um sistema comercial mais justo.

A Management Solutions acredita firmemente que esses objetivos não deveriam ser apenas um compromisso dos governos de todos os países, mas também deveriam marcar a agenda das empresas. Os ODM podem ser cumpridos se todos os atores fizerem a sua parte.



Management Solutions, *Making things happen*

A Management Solutions é uma firma 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 tecnologias relacionadas.

+ de **900**
profissionais

15
escritórios

+ de **400**
projetos

Clientes

*Excelência nas
relações
Orientação ao
cliente*

Compromisso com a excelência



Management Solutions
Making things happen

Equipe

Talento (seleção)
Conhecimento (formação)
Skills (experiência)
Promoção (mérito)

Sociedade

Universidades
Apoio e Patrocínio
Ação Social
Clube Esportivo



Fundamentos estratégicos



A Management Solutions exerce atualmente uma clara liderança na consultoria de negócios em setores regulamentados. Esta liderança é expressa por mais de um milhão de horas de consultoria de negócios ao ano, uma equipe global de mais de 800 profissionais, 15 escritórios plenamente operacionais nas Américas e na Europa, mais de 300 clientes, todos referenciais em seus respectivos setores, e mais de 350 projetos de distintas tipologias e tamanhos. A chave do sucesso de nossa Firma 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 Firma, 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 firma líder em consultoria de negócios em setores regulamentados.

Missão

Nosso slogan resume com perfeição a nossa missão como Firma: 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.

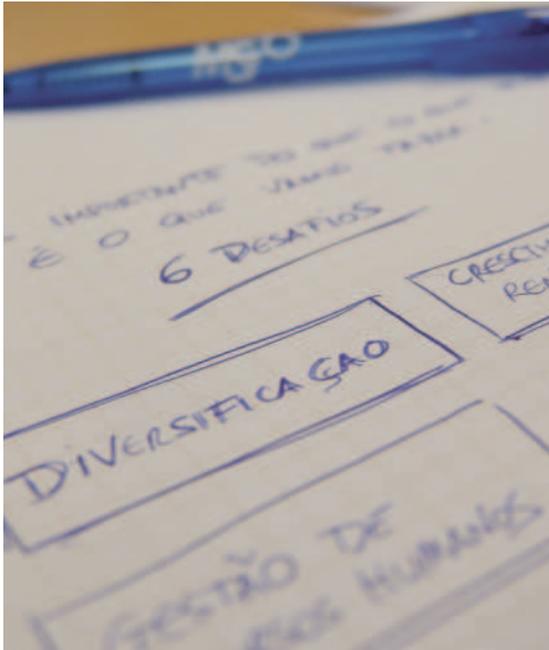
Cultura e valores

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 excede o limite do assessoramento, sendo participante das metas de nossos clientes, que assumimos como nossas próprias metas e buscamos alcançar com nosso trabalho, associando excelência e resultados.

Na Management Solutions sentimos como nossos os objetivos de nossos clientes e oferecemos a eles o melhor caminho para atingi-los, baseando nosso trabalho em uma forte cultura de compromisso, principal característica de nossos serviços. Estamos onde estamos porque assim querem os 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, sua conquista implica na superação de barreiras nas quais o profissional não está sozinho e conta com o apoio de toda a organização. Por este motivo, de forma natural valores de generosidade e orgulho de fazer parte de uma equipe se desenvolvem naturalmente. O conceito de equipe na Management Solutions está precedido pela figura do cliente e é seguido pelo indivíduo, ou seja, tem a seguinte ordem: cliente, equipe, indivíduo.

A Firma se empenha 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.

Compromisso com a sociedade e com o meio ambiente

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

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.

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 ética é sustentada a confiança que os clientes depositam em nós e que cada um de nós depositamos nos demais componentes de nossa Firma.

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 Firma 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

O corpo diretivo 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 as mesmas oportunidades vividas.

Assumimos como próprias as metas de nossos clientes, associando excelência e resultados. O trabalho se baseia 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 profissionais, 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 Firma.

Nossa marca

Através de nossa marca, transmitimos nossa cultura e valores aos grupos de interesse da Firma

A marca Management Solutions é um reflexo fiel da cultura e dos valores da Firma, ao mesmo tempo em 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.

Nosso nome, e símbolo, cores e tipografia representam a identidade da Firma, transmitem 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 Firma.



Portanto, todos os lugares em que a nossa marca está presente (patrocínios, anúncios publicitários, publicações, feiras 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 Firma. Nossa marca tem uma função integradora ao representar os valores que são compartilhados pelos mais de 900 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.

Website Management Solutions

O website 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 atuamos, 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.



Além disso, este ano os conteúdos foram potencializados graças ao redesenho da seção de Publicações Recentes, incluindo as publicações especializadas elaboradas pela Firma, os relatórios de Conjuntura Macroeconômica, realizados pela Área de P&D, e os relatórios de responsabilidade social corporativa. Todos esses documentos podem ser obtidos por download diretamente pelos internautas.

Em 2010, recebemos 62.386 visitas à nossa página de Internet, procedentes de 119 países distintos, o que significa um aumento de visitas com relação a 2009 de mais de 60%, dado que reflete o impacto crescente que nossa organização tem na 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.
- ▶ Estilo e formato de nossas apresentações, propostas, entregáveis e qualquer outro tipo de documento.
- ▶ Presença de nossa imagem na sociedade: universidades e feiras de recrutamento, fundações e patrocínios.
- ▶ Desenho de nossos escritórios.

“Nossa marca é o reflexo de nossos valores”

Nuria Navarro Sócia da Management Solutions

Temos orgulho de que, não importa se estamos no Brasil, nos EUA ou na Polônia, todos os nossos clientes reconhecem os nossos fundamentos estratégicos em nossa forma de atuar. Tudo o que somos, devemos principalmente a eles. Os projetos que realizamos não são outra coisa que a resolução dos desafios que nos transferem através dos mandatos que outorgam.

Nossa marca nos ajuda nisso. Não é um simples logotipo. É o reflexo de nossos valores e princípios, e o compromisso rigoroso de todos nós com a nossa missão, para continuar sendo parceiros de confiança de nossos clientes.



Implantação geográfica

A aposta internacional continuará sendo um eixo estratégico da Firma

A decidida vocação internacional que a Management Solutions teve desde suas origens fez com que a globalização tenha sido sempre um de seus elementos de identidade. Atualmente, a nossa presença se concretiza em três grandes áreas geográficas, Europa, América Latina e América do Norte, e iniciando atividades na Ásia, contando com 15 escritórios situados em 13 países.

Dar cobertura às necessidades de nossos clientes em todos e em cada um dos países em que estão presentes consolidou a nossa Firma como líder em consultoria de negócios nos mercados em que atua. Esta liderança consolidou-se com o trabalho comprometido diário de nossos profissionais e estando sempre alerta às oportunidades e às necessidades de nossos clientes.

Esta liderança concretiza-se em um posicionamento geográfico baseado nos conceitos de "One Team" e multilocalidade. Pensando globalmente e agindo localmente, conseguimos reforçar a presença de cada um de nossos escritórios dentro de seus mercados, mas mantendo, acima de tudo a visão global de nossa atividade.

Durante 2010, continuamos ampliando o nosso raio de ação, não apenas nos países que historicamente foram eixo de nossa expansão, e onde temos escritórios já consolidados, mas estendendo nosso âmbito de atuação além de suas fronteiras.

A evolução macroeconômica favorável da Região Latino-Americana frente à crise global permitiu que nossos escritórios do México, Brasil, Chile e Argentina tenham obtido um crescimento excelente, com um aumento significativo do número de horas de consultoria e do quadro de funcionários (apostando no talento dos profissionais locais); um crescimento que foi reforçado pela abertura do escritório do Peru. Com esta nova sede, a Management Solutions dá total cobertura à região, através de cinco escritórios plenamente operacionais, a partir de onde atendemos os demais mercados latino-americanos, entre os quais se destacam Venezuela, Colômbia e praticamente toda a América Central.

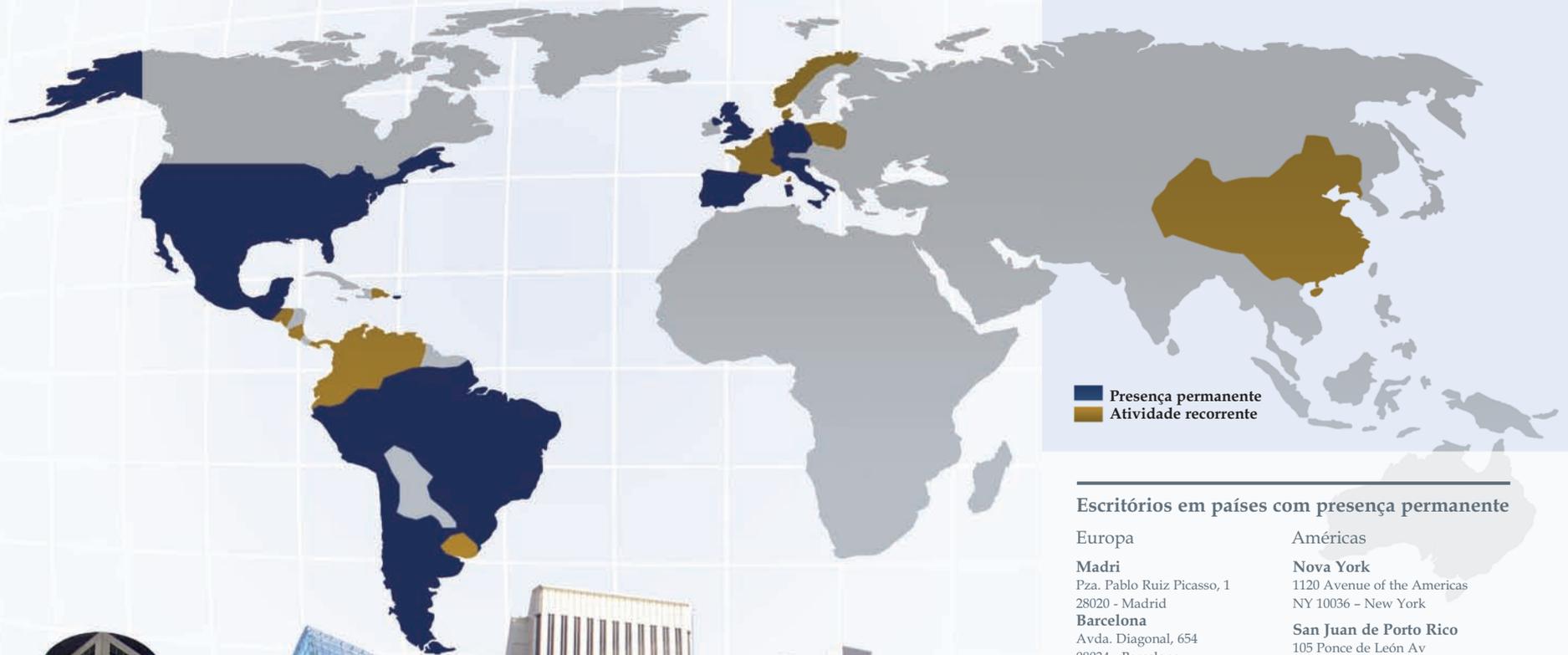
Na Europa, e a partir da liderança exercida no mercado espanhol, foi ampliada a nossa participação de mercado em dois países essenciais, Reino Unido e Alemanha, e foram

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

retomadas as operações no sul do continente (reforço da presença da Firma na Itália e em Portugal). Além disso, e conforme a estratégia da Firma iniciada nos últimos dois anos, as atividades na Europa Central aumentaram significativamente, com destaque para a abertura do escritório da Alemanha (Frankfurt) em 2009 e da Suíça (Zurique) em 2010.

Merecem menção especial os êxitos alcançados no ano passado em um mercado tão complexo e competitivo como o dos Estados Unidos. Os aumentos significativos obtidos, tanto no volume de atividade como nas grandes operações corporativas desenvolvidas, devem atuar como impulso para o desenvolvimento da atividade no futuro.

Por fim, durante o ano de 2010, a Firma consolidou sua presença na China. A Management Solutions está consciente da relevância dessa área na economia mundial atual e da importância de obter uma presença permanente neste mercado.



Escritórios em países com presença permanente

Europa

Madri

Pza. 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

Zurique

Bellerivestrasse, 201
8034 Zúrich

Frankfurt

Schillerstrabe, 20
60313 - Frankfurt am Main

Milão

Via Agnello, 12
20121 - Milano

Lisboa

Avenida da Liberdade, 245
1250 - Lisboa

Américas

Nova York

1120 Avenue of the Americas
NY 10036 - New York

San Juan de Porto Rico

105 Ponce de León Av
00917 - San Juan

México D.F.

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

Lima

Av. Andrés Reyes 437
27 Lima

São Paulo

Rua Samuel Morse, 120
04576-060 - São Paulo

Santiago do Chile

Enrique Foster, 20
755-0198 - Santiago

Buenos Aires

Av. Alicia Moreau de Justo, 140
C1107AAD - Buenos Aires



Setores

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



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 firma, 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 atuam. 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 três anos, o setor financeiro está imerso na adequação de seus modelos de negócios e suporte em torno às variáveis de liquidez, solvência, inadimplência e eficiência, com o firme intuito de encontrar novas formas de realizar suas operações a médio e longo prazo.

Esta tendência está sendo impulsionada por uma nova regulamentação - ainda em fase de definição em diversos aspectos - que sem dúvida provocará uma profunda transformação dos principais mercados financeiros e das instituições que os compõem. Esses novos requisitos regulatórios, unidos às tensões de liquidez nos mercados de atacado, o ainda inacabado processo de saneamento de ativos e o início da devolução dos apoios públicos recebidos durante os dois últimos anos, exigirão enormes esforços ao conjunto de instituições do setor.



Energia

A completa liberalização do setor revelou a escassa percepção do valor diferencial do produto/marca nos negócios tradicionais (água, luz, gás, etc.) e a necessidade de desenvolvimento de produto de valor agregado. O cliente, acostumado ao uso de bens primários contratados do prestador de serviços 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, marcada por uma estagnação e inclusive redução do consumo energético.

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 mensurar, 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 da largura de banda das comunicações, principalmente da banda larga móvel, e à generalização da fibra ótica nas 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 intervenientes 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, especialmente nos países mais maduros.

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).

