



## Ata da Reunião Grupo de Estudo Inovação e Tecnologia (Ano 2023)

**Data:** 19/04/2023

**Horário:** 15h00 às 16h30 por videoconferência

**Elaborado por:** Fernanda Braz (IBHE)

**Revisado por:** Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes Presentes:

<b>Grupo Pardini</b>	Ana Caroline Bighi	<b>Hospital Albert Einstein</b>	Jeferson Rodrigues dos Santos
<b>Cyrela</b>	Ana Tavares	<b>Vidalink</b>	Karen Klein Ribeiro
<b>Seguros Unimed</b>	Bruno Craid	<b>Camil Alimentos</b>	Kennedy Senhoretti
<b>Canon Brasil</b>	Elton Noda	<b>Sompo Seguros</b>	Lucas Pittigliani Ferreira
<b>IBHE</b>	Fernanda Braz	<b>Grupo Fleury</b>	Magali Cristina Pereira dos Santos
<b>Vivest</b>	Flávia Cristina Guedes dos Santos	<b>Cyrela</b>	Pedro Nascimento
<b>Sabin</b>	Flavia de Oliveira Lessa	<b>Mary Kay</b>	Rosangela Garcia dos Santos
<b>Hospital A. Einstein</b>	Guilherme Vaz Mendes	<b>Canon Brasil</b>	Thiago Vinicius Araujo Cruz
<b>Sompo Seguros</b>	Halina Ivy Pomarino Vargas	<b>Axiaa</b>	Felipe Dantas (Convidado)

### Programa:

- ✓ Continuação do tema: Sobre as práticas ASG (Ambiental, Social e Governança) por **Felipe Dantas** da Axiaa
- ✓ Discussão com o Grupo sobre o tema e próximos passos

Coordenador do Grupo – **Pedro Nascimento** (Head de Experiência do Cliente na Cyrela)

### Pontos Discutidos:

- ✓ Fernanda (IBHE) deu boas vindas a todos e avisou que a Beatriz (IBHE) não iria participar desta reunião.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) começou fazendo um review do último encontro onde foi falado sobre Cenários e Desafios; Necessidades de mudança de posicionamento (Shareholder > Stakeholder); Gerar um valor com compromisso social. Fatos históricos e pontos que fundamentam o ESG e sobre alguns pontos que impedem que a agenda “decole”.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) fez uma dinâmica com votação entre os participantes sobre o tema Ofensores da Agenda ESG:
  - 1- Cultura e liderança: propósito e motivadores claros;
  - 2- Falta de entendimento e conhecimento;
    - Senso de urgência e desconhecimento dos impactos (positivos e negativos) e riscos (sistêmico e custo de capital);

- Percepção altos custos e aplicabilidade (indústria de grande porte ou mercado de capitais);
  - Mais do mesmo / modinha;
- 3- Falta de planejamento e convicção;
    - Ações isoladas;
  - 4- Baixa cultura de dados: falta de padronização e métricas para alinhamento de expectativas e mensuração de resultados dificultam as discussões.
  - 5- Falta de benchmarkings e referências estruturadas para incentivar as discussões positivas sobre o impacto real.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) comentou que temos uma questão muito forte quando se fala de pessoas. Será que um dos temas principais que travam a agenda ESG, principalmente na questão de diversidade e inclusão, não é em função de quem está na liderança?
  - ✓ Felipe Dantas (Axiaa) lembrou que este efeito pode ser em virtude da maioria da liderança nas empresas ser Senior, centralizada em homens de 45 a 55 anos e na sua grande maioria brancos, uma questão cultural.
  - ✓ Felipe Dantas (Axiaa) lembrou que não há categorização universal – DEI e fornecedores etc. De qualquer forma o importante é o comprometimento com a ação.



- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) começou a falar dos pilares: Começando pelo “E”, acho que todos entendem o seu conceito básico, é como vai ser o mundo para vivermos lá para frente e como é que a sustentabilidade impactará nas questões de sobrevivência humana. Temos como exemplo, a alimentação, é uma das principais questões que se discute no pilar do “E = Environmental”, é a questão de risco sistêmico.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) disse que oss temas que mais estão em discussão hoje são:
  - a. (CO2) – controle emissões/compensação;
  - b. Poluição e os impactos ambientais (ar, solo e águas);
  - c. Pecuária, pesca, agricultura e aquicultura;
  - d. (Transição) – matrizes energéticas – renováveis e limpas;
  - e. Incentivos a programas externos de sustentabilidade;
  - f. Economia circular;

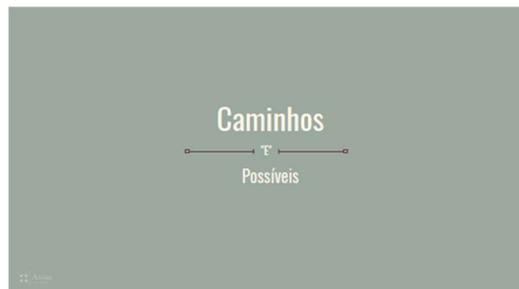


- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) voltou um pouco na questão anterior, onde há uma equipe da NASA dizendo que está tudo errado e tem pessoas que não concordam:
  - g. Aquecimento dos oceanos;
  - h. Aumento do nível do mar;
  - i. Calotas polares;
  - j. Emissão dióxido de carbono;
  - k. Temperatura global;
  - l. Extensão do gelo do mar ártico;
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) acredita que os que discordam assim pensam, isto não irá acontecer com eles, talvez aconteça com seu filho ou parte da descendência. Então, como é que conseguimos avançar em relação a esse ponto?



- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) disse que para não se alongar muito nesta questão, separou 3 (três) vídeos para que todos assistam:
  - A morte lenta dos rios europeus (<https://www.youtube.com/watch?v=nVD6g40rrJ4>);
  - Why Europe is facing a record-breaking heat wave and drought across the continent (<https://www.youtube.com/watch?v=qgXxgxYOJNQ>);
  - Climate change energy 101 (<https://www.youtube.com/watch?v=nRTRxA3gWXY>);
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) acredita que alguns vão achar que os vídeos dizem bobagem, mas precisamos saber em qual grupo estamos e como iremos nos movimentar dentro de cada grupo, para saber como iremos endereçar aquilo que tem que ser mudado, como:
  - **Impacto das mudanças climáticas:**

- Aumento da temperatura global e ondas de calor;
  - Aumento de tempestades, furacões e enchentes;
  - Mudança no padrão das estações e chuvas;
  - Aumento das secas e redução dos mananciais de H<sup>2</sup>O;
  - Aquecimento dos oceanos e aumento de volume;
  - Extinção e migração de espécies;
  - Queda da produção global de alimentos;
  - Riscos à saúde;
  - Aumento da pobreza e desequilíbrio social;
- **Causas das mudanças climáticas:**
- Uso de combustíveis fósseis e emissão de CO<sup>2</sup>
  - Desmatamento;
  - Agropecuária;
  - Contaminação dos Solos – nitrogênio;
  - Gases refrigerantes (Exemplos: gases de geladeiras e ar-condicionado);



- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) ressaltou que diante do cenário atual, que aparentemente não é muito bom, O que será possível fazer? Quais são as alternativas que podem ser feitas? Ele acredita que algumas são bem complexas e outras pouco mais complicadas.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) perguntou ao Grupo se já ouviram falar do marco livre de energia, ele acredita que não é uma saída para qualquer um, há uma premissa mínima de consumo, mas basicamente estamos falando de consumir energia de uma fonte específica, cuja origem é controlada. Assim você tem a garantia que a energia que sua empresa está consumindo é de fonte limpa e de fonte 100% renovável. Hoje já é possível.

- **Ações individuais e de impacto:**

- Mercado livre de energia (premissa de consumo > impacto custo previsibilidade);
  - Esforços de conscientização (políticas internas e treinamentos);
  - Cadeia de suplementos;
  - Crédito de Carbono – regulado (crédito/débito) por emissão e voluntário;
  - Economia circular;
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) utilizou como exemplo os aplicativos de entrega de comidas (Ifood e Rappi) – eles não impactam o meio ambiente. Será que não? Olha a cadeia de suplemento deles, existe a concentração de serviço que dispara a quantidade (milhares) de motoboys que rodam o dia inteiro e por todo o Brasil. Do ponto de vista de poluição, as motos poluem mais que carros por KM rodado,

é mais econômico, mas emite mais CO<sup>2</sup> que a combustão de veículo normal. E o que dá para fazer? Podemos trabalhar com outras formas, com compensação de carbono.

- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) citou o exemplo da empresa chamada Iniciativa Verde, onde ela consegue estimar qual é o seu consumo de carbono junto com sua família, de acordo com as informações que você fornece (energia, uso do carro etc.). Também mostra o esforço a ser feito para compensar o seu consumo.



- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) ressaltou que para agilizar as mudanças, foram feitas algumas ações para desacelerar o impacto.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) trouxe mais exemplos, como a Race to zero – é um dos mais simples de pesquisar, caso tenha curiosidade. Ele é a junção de 120 países para cortar a emissão de CO<sup>2</sup> nesses países, que juntos representam 50% do PIB do mundo. E o objetivo final era zerar a emissão de CO<sup>2</sup> até 2050 (dois mil e cinquenta).



- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) perguntou ao Grupo se conheciam a empresa Patagonia, é uma indústria de roupas para esportes. A indústria têxtil é uma das que mais poluem e ela tem posicionado duramente dentro da missão deles. Resumindo: - "é fazer o máximo possível e impactando o mínimo possível.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) acrescentou que se uma indústria têxtil consegue produzir impactando o mínimo possível, todos podem, é só querer fazer. Deu alguns links interessantes para pesquisarmos:
  - ✓ 7 Sustainable companies (<https://www.youtube.com/watch?v=JhbZ0b5PH10>);
  - ✓ 10 green Companies with Amazing Environmental Initiatives (<https://www.youtube.com/watch?v=UsVPN5LVw7k>);

✓ aes is creating value for shareholders while considering

([https://www.youtube.com/watch?v=0c\\_Ycq7ZqHA](https://www.youtube.com/watch?v=0c_Ycq7ZqHA));



✓ Felipe Dantas (Axiaa) disse que uma das coisas que preparou para tentar ajudar nessa construção do ESG foi falar de cada pilar. O que ele aborda? Quais são as travas? O que podemos fazer? E alguns exemplos, de como podemos medir esse impacto.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) trouxe alguns KPI para termos uma ideia.



✓ Felipe Dantas (Axiaa) voltou ao conceito: o que que trata e quais são os entraves? Literalmente aqui é, como a empresa impacta na sociedade e como isso pode ser feito.

- Geração de renda pessoa física e jurídica (movimentação da economia);

- O que temos aqui de principais temáticas sociais.

❖ Direitos Humanos (combate exploração);

❖ Saúde, bem-estar e segurança do trabalho;

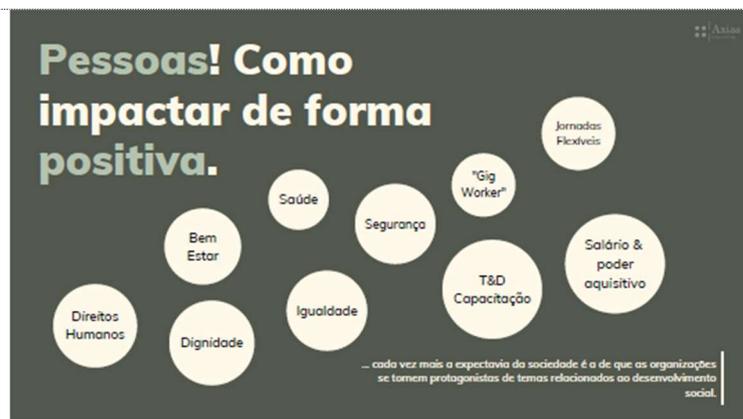
❖ Programas de desenvolvimento social dignidade e igualdade;

❖ Respeito a normas de segurança e funcionalidade (produtos) exemplo: Inmetro;

❖ Gestão de desenvolvimento capital humano;

❖ Controle e validação da cadeia de suprimentos;

❖ Geração de empregos e riqueza;



- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) voltou com a reflexão, trazendo para o universo de RH. Ele acredita que a discussão do ESG é uma das principais oportunidade desta área atuar e mostrar que é uma área extremamente estratégica: - "Tudo isso aqui está na mão do RH". Se direcionado pela alta gestão, tem um papel decisivo no sucesso de uma estratégia ESG.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) contou que a McKinsey fez um estudo e acompanhou a evolução de performance de 1039 empresas (15 países) em um período de 5 anos (entre os anos de 2014 e 2019). E mostra o impacto real da diversidade. O principal ponto abordado foi a diversidade que precisam ter, a diversidade de pensamento.
- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) trouxe um resumo do que pode ser feito na área de Recursos Humanos que é a área de Pessoas. O importante é considerar os conceitos de unidade de negócio, ou família de produtos/linha de produção ou ainda referencias por colaborador.
  - Desenvolvimento Social;
    - Participação em projetos comunitários;
    - Investimento impacto;
  - Cadeia de Suprimentos / Fornecedores;
    - Total de parceiros mapeados;
    - % aderência;
  - Colaboradores (demografia detalhada);
    - CLT X terceirização / período integral X meio período;
    - Distribuição dos cargos de liderança;
    - Tempo médio de casa (faixas);
    - Taxa de absentéismo
    - Turnover
    - Total e Qualificado – motivação e performance

Importante considerar os conceitos de unidade de negócio, ou família de produtos/linha de produção ou ainda referencias para o colaborador.

- Treinamento e Desenvolvimento;
  - Investimento;
  - Total de horas e Treinamento e Desenvolvimento;
  - NPS Colaboradores;

- Programas Bem-estar;
  - Investimento;
- Saúde e Segurança do Trabalho;
  - Afastamento total;
- NPS Clientes;

✓ Felipe Dantas (Axiaa) ressaltou que desta forma voltamos na Governança Corporativa, o que ela é? É o sistema (estratégias, processos e recursos) responsável pela gestão e controle de uma organização de acordo com princípios e melhores práticas de administração e capaz de gerar segurança e retorno para as partes interessadas.

- Princípios da Governança Corporativa:
  - Visão e Liderança;
  - Clareza de propósito;
  - Transparência, Ética e Integridade;
  - Prestação de Contas/Accountability;
  - Equidade e Isonomia (partes interessadas e relacionadas);
  - Responsabilidade Corporativa (fiduciária) e Compliance;
  - Decisão data Driven;
- Empresas e seus pontos de atenção:
  - Aprimorar o modelo de gestão da empresa: 67,4%
  - Contribuir para longevidade da empresa: 54,8%
  - Facilitar o processo sucessório: 38,0%
  - Gerar valor econômico no longo prazo: 32,3%
  - Administrar conflitos familiares: 22,6%

✓ Felipe Dantas (Axiaa) disse que os benefícios alinhados com os principais pontos de atenção/fatores de riscos, foram mapeados em pesquisa conduzida pelo IBGC e PWC. Cada empresa podia indicar até 3 motivos e apresentamos os top 5.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) ressaltou que cada vez mais a governança vem se mostrando como um importante gerador de valor – planejamento e disciplina.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) também acrescentou que muito se tem falado em relação a inclusão do propósito como a parte das Diretrizes estratégicas ele acredita que o propósito seja o produto delas.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) acrescentou que as diretrizes estratégicas devem refletir os propósitos de uma organização. É a base para a definição estratégica, portanto, devem ser consideradas com extrema cautela (Missão, Visão e Valores).

✓ Felipe Dantas (Axiaa) disse que a Maturidade envolve, além do “ter”. Muitas empresas definem processos e modelos de gestão, mas não mantém coerência entre a teoria e a prática.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) complementou dizendo que a Governança não é necessariamente ter um quadro diretivo e alguns (poucos) processos estruturados. Reconhecer a estrutura, momento e competências é essencial para identificar os principais pontos de melhoria. A partir da avaliação do

momento da organização e do IMG, é possível definir o ponto de partida (baseline) e, assim, começar a definir os objetivos corporativos – desafiadores, mas possíveis. As abordagens são diversas e não universais (one size fits all). Um P.E. (Planejamento Estratégico) eficiente, deve considerar uma composição dos modelos. Importante, a sugestão não é usar todas.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) ressaltou que o ESG é uma ferramenta que vai impactar na sua empresa, se for bem estruturada e bem executada. Se for mal-feita, não vai funcionar.

