

Informativo

TRANSLOVATO

71

Ano: 13 - Nº: 05

Circulação: Setembro
e Outubro 2013



INVESTIMENTOS TRANSLOVATO

Fundamentais para o crescimento da empresa
e para a melhoria contínua dos serviços prestados.

EDITORIAL

3 EXCELÊNCIA É CONSTRUÍDA DE DENTRO PARA FORA

4 CLIENTE: FAME

6 DIA DO CLIENTE

7 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

8 TREINAMENTO: REVISÃO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

10 INVESTIMENTOS TRANSLOVATO

12 COACHING

13 TREINAMENTOS E PALESTRAS

14 EXERCÍCIOS FÍSICOS: AO AR LIVRE, COM SAÚDE

15 ENTREVISTA: GESTÃO DO CONHECIMENTO

17 VARIEDADES

18 ATIVIDADES DIA DAS CRIANÇAS



Os investimentos são os motores da prosperidade de qualquer empresa ou organização. São eles que impulsionam a inovação dos produtos e a qualificação dos serviços prestados, tornando-se fator fundamental do sucesso para qualquer negócio.

Os investimentos estão no DNA da Translovato, pois, ao longo dos anos, sempre tivemos a preocupação em inovar e qualificar os serviços que prestamos aos nossos clientes.

Neste 1º semestre de 2013, focamos os nossos principais investimentos na ampliação dos terminais de movimentação de cargas das unidades de Belo Horizonte e Pouso Alegre, bem como, a criação do terminal 02 da Grande São Paulo.

No estado de Minas Gerais, as unidades de Belo Horizonte e Pouso Alegre, tiveram as suas estruturas ampliadas, através da mudança dos seus endereços. Com essas mudanças, tivemos um aumento significativo na área interna de cada uma, permitindo, com isso, uma melhor movimentação da carga e, por consequência, um melhor planejamento no processo de coleta e distribuição.

Já no estado de São Paulo, o grande investimento foi a instalação do terminal 02 na Grande São Paulo, localizado em Guarulhos no bairro de Bonsucesso. Este novo terminal conta com mais de 8.000 m² de área construída e permitiu o replanejamento de todo o processo de coleta e distribuição de carga na Grande São Paulo.

Ao falarmos de investimentos não podemos deixar de comentar sobre os que foram realizados na ampliação de frota e equipamentos para movimentação de cargas, bem como, os investimentos contínuos na qualificação de nossas equipes internas.

André Momoli - Diretor Administrativo e Financeiro

Informativo TRANSLOVATO

Expediente: Publicação interna dirigida aos profissionais e clientes da Transportes Translovato Ltda.

Elaboração: Equipe Informativo Translovato

Coordenação: Claudemir Groff

Jornalista: Bernardete Chiesa - Mtb 10.187

Tiragem: 3.000 exemplares

Editores: Marketing Translovato

Impressão: Gráfica Murialdo

Site: www.translovato.com.br

Equipe Informativo Translovato

Annelise Demori Boppsin

Bruna Grillo Lovato

Caroline Tomazzoni Adami

Marcelo Alves Acosta

Mariana Scalabrin

Maura Castro Dorigatti

Rosmeri Magnabosco

Samanta Cristina Costa Silveira

Colaboradora desta edição:

Camila Grillo Lovato

Contato

E-mail: informativo@translovato.com.br

EXCELÊNCIA É CONSTRUÍDA DE DENTRO PARA FORA

Suely Schmitt – Consultora de Atendimento & Vendas



Em uma era em que produtos, serviços e respectivos preços estão cada vez mais parecidos, o atendimento ao cliente transformou-se no diferencial competitivo de maior relevância quando pensamos em conquista e manutenção de clientes.

Em palestras e treinamentos de Atendimento & Vendas que ministro por todo o país, sempre pergunto para os participantes quem é o cliente número 1. As respostas basicamente são sempre as mesmas – “O Cliente Interno!”, “O Cliente Externo!”.

Precisamos compreender que a tão sonhada excelência no atendimento é construída de dentro para fora e que precisamos começar a construí-la a partir de nós. Simplificando, o seu cliente número 1 deve ser você mesmo. Não podemos pensar em cuidar bem do outro sem antes cuidar bem de nós mesmos. Parece simples, mas nas respostas que escuto percebo que isso não é tão óbvio assim. E o que são exemplos de cuidar bem de si mesmo? Quem não conhece um colega que não dorme o suficiente e com frequência está mal humorado? Quem já não compartilhou tarefas e responsabilidades com um colega estressado? Alimentar-se bem, dormir bem, cuidar bem da imagem e do corpo, ter equilíbrio financeiro,

cultivar relacionamentos pessoais positivos, ter lazer e praticar algo que gosta são apenas alguns exemplos do que representa cuidar bem de si mesmo.

A partir daí sim podemos pensar em cuidar bem do cliente número 2, o cliente interno. Nós e nossos colegas que, diariamente, nos encontramos e desenvolvemos juntos inúmeras tarefas, compartilhamos metas, prazos e responsabilidades. Convivemos mais tempo com o cliente interno do que com a própria família e, por isso, é tão importante zelar pela harmonia e paz no ambiente de trabalho. Ajudar, ensinar, respeitar limites, prazos, dar retorno, rejeitar e não fazer fofocas, tratar diferenças e desavenças pessoalmente e “não mandar recado”, cultivar a paciência, tolerância, respeito e a empatia são armas poderosas para construir um clima interno pacífico, positivo e motivador.