Após dois anos de fortes quedas de atividade, com seus consequentes impactos na adequação das capacidades instaladas de produção e distribuição, as perspectivas econômicas mostram sintomas de recuperação dos caminhos de crescimento. A globalização e as diferenças de velocidade de saída da recessão das grandes áreas geográficas estão internacionalizando grande parte da cadeia de valor: comprar, produzir, fabricar e vender atualmente exigem “pensar globalmente e agir localmente” e implica uma transformação permanente das estruturas organizacionais, operacionais e tecnológicas das empresas que operam nesses mercados.

Governo

O atual contexto de mercado está exigindo elevados esforços de redução orçamentária das ações públicas. Isso implica necessariamente uma melhoria da produtividade e eficiência de todas as agências governamentais, focalizando suas ações na permanente melhoria da qualidade de serviço, junto com a necessária otimização da gestão de seus custos de estrutura. A este espírito de firma 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

O âmbito de atuação do setor continua marcado por um cenário recessivo nas economias ocidentais. As perspectivas de obras públicas estão estreitamente vinculadas às reduções orçamentárias dos Estados, e o mercado imobiliário (o residencial e, em menor medida, o não-residencial) ainda se encontra em fase recessiva. Porém, nos países emergentes a atividade continua mostrando uma força extraordinária, impulsionada pelas oportunidades derivadas da modernização acelerada de suas infraestruturas (construção civil), seus lares (residencial), seu ambiente empresarial (escritórios) e seus hábitos e necessidades de consumo (centros comerciais, saneamento, etc.).

Neste contexto, a gestão dos riscos financeiros, o downsizing do balanço, a redução de custos e a otimização de processos passaram a ser os principais impulsores da gestão de curto prazo nas economias ocidentais. A aposta na diversificação geográfica parece ser o principal motor de crescimento setorial, o que obriga sem dúvida a um elevado esforço de adequação das organizações a este novo âmbito de atuação, assim como ao correto gerenciamento dos riscos inerentes.

Linhas de Serviço

Para atender às necessidades de seus clientes, a Management Solutions tem suas práticas estruturadas, 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 de atacado, e mais especificamente a operação de tesouraria e de mercado de capitais, está evoluindo a uma velocidade que dificulta a capacidade das instituições em adaptar processos e 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 entidades exigem a adaptação paralela dos processos de contratação, administração, controle e supervisão dos riscos inerentes.

Do mesmo modo, a valorização dos serviços baseados na transacionalidade, que acarretam grandes volumes de operações serem administrados, requerem avançadas estruturas de apoio, o que origina um novo desafio para o setor.

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 funcionários, 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 Firma atua.

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 específicas e são comprometidas com sua implementação e colocação em operação. Sem dúvida, esta capacidade de resolução dos requisitos de forma global de um projeto constitui nosso principal elemento diferenciador. Somos capazes de liderar as diferentes fases que conduzem ao sucesso do projeto, desde a reflexão estratégica inicial até sua implementação efetiva, passando pelas fases funcionais, organizacionais e operacionais.



Nesta seção, 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 benefício para todos os grupos de interesse de nossos clientes (acionistas, funcionários, 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.).

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, em conjunto com a adequada redução dos custos.

Gestão Comercial e Marketing

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

Gerenciamento 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).

Informações Gerenciais 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 operação.

Tecnologias Aplicadas

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

“Um fator diferencial é nossa especialização”

J. Ramón Gorrochategui Sócio da Management Solutions

Nossas linhas de serviço são as garantias de nossos níveis de especialização e conhecimento para nos mantermos como os parceiros de confiança de nossos clientes.

Através dessas linhas de serviço, somos capazes de construir propostas de valor que sintetizam concretamente a resposta mais adequada aos desafios apresentados por nossos clientes, convertendo-as, portanto, em oportunidades de colaboração.

Precisamos entender com clareza os problemas de nossos clientes e ajustar nossa proposta de valor a suas necessidades, o que se traduz em um enorme nível de autoexigência para conseguir superar suas expectativas.



Área de P&D

O grupo de P&D combina sua função de pesquisa, desenvolvimento e inovação com a de gestão do conhecimento gerado pela Firma

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 Firma 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.

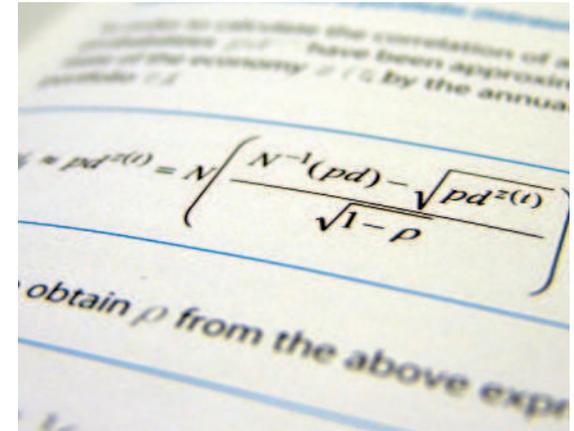
Conjuntura econômica atual e o ambiente regulatório dinâmico permitiram que a equipe de P&D desenvolvesse um intenso trabalho de pesquisa, fazendo da Intranet

corporativa o principal canal de difusão do conhecimento entre os profissionais da Management Solutions.

Durante 2010, foram potencializadas as Publicações e Novidades Normativas da Knowledge Area da Intranet, com a inclusão de circulares e documentos normativos, publicações e papers metodológicos, todos emitidos por entidades de referência e com implicação direta sobre a atividade da Firma em todos os seus setores e mercados de atuação.

Além disso, as publicações e circulares mais importantes, do ponto de vista de nossa atividade, foram completadas por notas e trabalhos elaborados pela equipe de P&D.

Além disso, a equipe de P&D mantém uma estreita colaboração com universidades, oferecendo teses nos programas de pós-graduação e doutorado, práticas profissionais nas Faculdades de Matemáticas, Estatística e Físicas em nível nacional, tendo colaborado em várias ocasiões na semana de modelagem do mestrado em Engenharia Matemática da Universidade Complutense de Madri e firmando novos acordos e convênios de colaboração.



A P&D configura-se como um serviço adicional da Management Solutions para nossos profissionais, em primeira instância, e para os clientes, aportando uma visão inovadora e rigorosa aos projetos em andamento.

A equipe de P&D tem objetivos em gestão do conhecimento, e P&D+, e executa seu trabalho seguindo um plano plurianual aprovado e supervisionado pelo Comitê Executivo da Firma:

Gestão do conhecimento

- ▶ Controle de qualidade e homogeneidade das metodologias empregadas nas distintas unidades da Firma.
- ▶ Elaboração de publicações periódicas (resumos normativos, relatórios de conjuntura econômica, clipping de imprensa, etc.).
- ▶ Relação com as universidades (trabalhos de conclusão de curso, eventos como a semana de modelagem na Faculdade de Matemáticas da Universidade Complutense de Madri, colaboração em outros projetos universitários, etc.).



Participantes da equipe de P&D

- ▶ Participação na elaboração e entrega do plano de treinamento da Firma.
- ▶ Apoio em projetos e elaboração de propostas.
- ▶ Gestão da informação (gestão da documentação regulatória e metodológica).
- ▶ Manutenção de ferramentas desenvolvidas na Firma.
- ▶ Relação com fornecedores de software científico.

P&D+I

- ▶ Pesquisa: desenho das melhores práticas de adequação normativa e gestão em nossos clientes/setores (risco de crédito, mercado e liquidez, capital econômico, modelo de stress test, etc.).
- ▶ Inovação: através do centro especializado em serviços analíticos preditivos, são desenvolvidos modelos de análise detalhada dos dados das empresas para tomada de decisão e otimização do rendimento. Na atualidade, as atividades do centro estão principalmente orientadas à maximização do uso da informação disponível, em termos de gestão do risco. O desenvolvimento da atividade desse centro é realizado de três formas distintas: Internamente, em colaboração com universidades ou diretamente com nossos próprios clientes.
- ▶ Realização de protótipos: desenvolvimento de ferramentas de suporte que permitam verificar/demonstrar o funcionamento correto (testes-piloto) das metodologias desenvolvidas em ambientes reais no cliente, para facilitar os processos de implantação global de soluções corporativas.
- ▶ Elaboração de boletins informativos: publicação periódica dos resultados obtidos nas atividades de pesquisa e inovação quando a Firma entende que possam ser úteis para os diferentes grupos de interesses da Firma (por exemplo, boletins informativos vinculados ao capital econômico, ou ao risco de liquidez, recentemente publicados ou em andamento).

Management Solutions no XXXII Congresso Nacional de Estatística e Pesquisa Operacional

A Management Solutions, através de sua Área de P&D, participou como palestrante convidada na sessão de Estatística em Instituições Financeiras do Congresso Nacional da Sociedad Estadística e Investigación Operativa realizado em Corunha.

O Congresso, em sua 32ª edição, foi novamente a melhor vitrine e marco de discussão do status atual da Estatística, da Pesquisa Operacional e da Estatística Pública na Espanha.

A palestra da Management Solutions abordou reflexões metodológicas estatísticas sobre stress test no âmbito financeiro, recebendo uma excelente recepção por parte de todos os presentes na palestra e, em particular, pelo sr. Wenceslao González, Catedrático de Estatística e Pesquisa Operacional da Universidade de Santiago de Compostela e um dos referenciais máximos no âmbito de pesquisa da Sociedad Estadística e Investigación Operativa.

Marcos de 2010

A Management Solutions mantém a linha de crescimento rentável, sendo cada vez mais internacional, mais diversificada -tanto setorial como geograficamente- e, sobretudo, com uma extraordinária carteira de clientes globais e locais líderes em seus respectivos setores.

5%

crescimento do faturamento

30

novos clientes

210

novos projetos





Espírito de superação

Espírito de superação



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

O nosso posicionamento, analisado em diversos âmbitos, foi reforçado durante este exercício, garantindo uma sólida base para a concretização dos objetivos da Firma no futuro.

Como todos os anos, a Management Solutions organizou em julho sua Convenção Anual, em que foram revisados os êxitos obtidos pela Firma e definidos os objetivos para o exercício seguinte. Nesta ocasião, foi lançado o slogan “Espírito de superação”, que presidiu a Convenção e define com perfeição o que o exercício passado representou para cada um dos profissionais que integram a Management Solutions e para a Firma em geral. 365 dias em que novamente se trabalhou para exceder as expectativas dos clientes e em que não apenas foram alcançados os objetivos definidos na Convenção Anual de 2009, mas também foi

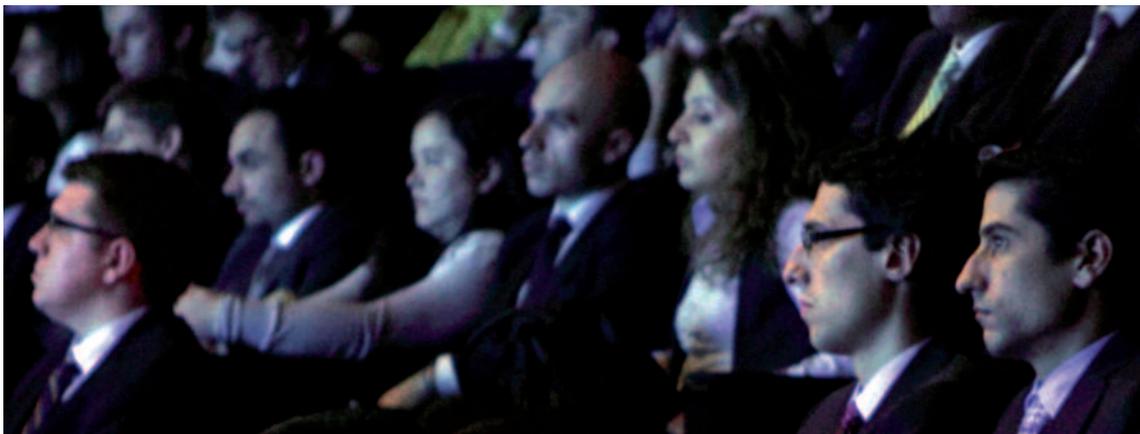
possível alcançar novas metas. Em resumo, um ano de 2010 em que a superação foi, como continuará sendo no futuro, um dos elementos diferenciais dos profissionais que integram a Management Solutions.

A economia mundial continua atravessando momentos difíceis, em uma das piores crises econômicas dos últimos cem anos. A sociedade, no seu conjunto, padece das consequências da profunda recessão em que grande parte das economias nacionais estão mergulhadas. Em um ambiente como este, em que a maioria dos modelos de negócios se colocaram em questão, com impacto intenso nas estruturas de profissionais, é necessário correr muito mais do que a concorrência para conseguir se manter-se no mercado.

São momentos nos quais a aplicação de fundamentos sólidos, princípios e valores como excelência, compromisso, integridade, honestidade, dedicação, esforço, responsabilidade, que há tempos compartilham e tornaram seus, ao acreditar firmemente neles, os profissionais que

integram a Management Solutions. Assim, durante o exercício de 2010, experimentamos um crescimento superior aos objetivos estabelecidos, ganhando participação de mercado, e sempre mantendo a fidelidade aos nossos princípios e valores. Continuamos permanentemente atentos à identificação de oportunidades, dando resposta ágil às necessidades de nossos clientes, antecipando soluções geradoras de valor e nos comprometendo com sua implantação efetiva. 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 mutável.

Continuamos apostando na gestão do conhecimento, na especialização e, sobretudo, na inovação como fator diferencial de nosso trabalho. Nossas estruturas internas foram se reforçando, incrementando das ferramentas de apoio ao acompanhamento de nossa atividade, desenvolvendo um modelo de otimização de nossa pirâmide e, sobretudo, potencializando o controle de qualidade



O espírito de superação é uma característica essencial dos profissionais da Management Solutions

adequado de nossos entregáveis. A Firma responde como uma única equipe às necessidades de nosso clientes, com a ambição de nos tornarmos seus parceiros de confiança.

Geograficamente, continuamos ampliando nosso raio de ação, não apenas nos países que historicamente foram eixo de nossa expansão, e onde temos escritórios já consolidados, mas estendendo nosso âmbito de atuação além de suas fronteiras.

Potencializamos a multilocalidade de nossa Firma, pensando globalmente e agindo localmente, reforçando a presença de cada um de nossos escritórios dentro de seus mercados, mas mantendo, acima de tudo a visão global de nossa atividade. Esse duplo impulso resultou na abertura de dois novos escritórios em 2010, na Suíça (Zurique) e no Peru (Lima), e estivemos presentes em mais de 30 países no exercício de nossa atividade.

