

TRANS//LOVATO

Nosso destino é servir melhor você.



Uma empresa
preparada para
o futuro.

Informativo Translovato

LOVATINH

Express



ano v - edição 25 - setembro e outubro de 2005

Novas instalações Filial Blumenau



Estratégia digital
E-mail Marketing

TRANS//LOVATO

Nosso destino é servir melhor você.



Qualidade RS

Prêmio Qualidade RS 2005
Nível 1



I.Q.S.
International
Quality Service



Nosso destino é servir melhor você.
Und.: Caxias do Sul e São Paulo

Nesta Edição

EDITORIAL 2	CASA NOVA 6	TREINAMENTOS 9
A Palavra do Diretor	Filial Blumenau	Investindo em Qualificação
ESTRATÉGIA DIGITAL 3	RECERTIFICAÇÃO ISO 7	DICAS DE SAÚDE 10
E-mail Marketing	Garantia de Qualidade	Estresse
SIPAT 4	NOSSA GENTE 8	CULTURA E TURISMO 11
Em Caxias do Sul e São Paulo	Reconhecimento	Orgulho de ser Gaúcho
PONTO DE VISTA 5	INVESTIMENTOS 9	ANIVERSARIANTES 11
Pesquisa de Clima	Software Call Center	Felicidades

Editorial Cliente Destaque

Marketing e Finanças

O objetivo das empresas de transportes de carga ou qualquer outro tipo de serviço, indústria ou comércio é resultado que se traduz em lucro. Ao departamento de marketing compete o incremento das vendas e a fidelização dos clientes. Esta atividade representa, em 1º momento, um custo.

A área financeira, mais diretamente envolvida com a lucratividade, tende a encarar os custos como itens a serem constantemente reduzidos ou até cortados.

Existem três aspectos em relação aos preços sob os quais o departamento financeiro nada pode fazer e que limitam a margem de lucro: - o poder aquisitivo de compra dos clientes; - os preços praticados pela concorrência; - a percepção de valores por parte dos clientes. Este último aspecto é de responsabilidade do marketing. Uma de suas principais funções é aumentar a percepção de valores dos serviços por parte dos clientes.

A percepção de valores depende, entre outros aspectos, da imagem, da força da marca e da satisfação obtida pela clientela.

Acontece que os resultados previstos pela atividade de marketing não são sincronizados com os gastos. De um modo geral, o marketing investe, hoje, nos resultados de amanhã.

Quando se fala em reforço de marca e fidelização dos clientes, os prazos costumam ser ainda maiores e a relação direta entre investimentos e resultados torna-se mais difícil de ser mensurada. A marca é um ativo da empresa que pode tornar-se seu bem mais valioso, mas exige um trabalho constante e investimentos de médio e longo prazo. O mesmo se aplica à fidelização dos clientes. Este esforço vem acontecendo há alguns anos por toda a Translovato: desde a diretoria, em investimentos, a seus colaboradores, em valorizar cada vez mais a nossa marca e serviços, transmitindo toda a segurança para nossos clientes.

Claudemir Groff
Diretor Comercial

Expediente

Esse informativo é uma publicação interna dirigida aos funcionários e clientes da Transportes Translovato.
Elaboração: Depto. Marketing Matriz
Coordenação: Claudemir Groff
Jornalista: Bernardete Chiesa - MTB 10187
Sugestões: lovatinho@translovato.com.br
Tiragem: 3.000 exemplares
Editoração e Impressão: Gráfica Murialdo



