



**Política de  
relacionamento  
com as partes  
interessadas.**

# Relacionamento com as partes interessadas

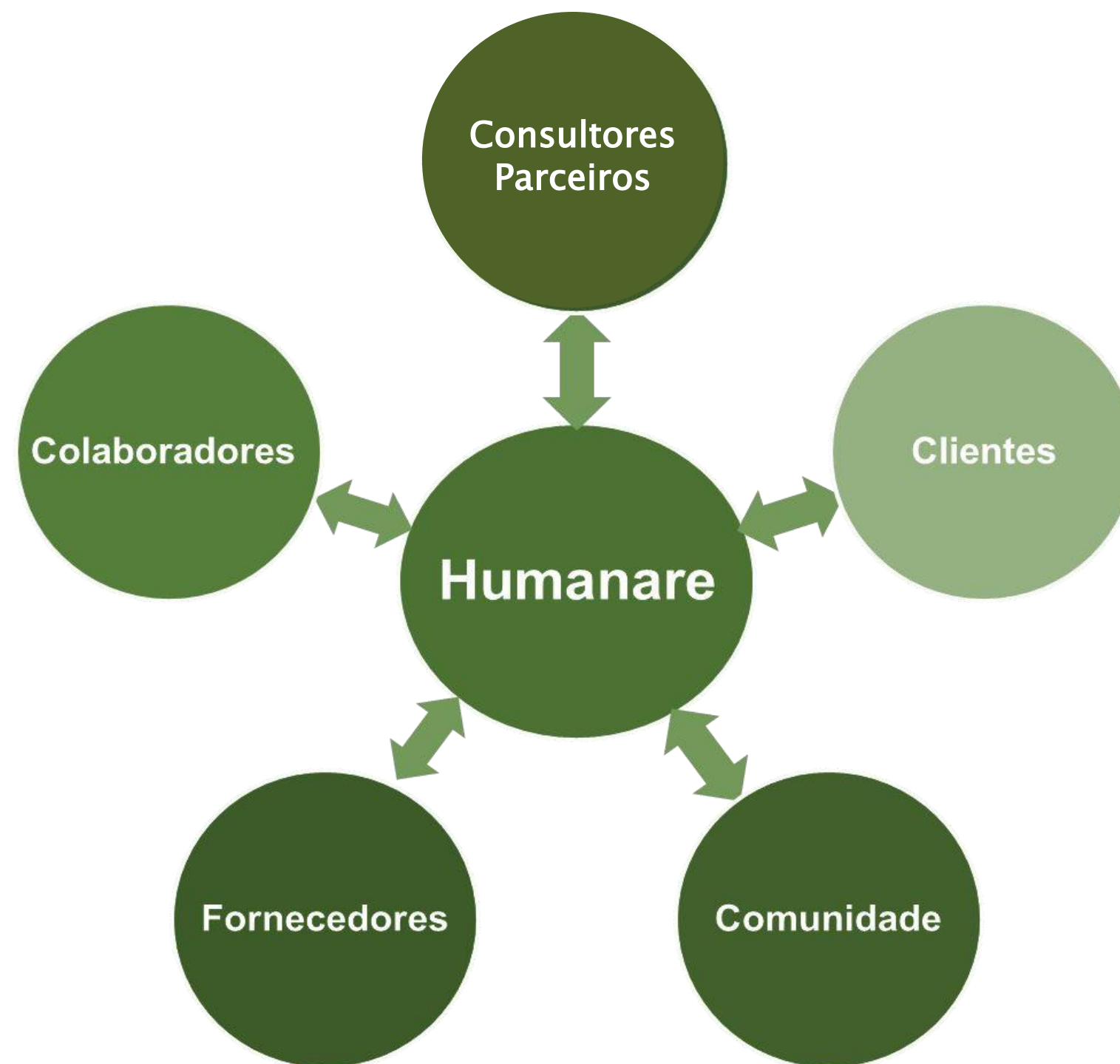
*“A orientação para os stakeholders é fundamentalmente uma mudança na forma como você pensa o seu negócio, de uma abordagem transacional para a um modelo sistêmico.”*

(trecho do livro Capitalismo Consciente)

Visa construir uma cultura que incentiva relacionamentos focados na criação de maior valor de longo prazo com todas as partes interessadas (stakeholders), buscando firmar em todas institucionais da **Humanare**, aprimorar as relações os princípios a comunicação e os relacionamentos.

# Principais partes interessadas

## Cadeia de valor



## Relacionamento com as partes interessadas

# VALORES

A **Humanare**, sendo uma empresa de desenvolvimento humano, possui em seu DNA, a construção do seu negócio com base em relacionamentos de:

- Confiança,
- Parceria,
- Respeito,
- Ética,
- Cuidado com todas as partes interessadas.

## Relacionamento com as partes interessadas

# RELACIONAMENTO

A **Humanare** se compromete a adotar as práticas descritas nesta Política, no relacionamento com as principais partes interessadas:

- Clientes,
- Consultores Parceiros,
- Fornecedores,
- Colaboradores
- Comunidade.

## Relacionamento com as partes interessadas

### COMPROMETIMENTO

De forma regular, nossos compromissos são avaliados por terceiros através:

- da “*Pesquisa Humanizadas*”, realizada com múltiplos stakeholders;
- da Certificação de empresas B, auditada pelo B Lab.

A **Humanare** cuida também de seu relacionamento com o meio ambiente, através da nossa Política Ambiental, que prevê parcerias para plantio de árvores, contribuindo para o reflorestamento do ecossistema.