Do ponto de vista setorial, continuamos dando passos em direção ao processo de diversificação, aumentando nossa participação em Energia e Telecomunicações, e entrando em novos subsetores das Instituições Financeiras, propiciando o crescimento de todas as nossas linhas e competências, com destaque para projetos de Estratégia, Organização e Processos, que em 2010 tiveram um grande crescimento, fruto dos processos de transformação da indústria financeira.

O resultado de tudo isso foi que a nossa carteira de clientes, integrada por grandes multinacionais, corporações e entidades líderes locais, voltou a crescer em 2010 com a incorporação de 30 novos clientes.

Este crescimento de nossa atividade não seria possível sem contar com uma extraordinária equipe de profissionais, referência no mercado, e que são o pilar sobre o qual se fundamenta o sucesso da Firma. Em um ano marcado por uma conjuntura econômica em crise, incorporamos mais de 100 novos profissionais de diversos perfis, reforçando de forma significativa nossa capacidade gerencial e aprofundando o conceito de “One team”. Ser uma equipe verdadeiramente global plenamente integrada faz com que, não importa onde esteja o projeto ou a necessidade de um cliente: a Management Solutions está plenamente capacitada para responder sempre com a melhor combinação de talento, conhecimentos e habilidades, e para fazer isso de um modo facilmente reconhecível, que emana de nossa cultura.

Diversificação

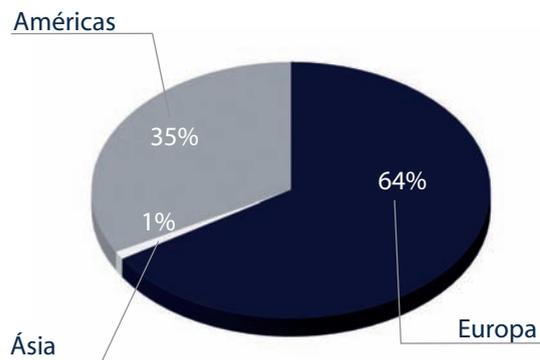
Durante o ano de 2010, continuamos avançando em nosso processo de diversificação:

- ▶ Crescendo novamente de maneira consistente na América, na Europa e na Ásia.
- ▶ Consolidando a globalidade em todos os nossos setores, entrando em novos subsetores 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
- Gerenciamento Comercial e Marketing
- Gerenciamento e Controle de Riscos
- Informação Gerencial e Financeira
- Tecnologias Aplicadas



Diversificação geográfica¹



¹Medido em horas de consultoria

Américas

- ▶ Intensificação da presença na América Latina, com a abertura do escritório do Peru
- ▶ Potencialização da força local no México, Brasil, Argentina e Chile
- ▶ Incremento da recorrência em países sem escritório, físico como Colômbia
- ▶ Elevado crescimento nos EUA (Bancos e Energia)

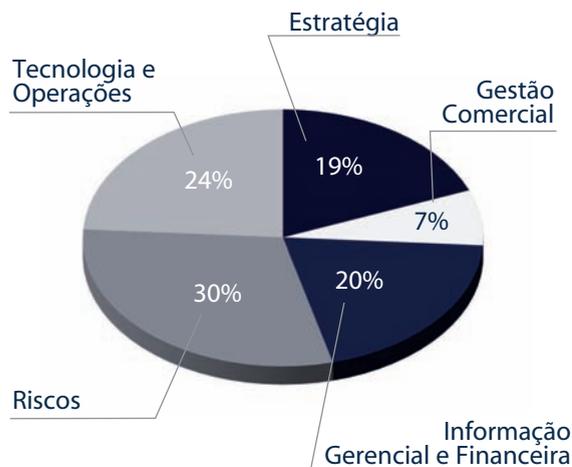
Europa

- ▶ Aumento da presença na Europa, com a abertura do escritório da Suíça
- ▶ Elevado crescimento das operações no Reino Unido, Alemanha e Portugal
- ▶ Reativação das operações na Itália

Ásia

- ▶ Consolidação de nossa presença na China

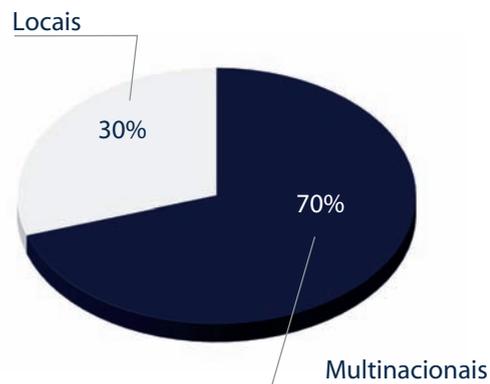
Diversificação de soluções¹



¹Medido em horas de consultoria

- ▶ Mais de 400 projetos (210 novos) baseados nas 6 core competencies
- ▶ Adequação de soluções ao ciclo:
 - Riscos: recuperação, capital, modelos
 - Eficiência: transformação, organização, tecnologia e reengenharias
 - Reestruturação: organização e governança
- ▶ Antecipação às mudanças regulatórias:
 - BIS III (capital e liquidez)
 - Controle interno (EWRM)
 - Liberalização energética
 - Convergência em telecomunicações

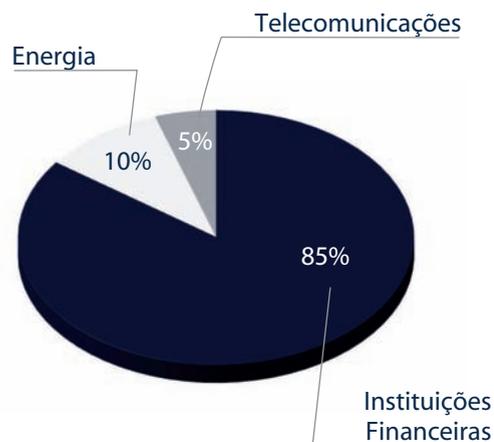
Diversificação de clientes¹



¹Medido em horas de consultoria

- ▶ Mais de 350 clientes ativos
 - ▶ 30 novos clientes (grandes multinacionais e líderes locais)
 - ▶ Potencialização do modelo de relacionamento com todos os clientes
 - ▶ Aumento da presença em clientes e target globais, assim como nos líderes locais das geografias onde atuamos
 - ▶ Ampliação no modelo de relacionamento em clientes core aumentando a contribuição de nossas linhas de serviço em suas principais áreas organizacionais
- ▶ Potencialização dos vínculos com os reguladores e os órgãos internacionais:
 - Fortalecimento da relação com Bancos Centrais (Europa e América)
 - Manutenção de operações com órgãos multilaterais (globais e regionais)

Diversificação setorial¹



¹Medido em horas de consultoria

Finanças

- ▶ Participação nos principais processos de transformação do setor (fusões, aquisições, SIPs, etc.)
- ▶ Apoio à bancarização em mercados emergentes (microfinanças na América, extensão de práticas bancárias na Ásia, etc.)
- ▶ Aplicação de inovação à reestruturação de negócios e serviços (por exemplo, integração de soluções MIS com comercial)
- ▶ Liderança da mudança normativa da indústria (BIS II América, Solvência II e BIS III)

Energia

- ▶ Crescimento de nossa posição em Oil&Gas, diversificando a oferta e aumentando a atividade internacional
- ▶ Liderança dos processos de integração e internacionalização do setor elétrico
- ▶ Novos projetos de diferentes core competencies
- ▶ Crescimento da atividade internacional (Reino Unido, Estados Unidos e Itália)

Telecomunicações

- ▶ Ampliação de nossa presença em operadores globais
- ▶ Potencialização da dimensão internacional da prática
- ▶ Renovação de projetos estratégicos com os grandes grupos internacionais

Crescimento

Crescimento rentável

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

Inovação em P&D+I

Apostando na Pesquisa e Desenvolvimento e Inovação e no treinamento como elementos-chave de diferenciação de nossa proposta de valor para o mercado.

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.

Gestão de Recursos Humanos

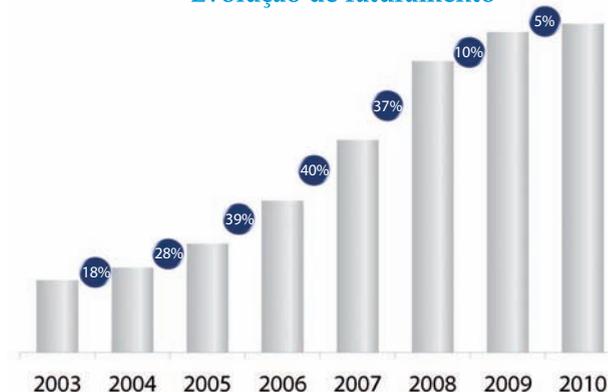
Garantindo, através de nosso modelo de partnership, um desenvolvimento profissional que recompense o mérito de cada um de nossos profissionais.



Crescimento rentável

- ▶ Crescimento de 5% (o mercado diminuiu 5%)
- ▶ 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 ativamente inventários, faturamento, contas a receber e liquidez

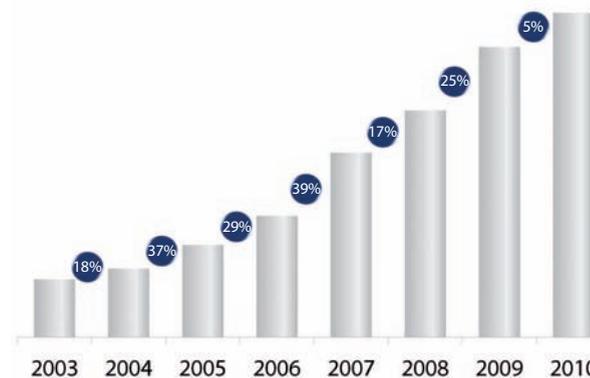
Evolução de faturamento



Inovação em P&D+I

- ▶ Aumento de 5% nos investimentos (10% da capacidade investida em P&D+I)
- ▶ Avanços no plano de P&D+I com o estabelecimento de planos plurianuais:
 - Pesquisa, desenvolvimento e inovação
 - Publicações, relatórios, ferramentas
 - Gestão do conhecimento
- ▶ Relatórios de conjuntura econômica
 - Ampliação de conteúdos
 - Redesenho de imagem
 - Personalização por geografias
- ▶ Novos motores de decisão
 - Capital regulatório
 - Risco operacional
- ▶ Alavancagem na Universidade
 - Estágios e projetos de fim de curso
 - Iniciativas conjuntas (Semana da Modelagem, Business Game, etc.)

Horas investidas em P&D+I



Flexibilidade organizacional

- ▶ Papel global de Meios (com apoio local nas unidades)
- ▶ Políticas corporativas
- ▶ Tecnologia e operações comuns
- ▶ Execução mista:
 - Insourcing de atividades críticas
 - Outsourcing de atividades non-core
- ▶ Controle de qualidade
- ▶ Controle de custos: renegociação de contratos, reengenharia de processos e controle diário dos principais gastos
- ▶ Abertura de escritórios no Peru e na Suíça
- ▶ Ampliação de escritórios em Madri

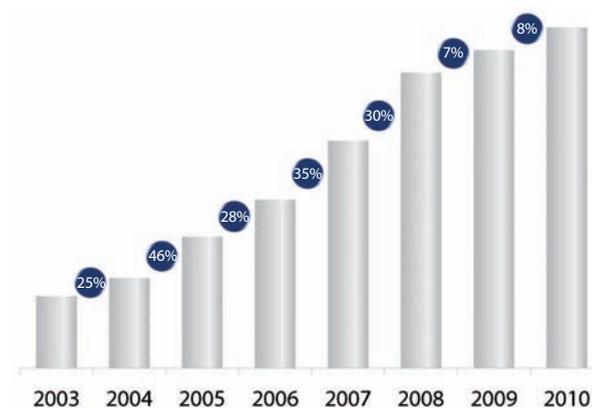
Organograma de meios



Gestão de Recursos Humanos

- ▶ Crescimento desde a base (mais de 100 novas incorporações e mais de 40 estágios durante o exercício de 2010)
- ▶ Gestão global (apurando o controle de necessidades e mobilizando o conhecimento e o talento)
- ▶ Maior capacidade gerencial (cerca de 30 novos Gerentes e Supervisores)
- ▶ Reforço da primeira linha de direção (2 novos Sócios e 3 novos Diretores)
- ▶ Promoção baseada na meritocracia
- ▶ Excelência na incorporação de talentos (especialização por países, setores e disciplinas) e um pleno acompanhamento da carreira
- ▶ Posicionamento na Universidade e na Pós-graduação:
 - Presentes em mais de 50 faculdades na Europa e América
 - Membros de 3 fundações
- ▶ 35 convênios de colaboração e projetos de fim de curso (Primeiro Prêmio PFC-ICAI)
- ▶ Reforço do programa de tutorias
- ▶ Níveis ótimos de rotatividade (15-20%)
- ▶ Potencialização de salário variável (valorização do talento)
- ▶ Aposta firme na difusão do conhecimento e no desenvolvimento de habilidades
- ▶ 175 cursos de formação (35 novos)
- ▶ 64.000 horas (+10%) de investimento
- ▶ Adequação constante do Plano de Treinamento às necessidades profissionais:
 - Novos conteúdos
 - Complemento externo
 - Treinamento regional
 - Treinamento para terceiros (cursos e seminários em Europa e América)

Evolução do quadro de funcionários



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 em favor da cultura, das artes e do esporte.
- ▶ Mantendo uma presença em feira 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.



Comunicação

- ▶ Aumento dos conteúdos na Intranet e na página de internet corporativa
- ▶ Mais publicações (4º Relatório de RSC, 4º Boletim Informativo Financeiro e 4º Boletim Informativo Telecomunicações)
- ▶ Relatório trimestral de conjuntura econômica e dos principais setores em que a Firma opera: bancos, energia e telecomunicações
- ▶ Maior presença em Fóruns (Regulamentação e Indústria)
- ▶ Mais Patrocínio e Mecenato (ICADE 50º Aniversário)



- ▶ Mais colaborações solidárias (tanto organizadas pela Firma como em colaboração com nossos principais clientes)
- ▶ Globalização da Ação Social:
 - Verão, Concerto e Cinema Solidários
 - Colaborações com a Cruz Vermelha e a Fundação Síndrome de Down
 - Reis Magos e Natal (Espanha, EUA, Brasil, México, Chile, Argentina), New Light (Índia), Plano de Ação para o terremoto do Chile, etc.
- ▶ Consolidação do Clube Esportivo

“Conseguimos continuar crescendo apesar do contexto econômico desfavorável”

Ignacio Layo Sócio da Management Solutions

Sem dúvida, o balanço do exercício foi excelente, e dizemos isso com a satisfação de ter cumprido todas e cada uma das metas que determinamos.