A Toyota é uma das maiores fabricantes de automóveis do mundo, presente em mais de 160 países e com metas arrojadas de aumentar sua participação no mercado. É também uma das dez maiores empresas, segundo a Fortune Global 500 Business, desfrutando a honra de ser considerada "a companhia automobilística mais admirada do mundo". Líder incontestável do mercado japonês e asiático é a maior vendedora de veículos não-americanos nos EUA e a marca japonesa líder na Europa. Com o lançamento da nova geração do Corolla, atingiu a liderança no segmento de sedans médios no mercado brasileiro. A companhia é também uma das melhores montadoras em satisfação do cliente na maioria dos países, construindo uma excelente reputação por todo o mundo pela qualidade, durabilidade e confiabilidade de seus produtos e serviços pós-vendas. A Toyota sempre considerou o meio ambiente como uma questão fundamental, concentrando esforços para

sua preservação e investindo em pesquisa e desenvolvimento que possibilitem a fabricação de veículos menos poluentes e mais seguros. O ano de 2002 foi marcado pela participação da Toyota pela primeira vez na maior e mais importante competição automobilística: a Fórmula 1. A Toyota se engajou não apenas em construir chassis e motores, mas sim em começar uma equipe do zero. O quadro de funcionários de ponta da fábrica, em Colônia (Alemanha), cresceu para 550 funcionários de 27 nacionalidades diferentes, fazendo da Toyota a equipe mais multicultural e multinacional do grid. A Transportes Translovato, através da sua filial de São Paulo, presta serviços para Toyota desde 2002, sempre primando por serviços de qualidade e excelência. Agradecemos à confiabilidade da Toyota nos serviços da Translovato para o transporte de suas mercadorias, o que mantém nossa parceria cada vez mais forte e duradoura.



Depto. Marketing

Alessandra Schenkel
Aline Babetzki
Andressa Grillo Lovato
Claudemir Groff
Lucinara Anastácio
Márcio Barreto
Mariana Scalabrini
Mari dos Santos
Mário Vieira
Rosane Cristaldo
Tailise Gularte

Colaboradores

César Finn - CXS
Dion Pereira - CXS
Gidio Comerlato - CXS
Leandro Vieira - SAO
Luciana dos Santos - SAO
Márcia Rebolo - SAO
Nildo da Silva - BLU
Sheila de Souza - SAO

E-mail Marketing



Uma das mais comentadas e concentradas ramificações do marketing atual é o aspecto do relacionamento ou, em termos técnicos, o chamado CRM – Customer Relationship Management. É uma nova face dos negócios, um conjunto de oportunidades estratégicas, no qual o consumidor torna-se o centro de toda atenção da organização em tempo integral. As definições mais amplas de CRM abordam esse tema como uma estratégia de negócios que busca entender e antecipar as necessidades dos clientes, com o objetivo final de tornar possível à empresa identificar tendências e oportunidades de lucro. Isso ocorre por meio de um relacionamento de longo prazo com o cliente e conhecimento crescente do mesmo.

Entre as diversas ferramentas disponíveis para se desenvolver uma estratégia de relacionamento com os clientes está a internet, mídia esta em plena fase de expansão e que tem como características principais o baixo custo no seu investimento, elevado grau de mensuração e o alto índice de retorno.

É através da internet que a Transportes Translovato, neste ano de 2005, iniciou um novo trabalho de relacionamento com seus clientes através do uso do E-mail Marketing. A criação do "Boletim Online" elevou o nível de contato com os interessados criando mais um elo de ligação e de comunicação entre a empresa e o cliente. Fatores como planejamento, estratégias bem definidas e um trabalho contínuo são vitais para o sucesso do E-mail Marketing que, em um ritmo de crescimento, vai consolidando seu espaço dentro das organizações. No Boletim Online são divulgadas as principais notícias da empresa, opinião dos líderes, melhorias nos serviços, novas instalações, enfim, todo o universo da empresa é transmitido ao cyberleitor.

Outro ponto forte do E-mail-Marketing é a personalização. Ao contrário da era do marketing de massa em que o foco estava no desenvolvimento da marca com base na publicidade, hoje se trabalha a customização do atendimento movendo as ações para a interface com o consumidor. Sem dúvida, o E-mail Marketing é uma grande ferramenta de interação, tendo um papel fundamental dentro das organizações para com o ambiente externo, neste mercado tão competitivo e exigente.

Conecte-se com a Translovato!
E-mail: lovatinho@translovato.com.br
e passe a receber nosso Boletim Online.