Agora sim somos capazes de atender com excelência o cliente externo. Esse é o verdadeiro patrão: é ele quem paga todas as contas e pode demitir todos em uma empresa, simplesmente fazendo suas compras ou contratando serviços em outro lugar. Em um mundo cheio de avanços, tecnologia e recursos, o ser humano ainda é peça fundamental, plenamente capaz de fazer a diferença, resolvendo problemas, encontrando alternativas, buscando respostas, dando retorno e fazendo este cliente ficar satisfeito mesmo em situações negativas e imprevistas.

É hora de refletir: você está construindo excelência de dentro para fora?





Matriz - Belenzinho - São Paulo - SP

A história da Fame se inicia em 1940, quando seu fundador sr. Álvaro Coelho Silva, identificando necessidades de mercado e contrariando todas as expectativas começou a produzir ferros de soldar, antes importados e então escassos, pois o mundo enfrentava a 2ª Grande Guerra.

Com um começo humilde em um galpão de apenas 15m² e munido apenas de muita disposição e da confiança no futuro, o sr. Álvaro iniciava uma das maiores e mais respeitadas empresas brasileiras. A partir daí o crescimento foi contínuo e expressivo, regado de muito trabalho, honestidade e certeza do sucesso.

Formando um time de primeira, transformou um sonho e um galpão de 15m² em um complexo industrial de 5 unidades, mais de 2.000 empregos diretos, mais de 30.000 clientes e exportações para mais de 40 países. Hoje, mesmo com a ausência física do sr. Álvaro, a equipe dirige a Fame dentro dos mesmos princípios praticados desde 1940: trabalho, honestidade e confiança no futuro.



A marca do Brasil

Sobre a parceria:

"Para nós da Fame, honrar compromissos é primordial e para atender aos nossos clientes dentro desta filosofia, ter um parceiro logístico eficiente e comprometido e imprescindível.

Por esse motivo, há vários anos contamos com o apoio da Translovato, que tem atendido a nós e a nossos clientes com pontualidade, agilidade e, principalmente, comprometidos com o resultado final: mercadoria entregue no prazo, com segurança e confiabilidade.

O mercado de logística no Brasil ainda tem um enorme percurso de estrutura e recursos para percorrer e a Translovato tem mostrado estar no caminho certo, buscando sempre superar nossas expectativas."

Adilson Gonçalves Mian - Logística



Unidade 2 - Brás - São Paulo - SP



Unidade 3 - Sabaúna - Mogi das Cruzes - SP



Unidade 4 - Belenzinho - São Paulo - SP



Unidade 5 - Catumbi - São Paulo - SP



Desde 1940, a Fame é um exemplo de empresa bem sucedida no mercado e comprova seu crescimento ao longo desses anos através da qualidade de seus produtos.

A parceria de mais de quatro anos entre a Fame e a Translovato é a prova de uma união sólida com grandes conquistas, abrindo portas para o mercado.

Temos ciência da responsabilidade em ter um cliente de renome no mercado. Nosso papel é garantir não só a satisfação dele, mas de seus clientes finais que compram os produtos e aguardam, ansiosos, a entrega dos mesmos.

A comunicação com o cliente é indispensável. Por isso, a Fame tem uma administração exclusiva tratada junto à gerência da Translovato São Paulo.

Temos orgulho em ser um prestador de serviços para a Fame, pois sabemos que esta empresa escolhe o melhor para trabalhar em parceria, gerando empregos, crescimento e o mais importante, servindo pessoas.



Da esq. p/ dir.: Renato Löff, ger. coml. Translovato, Rene Game, ger. de marketing Fame, Valdir Alface, ger. de vendas varejo Fame e Ronei, consultor coml. Translovato



FOTOS PARTICIPAÇÃO DA FAME NA FEIRA CONSTRUSUL



É realmente com muita honra e orgulho que a página de cliente desta edição, do Informativo Translovato, é representada pelo nosso parceiro Fame.

Os clientes inspiram a Translovato na busca diária de novos recursos, tecnologias e excelência no atendimento, para conquista e fidelização de parceiros. O zelo pelo produto nos processos manuais da operação, o comprometimento no cumprimento dos prazos e particularidades acordadas, a transparência na comunicação e o carinho no atendimento são os pontos fortes de nossa empresa e os principais valores apontados por nossos clientes.

Agradecemos a parceria e a confiança da Fame e apresentamos a participação do cliente na feira Construsul, em Porto Alegre/RS, que contou com o envolvimento da Translovato no transporte e operação logística, bem como, com a visita do setor comercial no seu belo estande de divulgação.



É por você que aprimoramos
constantemente os nossos serviços,
para serem cada vez melhores!

*Feliz Dia
do Cliente!*

15/09/2013



TRANS//LOVATO®

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



QUALIDADE
TRANSLOVATO

Entre os dias 8 e 10 de julho de 2013, as unidades de Caxias do Sul e São Paulo da Transportes Translovato receberam a Manutenção do Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade e do atendimento aos requisitos da Norma ISO 9001:2008.

O anúncio oficial foi dado pelo auditor líder da Det Norske Veritas - DNV, Sr. Fábio Pizzoli, o qual registrou que não houve não-conformidades nos processos auditados.

Foi dado destaque à nova metodologia da *Pesquisa de Satisfação de Clientes*, que permite uma interação direta e mais objetiva com os nossos clientes.

Os objetivos da auditoria foram a confirmação de que o Sistema de Gestão está de acordo com todos os requisitos da norma aplicável; de que a organização está efetivamente aplicando suas disposições planejadas e de que o sistema de gestão é capaz de atingir os objetivos da

política da organização.