Não foi nada fácil conseguir isso em um ambiente econômico tão complexo como o que estamos vivendo. Porém, conseguimos superar as dificuldades e alcançar o sucesso na concretização dos desafios que havíamos proposto para o exercício de 2010.

Isso foi possível graças ao excelente trabalho desempenhado por nossos profissionais, que com seu esforço e dedicação permitiram que a nossa Firma não interrompa o curso de crescimento que nos caracterizou desde o início.

Porém, não nos caracterizamos apenas por isso. O mais importante, o que mais define o nosso espírito, é o impulso de superação e a entrega sem limites.

Precisamente por isso, o slogan escolhido para este ano foi “Espírito de superação”.

Acreditamos que este slogan reflete fielmente o desenvolvimento da atividade realizado durante este ano. Foi necessário colocar isso especialmente à prova durante todo o exercício, fazendo um



impressionante esforço de valorização de todos os ativos de que a Firma dispõe.

Acreditamos no que fazemos e temos orgulho disso. Graças a esta forma de enfrentar nossos compromissos, tão característica da Firma, conseguimos continuar crescendo apesar das adversidades conjunturais de nossos mercados.

Compromisso com o cliente

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

+ de **350**
c l i e n t e s

+ de **30**
p a í s e s o n d e
a t u a m o s

6
p u b l i c a ç õ e s
e s p e c i a l i z a d a s





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 Firma assume um compromisso que vai além de seus objetivos como firma, 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 350 clientes ativos, agrupados em três grandes segmentos: multinacionais com origem anglo-saxã ou européia, entidades locais, e confederações nacionais ou regionais, todas líderes em seus respectivos mercados. Além disso, a Management Solutions fortaleceu seu modelo de relacionamento com os reguladores (bancos centrais, órgãos internacionais, supervisores, etc.) das principais indústrias em que desenvolve sua atividade.

Modelo Global

A Management Solutions tem uma forte presença em mercados locais, mas sempre com a diretriz de políticas corporativas globais. Somos uma Firma única com um modelo global, e não uma associação de empresas locais sob uma mesma marca. Atuar como uma equipe e sentir-se parte de uma equipe, compartilhar a missão, os objetivos, a cultura e os valores da Firma, é condição indispensável para poder enfrentar com sucesso os processos de transformação e os desafios estratégicos de nossos clientes.



Controle de qualidade

Compromisso com o cliente

Nossa missão como firma 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

Atividades

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

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

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 definido.

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.

O cliente é o centro de todas as nossas ações

Fernando Castiñeiras Sócio da Management Solutions

Estamos totalmente orientados para o cliente. Somos dedicados a eles de corpo e alma.

Dizer que conseguimos aumentar a nossa base de clientes em quase 10%, em um contexto de mercado como o que todos conhecemos, é algo digno de destacar. Além disso, estivemos intensificando a nossa relação com os principais clientes da Firma, incrementando a nossa colaboração com suas áreas organizacionais e geográficas essenciais.

Temos procurado fazer tudo isso com humildade, pouco a pouco, no dia-a-dia, valorizando cada pequeno detalhe, permanentemente atentos às suas necessidades, e desenvolvendo um modelo de relacionamento criador de valor para as duas partes.



Compromisso com o setor



A Firma 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 atuamos.

Publicação de estudos e relatórios setoriais

A suficiência de capital por Risco de Crédito: um exercício prático

Enquadrado no contexto atual da crise financeira e das mudanças regulatórias, este estudo desenvolve um exercício de consumo de capital por risco de crédito em diferentes cenários e hipóteses aplicados sobre os parâmetros de risco, com o objetivo de avaliar como esses cenários têm impacto no modelo de capital regulatório e no consumo de capital econômico.

Por parâmetros de risco, entendem-se os diferentes aspectos quantitativos aos quais o capital é sensível, como, entre outros, o ajuste ao ciclo da PD, a prociclicidade, a LGD estocástica, a migração de rating ou a concentração.

Esse exercício de simulação publicado pela Management Solutions em 2010 é complementar aos testes de estresse que são realizados comumente pelas instituições nos processos de mensuração e planejamento de capital onde, dado um conjunto de cenários macroeconômicos, são estabelecidos alguns parâmetros de risco para cada cenário e estimados os requerimento de capital.

Desafios das operadoras perante a banda larga móvel

A situação da banda larga, as tendências e os cenários de evolução que os principais agentes realizam para adaptação ao novo ambiente propiciado pela banda larga móvel, analisando os desafios que as operadoras devem enfrentar, foi o tema do boletim informativo do setor de Telecomunicações publicado pela Management Solutions em 2010.

A revolução tecnológica que a Internet móvel implica fez com que a totalidade dos agentes envolvidos no setor manobrem para capturar as oportunidades dessa nova realidade. Alianças e associações estratégicas com fabricantes, desenvolvedores de serviço, aplicações e conteúdos, assim como um maior esforço para entender melhor as necessidades dos clientes, são algumas das estratégias implementadas. As operadoras móveis, que começam a encontrar mercados saturados em muitas regiões, abordam esse desafio como uma oportunidade para continuar em crescimento.

O documento detalha os principais aspectos que devem ser enfrentados para incrementar a proposta de valor, redefinir o modelo de relacionamento com os outros agentes da cadeia, reorientar os modelos de pricing e participar na atribuição de espectro radioelétrico.



A Management Solutions tem a vocação de divulgar o conhecimento gerado em nossa organização

Relatório de conjuntura econômica

De acordo com o crescente compromisso com a difusão do conhecimento da Management Solutions, a Área de P&D da Firma publica desde 2008 um relatório trimestral, o “Relatório sobre de conjuntura econômica”. Esta publicação 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 tem estruturadas 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 revisa a evolução dos principais indicadores que afetam os setores das Instituições Financeiras (Bancos e Seguros), Energia e Telecomunicações, analisando, com suas particularidades, os dados de cada um deles, além dos números que mostram a evolução das grandes organizações multinacionais.

Em 2010, o relatório evoluiu para um formato mais homogêneo com as outras publicações da Firma (boletins informativos, estudos específicos, etc.), com o objetivo de facilitar sua leitura e interpretação, contando também com uma eficaz acessibilidade na Intranet corporativa.

Organização e participação em workshops e seminários especializados

Palestra sobre Risco Operacional no México, organizada pela ABM

A Management Solutions realizou um seminário sobre Risco Operacional, organizado pela Associação de Bancos do México, com a presença de uma ampla representação das instituições financeiras líderes no setor.

O curso foi organizado em dois dias de exposição e contou com a presença de cerca de 20 instituições mexicanas e mais de 70 profissionais responsáveis por Risco Operacional, Controle Interno e Auditoria.

Convenção sobre Gestão Integrada de Riscos no Peru, organizada pelo Credicorp

A Management Solutions participou como palestrante na 1ª Convenção sobre Gestão Integrada de Riscos organizada pelo Credicorp, primeiro grupo financeiro do Peru com operações no sistema bancário, segurador, fundos de pensões e microfinanças.

O Credicorp, grupo integrado pelo BCP e outras instituições, organizou esta Convenção que contou com a presença de seus principais executivos. Além da Management Solutions e outras empresas, participou como palestrante o professor Mark Williams, autor de “Uncontrolled Risk: Lessons of Lehman Brothers and How Systemic Risk Can Still Bring Down the World Financial System”.

A palestra da Management Solutions abordou as tendências regulatórias mais recentes na gestão da indústria financeira, incorporando as novidades derivadas de Basileia III.

Compromisso com o setor

Seminário sobre modelos avançados para Risco Operacional no Brasil, organizado pela Febraban

Além de ser Firma patrocinadora, a Management Solutions participou como palestrante no "III Seminário Febraban Internacional sobre Modelos Avançados para Risco Operacional", organizado pela Febraban (Federação Brasileira de Bancos) em colaboração com a Operational Riskdata eXchange Association (ORX). Com sede em Zurique (Suíça), a ORX é a entidade que administra o maior consórcio de bancos de dados de perdas operacionais do mundo, dedicada a estudos com foco na melhoria contínua dos conceitos de mensuração e de administração do risco operacional na indústria financeira global.

Atualmente, reúne 52 bancos associados, entre eles os 18 maiores de diferentes países.

O Congresso, que contou com a participação e a presença de representantes do regulador e das principais instituições financeiras do Brasil, além da presença da Management Solutions como patrocinadora e participante pelo segundo ano consecutivo, foi organizado com o objetivo de compartilhar a visão de reguladores, instituições financeiras e empresas de serviços profissionais sobre aspectos que afetam a implementação de modelos avançados e o futuro da gestão integral de riscos operacionais nas instituições financeiras.

A apresentação da Management Solution abordou as carências mais habituais que as instituições financeiras apresentam em relação à gestão do risco operacional.



Seminário de BIS II e Gestão Integral do Risco no Chile

Organizado pelo Círculo ICAU (Corporação de Engenheiros em Controle de Gestão e Contadores Auditores da Faculdade de Economia e Negócios da Universidade do Chile), o seminário teve como objetivo apresentar uma visão prática dos Acordos de Basileia II, a situação da indústria no Chile e nos diferentes países da região latino-americana e os avanços em gestão integral do risco que as entidades líderes estão realizando em nível mundial.

No atual contexto econômico, a administração dos riscos torna-se, ainda mais se é possível, um fator essencial para o êxito das entidades financeiras. No setor bancário da região

latino-americana, a implementação dos Acordos de Basileia II favoreceu a identificação, o monitoramento e a medição dos riscos, assim como o desenvolvimento de estimativas de capital econômico e sua integração na gestão.

Durante o seminário, dirigido a uma centena de bacharéis da Faculdade de Economia e Negócios da Universidade do Chile, foi apresentada uma visão prática de Basileia II. Além disso, foi dedicada ênfase especial ao modo como as entidades líderes globais haviam enfrentado o processo de adequação a BIS II.

Seminário sobre Basileia III na Argentina organizado pela ADEBA

A Management Solutions realizou um seminário sobre Basileia III, organizado pela Associação de Bancos Privados de Capital Argentino, que contou com a presença dos responsáveis por riscos dos bancos que integram a Associação.

No seminário, foram apresentados, de forma clara e prática, o conjunto das reformas introduzidas por Basileia III, assim como seu objetivo, realizando uma minuciosa revisão das mudanças normativas, do novo marco de supervisão financeira resultante, e de como tudo isso afetará as entidades financeiras, tanto locais como internacionais.



Seminário de Formação para Dirigentes



Seminário de BIS II e Gestão Integrada do Risco no Chile



Seminário de BIS II e Gestão Integrada do Risco no Chile

Compromisso com o setor

Mantemos um calendário permanente de atividades de divulgação e de presença em fóruns especializados

XI Congresso Brasileiro de Auditoria Interna, Compliance e Gestão de Riscos

Além de ser uma das empresas patrocinadoras do congresso, a Management Solutions participou como palestrante na XI edição do "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 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 profissionais têm sobre a função que devem ter a Auditoria Interna, o Compliance e a Gestão de Riscos em uma instituição financeira.



A apresentação da Management Solutions aportou uma visão prática sobre a integração de modelos internos de risco de crédito na gestão, obtendo uma muito boa recepção entre todos os presentes.

Seminário de Controle de Gestão em Instituições Financeiras no Chile, organizado pelo ICAU

A Management Solutions colaborou com o Círculo ICAU (Corporação de Engenheiros em Controle de Gestão e Contadores Auditores da Faculdade de Economia e Negócios da Universidade do Chile) em um seminário cujo objetivo era apresentar e analisar as funções desempenhadas pelo Departamento de Controle de Gestão em uma Instituição Financeira.

O ambiente em que as instituições financeiras desenvolvem sua atividade, a necessidade de uma maior flexibilidade nos processos e a busca de uma maior eficiência na gestão bancária motivaram a necessidade de uma revisão e melhoria dos processos de gestão dessas instituições, baseados, em muitos casos, no uso de ferramentas que permitam o



controle e a análise dos resultados para permitir uma tomada de decisões melhor e mais eficiente.

Durante o seminário, dirigido aos graduados da Faculdade de Economia e Negócios da Universidade do Chile, foram abordadas as chaves para a melhoria dos processos de gestão no âmbito da crise financeira internacional.

Seminário de Bancos Centrais membros do IORWG sobre Risco Operacional

Pelo segundo ano consecutivo, a Management Solutions participou, como única palestrante externa, dos seminários organizados pelo Banco Central do Brasil no Rio de Janeiro sobre a gestão do Risco Operacional em Bancos Centrais. Estes palestras são ministradas aos membros do IORWG – composto de 38 países a nível internacional -, e contaram com a participação de 45 responsáveis por Risco Operacional de diversos Bancos Centrais.



A palestra da Management Solutions abordou as relações entre Processos – Riscos – Controles para a gestão eficaz do Risco Operacional. Após a sessão, foram realizadas diversas mesas redondas que também contaram com representação da Management Solutions, além dos diversos Bancos Centrais.

Os diferentes responsáveis dos Bancos Centrais manifestaram sua satisfação com o resultado do seminário.

Apresentação de modelos de gestão de riscos na indústria de seguros perante órgãos oficiais espanhóis e europeus

A Management Solutions colaborou ativamente na transposição adequada dos requisitos de Solvência II na indústria de Seguros. No âmbito de nossas colaborações, junto a nossos principais clientes de referência, foram apresentados modelos internos de gestão de riscos, adaptados aos novos requisitos normativos, no órgão oficial do mercado espanhol (DGS), assim como em órgãos europeus (CEA).

Jornadas COAS 2010 na Espanha

As jornadas, que tiveram o título "A Cooperação na nova realidade do Setor", foram organizadas pela COAS, um dos órgãos mais ativos da Confederação Espanhola de Caixas de Poupança (CECA), especializado em impulsionar projetos de colaboração entre as Caixas, e contaram com a presença dos membros da Comissão, assim como de Dirigentes com responsabilidade no negócio de varejo, na tecnologia, na gestão de riscos e nos sistemas de pagamento das 37 Caixas espanholas que integram a CECA.

A palestra da Management Solutions, com o título "A alternativa para ganhar eficiência: o novo core dos Serviços Centrais", foi um dos temas mais relevantes tratados no seminário em que, através de uma sucessão de palestras, foi sendo realizada uma análise do presente e uma reflexão sobre aspectos como o futuro da cooperação entre as Caixas, as alternativas para melhorar a eficiência das instituições ou as alternativas para a produção e a distribuição de serviços para os bancos de varejo.