Criamos este espaço para divulgar o seu ponto de vista. Colabore conosco opinando através do e-mail: lovatinho@translovato.com.br

Recebemos vossa Informativo e gostaríamos de agradecer e parabenizar pela qualidade do mesmo.
Paulo Roberto Silocchi – Lupatech - Caxias do Sul/RS

Estou lendo o LOVATINHO... ficou um show!!! Parabéns!!!
A PATRUS AINDA VAI TER O SEU...
Marco Antônio Patrus - Patrus – Contagem/MG

Gostaria de elogiar a Translovato pelo excelente trabalho que vem realizando e parabenizar pelo Lovatinho que está muito bem elaborado. Parabéns a todos os envolvidos e em especial ao amigo Claudemir. Um abraço.
Luiz Henrique Facin – Tiliform – Baurul/SP

A filial São Paulo gostaria de parabenizar a nova edição do Lovatinho que vem surpreendendo cada vez mais com sua forma de redigir e demonstrar nossas qualidades. Nesta edição com um destaque especial a nossa nova sede em Porto Alegre que, com certeza, é um grande orgulho a toda família Translovato, além da nova sede em Criciúma, o Prêmio de Qualidade PGQP, a presença na Franca, o aumento da frota e a preocupação "sempre" com o funcionário e o social através da Campanha do Agasalho e Biblioteca. São por estes e por vários outros motivos que não caberia aqui mencionar que temos orgulho sim em dizer: "FAZEMOS PARTE DA FAMÍLIA TRANSLOVATO." PARABÉNS À EQUIPE LOVATINHO!!!
Colaboradores Translovato – Filial São Paulo/SP

ESPACO Opinião do Leitor

SIPAT Filial São Paulo e Matriz

A filial da Translovato de São Paulo realizou a 3ª SIPAT nos dias 19 a 23 de setembro, oferecendo aos colaboradores diversos eventos e palestras a fim de melhorar tanto a vida profissional, quanto a pessoal. Dentre elas pode-se citar: Ginástica Laboral; Stress/DORT; Medicina Alternativa; Qualidade de Vida; Relações Humanas no Trabalho; Higiene do Sono; Saúde Bucal; Sexualidade; Stress/Depressão; Campanha de Hipertensão e muito mais.

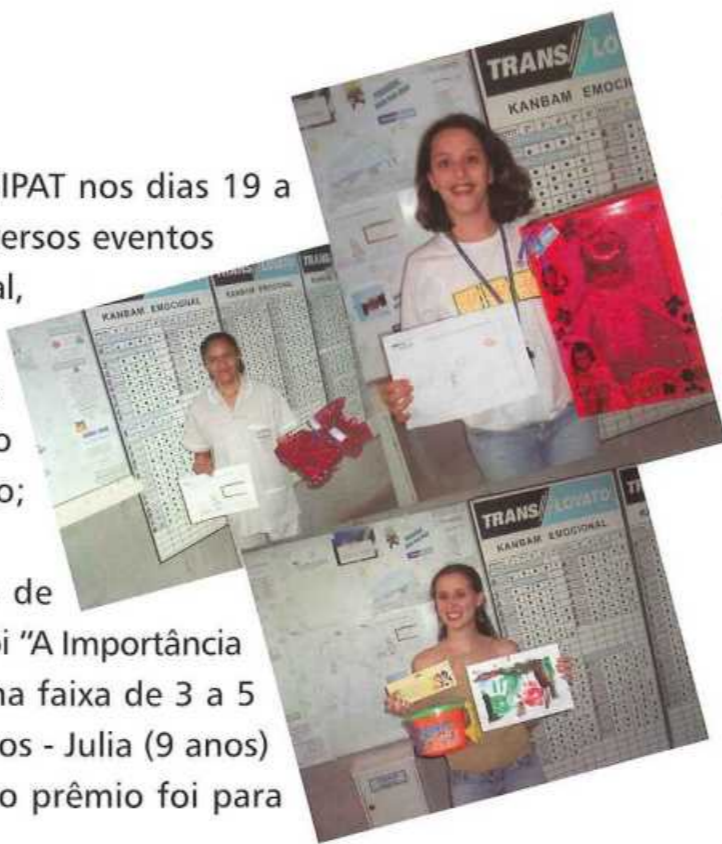
Na mesma semana foi promovido um Concurso de Desenhos com os filhos dos funcionários, cujo tema foi "A Importância da Segurança no Trabalho". Os destaques foram: na faixa de 3 a 5 anos - Bianca Regina (4 anos); na faixa de 6 a 10 anos - Julia (9 anos) e João Vitor (7 anos) e na faixa de 11 a 13 anos, o prêmio foi para Jefferson (11 anos) e Jéssica Galvão (13 anos).