✓ Felipe Dantas (Axiaa) citou aspectos que não são negociáveis:

- Propósito real e Cultura;
- Engajamento da liderança e stakeholders;
- Capacitação e sensibilização das pessoas;
- Coordenação e integração entre as iniciativas;
- Escopo de valor (matriz de materialidade)
- Alta capacidade de execução;
- Objetivos (S.M.A.R.T.);
- Processo de monitoramento;
- Estratégia de comunicação;
- Mentalidade de evolução contínua;
- Metas financeiras/ROI;

**... Por onde começar**

- Entendimento
- Propósito e Convicção - Missão ESG
- Referências
  - ODS / Millennial Manifest
  - Consultorias
  - Certificação: B.Corp, Sustainalytics, MSCI, CSRhub e Ecovadis
- Business assessment & baseline
  - Sphera, Datamaran, Gensuite, Ecometrica e Aplanet
- Stakeholders: objetivos/interesses
  - Acionistas
  - Colaboradores
  - Sociedade
  - Meio ambiente
  - Fornecedores
  - Executivos
  - Clientes
  - Órgãos Reguladores
  - Empresa

*"Our Reason for Being: Build the best product, cause no unnecessary harm, use business to inspire and implement solutions to the environmental crisis."*  
Patagonia

✓ Felipe Dantas (Axiaa) enfatizou que é necessário ter propósitos claros e diretrizes da empresa (Missão, Visão e Valores), caso contrário não vai para a frente.

**... Por onde começar**

- Identificação de riscos & oportunidades
- Matriz de Materialidade
- "Manifesto ESG" - Golden Cycle (Simon Sinek)
  - Porque
  - Como
  - O que
- Plano - ESG
  - Objetivos e Metas
  - Plano tático/operacional
  - Métricas, KPIs e modelos de gestão
  - Estratégia de comunicação
  - Feedback contínuo

Importância

Monitorar	Priorizar
Eliminar	Monitorar

Urgência

- ✓ Felipe Dantas (Axiaa) concluiu sua apresentação dizendo que precisamos identificar os riscos e oportunidades e montar o que é fundamental para uma ação ESG, como a matriz de materialidade, ou seja, fazer o que de fato impacta no meu negócio.
  - ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) agradeceu ao Felipe pela apresentação e disse que foi ótimo.
  - ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) abriu para perguntas. Na minha interpretação bem macro, o que foi mostrado é que muitas das ações têm que nascer bem top down, difícil fazer ações bottom up, e aqui no Grupo, estamos com diversos níveis de liderança, mas não de estrutura. Minha pergunta é como podemos contribuir para que diretamente essas mudanças aconteçam (buscar incentivos, estratégia da companhia, controles, etc)?
  - ✓ Felipe (Axiaa) disse que ele pode ajudar para vocês subirem a conversa. Estamos aqui falando de lideranças, mas vamos lá... Você é o CEO da sua área, quais são os processos que você tem dentro da sua área? Quais são as ferramentas de gestão de performance, de KPIS etc., que você tem na sua área? Quais são as regras que você tem para sua área? Essas coisas você consegue estruturar da sua área para baixo.
  - ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) acrescentou que, minimamente, você não vai fazer um arcabouço legal, mas por exemplo: Você é responsável direto do seu time, talvez vocês tenham por exemplo, se eu não estiver enganado, essa turma está bem envolvida com Call Center, certo?
  - ✓ Pedro (Cyrela) respondeu que a maioria é da área de Relacionamento com o Cliente.
  - ✓ Felipe (Axiaa) disse que então vocês devem parte no Call Center. Esse profissional, ou está dentro de casa, ou é terceirizado, vocês estão terceirizando com quem? Como é que este profissional pensa agindo ESG? Exemplo, vocês dizem que não conseguem trocar de fornecedor, por causa disso. Será que não?
  - ✓ Felipe (Axiaa) ressaltou que o principal ponto é:
    - 1º - Perder o medo, como eu que não sou grande na estrutura, será que consigo trazer uma agenda desse tamanho para discutir na empresa? - "Comecem pequeno, comece com você. Pega tudo isso que falamos hoje e tenta trazer para o seu universo individual. O que eu consigo impactar? Consigo impactar o meio ambiente?"Exemplo: Monte um esquema para o seu time, faça uma premiação, como uma campanha do mês. A pessoa que teve a melhor performance, o prêmio é calcular a sua pegada de carbono (Iniciativa Verde) e a empresa bonifica o valor (R\$) que ele impactou. E do nada a sua estrutura conseguiu impactar um momento no meio ambiente.
  - Agora imagina se a sua turma ficar estimulada com isso e em 2 (dois) meses você ver a performance da sua área subir 30%. O que o seu chefe vai fazer? Vendo o quanto isso impactou na sua área ele irá querer levar isso para a empresa inteira.
- ✓ Felipe (Axiaa) disse que dá para construir 2 (dois) ou 3 (três) tijolos, e vocês mostrarem para a empresa o case de vocês. Conseguimos estruturar um plano para fazer a performance melhorar? Esquecendo um pouco o "E" que podemos trocá-lo pelo esquema da compensação. O "S" e o "G" não tem como vocês acharem que não conseguem fazer, porque, o "S" é o time de vocês minimamente, mas o time de vocês é o "S" de vocês. Como você vai gerir esse time, as suas regras