“Continuamos nos mantendo na vanguarda do conhecimento setorial”

María José Leongentis Sócia da Management Solutions

Hoje em dia, não nos seria possível ajudar adequadamente os nossos clientes sem os níveis de especialização setorial que temos. Trabalhamos junto aos líderes de suas respectivas indústrias e os atendemos em todas as suas geografias. Nessas circunstâncias, a complexidade dos negócios em que atuam nos exige ficar permanentemente na vanguarda do conhecimento setorial.

Cada responsável por setor tem a missão de antecipar uma resposta clara aos principais aspectos da discussão estratégica de cada setor. Este é o motivo por que apostamos em nossa presença em fóruns especializados, e elaboramos periodicamente publicações específicas sobre as principais questões de debate vigentes em cada setor.



Compromisso com os nossos profissionais

O componente humano é básico em uma firma 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.

+ de **28.000**
currículos recebidos

+ de **100**
contratações

+ de **64.000**
horas de treinamento

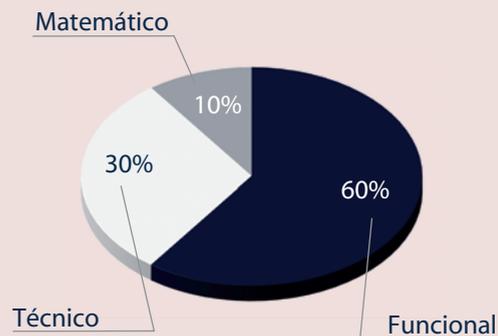




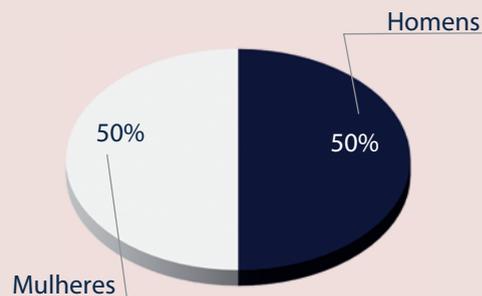
O fator humano na Management Solutions

Distribuição do quadro de pessoal

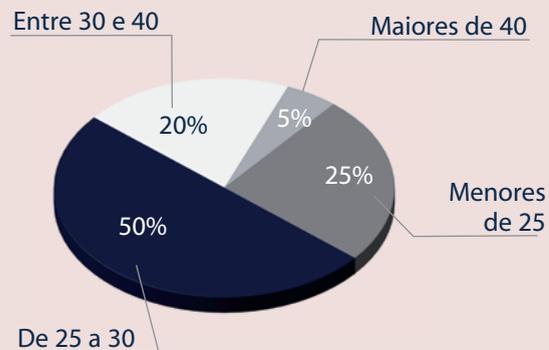
Por perfil



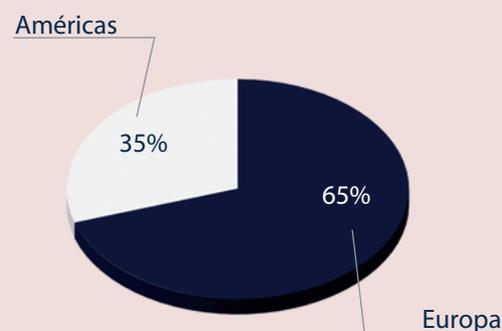
Por sexo



Por idade



Por nacionalidade



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.

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 Firma 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.

Políticas de Recursos Humanos

Captação e seleção

No exercício de 2010, recebemos mais de 28.000 currículos, mais de 3.600 foram aceitos para participar do processo de seleção e foram incorporadas mais de 100 pessoas com perfis variados e diferentes níveis de experiência.

Recrutamento e seleção

Em um contexto de forte dinamismo do mercado e de constante crescimento de nossa Firma, 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 Firma 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 européias 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.

Programa de tutorias

Mais de 800 pessoas participaram do programa de tutorias em 2010. 200 profissionais (Diretores, Gerentes e Supervisores) atuaram como tutores de mais de 600 profissionais do primeiro ao sexto ano, colaborando em seu desenvolvimento profissional dentro da Firma.

Fidelização dos profissionais: a figura do tutor

O Programa de Tutorias, orientado a todos os profissionais da Firma até a categoria de Consultor 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 treinamento e de carreira profissional. Posteriormente, o programa de tutorias ampliou-se aos futuros empregados da Firma (candidatos aprovados no processo de seleção que receberam uma proposta de contratação).

A todos eles, é designado um tutor (Consultor Sênior ou Consultor 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.

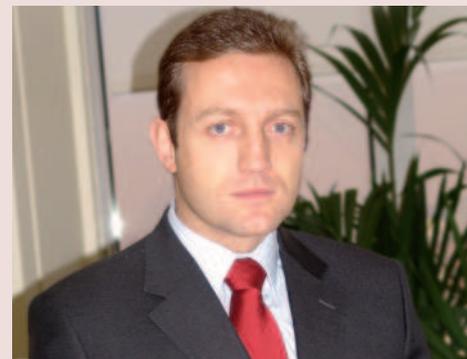
Compromisso com os nossos profissionais

“Nossos profissionais são um pilar básico da Firma”

Pedro Martínez Sócio da Management Solutions

Nossos profissionais são verdadeiramente únicos: com um nível de conhecimento excepcional dos negócios em que nossos clientes operam e, por outro lado, entendendo com extraordinária profundidade as implicações de qualquer modificação nas “tubulações” que há por debaixo dos modelos de negócios.

Conseguimos estar nesse reduzido nicho de profissionais que sabem combinar essas duas coisas, e assim nos reconheceram os nossos clientes, depositando sua confiança em nós.



Políticas de Recursos Humanos

Promoção interna

O desenvolvimento da carreira profissional dentro da Firma 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

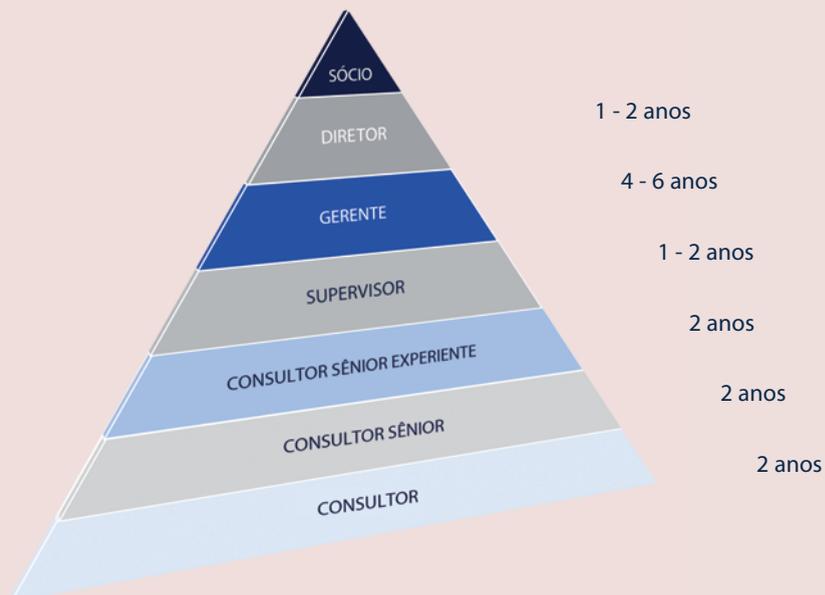
depende apenas de seus próprios méritos e dos resultados demonstrados. O sistema de avaliação contribui para este desenvolvimento, que identifica as habilidades profissionais e as possíveis áreas de melhoria.

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 Firma a meta de participar do grupo de sócios.

Plano de carreira

A Management Solutions garante um plano de carreira claramente definido, onde a evolução de nossos profissionais depende apenas de seus próprios méritos, sem limites para o crescimento profissional. Desde sua incorporação à Firma, todos os consultores iniciam uma carreira profissional em que subirão sucessivamente categorias em nossa hierarquia, assumindo novas competências e deixando suas respectivas responsabilidades para a geração seguinte de consultores. Este sistema de promoção anual garante o desenvolvimento constante e possibilita que cada profissional possa, ao fim do tempo e em função de seus méritos, tornar-se sócio da Firma.



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 Firma, pela experiência internacional adquirida e a possibilidade de trabalhar em equipes não somente multidisciplinares, como também multinacionais.

De qualquer forma, embora de maneira especial nos casos 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, hospedagem, *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 Firma, 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 firma 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 por profissionais do departamento de Recursos Humanos e pelos níveis gerenciais.

Treinamento

**Mais de 64.000 horas
de treinamento em 175 cursos**



Rafael Pampillón na Seminário de Formação para Dirigentes

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 Firma com uma ampla variedade de perfis acadêmicos. Por esta razão, a vida profissional na Management Solutions começa com um plano de treinamento 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 específicas, 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.

Seminário de Formação no Teatro Real de Madri

Em 1º de julho de 2010, foi realizada a Seminário de Formação para Dirigentes da Management Solutions. Após a abertura, realizada por Alfonso Serrano-Suñer, presidente e CEO da Management Solutions, foram iniciadas as palestras, que abordaram principalmente a conjuntura econômica atual e as respostas do setor financeiro, e que este ano ficaram a cargo de destacados palestrantes do mundo empresarial e acadêmico:

- ▶ Rafael Pampillón, diretor de Análise Econômica do Instituto de Firma
- ▶ José Corral, diretor-geral adjunto de Riscos do Grupo Santander
- ▶ José María Fominaya, subdiretor-geral da Divisão Global de Riscos da CECA
- ▶ Eloy Fontecha, diretor de Mercados Globais do Grupo BBVA
- ▶ Carlos Camps, Sócio da Management Solutions

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 Consultor Sênior 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 Firma, sempre que em seu regresso comprovem a melhoria em uma prova de nível.

Cursos de conhecimentos
Negócios
Bancos (Atacado/Varejo)
Seguros
Energia
Telecomunicações
Sistema Financeiro
Asset Management e Private Banking
Curso Geral de Murex
Workshop Murex
Gerenciamento de Riscos
Mercado
Crédito
Operacional
ALM
Gestão Integrada de Riscos
RAROC
Market Data Management
Matemática Aplicada
Produtos
Renda Fixa
Derivativos Avançados
Derivativos de Crédito
Estruturados
Opções Exóticas
Processos
Eficiência
Processos
CRM
Recuperações
MIS
Medição e Imputação de Custos
Reporting de Informação
Marco Regulatório
Basileia II
Solvência
SOX
SEPA
MiFID
Circulares do Banco de Espanha
Mudanças Regulatórias do Setor Bancária
Tecnologia/Metodologia
Curso de Project Management
Tecnologia Básica
Desenvolvimento
Arquitetura
Bancos de Dados
ORACLE
SAS
Microstrategy
Business Intelligence

Cursos externos especializados

Financial Risk Manager da GARP
Gestão de Riscos Hipotecários
Hedge Funds
Basileia II
MiFID
Diretiva de Pagamentos
Securitização de Ativos
Gestão de Patrimônio Bursátil
Technology Solutions for Asset Management
Chartered Financial Analyst (CFA)
Gestão de Riscos no Âmbito de Basileia II
Introdução ao Mercado da Eletricidade
Análise Econômica e Financeira do Setor Energético
Economia da Cadeia de Gás
Gestão de compras no setor energético Jornada da tributação da energia
Introdução ao Mercado da energia: presente e futuro
Visão Atual da Indústria do Petróleo
Curso Avançado de Financiamento de Energias Renováveis

Cursos de habilidades

Gerando negócios através da equipe
Técnicas de venda de serviços profissionais
Interpersonal Skills: <ul style="list-style-type: none"> - Apresentações eficazes - Negociações - Reuniões
Novos Supervisores

Horas anuais de treinamento (por categoria)

Consultor 1	350
Consultor 2	150
Consultor Sênior 1	100
Consultor Sênior 2	80
Consultor Sênior Experiente	50
Supervisor	40
Gerente	40

Políticas de prevenção 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 psicossociologia aplicada

O Serviço de Medicina do Trabalho atua historicamente em três áreas: preventiva, assistencial e de assessoria, tendo incorporado a medicina preditiva em 2010.

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 Firma 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 em 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 bastante completa





referente à saúde, assim como guias de prevenção de riscos e notícias de interesse.

Através da Intranet da Firma, informação profissional útil é oferecida 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.

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 anticigarro

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.

Neste último ano, é realizada em todos os checkups iniciais e periódicos uma estratificação do risco de câncer de cólon e medidas preventivas.

Prevenção de riscos ocupacionais

Na área de serviço médico da Intranet está disponível outra série de documentos orientados à prevenção de riscos ocupacionais de bastante 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 Firma. 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 prover a Firma 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 Firma 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.).

Durante 2010, foi realizado um plano de sistemas que implicou a renovação das infraestruturas de comunicações e sistemas: uma nova arquitetura de sistemas, atualização das versões de produtos, melhoria da qualidade e largura de banda das linhas de comunicações e videoconferências por IP.

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 Firma.

Infraestruturas e Serviços Gerais

Gestão de infra-estruturas e logística, desenho gráfico, tradução, etc., são serviços que complementam os serviços mencionados anteriormente e que, em conjunto, têm o objetivo de aportar valor agregado ao trabalho realizado pelos profissionais da Management Solutions.

Em particular, o trabalho da equipe de infraestruturas é necessário para administrar de forma eficiente a abertura e operacionalização de novos escritórios, ou a ampliação dos já existentes.

Acordos corporativos

Todos os profissionais da Firma 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 Firma trabalha personalizou para a Management Solutions.

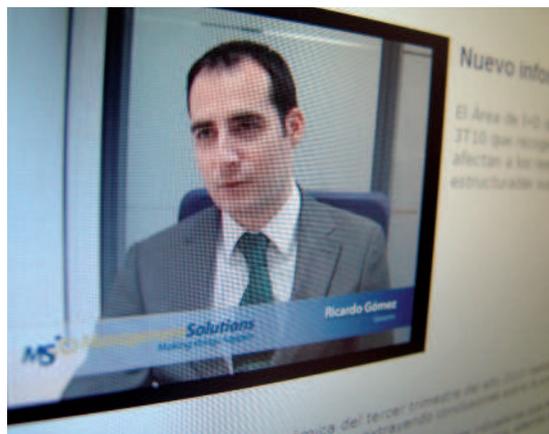
Outras ofertas

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

Compromisso com os nossos profissionais

A comunicação interna constitui um elemento de integração para todos os profissionais da Firma



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 Firma.

Intranet corporativa

O principal canal de comunicação interna, além do correio eletrónico, 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 de atualidade, tanto da Firma (projetos destacados, novos clientes, relação com universidades,

eventos, etc.) como dos setores e áreas de atividade em que operamos. Como principal novidade, durante este ano foram incluídos, como apoio ao conteúdo das notícias, pequenos vídeos explicativos.