Na matriz, a 3ª SIPAT aconteceu de 17 a 21 de outubro. Os colaboradores tiveram a oportunidade de participar de palestras sobre vários assuntos, tais como: Primeiros Socorros, Qualidade de Vida,

DST e Aids, Hipertensão, Dicas de Saúde, além de exames gratuitos de Visão, Pressão Arterial, Glicose, IMC (índice de massa corporal) e sorteio de brindes. No dia 21, o encerramento aconteceu com um farto e saudável café da manhã oferecido a todos os colegas.

Na Translovato, as SIPAT's vêm garantindo seu espaço. De um ano para o outro pode-se comparar a qualidade, a integração e a interatividade entre os colaboradores.

Parabéns a todos que, direta ou indiretamente, garantiram o sucesso destes eventos.



Filial Bauru

Na manhã do dia 11 de outubro de 2005, a Filial Bauru - SP organizou um café da manhã de confraternização entre os colaboradores. O objetivo principal foi proporcionar uma maior aproximação e interação entre os funcionários da unidade.

Esperamos que este seja o primeiro de vários.



Artigo Pesquisa e Gestão do Clima Organizacional

O clima organizacional pode ser definido como o conjunto de relações existentes em uma organização, tanto entre as pessoas e o trabalho, quanto entre elas próprias. Ele é o "estado de espírito" da organização, a expressão das impressões que as pessoas têm sobre o seu ambiente laboral. Por mais diversificadas que essas impressões pareçam, não se pode perder de vista a interdependência entre as mesmas, bem como a predominância de determinadas percepções no todo. Por estar ligado ao grau de satisfação, lealdade e comprometimento dos colaboradores, o clima organizacional é identificado através do levantamento de opiniões e percepções dessas pessoas, tendo uma perspectiva temporal de curto/médio prazo.

Para a manutenção de um clima organizacional profícuo ao desenvolvimento, produtividade e à inovação - fatores essenciais à competitividade das empresas - é necessário pesquisar, conhecer e atuar nas questões que influenciam diretamente o comportamento das pessoas e das equipes e que repercutem no grau de motivação, de interesse, de comprometimento, de participação e de desempenho das mesmas. Algumas dessas questões (ou categorias a serem pesquisadas) são as seguintes: liderança, comunicação, ambiente físico e social; remuneração e recompensas; condições técnicas e operacionais; treinamento e desenvolvimento, entre outras.

A realização de uma pesquisa consistente sobre clima organizacional viabiliza indicadores sobre o grau de satisfação dos respondentes em relação à organização, fator fundamental quando se considera que o potencial humano que integra uma instituição é seu verdadeiro diferencial competitivo.