A equipe auditora conduziu o processo baseado em evidências objetivas. O método aplicado incluiu entrevistas, observação de atividades e análise de documentos e de registros.

A coordenadora da qualidade corporativa, Karina Vessozi da Paixão, lembra que *"a empresa é formada por pessoas e que o resultado dessa auditoria confirma o envolvimento de todos. Manter o Sistema de Gestão da Qualidade é extremamente importante para a qualificação e a competitividade da empresa"*.

Desde 2002, a Translovato vem mantendo a certificação no Sistema de Gestão da Qualidade para garantir a qualidade dos produtos e serviços oferecidos a seus clientes.



TREINAMENTO: REVISÃO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Visando a melhoria contínua, nos meses de julho e agosto, a Translovato ministrou treinamentos na área de operações e no setor SQO (setor da qualidade operacional). O foco principal foi a revisão dos procedimentos operacionais e a qualidade da informação. Este treinamento envolveu as áreas comercial, operacional, segurança patrimonial e o setor da qualidade.

A Translovato entende como fundamental revisar e treinar as equipes operacionais para a constante melhoria e foco no aprimoramento. Desta forma, além do treinamento semanal 'Na Escuta', que também tem este objetivo, a empresa investe anualmente em treinamentos de reciclagem.

Os trabalhos foram executados em todas as unidades próprias da rede Translovato pela Central Nacional de Operações - CNO da Matriz, pelos Srs. Marcelo Acosta, supervisor corporativo da qualidade operacional e Ademir da Silva, coordenador operacional corporativo.

Além da revisão dos procedimentos técnicos, os treinamentos tiveram o objetivo de preparar as unidades para o aumento previsto do volume de entregas para o último semestre de 2013.





“É de grande importância para a nossa empresa, conseguir a preparação de nossas equipes para este segundo semestre, qualificando nossos funcionários e buscando uma vantagem competitiva em relação aos nossos concorrentes. Vimos a preocupação da Translovato em envolver a maior quantidade de profissionais para a reciclagem; deslocando profissionais das unidades, funcionários e outros setores como o comercial e a segurança, para atingir o objetivo e chegar no resultado esperado.”

A reciclagem foi feita de uma forma simplificada, direta e objetiva, de uma maneira que conseguimos rever todo o conteúdo no prazo que foi programado. Acredito que conseguimos, com esta revisão, esclarecer as dúvidas e elaborar um planejamento com nossos profissionais, focando em comprometimento, agilidade, assertividade e na qualidade de nossa operação. Vamos finalizar este segundo semestre com otimismo e preparados para uma etapa que virá com muito trabalho e bons resultados.”

Ricardo Henrique Centurião
Centralizadora Translovato Porto Alegre - RS

“A reciclagem do SQO foi de grande valia para a Translovato e para os profissionais envolvidos, pois os gestores se preocuparam em expor as melhores práticas do SQO. Não tenho dúvidas que a unificação dos processos trará grandes benefícios para a Translovato e seus parceiros, tais como, a redução de indenizações, a maior agilidade na resolução das pendências, etc. Recebemos, neste treinamento, a capacitação necessária para darmos resposta eficiente às demandas da empresa e de nossos clientes.”

Edmilson Domingues Militão
Centralizadora Translovato Campinas - SP

“O treinamento foi muito proveitoso, onde conseguimos muitas informações, as quais estão facilitando e agilizando o nosso trabalho, muitas ferramentas eram desconhecidas por nós e agora estão sendo usadas diariamente. Com muita transparência e clareza nos foram passadas informações referentes a buscas de volumes, meios para fazer abertura e finalizações de B.O.s, relatórios de acompanhamento de B.O.s, entre outras. Também foram mostradas ferramentas para o nosso setor operacional, assim, instruindo na prevenção de extravios. Agradecemos ao nosso supervisor de SQO, Marcelo Acosta e o coordenador corporativo, Ademir da Silva, pela paciência e pela grande ajuda a fim de aprimorar nosso trabalho na centralizadora Bauru-SP.”

Sergio Almeida, Carolina Carvalho e Everton Vechetini
Centralizadora Translovato Bauru - SP

INVESTIMENTOS TRANSLOVATO

Fundamentais para o crescimento da empresa e para a melhoria contínua dos serviços prestados.



Os investimentos feitos na Translovato durante o primeiro semestre de 2013, tiveram como objetivo principal atender, com ainda mais qualidade, os nossos clientes e proporcionar um ambiente mais acolhedor aos nossos profissionais.

Estes investimentos foram projetados no final de 2012 e, neste primeiro semestre, foram todos concretizados. As mudanças aconteceram em diversas áreas: na estrutura, em equipamentos, em novas tecnologias, entre outros.

Podemos destacar:

- **TRANSLOVATO GUARULHOS:** esta é uma nova centralizadora no bairro de Bonsucesso em Guarulhos, estrategicamente criada para atender toda a demanda do estado de SP para distribuição;

- **EM CAXIAS DO SUL:** houve a extensão da matriz, com mais uma sede, com o objetivo de customizar espaços e também para otimizar a gestão operacional;

- **TRANSLOVATO BELO HORIZONTE:** houve a mudança para um terminal com 50% a mais de capacidade operacional com amplas e modernas instalações, visando ser uma centralizadora modelo no estado de MG;

- **TRANSLOVATO POUSO ALEGRE:** esta centralizadora mudou de endereço, triplicando a capacidade operacional e também conta com uma nova gestão gerencial, além de amplas e modernas instalações, o que deverá proporcionar melhor atendimento da demanda na região.