e como é que você vai estruturar os seus modelos de gestão? Monta isso, pois a metade da estratégia é a execução. Tem que saber executar, tem que medir.

- ✓ Felipe (Axiaa) disse que vocês conseguem fazer a história de vocês, criam as inteligências e o que mais impacta nos seus clientes.
- ✓ Felipe (Axiaa) sugeriu que pensem o seguinte: no seu "G", quais são os KTIS que impactam o seu negócio? Se você tem gerência direta, vai fazendo, e chama o seu chefe. Ele vai começar a perguntar, se a sua performance melhorar, com isto vão construindo a ideia.
- ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) agradeceu e disse que foi o suficiente para que as pessoas tirem suas dúvidas."
- ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) informou ao Grupo que agora era hora dos participantes trazerem suas experiências para construir as discussões futuras, para isto irá dividir todos em Mini Grupos, por empresa.
- ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) pediu para que todos se organizem e façam uma investigação dentro das empresas, do que está sendo feito na prática ESG, mas com foco em como a tecnologia está suportando tudo isto. Como temos usado a tecnologia para suportar esse processo de ESG.
- ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) acredita que temos que aprofundar quais são as ações voltadas ao ESG, mas como o foco do nosso grupo é Tecnologia e Inovação, é como a Tecnologia e a Inovação suporta essas ações, seja na execução, na ferramenta ou no controle, que foi um dos pontos que o Felipe Dantas (Axiaa) trouxe.
- ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) ressaltou que a atividade vai ser através dos Mini Grupos, eles se reúnem e trazem o conteúdo sobre o que foi investigado em cada empresa, e que será apresentado nos próximos encontros do Grupo.
- ✓ Felipe (Axiaa) complementou que uma questão muito importante para estruturar é que em qualquer conversa que vocês forem subir, a primeira pergunta que vão fazer é: Qual é o número? O quanto isso deu de resultado? Qual o impacto positivo disso? Qual a vantagem que a discussão? Para sustentar qualquer mudança, você precisa ter dados, ter informação para provar isso. Com os números bem estruturados, não é preciso dar explicações.
- ✓ Felipe (Axiaa) citou outra questão. No tema Tecnologia, temos a eficiência e como a sua empresa otimizou processos, reduziu tempo, trocou o consumo do recurso A para o recurso B. Tem a questão de troca de fornecedor, porque o outro estava mais alinhado com o conceito ESG.
- ✓ Felipe (Axiaa) disse que analisaria os fornecedores e que provavelmente ouviria o pessoal de Facilites, ou seja, as áreas que mais poderiam impactar.
- ✓ Felipe (Axiaa) deu uma última dica: sobre sistemas, dependendo dos processos das empresas de vocês, o simples fato de não terem o controle no sistema de vencimento de contrato (Gestão de Contratos) é um problema. Isso é "G", isto é eficiência operacional.
- ✓ Pedro Nascimento (Cyrela) disse que a divisão dos Mini Grupos ficou assim:

<b>Grupo 1</b>			
<b>Camil Alimentos</b>	Kennedy Senhoretti	Assistente de Serviços de Mkt	kennedy.senhoretti@camil.com.br
<b>Camil Alimentos</b>	Maximiniana Correia	Líder de Atendimento ao Consumidor	maximiniana.correia@camil.com.br
<b>Camil Alimentos</b>	Joyce da Silva	Líder Relacionamento Digital	joyce.silva@camil.com.br
<b>Care Plus</b>	Ana Paula Ferreira Leite Souza	Analista de Atendimento	asouza@careplus.com.br
<b>Hospital Albert Einstein</b>	Guilherme Vaz Mendes	Técnico Administrativo II	guilherme.vaz@einstein.br
<b>Hospital Albert Einstein</b>	Jeferson Rodrigues dos Santos	Assistente de Atendimento II	jeferson.rodrigues@einstein.br
<b>Mary Kay</b>	Rosangela Garcia dos Santos	Analista de Planejamento e MIS	rosangela.santos@mkcorp.com