# Práticas gerais

Disponibilização pública das informações sobre o desempenho socioambiental da **Humanare**;

- Realização de pesquisa anual quanto à qualidade do relacionamento, para identificação de pontos positivos e de necessidade de atenção e implementação de melhorias;
- Utilização dos resultados gerados pelos movimentos de engajamento das Partes Interessada para apoiar construção e/ou melhoria de serviços, relacionamentos e indicadores de impacto de seus produtos, a serem incorporados no plano estratégico da empresa para o próximo ciclo. Monitoramento.



# Práticas específicas



# Clientes - Mais do que fornecedores de serviços, somos parceiros.

Estabelecer vínculos mais profundos, atender as demandas com *agilidade, flexibilidade e inovação*, atentos à cultura e necessidades do cliente.

A cada novo projeto, procuramos entender as necessidades e customizar soluções que atendam as pessoas e o negócio.

- Aplicamos avaliação de reação nos usuários em todas as oficinas realizadas, buscando entender o impacto gerado.
- Adotamos como meta o percentual de satisfação dos clientes acima de 80%.
- Realizamos reunião de feedback de cada projeto desenvolvido, para identificarmos impressões e percepções da consultoria, avaliar a satisfação dos clientes e identificar necessidade de evolução do projeto.
- Realizamos diálogos abertos com clientes visando identificar possíveis demandas que orientem o aprimoramento de práticas e produtos, bem como a medição de impacto.

# Clientes – Responsabilidades Humanare

Para que possamos cumprir nosso papel da melhor forma possível, precisamos que as responsabilidades de ambas as partes fiquem bem estabelecidas nos contratos com os nossos clientes.

Conduzir a metodologia Cubo Humanare para identificar as expectativas dos Clientes.

- Elaborar a pesquisa pré com os participantes e a pesquisa pós, para avaliar o impacto das oficinas.
- Formar uma equipe de projetos qualificada e adequada às necessidades e expectativas apresentadas na etapa do Cubo Humanare, sendo gerida pelo Escritório de Projetos Humanare.
- Apresentar cronograma, com prazos a contar a partir do aceite do cliente, e cumprir os prazos estabelecidos.

# Clientes – Responsabilidades Humanare.

Disponibilizar infraestrutura para reuniões (Zoom ou Teams) e oficinas virtuais (Zoom).

Primar pela qualidade das entregas e prazos acordados.

- Sinalizar ao cliente o impacto do adiamento das validações e das mudanças de escopo sobre o prazo e orçamento contratado.
- Tratar com confidencialidade as informações estratégicas.
- Realizar reuniões de acompanhamento do projeto com o cliente, de forma a avaliar se as expectativas mapeadas na etapa do cubo Humanare estão sendo atendidas e, em casos contrários, propor ajustes e melhorias para alcançá-las.

# Clientes – Responsabilidades do Cliente.

Cabe a cada uma das partes cumprir o cronograma e no caso do cliente atrasar mais que 48 horas na entrega dos insumos e validações necessárias, o cronograma poderá ser revisado e/ou paralisado.

Respeitar a metodologia Cubo Humanare, registrando, nesta etapa, suas necessidades, expectativas, prazos e resultados esperados.

- Compartilhar as informações do negócio a serem utilizadas no projeto em até 48 horas após o Cubo Humanare.
- Aplicar as pesquisas pré e pós conforme acordado com a Humanare.
- Designar um sponsor de projeto que será o ponto focal do cliente com a Humanare para atuar junto à equipe técnica no planejamento, alinhamento e validação das ações e entregas relativas ao desenvolvimento do trabalho.
- Participar da reunião final do projeto e/ou responder ao questionário de avaliação de satisfação e impacto.
- Providenciar a estrutura e logística à realização das reuniões e oficinas, quando necessário.

# Comunidade

Buscamos nutrir uma relação de *parceria, acolhimento e confiança* com nossa comunidade.

- Procuramos nos relacionar com a Comunidade a partir de palestras e ações pro-bono, integrando inclusive fornecedores e parceiros **Humanare**.
- O que e como fazemos
- Disponibilizamos materiais de referência (site/linkedin) com intuito de disseminar conhecimento.
- Apoiamos o desenvolvimento humano e de lideranças em organizações que trabalham com grupos em situação de vulnerabilidade (Projeto Social).

# Fornecedor

Buscamos nutrir uma relação de *parceria, flexibilidade e transparência* com nossos fornecedores na construção e desenvolvimento de nossos produtos.

Realizamos reunião de Onboarding para novos fornecedores.

- Procuramos intensificar nosso relacionamento com nossos fornecedores a partir de co-criação de soluções.

**Colaboradores**

Necessidades e  
desejos

## **Oferecer inspiração, conhecimento e desenvolvimento**

*Inspirando novas idéias, metodologias, organização, dinâmica.*

*Obter mais informação, percepção.*

*Melhor performance e desenvolvimento.*



# Nossas Certificações & Selos



Empresa



**Certificada**



 **humanizadas**



PRÊMIO DESTAQUE  
GESTÃO DE PESSOAS  
2022 DA ABTD

Start-up / PME



**CAPITALISMO  
CONSCIENTE**  
BRASIL

EU APOIO



# Somos Humanare!

[www.human-are.com](http://www.human-are.com)



[contato@human-are.com](mailto:contato@human-are.com)  
[www.human-are.com](http://www.human-are.com)  
Instagram: @human.are