- **REESTRUTURAÇÃO EM MINAS GERAIS:** para atender a demanda gerada na região metropolitana do Vale do Aço, em MG, a Translovato reformulou sua estrutura de atendimento. A empresa conta com três novos pontos de distribuição, em Coronel Fabriciano, Teófilo Otoni e Guanhães, além da reestruturação dos pontos de Ipatinga e Governador Valadares.



Translovato Guarulhos - SP



Translovato Belo Horizonte - MG



Translovato Pouso Alegre - MG



Translovato Caxias do Sul - RS
Terminal 2



COACHING



Em qualquer organização, o papel de seus gestores é assegurar o desenvolvimento da empresa, através da geração sustentada de lucros. Uma possibilidade existente para apoiar o desenvolvimento e elevar a performance é o *coaching*.

“Coaching é um processo com vistas a elevar a performance de um indivíduo, aumentando os resultados positivos por meio de metodologias, ferramentas e técnicas cientificamente validadas.” (Villela Da Matta & Flora Victoria)

Para Maura Dorigatti, psicóloga e *coach* pela SBCoaching, *“os benefícios obtidos através do processo também são individuais e repercutem diretamente no ambiente organizacional.”*

Destacamos alguns benefícios:

- Maior autoconhecimento e autoconfiança;
- Refinamento nas relações interpessoais e comunicação;
- Maior satisfação com o trabalho;
- Redução de conflitos;
- Direcionamento, foco e resultados.

Profissionais comprometidos com seu sucesso e com o sucesso da empresa devem permanecer em desenvolvimento. Assim, garantem maior clareza na definição e alcance de seus objetivos de vida, promovem mudanças sustentadas em bases sólidas, evoluem e transformam constantemente.

Desde 2012, a diretoria da Transportes Translovato, formada pelos sr. André Momoli, diretor administrativo e financeiro, sr. Carlos Albuquerque, diretor operacional, e sr. Claudemir Groff, diretor comercial, está passando pelo processo de *coaching*.

*Continuamos transportando sonhos,
levando-os até onde se tornam realidade.
Assim seguimos o caminho rumo ao nosso destino.*

17 DE SETEMBRO
DIA DO TRANSPORTADOR
RODOVIÁRIO DE CARGAS



TRANS//LOVATO®

Nosso destino é servir melhor você.

TREINAMENTOS E PALESTRAS DE MAIO A JULHO

No Treinamento de Reciclagem de Motoristas da Translovato de Campinas foram revisados os Procedimentos Internos da Frota, Operação e Segurança Patrimonial.

A Mercedes Benz esteve presente falando sobre o Euro 5, média de combustível e apresentando veículos automáticos.

Foram momentos de aprendizado, desenvolvimento e integração, com sorteio de brindes aos participantes.



Vivere - Programa de Gerenciamento e Controle do Estresse e Manutenção da Qualidade de Vida



ITA



CWB

OUTROS TREINAMENTOS E PALESTRAS



Atendimento ao Cliente - BAU



Brigada de Incêndio - BAU



Conferência Eletrônica - CWB



Ergonomia - SAO



Integração dos Jovens Aprendizes - SAO



Qualificação de Conferentes - SMA



Reciclagem para Expedição - BLU



Segurança Patrimonial - Corporativo



Treinamento Mãos Dadas - LDA



TOP - Treinamento Operacional Padrão - CXS



SIMDI - CWB



SIMDI - FLN

EXERCÍCIOS FÍSICOS: AO AR LIVRE, COM SAÚDE

Fugir do sedentarismo ao menos duas vezes por semana pode aumentar, e muito, seu bem-estar e autoestima, além de trazer benefícios para saúde. Praticar exercícios físicos em lugares abertos pode ser mais saudável e benéfico do que praticar em um ambiente fechado e cheio de equipamentos.

Algumas sugestões de atividades podem ser: caminhada, corrida, bicicleta, surf, natação (na praia), slackline (corda bamba), patinação, alongamento, Yoga...



Além das sugestões acima, existem ainda outras opções. Seja criativo e procure alguma atividade agradável que combine com seu perfil. O importante é não ficar parado e aproveitar as áreas verdes. Além de relaxar, você vai melhorar sua qualidade de vida.

Segundo estudos realizados por universidades, com mais de 5 mil pessoas, os exercícios praticados ao ar livre reduzem, consideravelmente, os níveis de estresse e são suficientes para melhorar a saúde mental das pessoas.

Como resultado, haverá a melhora do humor, da circulação sanguínea, a diminuição do estresse, entre outros.

Além de uma melhora na saúde física, mental e espiritual, você pode aproveitar para fazer novas amizades, conhecer lugares diferentes, economizar o valor que seria investido em academia, convidar seu parceiro/parceira para fazer os exercícios em dupla e afinar seu relacionamento. São inúmeros os pontos positivos que esta prática pode trazer para sua vida.

É muito importante lembrar-se de usar protetor solar e alongar antes e depois do exercício.

Aposte na prática de esportes ao ar livre e sinta os benefícios!

GESTÃO DO CONHECIMENTO



A entrevista desta edição é com **Ruy Donald Guenzburger e Heloisa Lessa Guenzburger** Engenheiro e Economista, Mestrado em Desenvolvimento Empresarial, Executivos em variadas empresas, professores em MBA na área de Humanas, na Fundação Getúlio Vargas.

Informativo Translovato: O que é Gestão do Conhecimento?