<b>GRUPO 2</b>			
<b>A.C. Camargo Cancer Center</b>	Rodrigo Gosling	Superintendente Inovação	rodrigo.gosling@accamargo.org.br
<b>Canon Brasil</b>	Elton Noda	Analista de CRM	enoda@cusa.canon.com
<b>Canon Brasil</b>	Thiago Vinicius Araujo Cruz	Analista de Sistema	taraujo@cusa.canon.com
<b>Mapfre Seguros</b>	Alexandre Silva de Jesus	Analista de Atendimento Pleno	aljesus@mapfre.com.br
<b>Mapfre Seguros</b>	Dayane de Lima	Analista de Atendimento Sênior	dallima@mapfre.com.br
<b>Sabin</b>	Flavia de Oliveira Lessa	Coordenadora do Atendimento Digital	flavia.lessa@sabin.com.br
<b>Vidalink</b>	Karen Klein Ribeiro	Gerente Implantação	kribeiro@vidalink.com.br

<b>GRUPO 3</b>			
<b>Cyrela</b>	Pedro Nascimento	Head de Experiência do Cliente	pedro.nascimento@cyrela.com.br
<b>Cyrela</b>	Ana Tavares	Analista de MIS	ana.tavares@cyrela.com.br
<b>Danone</b>	Ademir Resmini	Analista de Qualidade	ademir.resmini@danone.com
<b>Danone</b>	Palloma Andrade	Especialista de Qualidade	palloma.andrade@danone.com
<b>Panasonic</b>	Vinicius Henrique Silva	Monitor de Qualidade de Atendimento	silva.vinicius.ext@br.panasonic.com
<b>Panasonic</b>	Caroline Andrade	Gerente CX	souza.caroline@br.panasonic.com
<b>Sabin</b>	Claudio Laudeazer	Gerente de TI	claudio.laudeazer@sabin.com.br

<b>GRUPO 4</b>			
<b>DASA</b>	Debora Vieira Granjeiro	Superintendente de Experiência do Cliente	debora.granjeiro@dasa.com.br
<b>DASA</b>	Ludmyla de Jesus Ribeiro	Gerente de Atendimento	ludmyla.ribeiro@dasa.com.br
<b>Grupo Fleury</b>	Magali Cristina Pereira dos Santos	Coordenadora de CX	magali.dsantos@grupofleury.com.br
<b>Seguros Unimed</b>	Bruno Craid	Supevisor de Atendimento	bruno.craid@segurosunimed.com.br
<b>Sompo Seguros</b>	Halina Ivy Pomarino Vargas	Analista de Inovação	halinai@sompo.com.br
<b>Sompo Seguros</b>	Lucas Pittigliani Ferreira	Tecnologia da Inovação	lpferreira@sompo.com.br

<b>GRUPO 5</b>			
<b>Grupo Pardini</b>	Ana Caroline Bighi	Analista de Educação Corporativa	ana.bighi@grupopardini.com.br
<b>Grupo Pardini</b>	Francislaine Licia Pretece de Jesus	Coordenadora de Relacionamento com o Cliente	francislaine.jesus@grupopardini.com.br
<b>Hospital Oswaldo Cruz</b>	Renata Nigro Sangoao	Supervisora de Experiência	rsangoao@haoc.com.br
<b>Taticca</b>	Glades Chuery	Gerente de Novos Negócios	glades.chuery@taticca.com.br
<b>Vivest</b>	Flávia Cristina Guedes dos Santos	Analista Planejamento	flavia.santos@vivest.com.br
<b>Vivest</b>	Maria Verônica B. de Almeida	Supervisora do BackOffice	veronica.almeida@vivest.com.br

✓ Pedro Nascimento (Cyrela) agradeceu a todos e Fernanda (IBHE) o IBHE ficou que criar os Mini Grupos no Whatsapp para facilitar a troca de informações entre seus participantes.

**Próxima reunião:** 17 / Maio

**Horário:** 15H00 às 16h30