- ▶ 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 de preservação do meio ambiente.
- ▶ Página de internet de Ação Social: atividades solidárias das quais este grupo de profissionais da Firma participa com generosidade, e com a possibilidade de inclusão sugestões feitas pelos próprios voluntários.
- ▶ Página de Internet do Clube Esportivo: informação geral, calendários, resultados e classificações dos campeonatos esportivos da Firma.

Comunicação interna



YEARLY MEETING

ESPAÑA / BRASILENO / UNDO / ALEMANIA / SUZUI / ITALIA / PORTUGAL / 2010 / ESTADOS UNIDOS / MEXICO / PERU / BRASIL / ARGENTINA / CHILE

Espírito de Superação

Palestrantes Convidados



Jorge Morán
Diretor-geral da Divisão
Global de Seguros e Banco
Direto do Grupo Santander



**José Antonio
Olavarrieta**
Diretor-geral da CECA



José Luis López
Vice-presidente e conselheiro
de Banesto

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 Firma 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, P&D+I, 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 Firma 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* 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.

Palestrantes convidados nas edições anteriores para a *Yearly Meeting*

Yearly Meeting 09. Palacio Municipal de Congresos

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

Yearly Meeting 08. Palacio Municipal de Congresos

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

Yearly Meeting 07. Meliá Castilla

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

Yearly Meeting 06. Meliá Castilla

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

Yearly Meeting 05. Palacio de Congresos

- ▶ Fernando Ramírez, Diretor-Geral Econômico Financeiro do Grupo Repsol YPF
- ▶ Ignacio Sánchez-Asiaín Sanz, Diretor-Geral de Meios do BBVA
- ▶ Juan Andrés Yanes, Diretor-Geral Adjunto da Direção Geral de Riscos do Grupo Santander
- ▶ Francisco Gómez Roldán, CEO do Abbey Nacional PLCD

- ▶ M^a. Josefa Peralta Astudillo, Decana da Faculdade de Ciências Econômicas e Empresariais do ICADE

Yearly Meeting 04. Teatro Real

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

Comunicação interna

Yearly Meetings Locais

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

No exercício de 2010, tiveram continuidade com sua realização no Brasil, México, Peru, Chile, Argentina, Estados Unidos e Reino Unido, configurando-se como um elemento essencial dentro da estratégia de comunicação interna de cada uma destas unidades, fundamentais para que todos os

profissionais que não puderam assistir ao Yearly Meeting global, para que acessem as mesmas informações e se sintam participantes dos êxitos e desafios da Firma. 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 Firma 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 Chile e Argentina

O Yearly Meeting 2010 da unidade do Chile foi realizado em Puerto Varas e contou com a presença tanto dos profissionais do Chile como dos integrantes dos escritórios da Espanha e da Argentina trabalhando em projetos em Santiago do Chile.

O evento combinou, em dois dias, a revisão dos êxitos alcançados pela Management Solutions durante o Fiscal Year 2010 e os objetivos da Firma para o ano seguinte, com uma série de eventos culturais e de lazer. Excursões pelos Saltos de Petrohué, Lago Todos los Santos e Laguna Verde, jantar em um restaurante típico de Puerto Varas e desfrutar da noite e do spa do Hotel Cumbres Patagónicas foram as atividades realizadas nessa ocasião pelos mais de 50 profissionais da Management Solutions que participaram do evento.

Yearly Meeting Brasil

O Yearly Meeting Brasil ocorreu no Royal Palm Resort em Campinas (São Paulo), onde se reuniram os profissionais do escritório do Brasil, assim como integrantes dos escritórios de Espanha, Argentina e México trabalhando em projetos em São Paulo.

O evento se desenvolveu ao longo de dois dias, em que foram intercaladas reuniões de trabalho com atividades lúdicas. Assim, no primeiro dia, os participantes desenvolveram interessantes atividades de team building e do já tradicional jogo de futebol Brasil vs. Resto do Mundo. A programação do segundo dia, ponto principal do evento, concentrou-se na revisão do desempenho do Fiscal Year 2010 da Management Solutions em nível global e especificamente da atividade da Firma no Brasil. Além disso, foram revisados os objetivos globais e locais da Firma para o Fiscal Year 2011.



Yearly Meeting México e Perú

Nesta ocasião, o escritório da Management Solutions México realizou seu Yearly Meeting local junto ao jovem escritório do Peru, constituído em 2010.

O evento foi realizado no Hotel Meliá Azul de Ixtapa e, como em anos anteriores, permitiu fazer uma revisão do desempenho da Management Solutions em nível global e da atividade da Firma no México. Foram revisados os objetivos de crescimento e diversificação obtidos, e o desafio de consolidar e incrementar o crescimento do México para o exercício seguinte. Além disso, foram revisados a situação e os objetivos globais da Firma no Peru.

Após a reunião, os profissionais da Management Solutions de México e Peru, assim como os integrantes de outros escritórios que estavam trabalhando em projetos no México, puderam realizar passeios em quadriciclos e aproveitar o tradicional jantar de encerramento.

Clube Esportivo



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.

V edição dos Campeonatos Internos de paddle e futebol de salão de Madri

No exercício de 2010, realizamos pelo quinto 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) e, no torneio de paddle, 25 duplas.

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

Torneio Interempresas

Os ganhadores do campeonato interno de futebol de salão da Management Solutions 2009 participaram da XII edição do campeonato RC Interempresas de Madri, disputado de outubro de 2009 a maio de 2010, em que nossos representantes foram desclassificados em uma emocionante eliminatória de quartas de final contra “Loterías y apuestas del Estado”, campeão das duas últimas edições e que, por fim, venceria o campeonato.

A atuação de nossa equipe foi meritória já que conseguiu, na primeira participação em um torneio tão exigente, finalizar em 6º entre mais de 30 equipes. No fechamento desta publicação, a equipe da Management Solutions, que reunia os integrantes das equipes finalistas do campeonato interno de 2010, disputa a 2ª fase da XIII edição do torneio.

Por sua vez, a equipe feminina de futebol da Management Solutions Madri, com grande tradição na Firma e integrada por mais de 20 pessoas, participou ao longo do ano em diversos campeonatos RC Interempresas conseguindo terminar em todos em posições de destaque. Assim, na II edição do campeonato de Futebol 7 de Madri, nossa equipe terminou em 2º e, no II Campeonato de Futebol de Salão de Madri, terminou na terceira posição. Atualmente, a equipe disputa a primeira fase do Torneio Interempresas de Futebol de Salão RC Sport onde, com duas vitórias e um empate, deixou encaminhado seu passe para as semifinais.

Além disso, pela primeira vez, uma equipe da Management Solutions participou do Campeonato Interempresarial de Futebol 7 do México, que está sendo disputado atualmente. A equipe de nossa Firma, integrada por 15 profissionais, classificou-se para a fase final do Torneio (e, no fechamento desta publicação, estava disputando as semifinais).



Participantes no Primeiro Torneio de padel no Chile



Ganhadoras da medalha de ouro em vôlei de praia

Primeiro Torneio de Paddle da Management Solutions Chile

Em junho de 2010, foi disputado com sucesso o Primeiro Torneio de Paddle da Management Solutions Chile. O bom ambiente e a competitividade presidiram o torneio, do qual participaram 24 profissionais do escritório do Chile. Após a grande final, ocorreu um jantar em que todos os participantes do Torneio tiveram a oportunidade de trocar anedotas e comentários sobre os jogos disputados e posicionar-se para as sucessivas edições do Torneio.

Jogos das Empresas

Mais de 50 profissionais representaram nesta ocasião a Management Solutions nos Jogos das Empresas, uma competição realizada com o objetivo de estimular hábitos saudáveis, gerar compromisso e fomentar valores como a superação, o esforço e a concorrência saudável.

A Firma participou pelo terceiro ano consecutivo desta competição, que reuniu mais de 3.700 esportistas de 94 empresas, em que nossos representantes demonstraram novamente seu valor ao obter três medalhas – dois ouros e um bronze – nas modalidades femininas de futebol 7, vôlei de praia e golfe, respectivamente.

Outros representantes da Management Solutions passaram perto do metal em modalidades como xadrez (5º lugar) e cross (6º lugar), enquanto os participantes de corridas de kart, paddle e paintball não tiveram a sorte necessária para poder chegar longe em suas competições. Por sua vez, os atuais campeões de basquete não puderam repetir a medalha ao serem desclassificados nas oitavas de final, embora já estejam se preparando para voltar ao topo.

Management Solutions conquista duas medalhas de ouro e uma de bronze nos Jogos das Empresas 2010

Participantes em atividades do Clube Esportivo 2010

Campeonatos internos

- Campeonato de futebol de Madri: 80 pessoas (8 equipes)
- Torneio de Paddle de Madri: 50 pessoas (25 duplas)
- Torneio de Paddle de Santiago do Chile: 24 pessoas (12 duplas)

Competições externas

- Equipe de futebol de salão e futebol 7 feminina de Madri: 30 pessoas
- Equipe de futebol de salão masculina de Madri: 20 pessoas
- Equipe de futebol 7 masculina do México: 16 pessoas

Jogos das Empresas

- Equipe de basquete: 10 participantes
- Equipe de futebol 7 feminina: 12 participantes
- Equipe de futebol 7 masculina: 12 participantes
- Equipe de paintball: 10 participantes
- Kart: 5 participantes
- Vôlei de praia: 2 participantes
- Paddle: 2 participantes
- Cross country: 2 participantes
- Golfe: 1 participante
- Tênis: 1 participante
- Xadrez: 1 participante

Compromisso com o entorno

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

+ de **3.500**
participantes de Ação Social

90
colaborações com
universidades

21
campanhas de
Ação Social





Universidade

Universidade, chave de nossa relação com o ambiente



Para a Management Solutions, a interação com o mundo universitário é o núcleo de sua relação com o entorno. 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 muito 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 - Firma através de seus convênios com as universidades de maior prestígio, possibilitando a incorporação à Firma de estagiários que podem tornar-se futuros profissionais da Management Solutions.

Os estágios permitem que os alunos selecionados pela Firma 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 2010, contamos com mais de 40 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 2010, 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

Apresentações institucionais e feiras de recrutamento

As apresentações de firma e as 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 firma 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 Firma 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.

Convênios de colaboração com universidades

Europa

Universidade Autónoma de Madri	Universidade Alcalá de Henares	Universidade Politécnic da Catalunha
Universidade Complutense de Madri	Comercial (Deusto)	Universidade Luigi Bocconi
Universidade Pontificia Comillas (ICADE)	ESIDE (Deusto)	Antonio de Nebrija Universität Karlsruhe
Universidade Pontificia Comillas (ICAI)	Universidade do País Basco	Institut Polytechnique de Grenoble
CUNEF	ESADE	
Universidade Carlos III	Universidade Autónoma de Barcelona	
Universidade Politécnic de Madri	Universidade Pompeu Fabra	

Américas

Universidade de São Paulo	Instituto Politécnico Nacional	Universidad Diego Portales
Pontificia Universidade Católica de São Paulo	Universidad Iberoamericana	Universidad Técnica Federico Santamaria
Instituto Presbiteriano Mackenzie	Universidad Autónoma Metropolitana	Universidad del Desarrollo
Instituto de Ensino e Pesquisa	Instituto Tecnológico Autónomo de México	Universidad del Pacifico
Centro Universitario da FEI	Universidad Autónoma del Estado de México	Universidad de Lima
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado	Universidad Autónoma del Estado de México	Pontificia Universidad Católica del Perú
Universidade Estadual de Campinas	Universidad de las Américas (Puebla)	Universidad Tecnológica Nacional
Fundação Getúlio Vargas	Universidad Anahuac	Universidad del Salvador
Fundação Armando Álvares Penteado	Escuela Bancaria Comercial	Universidad de San Andrés
Universidade São Judas Tadeu	Universidad Panamericana	Universidad de Buenos Aires
Universidad Nacional Autónoma de México	Pontificia Universidad Católica de Chile	Universidad Torcuato Di Tella
Instituto Tecnológico de Monterrey	Universidad de Chile	Universidad del CEMA
	Universidad Adolfo Ibáñez	Universidad Austral
	Universidad de Santiago	Instituto Tecnológico Buenos Aires

Feiras de recrutamento

Europa

Universidade Pontificia Comillas (ICADE)	Universidade Pompeu Fabra	Feira Virtual da Universidade Rei Juan Carlos
Universidade Carlos III	Comercial (Deusto)	Imperial College Union Careers
Fórum das 3 Universidades - Complutense, Politécnica e UNED -	Universidade de Saragoça	Careers Information Fair, King's College Londres
Universidade Complutense	Universidade de Cuenca	Business & Management Fair, London School of Economics
Universidade Autónoma	Universidade de Valladolid	University College of London
Satelec - Madri	Universidade de Granada	City University
ESADE	Universidade de Sevilla	
Universidade Politécnic da Catalunha	Universidade de Valencia	
	Feira Virtual da Universidade Politécnic de Madri	

Américas

Universidade de São Paulo	Universidade do Chile	UP
Pontificia Universidade Católica de São Paulo	Universidade Adolfo Ibáñez do Chile	Anahuac do Norte
Universidade Presbiteriana Mackenzie	Universidade Diego Portales	Universidade do Pacifico
Instituto de Ensino e Pesquisa	Universidade Católica	Universidade de Lima
Centro Universitario da FEI	Universidade de Santiago	UTN Universidade Tecnológica Nacional
Fundação Getúlio Vargas	Universidade Nacional Autónoma do México	
Fundação Armando Álvares Penteado	ITESM	
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado	Universidade Iberoamericana	
	ITAM	

Universidade



Colaborações com fundações e associações

50 Aniversario do ICADE

A Management Solutions reforçou em 2010 ainda mais os laços de colaboração com o ICADE através do patrocínio do 50 aniversário do ICADE e dos atos que estão sendo organizados em função desta importante celebração da Instituição.

O 50 Aniversário do ICADE, cuja comissão gestora é presidida pela Sua Majestade o Rei da Espanha, foi inaugurado oficialmente em 27 de outubro de 2010 em um ato celebrado na Aula Magna da Universidade Pontifícia de Comillas. O Ato Inaugural, onde se homenagearam os pioneiros, recordando as primeiras pessoas que passaram pelas aulas do ICADE e fazendo entrega das medalhas comemorativas do Aniversário, deu início a um ano repleto de atividades culturais e acadêmicas no âmbito da Universidade.