Ruy/Heloisa: A Gestão do Conhecimento é uma atividade simultaneamente ancestral e contemporânea para o gênero humano. Pelo seu caráter consciente, essa atividade representa um grande diferencial de nossa espécie, em relação ao restante dos seres vivos. Todas as espécies animais ou vegetais adquirem conhecimento. A parte mais importante e prioritária desse conhecimento é adquirida na própria prática existencial, ao longo de milhões de anos. Ela é armazenada como instinto na memória genética de cada espécie. Esse tipo de conhecimento, comum a todos os seres vivos, tem como objetivo garantir, de forma automática, a sobrevivência do indivíduo e o desenvolvimento de sua espécie.

Em algum momento de sua história, a humanidade adquiriu capacidade para identificar, preservar, compartilhar, desenvolver e utilizar saberes considerados úteis. Na prática dessa capacidade utilizou recursos biológicos e psicológicos, até então, não utilizados no mundo natural. A partir desse momento histórico, a humanidade, além dos instintos que lhe favoreciam a sobrevivência, passou a dispor de mais um arsenal poderoso para reforçar esse objetivo: o Conhecimento Aprendido. Esse tipo de conhecimento é um dos fundamentos do Poder. Com o Poder,

podemos realizar nossos desejos, materializar sonhos e satisfazer anseios. A história da evolução da humanidade se confunde com a evolução do Conhecimento.

Os recursos para fazer a Gestão do Conhecimento desenvolveram-se historicamente, tanto no âmbito dos indivíduos, como nas várias organizações sociais que o homem instituiu: família, sociedade, estado, tribo, nação, empresa, religiões, etc..

Pinturas rupestres, sinais significativos, rituais, cânticos, poesias, mitos, orações, religiões, registros escritos ou digitalizados e locais de ensino são exemplos de recursos de Gestão do Conhecimento, utilizados pela humanidade.

A Gestão do Conhecimento é uma atividade complexa da espécie humana. Complexa porque é multidisciplinar e sistêmica, envolvendo objetos reais e virtuais, utilizando diversas metodologias de acesso, administrando critérios conflitantes de validação e valoração, admitindo espaços de conflito e contradição, de incerteza e dubiedade.

A única certeza unânime sobre o conhecimento, em todas as épocas, é que ele tem valor inestimável. Precisa ser gerido de forma apropriada para sustentar o Poder, garantindo a sobrevivência, o desenvolvimento, o prazer e o sucesso para quem o possui. Por sua vez, a Gestão do Conhecimento nas empresas representa a resposta estratégica das organizações empresariais, ao desafio de sobrevivência e sustentabilidade, nos mercados globalizados.

Informativo Translovato: Quais as vantagens e objetivos da Gestão do Conhecimento para as empresas?

Ruy/Heloisa: Empresas são seres sociais, animados por desejos de sobrevivência e crescimento econômico. Elas estão inseridas em ambientes competitivos, imprevisíveis e limitantes, todas, lutando por recursos escassos. Essa descrição sumária sublinha a semelhança ou analogia operacional das empresas com a grande maioria dos seres vivos. Na estrutura empresarial criada pelos seres humanos, parte integrante e essencial delas, o princípio de sobrevivência e desenvolvimento vigora com a mesma prioridade que apresenta nos seres vivos. Neste caso, a Gestão do Conhecimento tem como objetivo principal garantir a sobrevivência e o desenvolvimento das empresas, em ambientes imprevisíveis e hostis. Trata-se, portanto, de uma disciplina que focaliza objetivos de caráter estratégico, para todas as organizações empresariais.

Continua na próxima página...

Além da vantagem fundamental de garantir a sobrevivência orgânica e formal da organização empresarial, a Gestão do Conhecimento, através de suas práticas, induz importantes vantagens culturais, profissionais e negociais em todos os níveis da hierarquia. Como exemplos dessas vantagens, cabe citar:

a) Valorização do conhecimento na solução de problemas operacionais e estratégicos, favorecendo políticas de meritocracia e a eficiência administrativa.

b) Incentivo ao estabelecimento de comunidades de prática, “plataformas e redes de conhecimento” e estratégias de inovação.

c) Facilitação da solução de problemas cotidianos e sistêmicos pelo mapeamento dos conhecimentos existentes e daqueles que precisam ser adquiridos.

d) Agregação de valor intangível e irreproduzível aos produtos e serviços disponibilizados.

e) Viabilização de políticas de administração de competências e por competências.

f) Reconhecimento qualitativo e quantitativo da parte mais sutil, valorizada e fluida do capital intangível das organizações.

g) Criação de um diferencial competitivo difícil de ser copiado pela concorrência.

h) Aumento da sustentabilidade empresarial e diminuição de custos.

Informativo Translovato: Como aplicar, na prática, esse conceito?

Ruy/Heloisa: A Gestão do Conhecimento sempre foi praticada pela humanidade de forma empírica. Apenas na segunda metade do século XX as organizações empresariais começaram a requerer um estudo mais sistemático e científico dessa temática. Por esse motivo, ainda hoje existem muitas áreas de sombra e obscuridade em relação às práticas mais recomendáveis de Gestão do Conhecimento.

As empresas de “ponta” concentram seu interesse na área tecnológica, estimulando a pesquisa científica “hard” (física, química, biologia) e sua incorporação em produtos e serviços. As indústrias “soft”, por sua vez, investem pesadamente na pesquisa científica, voltada para as ciências humanas e sua administração nas empresas e mercados.