A Management Solutions, além de participar como Empresa Colaboradora, organizará em março de 2011 Seminários Financeiros e de Liderança Empresarial, com presença de destacadas personalidades do mundo empresarial, e um Business Game para os estudantes de último ano, referendando desta maneira seu compromisso com o ICADE e com a comunidade universitária em geral.

Clube Empresarial do ICADE

A Management Solutions participa como sócia do Clube Empresarial do 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 o 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 Firma 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 âmbitos 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 apoios (estágios, patrocínio de prêmios, etc.).

Fundação Universidade de Deusto

A Firma 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.

Profissionais atualmente na Management Solutions, premiados nos Trabalhos de Conclusão de Curso do ICAI curso 2008-2009

O projeto intitulado “Sistematização do tratamento do risco financeiro em uma corporação”, orientado pela linha de Energia da Management Solutions, foi premiado com o primeiro prêmio de melhor trabalho de conclusão de curso, curso 2008-2009, Escola Técnica Superior de Engenharia da Universidade Pontifícia Comillas (ICAI).

Carla Bujalance, autora do projeto orientado por Víctor Masip, ganhou o prêmio por um trabalho onde as implicações da condução de um processo de sistematização da função de gestão do risco financeiro, os benefícios a obter em tal processo e os principais passos a seguir foram analisados. O projeto incluiu também o desenvolvimento de um módulo protótipo que permitia a captura de instrumentos financeiros, sua valoração e o cálculo de métricas para a gestão de seu risco.



Carla Bujalance e Diego Ramos premiados no ICAI

Adicionalmente, o projeto "Sistema *bluetooth* para serviços integrados em tempo real em aeroportos, BLUESIA", assinado por Diego Ramos, profissional da Management Solutions, obteve o segundo lugar em uma das categorias.

A cerimônia de entrega ocorreu na Aula Magna do ICAI e foi presidida pelo Reitor da Universidade Pontifícia de Comillas, P. José Ramón Busto Saiz, SJ. Intervieram representantes das empresas patrocinadoras dos prêmios, que destacaram a qualidade dos trabalhos.



Entrega de prêmios Trabalho de Conclusão de Curso do ICAI 2008-2009

Fundação Escola de Engenheiros de Bilbao

A Management Solutions incorporou-se em 2007 na qualidade de sócia à Fundação Escola de Engenheiros de Bilbao, cuja missão é garantir a 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 profissional, outorgando prêmios, distinções e homenagens para pessoas que se destacaram no exercício da engenharia.

Patrocínio e mecenato



Grupo de Protetores do Teatro Real

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 Firma fez uma doação generosa a favor desta instituição. Com esta doação, a Firma 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 património artístico; defender, promover e pesquisar o património 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. 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 idéias, 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 idéias 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.



A Management Solutions colabora com alguns de seus principais clientes em diferentes atividades solidárias

Profissionais da Firma tiveram o privilégio de colaborar em 2010 com o “dia do esporte solidário em circuito”, organizado por um de seus principais clientes em benefício da FEAPS, Confederação Espanhola de Organizações a favor das pessoas com Deficiência Intelectual, no âmbito de sua semana solidária.

Criada há 40 anos, a FEAPS reúne pais, mães e familiares de pessoas com deficiência intelectual, e conta entre seus associados com pessoas e entidades colaboradoras que apoiam e estimulam seus projetos.

Um grande grupo de profissionais da Management Solutions compartilhou esta atividade solidária com mais de 100 pessoas da FEAPS, participando das diferentes atividades organizadas, que contemplaram provas de circuito com uma Ferrari F430 e um Audi R8, provas de habilidade/slalom com



diversos modelos de Porsche e circuitos 4x4. A Management Solutions colaborou também com a doação de diversos presentes, que foram sorteados.

Além disso, em novembro de 2010, outro dos clientes da Firma realizou a II edição de seu Concerto Solidário. Toda a arrecadação do concerto, em que atuaram filhos de empregados da instituição junto a crianças com síndrome de Down, foi destinada a diferentes projetos relacionados com a formação e integração de pessoas com deficiência intelectual, assim como a um novo projeto educativo que permitirá a detecção precoce de sintomas em crianças que, com o passar dos anos, possam evoluir para algum tipo de deficiência.

O concerto é um evento aberto não apenas a funcionários, familiares e amigos de nosso cliente, mas também a outros colaboradores, sendo que a Management Solutions não duvidou em participar com a compra de 60 entradas e a doação de um presente que foi sorteado entre o público do Concerto.

Por fim, em novembro, profissionais da Firma, junto a outros 10.000 participantes, participaram em uma corrida solidária de 10 quilômetros pelas ruas de Madri, organizada por um dos principais clientes da Firma, em benefício da Agência da ONU para os refugiados (ACNUR) para apoiar o desenvolvimento de um projeto educacional na Colômbia.

Os fundos obtidos na corrida serão destinados à criação de quatro centros educacionais para que 2.878 meninos, meninas e jovens deslocados, vítimas do conflito na Colômbia, possam exercer seu direito a receber uma educação, e para que 55 jovens tenham acesso a bolsas de Educação Superior.

Colaborações solidárias

Colaboração com o Banco Interamericano de Desenvolvimento

O Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) adjudicou à Management Solutions em 2010 o desenvolvimento de modelos internos de crédito na instituição estatal Bansefi, que atua como banco financiador das aproximadamente 200 caixas existentes no México e que serão as beneficiárias dos modelos internos desenvolvidos neste projeto.

O projeto inclui o desenvolvimento de modelos internos em segmentos de financiamento preferencialmente microfinanceiro, e também a execução de sua integração na gestão de 8 caixas pré-selecionadas.

Fundado em 1959, o BID é a maior fonte de financiamento para o desenvolvimento da América Latina e do Caribe, buscando apoiar os esforços dessas regiões para reduzir a pobreza e a desigualdade, assim como promover o crescimento econômico sustentável.

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 atua.

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.



A Management Solutions vence o primeiro torneio beneficente de golfe Deporte y Desafío

A equipe da Management Solutions conquistou o primeiro torneio Pro-Am beneficente de golfe, organizado pela Fundación Deporte y Desafío com o objetivo de arrecadar fundos para a integração social das pessoas com deficiência física, intelectual ou sensorial através do esporte.

O Torneio ocorreu no campo de Golfe Santander, em Boadilla del Monte, e contou com a participação de 20 equipes (todas integradas por um jogador profissional de golfe do circuito europeu e quatro amadores), que não tiveram dúvida em aderir à causa.

A equipe da Management Solutions, que alcançou o triunfo à frente de instituições como Grupo Santander, Banif, Invesco, GBS, Barclays Wealth, Aon Benfield, Hackett, Ruber, COMSA e Deutsche Bank, entre outras, foi formado por José Corral (diretor-geral adjunto de Riscos do Grupo Santander), Pablo Caverio (diretor de Estratégia do Barclays Europa), David Angulo (CEO da AVIVA Europa), Pedro Cabeza (diretor de Distribuição do Grupo Bergé) e o golfista profissional Álvaro Velasco.



“São os nossos profissionais que lideram o compromisso da Firma com seu entorno”

Rafael Guerra Sócio da Management Solutions

Toda a organização tem interiorizada a necessidade de manter um verdadeiro compromisso com seu entorno. Refiro-me a algo que não fique em simples palavras, mas se traduza em ações solidárias concretas.

À margem da atividade desenvolvida nesse âmbito pela Firma, o que realmente merece destaque são as ações realizadas por nossos profissionais em todas as áreas geográficas onde operamos. Ações organizadas e lideradas por eles, em que demonstram a firme vontade e o compromisso com a melhoria sustentada de nosso ambiente, na medida de suas possibilidades.



Ação Social

O grupo de Ação Social da Management Solutions foi constituído em 2005 por iniciativa de nossos profissionais, contando com o apoio da Firma. Seu objetivo é dar resposta a necessidades sociais através de atividades solidárias.

Desde a criação do grupo de Ação Social, os profissionais da Management Solutions realizaram numerosas atividades em colaboração com diversas ONGs e associações benéficas.

Campanha de colaboração com as vítimas do terremoto do Chile

Após o terremoto de terríveis consequências sofrido pelo Chile em 27 de fevereiro de 2010, a Management Solutions lançou, em todos os seus escritórios, uma campanha de colaboração com as vítimas, graças à qual foi possível arrecadar 16.000 euros. A totalidade desse montante, obtido graças às doações desinteressadas dos profissionais de todo o Grupo e da própria Firma, foi transferido para uma conta do Santander Chile habilitada especificamente para este propósito, a partir da qual os fundos foram destinados para ajudar o povo chileno.

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, a iniciativa foi sendo repetida a cada ano e ampliada para os outros escritórios da Firma.

Em 2010, os escritórios doadores foram Madri, México e Chile, com a participação de mais de 50 voluntários, destacando o envolvimento de nossa Firma e seus profissionais com este tipo de campanhas.

Doação de computadores a diferentes ONGs

A Management Solutions colabora habitualmente com diferentes organizações, doando os computadores que são renovados dentro da firma. Assim, é possível reduzir o impacto ambiental da Firma, ao mesmo tempo em que se satisfaz a necessidade que as comunidades mais desfavorecidas têm deste material.



Doação de sangue no Chile

Em 2010, a Management Solutions doou um total de 56 computadores. Na Espanha, foram entregues 22 equipamentos à Cáritas, 15 à Fundação Síndrome de Down de Madri e 10 à Ayuda a la Iglesia Necesitada. No Brasil, foram doados 9 notebooks à Fundação MGI, que oferece aulas de inglês e informática a cerca de 400 crianças e adolescentes de renda baixa ou muito baixa no município de Suzano (São Paulo) e redondezas.

Doação de telefones celulares

Em fevereiro de 2010, a Management Solutions lançou entre seus profissionais uma campanha de coleta de celulares usados em colaboração com a Revita, uma associação dedicada à reciclagem de telefones celulares.

A Firma colaborou também com o aporte de telefones corporativos, de modo que, por fim, foram entregues 32 terminais. O montante arrecadado foi doado integralmente à Fundação Carmen Pardo-Valcarce, entidade dedicada à integração de pessoas com deficiência intelectual na sociedade.



Voluntariado com a Fundação Síndrome de Down

Voluntariado com a Fundação Síndrome de Down de Madri

Em janeiro de 2010, o grupo de Ação Social da Management Solutions iniciou uma colaboração recorrente com a Fundação Síndrome de Down, que consistiu na organização de jogos de futebol de salão entre profissionais da Firma e os meninos e meninas da Fundação.

A Management Solutions, sempre em colaboração com a Área de Lazer da FSDM, encarregou-se das providências necessárias para organizar, até em 5 ocasiões, essas divertidas tardes de domingo, em que todos os participantes tiveram ocasião de se divertir por igual, seja jogando, atuando como juízes e treinadores, ou participando, quando era sua vez de descansar, da barulhenta torcida.

Após o êxito desse primeiro ano de atividade, a Management Solutions e a FSDM decidiram manter a colaboração ao longo de 2011.



Pilar Jurado e Duncan Gifford no IV Concerto Solidário

Concerto Solidário 2010

Após o êxito obtido na edição de 2009, o Teatro Fernando de Rojas do Círculo de Bellas Artes, um espaço emblemático do centro de Madri, voltou a ser a sede da IV edição do Concerto Solidário da Management Solutions.

O evento, organizado com o objetivo de arrecadar fundos para financiar as atividades de voluntariado e cooperação que os integrantes do Grupo de Ação Social desenvolvem durante o Verão Solidário, contou com a participação de cerca de 400 pessoas, que desfrutaram da qualidade do repertório e dos intérpretes: Pilar Jurado (Soprano) e Duncan Gifford (Piano).

Durante pouco mais de uma hora, Pilar Jurado dominou o cenário e impressionou todos os presentes, tanto pelos registros e pelo virtuosismo de sua voz, como pela força e personalidade com que a soprano madrilenha interpreta. Acompanhada ao piano por Duncan Gifford, Pilar Jurado apresentou um programa em que se destacavam árias de óperas tão conhecidas como Rigoletto, La Bohème ou Don

Pasquale, e que se encerrou com "Me llaman la Primorosa", uma zarzuela do Barbeiro de Sevilha.

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 os distintos eventos organizados pelo Grupo de Ação Social da Management Solutions.

Grças à participação e à solidariedade demonstrada pelo público, que incluída profissionais da Firma, clientes, familiares e amigos, a arrecadação superou 5.000 euros. Este montante foi destinado a financiar a realização da obra de teatro "El resurgir del Fénix", organizada durante o Verão Solidário no Carnaval que a ONG New Light realiza em Calcutá e em que participaram mais de 200 meninos e meninas: compra de roupas, acessórios, material de papelaria, aluguel do espaço e material técnico, etc. O dinheiro restante foi destinado a financiar as obras de reforma e melhorias estruturais de uma das salas do Centro 1 da New Light situado no bairro vermelho de Calcutá.

Ação Social

Verão Solidário 1010 em Calcutá

Em agosto de 2006, um grupo de quinze profissionais da Firma interessados em realizar um voluntariado aceitou a proposta da Firma de 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), assim como em 2008 e 2009 com a volta a Calcutá, cidade que já se tornou especial para os nossos voluntários.

Em 2010, foram 15 os profissionais que viajaram até Calcutá para dar continuidade ao trabalho realizado nos verões anteriores, colaborando novamente com a New Light e a Mother House, duas organizações sem fins lucrativos cuja missão é colaborar com os grupos sociais em risco, principalmente crianças, mulheres e idosos.

Os voluntários, que nessa ocasião procediam dos escritórios de Madri, Bilbao, México e São Paulo, esforçaram-se para organizar a obra de teatro “El resurgir del Fénix”, em que participaram mais de 200 crianças com idades entre 5 e 18 anos.

A obra, dirigida e escrita pelos próprios voluntários para o Carnaval que é organizado todos os anos pela New Light, representava como um povoado afetado por uma tsunami pode ressurgir das cinzas graças a seu próprio esforço e à ajuda internacional. Também foram intercaladas breves cenas relacionadas com o cuidado e a preservação do meio ambiente, e a mensagem principal foi que, com esforço e trabalho em equipe, é possível superar qualquer adversidade.

Por sua vez, a colaboração com As Missionárias da Caridade, congregação fundada pela Madre Teresa, concentrou-se nesta ocasião em dois de seus centros, um dirigido a cuidar de crianças em adoção, e outro centrado em cuidar de homens e mulheres doentes. O trabalho dos voluntários nesses centros combinou atividades mais lúdicas, como o entretenimento de crianças e mulheres, com outras tarefas com um enfoque mais “prático”, como o oferecimento de aulas de inglês ou a colaboração nas terapias físicas, tratamentos, alimentação e cuidados específicos dos doentes.