A Gestão do Conhecimento se insere, como disciplina, nesse foco de interesse. As grandes empresas globalizadas reservam investimentos, também globais, para garantir a aquisição, manutenção, compartilhamento,

desenvolvimento, guarda e utilização eficiente do Conhecimento. Essas são as principais atividades administrativas que sustentam as práticas de Gestão do Conhecimento. Cada uma delas exige cuidados específicos e a mobilização de recursos administrativos apropriados para germinar e se desenvolver. Elas compõem uma rede complexa, interdisciplinar e imbricada de processos, demandas e práticas internas e externas à organização.

Na prática, cada empresa deve ser vista como um solo cultural diferente, onde se pretende semear ideias de grande potencial germinativo, porém, de comportamento ainda relativamente desconhecido. Assim, como em todo projeto sistêmico e complexo, os passos iniciais são fundamentais para garantir a boa colheita.

O primeiro passo envolve o diagnóstico da situação do conhecimento na empresa, a discussão dos objetivos do projeto, do seu alcance, dos limites inicialmente percebidos e dos recursos empresariais disponíveis.

O segundo passo é o reconhecimento do solo cultural onde se pretende semear as ideias e a identificação das providências, para adaptar o clima organizacional, ao projeto. Sem clima adequado a ideia não se transforma em realidade.

O terceiro passo é crucial e consiste na escolha da área para implementação de um projeto piloto de Gestão do Conhecimento.

O sucesso do projeto piloto e a divulgação de seus resultados constituem a alavanca para disseminação de novas práticas de solução de problemas e revalorização do conhecimento na cultura empresarial. Quando se atinge este estágio, os obstáculos empresariais são percebidos como urgências administrativas e ultrapassados como problemas de conhecimentos que precisam ser identificados, mobilizados e utilizados. Na prática cotidiana, os problemas passam a ser vistos como problemas de conhecimento e não como uma busca urgente de soluções paradigmáticas. Um problema de conhecimento envolve a investigação de questões do tipo:

- Qual é o conhecimento necessário?
- Quem tem esse conhecimento na empresa?
- Onde está esse conhecimento dentro e fora da empresa?
- Quem já trabalhou com esse tipo de problema em nossa empresa?

Para dar amparo às demandas administrativas da Gestão do Conhecimento, as empresas contam com softwares específicos. Esses softwares podem ser adquiridos no mercado ou desenvolvidos de forma customizada.

BELO CLICK

EM UBATUBA - SP

Geise Soares

Centralizadora Campinas - SP

Este espaço é destinado para clicks feitos por funcionários da Translovato. Para participar, envie uma foto tirada por você para informativo@translovato.com.br, com a legenda da foto, o seu nome completo e filial.
Obs.: Fotos posadas não serão consideradas.



RECEITA DIA DAS CRIANÇAS

Sanduíches divertidos

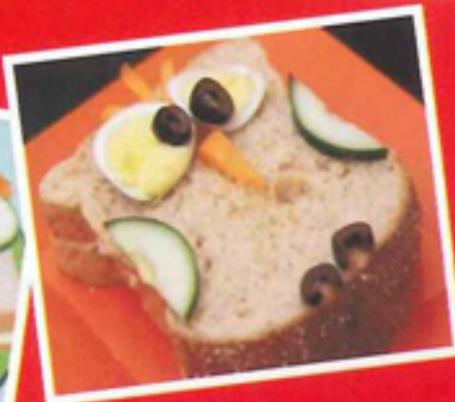
Monte com os seus ingredientes preferidos e use sua criatividade!

Dica de Ingredientes

- 16 fatias de pão
- 8 fatias de presunto
- 8 fatias de queijo

Para decorar:

- Folhas de rúcula ou alface para gravatinha
- Cenoura ralada para cabelos
- Ovo de codorna e azeitona preta para olhos
- Fatias de tomate para boca



Modo de Preparo

Montagem: Com um cortador redondo grande corte as fatias de pão.

Monte colocando a fatia de pão, o presunto, o queijo e, por último, a outra fatia de pão.

Decore a gosto e sirva.



VOCÊ SABIA?

Após as refeições, o organismo sofre algumas alterações que nos dão a sensação de falsa hibernação. Essa sensação ocorre quando o alimento chega ao estômago, pois, neste momento, concentra maior quantidade do fluxo sanguíneo corpóreo na região com a finalidade de facilitar o seu processo.

A concentração do fluxo sanguíneo na região do estômago (que se estende até o intestino) faz com que o cérebro fique menos oxigenado e o sistema nervoso menos irrigado. Também acontece a interrupção do estado de alerta cerebral. Essa interrupção acontece por causa do açúcar presente nos alimentos, que faz com que as células nervosas, que nos deixam alertas, parem de liberar os sinais necessários para tal estado.



Dessa forma, o açúcar faz com que as células nervosas enviem ao cérebro o estado de saciedade, que promove o ciclo descrito ao lado e, conseqüentemente, o sono.

Por causa dos efeitos promovidos pelo açúcar é que se recomenda diminuir a ingestão de alimentos ricos em glicose nas refeições, principalmente no almoço, quando ainda se tem algo para fazer no dia, para que os sinais de alerta das células nervosas não sejam interrompidos.

Fonte: Equipe Brasil Escola

FELIZ DIA DAS CRIANÇAS!