Todos os voluntários destacaram novamente o caráter enriquecedor e positivo das experiências vividas no Verão Solidário. As atividades realizadas ali às vezes parecem insignificantes frente à magnitude dos problemas existentes no mundo, mas que são vitais para as pessoas que recebem essa ajuda e constituem o verdadeiro impulso do que é Calcutá (e a solidariedade em geral).

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 Firma, que assumiu novamente a totalidade dos custos do voluntariado, garante a continuidade do Verão Solidário tanto em 2011 como em anos sucessivos.



Verão Solidário em Calcutá



Verão Solidário em Calcutá

Cinema Solidário

Todos os anos, aproveitando a proximidade das festas de fim de ano e utilizando como gancho uma estreia cinematográfica, neste caso uma exibição privada de “Megamente”, a Management Solutions e seu grupo de Ação Social realizam o Cinema Solidário, uma atividade familiar que a Firma organiza com o objetivo de coletar alimentos para os mais necessitados.

O Cinema Solidário 2010 reuniu mais de 2.500 pessoas (300 mais do que no ano anterior, e que encheram as 5 salas de cinema reservadas) entre profissionais da Management Solutions, antigos integrantes de nossa Firma e alguns de

nostros principais clientes e colaboradores, junto com suas famílias. Antes da projeção do filme e graças à generosidade do público, foram coletados cerca de 3.000 kg de alimentos não perecíveis e produtos natalinos (torrones, marzipãs, polvorones, etc.), e algumas caixas de brinquedo que, nessa mesma manhã, foram entregues às Missionárias da Caridade (Madre Teresa de Calcutá) para distribuição entre as pessoas sem recursos que diariamente comparecem aos refeitórios solidários que têm em Madri.

Como em edições anteriores, as crianças foram as verdadeiras protagonistas da jornada e que mais aproveitaram o filme, os vídeos projetados e as surpresas daquela manhã. E, após o fim da projeção, puderam participar das oficinas e atividades

infantis que haviam sido preparadas: a discoteca infantil, duas gincanas em que as crianças deviam superar diferentes provas para se tornarem super-heróis, uma oficina de atividades manuais e a atuação de um mágico, que surpreendeu adultos e crianças.

O Cinema Solidário foi novamente um sucesso tanto de público, com entradas esgotadas duas semanas antes do evento, como de arrecadação de alimentos, consolidando-se como uma das atividades mais esperadas a cada ano.



VI Cinema Solidário



VI Cinema Solidário

Ação Social



Natais Solidários

Cerca de 200 profissionais da Management Solutions participaram das distintas campanhas para colaborar com crianças desfavorecidas e pessoas sem recursos, realizadas durante a época do Natal nos escritórios de Madri, Bilbao, Barcelona, Nova York, México DF, Lima, Santiago do Chile e Buenos Aires.

Os profissionais de Management Solutions tiveram novamente a oportunidade de levar alegria para as comunidades mais desfavorecidas, por ocasião das festas de fim de ano, através do projeto "Natais Solidários". A campanha, que como novidade ampliou-se este ano para Estados Unidos, Peru e Argentina, e foi a primeira atividade de Ação Social nesses escritórios, teve novamente como objetivo levar entusiasmo para os mais desfavorecidos com a implementação de diversas iniciativas.

Na Espanha, participou-se, pelo terceiro ano consecutivo, da campanha "Reis Magos de Verdade", que tem como objetivo conseguir presentes para crianças em abrigos em várias cidades espanholas (Hogar San José e 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 desinteressada de mais de 100 profissionais de Madri, Barcelona e Bilbao permitiu que as crianças sem recursos desses centros recebessem no dia 6 de janeiro os presentes que haviam solicitado por carta a "seus" Reis Magos particulares.

Com a mesma filosofia, ocorreu em Nova York a Operação Cartas para o Papai Noel, "Operation Letters to Santa", organizada pelos correios dos EUA, através da qual os profissionais da Management Solutions fizeram chegar presentes a crianças desfavorecidas, concretizando os pedidos e desejos que os pequenos haviam enviado previamente por carta ao Papai Noel.

Em Lima, todos os profissionais da unidade peruana participaram ativamente na chocolatada de natal que vêm

organizando anualmente as irmãs da Congregação Canonesas de la Cruz para as 400 crianças da escola pública Juan Valer Sandoval, localizada em Ventanilla, um dos distritos mais desfavorecidos de Lima. Graças às contribuições dos voluntários da Management Solutions, colaboramos com a compra dos ingredientes necessários para preparar a chocolatada, e também brinquedos e presentes para as crianças.

No dia da chocolatada, nossos voluntários se encarregaram, com a colaboração das religiosas e das estudantes dos últimos anos da escola, de entregar os presentes e fazer uma representação emotiva em homenagem aos pequenos, completando uma manhã muito agradável, entre cantigas de Natal, chocolate, panetone, brinquedos e o enorme carinho de todos os que participaram do evento.

No México, o objetivo da campanha era arrecadar o máximo possível de apetrechos pessoais e material de papelaria, para serem entregues em um centro de pessoas sem recursos do Distrito Federal.



Colégio Juan Valer Sandoval (Lima)

Graças à participação e às colaborações dos profissionais mexicanos, foi possível reunir e doar cerca de 100 kits (compostos de cadernos, canetas, esferográficas e outros utensílios de papelaria).

Por sua vez, os integrantes da Management Solutions no Chile e na Argentina colaboraram com as crianças que, por doença, precisam passar o Natal em um hospital. No país andino, colaboramos, pelo segundo ano consecutivo, com a “Campanha Viejito Pascuero”, organizada em colaboração com a Fundação Calvo Mackenna, e que tinha por objetivo conseguir o máximo número possível de presentes para as mais de 30 crianças internadas no hospital infantil Calvo Mackenna. Graças à participação da totalidade dos profissionais da unidade chilena, foram arrecadados mais de 100 brinquedos que foram entregues em 21 de dezembro às crianças internadas no hospital, em um ambiente de muita emoção e alegria.

Da mesma forma, em Buenos Aires colaboramos com as crianças do Hospital General de Agudos Dr. Cosme Argerich, onde também se contou com o envolvimento de todos os



Campanha Viejito Pascuero (Santiago do Chile)

profissionais do escritório, conseguindo arrecadar um grande número de presentes, que foram entregues às crianças pelas mãos dos voluntários de Ação Social.

Após o êxito obtido nas edições anteriores e graças ao interesse demonstrado pelos profissionais, a Management Solutions tem o objetivo de ampliar esta iniciativa para todos os seus escritórios no próximo ano.

Christmas 2010 com Calcuta Ondoan

Pelo quarto 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 na Índia.

Para decidir o design do cartão, foi organizado o tradicional concurso, em que mais de 50 jovens artistas (filhos, sobrinhos e irmãos de profissionais da Management Solutions) mostraram suas habilidades plásticas e do qual saiu o desenho ganhador realizado por Eduardo (6 anos).



Hospital “Dr. Cosme Argerich” (Buenos Aires)

Todos os lucros obtidos com os cartões de Natal foram destinados a financiar a construção e a manutenção de um Lar – Centro de Saúde para mulheres com diversas deficiências que vivem nas ruas de Calcutá sem apoio familiar algum.

Shoe aid for Africa

Os profissionais da Management Solutions colaboraram com a campanha "Shoe aid for Africa", coletando sapatos usados, em bom estado, destinados a ser distribuídos entre comunidades desfavorecidas da África. A campanha foi realizada em nosso escritório de Madri onde, graças à colaboração dos profissionais da Firma, foi possível arrecadar mais de meia centena de pares de sapatos.

Meio ambiente



Embora o impacto ambiental de nossa atividade seja bastante limitado (aspectos ambientais próprios de um escritório), na Firma existe uma especial sensibilidade por este tema. O modelo de gestão ambiental adotado pela Management Solutions não se baseia apenas em garantir o cumprimento continuado de todos os requisitos regulamentares pertinentes relativos ao meio ambiente, também pretende superar as exigências onde for possível.

Por este planejamento, a Firma procura implementar melhores práticas ambientais em suas operações internas, que contribuam para a redução do consumo e a minimização dos resíduos gerados. Além disso, a Management Solutions aposta em sensibilizar e envolver os profissionais em termos de meio ambiente, de acordo com seu nível de responsabilidade e proporcionando-lhes os conhecimentos precisos que permitam a implantação de boas práticas ambientais.

As medidas detalhadas a seguir são complementadas com a participação da Firma no Clube Espanhol da Energia (ENERCLUB), uma importante plataforma de diálogo e ponto de encontro de empresas e profissionais dedicados à energia, que defende o desenvolvimento sustentável e a preservação do ambiente.

Redução do consumo de recursos

Papel

Devido à nossa atividade, o consumo de papel é, sem dúvida, um dos impactos ambientais mais significativos da Firma. Entretanto, a conscientização cada vez maior por parte de todos permite uma redução paulatina no consumo.

Assim, em 2010 foram consumidas 1.592.000 folhas de papel, em comparação com 1.407.500 folhas consumidas em 2009. Embora seja um crescimento em termos absolutos, ocorreu uma redução em termos relativos, já que, se levarmos em conta o crescimento da Firma, o consumo por pessoa diminuiu 2%.

Esta redução foi obtida graças à promoção da comunicação em formato eletrônico e ao fim da impressão de cursos de treinamento. A ampla documentação que esses cursos exigem agora é colocada à disposição dos alunos em formato eletrônico, no item Treinamento no Intranet, e, portanto, pode ser consultada on-line durante as aulas ou apresentações, sem necessidade de impressão.

Energia

A gestão racional da energia elétrica nas atividades diárias é um fator-chave para reduzir o impacto energético da Firma. Por isso, a Management Solutions não apenas confia na sensibilização de todos os profissionais, mas também dedica uma atenção especial ao lugar onde seus escritórios são localizados.

Por esse motivo, todos os edifícios que hospedam os escritórios da Management Solutions contém diferentes sistemas de economia de energia, como termostatos, avançados sistemas de isolamento térmico, detectores de presença, iluminação de baixo consumo, torneiras com

abertura e fechamento automático, etc. A essas medidas, agregam-se os sistemas de economia de energia de impressoras e computadores.

Em 2009, o edifício Torre Picasso de Madri obteve o certificado Aenor de Gestão Ambiental que comprova seu compromisso com o meio ambiente e garante suas boas práticas ambientais.

Em 2011, nossa proposta é continuar reduzindo o consumo desses recursos, fomentando, entre outras medidas, um uso responsável entre os nossos profissionais. Para isso, decidimos incluir um Manual de Boas Práticas na Intranet, que incluía medidas de consumo responsável, principalmente de energia, papel e água.

Gestão dos processos

Fluorescentes e cartuchos de toner

Os tubos fluorescentes, habituais em qualquer escritório, e os cartuchos de toner para impressoras, depois de esgotados, são depositados nos contentores que os edifícios que hospedam nossos escritórios têm habilitados para isso, ou devolvidos à firma fornecedora para reutilização ou reciclagem corretas.

Papel e embalagens

O papel e as embalagens recicláveis são separados, para que possam ser reciclados pelas empresas administradoras dos edifícios.

Além disso, nos escritórios de Madri, Bilbao e Barcelona, há contentores onde são armazenados todos os documentos que, por sua confidencialidade, devem ser destruídos. Uma firma externa encarrega-se semanalmente de recolher esses contentores, assim como de destruir e, posteriormente,

reciclar os documentos. Desse modo, 4.200 kg de papel foram reciclados em 2010, 400 kg a mais do que em 2009.

Computadores e celulares

Como foi explicado na seção Ação Social, quanto aos equipamentos de informática e telefones celulares, a Firma segue uma política global pela qual os dispositivos que ainda estão em boas condições são doados a diferentes ONGs. Os equipamentos em piores condições são vendidos por peças que são reutilizadas, ou então, se o modelo já saiu de linha, são entregues a uma firma que se encarrega de sua reciclagem apropriada.

Uso de sacolas de papel

Em 2010, a Management Solutions deixou de fazer sacolas de plástico, para se unir à tendência responsável de uso de sacolas de papel. As sacolas da Firma têm também o Certificado PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification – Programa de Reconhecimento de Sistemas de Certificação Florestal) que garante que os produtos têm origem em florestas administradas de forma sustentável.

O PEFC é uma organização não-governamental, sem fins lucrativos e de âmbito mundial, cujo objetivo é garantir que as florestas do mundo sejam administradas de forma responsável para obter um equilíbrio social, econômico e ambiental.

Management Solutions abre escritório no primeiro edifício ecológico do Peru

O edifício Platinum Plaza, que hospeda o escritório do Peru, constituído em 2010, é considerado o primeiro edifício ecológico do Peru.

A construção busca uma gestão mais eficiente de recursos como água e energia, além de dispor de extratores de monóxido de carbono nos estacionamentos, para controlar a emissão de gases contaminantes. O projeto e a distribuição de suas instalações, assim como os materiais utilizados, permitem um uso otimizado da luz solar, o que resulta não apenas em economia de energia elétrica, mas também na geração de melhores condições de trabalho. Uma economia energética que se deve também à redução do ar condicionado, conseguida graças aos avançados sistemas de isolamento utilizados, e ao uso de lâmpadas fluorescentes de baixo consumo.

Quanto ao sistema de água, tanto os aparelhos sanitários como as torneiras contam com sensores para permitir um uso mais racional da água e reduzir as descargas



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 Madrid, Spain

marketing.y.comunicacion@msspain.com

Tel. (+34) 91 183 08 00

Fax (+34) 91 183 09 00

www.msspain.com

Madrid

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

Zurique

Bellerivestrasse, 201
8034 - Zürich

Milão

Via Agnello, 12
20121 - Milano

Lisboa

Avenida da Liberdade 245
1250 - 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.

Lima

Av. Andrés Reyes 437
27 - Lima

São Paulo

Rua Samuel Morse, 120
04576-060 - São Paulo

Santiago do Chile

Enrique Foster Sur, 20
755-0198 - Santiago

Buenos Aires

Av. Alicia Moreau de Justo, 140
C1107AAD - Buenos Aires

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

© Management Solutions. 2011
Todos os direitos reservados

MSiO

www.msbrasil.com

Madrid, Barcelona, Bilbao, London, Zürich, Frankfurt, Milano, Lisboa, New York, San Juan de Puerto Rico, México DF, Lima, São Paulo, Buenos Aires, Santiago de Chile