ATIVIDADES

1. Complete as palavras com as letras que estão faltando:

 B  A  N  O

 E T  P

2. Ligue as figuras com a primeira letra de seus nomes:

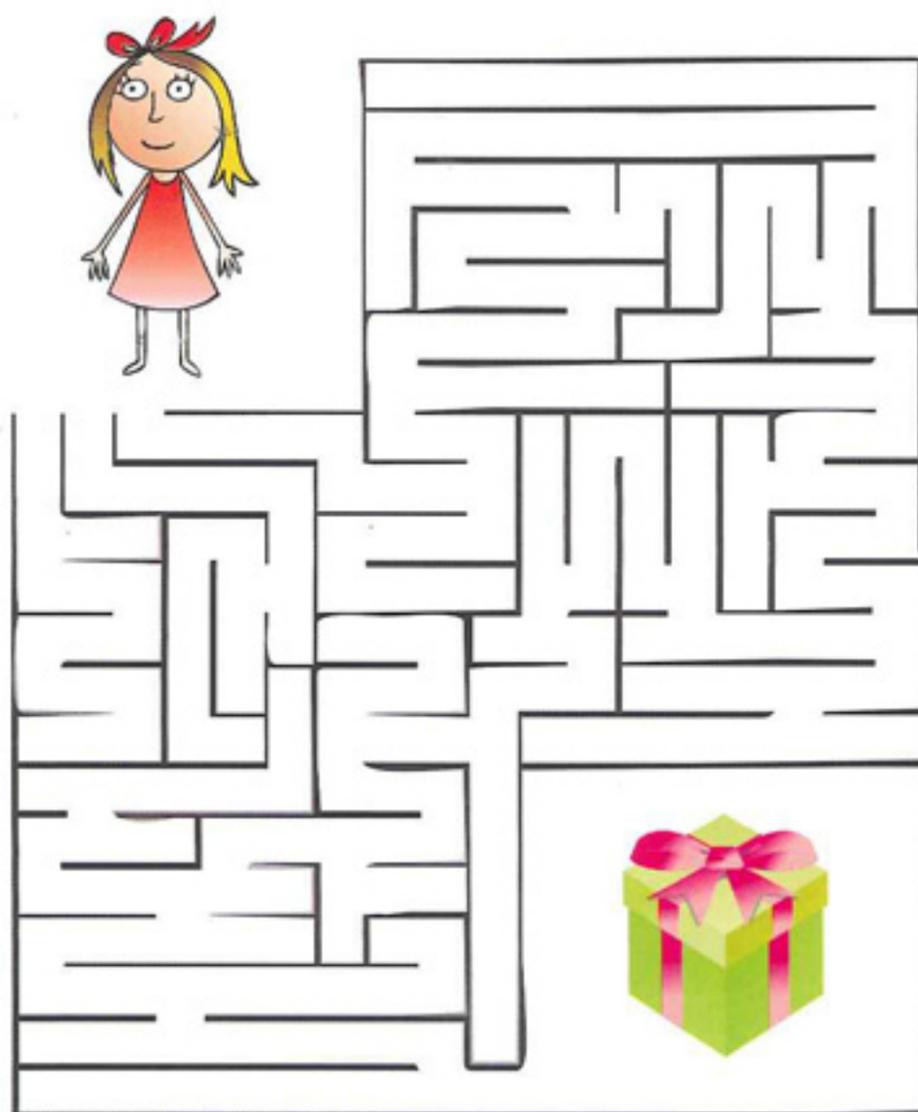
 •  B

 •  U

 •  M

 •  C

3. Labirinto - ajude a menina a encontrar o presente:



4. Pinte apenas as consoantes:

A B C D E F G H I J K L

M N O P Q R S T U V W X Z

TRANS//LOVATO®

Nosso destino é servir melhor você.

**UNIDADES
TRANSLOVATO**

RIO GRANDE DO SUL	SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ - CAI Fone: (51) 3748-6459	FRANCISCO BELTRÃO - FBL Fone: (46) 3524-0963	SÃO CARLOS - SCA Fone: (16) 3368-4152
ALEGRETE - ALE Fone: (55) 3422-4737	SARANDI - SAR Fone: (54) 3361-2445	GUARAPUAVA - GVA Fone: (42) 3629-5194	SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SJP Fone: (17) 3218-6961
BAGÉ - BAG Fone: (53) 3242-7796	URUGUAIANA - URU Fone: (55) 3413-3588	IVAIPORÃ - IVA Fone: (43) 3472-6829	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SJC Fone: (12) 3939-9776
CACHOEIRA DO SUL - CHS Fone: (51) 3724-0359	VACARIA - VAC Fone: (54) 3231-4226	LONDRINA - LDA Fone: (43) 3025-2777	SÃO PAULO - SAO Fone: (11) 2413-2727 (Coletas)
CAMAQUÃ - CMQ Fone: (51) 3671-0455	VERANÓPOLIS - VER Fone: (54) 3441-8000	MARINGÁ - MGA Fone: (44) 3028-6836	SOROCABA - SOR Fone: (15) 3228-3882
CAXIAS DO SUL e MATRIZ - CXS/MTZ Fone: (54) 3026-2777	SANTA CATARINA	PARANAGUÁ - LPR Fone: (41) 3422-3164	TUPÃ - TUP Fone: (14) 3491-1180
ERECHIM - ERE Fone: (54) 3522-9159	BLUMENAU - BLU Fone: (47) 3036-2777	PATO BRANCO - PTB Fone: (46) 3225-1433	MINAS GERAIS
FREDERICO WESTPHALEN - FRW Fone: (55) 3744-8035	BRUSQUE - BRQ Fone: (47) 3350-0759	PONTA GROSSA - PTG Fone: (42) 3236-5098	BELO HORIZONTE - BHZ Fone: (31) 2564-9400
IBIRUBÁ - IBA Fone: (54) 3324-8488	CHAPECÓ - CHA Fone: (49) 3324-0651	RIO NEGRO - RNG Fone: (47) 3645-0359	CORONEL FABRICIANO - CFL Fone: (31) 3091-0854
IJUÍ - IJU Fone: (55) 3332-9915	CRICIÚMA - CRI Fone: (48) 3468-5777	UMUARAMA - UMU Fone: (44) 3624-8945	CURVELO - CVL Fones: (38) 3721-3666 / 3721-4189
LAGOA VERMELHA - LGV Fone: (54) 3358-3238	FLORIANÓPOLIS - FLN Fone: (48) 3341-3455	UNIÃO DA VITÓRIA - UVT Fone: (42) 3522-8726	DIVINÓPOLIS - DIV Fone: (37) 3212-2800
LAJEADO - LAJ Fone: (51) 3748-6303	ITAJAÍ - ITA Fone: (47) 3045-2777	SÃO PAULO	GOVERNADOR VALADARES - GVR Fone: (33) 3271-1116
NOVO HAMBURGO - NHA Fone: (51) 3587-5773	JARAGUÁ DO SUL - JGS Fone: (47) 3372-0121	ARARAQUARA - ARA Fone: (16) 3472-3208	GUANHÃES - GUA Fone: (31) 8810-7310
OSÓRIO - OSO Fone: (51) 3601-2263	JOAÇABA - JBA Fone: (49) 3522-3935	BAURU - BAU Fone: (14) 3312-2600	IPATINGA - IPN Fone: (31) 3821-4282
PASSO FUNDO - PFU Fone: (54) 3311-9183	JOINVILLE - JVL Fone: (47) 3435-1007	BIRIGUI - BIR Fone: (18) 3644-2842	JOÃO MONLEVADE - JML Fone: (31) 3851-1449
PELOTAS - PEL Fone: (53) 3283-2009	LAGES - LGS Fone: (49) 3225-6275	CAMPINAS - CPN Fone: (19) 3515-0900	JUIZ DE FORA - JDF Fone: (32) 3221-4005
PORTO ALEGRE - POA Fone: (51) 3026-2777	RIO DO SUL - RDS Fone: (47) 3525-3284	FRANCA - FCA Fone: (16) 3701-3360	MONTES CLAROS - MOC Fone: (38) 3212-3275
QUARAÍ - QUI Fone: (55) 3423-1856	SÃO BENTO DO SUL - SBS Fone: (47) 3633-6606	GUARULHOS - GRU Fone: (11) 4963-9330 (Entregas)	NOVA SERRANA - NSE Fone: (37) 3226-6668
SANTA CRUZ DO SUL - SCS Fone: (51) 3715-3262	TUBARÃO - TUB Fone: (48) 3628-3200	ITAPETINGA - ITP Fone: (15) 3271-0779	PASSOS - PSS Fone: (35) 3522-7723
SANTA MARIA - SMA Fone: (55) 3211-1500 (55) 3211-1599	PARANÁ	MARÍLIA - MAR Fone: (14) 3221-2727	POUSO ALEGRE - PPY Fone: (35) 3449-3019
SANTA ROSA - SRO Fone: (55) 3512-4061	AMPERE - AMP Fone: (46) 3547-1846	PIRACICABA - PIR Fone: (19) 3434-7700	SETE LAGOAS - STL Fone: (31) 3772-2899
SANTANA DO LIVRAMENTO - LIV Fone: (55) 3244-3356	APUCARANA - APU Fone: (43) 3033-2953	PRESIDENTE PRUDENTE - PRU Fone: (18) 3908-6524	TEÓFILO OTONI - TEO Fone: (33) 3522-2777
SANTIAGO - SNT Fone: (55) 3251-5070	CASCADEL - CAS Fone: (45) 3226-9085	RIBEIRÃO PRETO - RIP Fone: (16) 3603-6599	UBERLÂNDIA - UDI Fone: (34) 3212-6043
SÃO GABRIEL - SGB Fone: (55) 3232-1156	CURITIBA - CWB Fone: (41) 3033-8686	SANTOS - SAN Fone: (13) 3494-7738	VARGINHA - VAG Fone: (35) 3222-8047
	FOZ DO IGUAÇU - FOZ Fone: (45) 3522-2892		

CIDADE DE SÃO PAULO CONTA COM DUAS CENTRALIZADORAS

A cidade de São Paulo conta com duas sedes da Translovato, a Centralizadora São Paulo e a Centralizadora Guarulhos.

Cada unidade trabalha com foco específico, São Paulo com coletas e Guarulhos com entregas. Desta forma, o atendimento fica mais ágil e otimizado.

SAO:
27.000 m² totais e 7.000 m² construídos.

GRU:
22.000 m² totais e 8.000 m² construídos.

A Translovato está aberta para recebê-lo.
Faça-nos uma visita!



Destaque aqui.

TRANSLOVATO SÃO PAULO - SAO



Estados de atendimento Translovato:
Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná,
São Paulo e Minas Gerais.

Acesse o nosso site e saiba mais.
www.translovato.com.br

CENTRALIZADORA SÃO PAULO - SP (Coletas)

Rua Concretex, 430
Cumbica - Guarulhos/SP
CEP: 07232-050

Fone: (11) 2413-2727

TRANSLOVATO GUARULHOS - GRU

CENTRALIZADORA GUARULHOS - SP (Entregas)

Rua Viela Urga, 950
Bairro Bonsucesso Parreira
Guarulhos/SP - CEP: 07175-332

Fone: (11) 4963-9330



Utilize um
leitor de
código QR

TRANS//LOVATO®

Nosso destino é servir melhor você.