Salienta-se, contudo, que após a aferição de uma pesquisa de clima organizacional, adentra-se num desafio ainda maior: analisar tais dados para definir ações que possibilitarão a gestão de mudança organizacional. Neste sentido, não basta realizar pesquisa de clima organizacional: essa é apenas uma etapa diagnóstica, que por si só não assegura melhorias. É preciso trabalhar nos resultados da pesquisa! E nesse sentido, a busca de melhorias através da gestão efetiva do clima organizacional vincula-se ao preparo e ao comprometimento das lideranças organizacionais. Isto é, depende da capacidade destas lideranças para se apropriarem da essência de seu papel, que é o de fazer a gestão de pessoas, a gestão de suas equipes. Isto significa não apenas prover recursos materiais e boas condições de trabalho para as mesmas, mas também possibilitar a construção coletiva de ambiente de trabalho sustentado em participação, cooperação e aprendizagem, onde as pessoas possam crescer através do investimento em capacitação desenvolvimento e educação, tendo assim, perspectiva de evolução nas suas trajetórias de carreiras.

Desta forma, os benefícios advindos de uma pesquisa de clima organizacional são incontestáveis. No entanto, sabe-se também o quanto uma pesquisa desta natureza pode gerar impactos negativos tais como resistências, conflitos e descrédito quando o processo, em todas as suas etapas, não é cuidadosamente estudado, planejado e acompanhado. A efetividade das ações das lideranças no cotidiano é, por fim, o âmago da gestão de clima organizacional.

Fonte: RHPRESS Agosto 2005

Ponto de Vista Clima Organizacional



Mariana Scalabrin
Encarregada de R. H.

Acredita-se, no meio empresarial, que conforme os conceitos modernos de gestão de pessoas, a produtividade está ligada diretamente à satisfação no trabalho percebida pelos funcionários. Torna-se necessário, então, identificar as necessidades da força de trabalho, medi-las e alinhar as estratégias organizacionais de acordo com estas necessidades.

A Translovato tem uma gestão de clima organizacional baseada nos resultados da aplicação da Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores desde o ano de 2002. O direcionamento dos esforços está em criar ações focadas nas insatisfações, procurando manter um bom relacionamento entre os colegas, com o princípio de respeito e satisfação. Neste ano a pesquisa foi reformulada, alterando seu instrumento, bem como a forma de tabulação para que este direcionamento seja mais eficaz. Além da pesquisa, a Translovato ainda conta com o auxílio do Kanban Emocional, onde os colaboradores utilizam diariamente as cores do semáforo para identificar seu estado de espírito: verde, estou bem; amarelo, estou razoável e vermelho, não estou bem. Todos os colaboradores que estiverem amarelo e vermelho são acompanhados pelo encarregado de sua área e, se necessário, pelo Recursos Humanos. Esta ferramenta é uma opção a mais para que os colaboradores possam expressar suas necessidades, tendo em vista a harmonia e a alegria no ambiente de trabalho.

É fato que empregados satisfeitos produzem mais e, conseqüentemente, alavancam os resultados das empresas. Voltamos à questão de que, para a produtividade dos colaboradores estar em conformidade com o que a empresa espera, é indiscutível a necessidade de se fazer com que os recursos da empresa sejam utilizados com base em certas expectativas de seus funcionários. Estando estas expectativas satisfeitas, os colaboradores atenderão aos clientes com mais responsabilidade e entusiasmo.

Todos os investimentos em tecnologia, desenvolvimento de novos serviços, programas de qualidade e redução de custos não alcançarão os objetivos se o fator humano nas empresas não for levado em conta. A manutenção das necessidades dos trabalhadores continuará sendo a chave principal para a satisfação.

Nova Unidade Blumenau

É com grande satisfação que anunciamos a nossa nova conquista. A mudança para o novo terminal de cargas na cidade de Blumenau - SC. Com uma área de 3.000m² de armazém e 9.000m² de área total, estamos triplicando nossa capacidade de operação. Proporcionando, assim, maior eficiência em nossas operações e melhores condições de trabalho aos colaboradores, o que, certamente, terá como reflexo maior produtividade e qualidade nos processos, percebíveis de forma imediata por nossos clientes.

A Translovato vem crescendo anos no Vale do Itajaí trabalho

muito nestes últimos anos com uma proposta de

séria, focada em atender as necessidades dos nossos clientes. E, neste sentido, conseguiu se consolidar no mercado, tornando-se uma das principais empresas de transportes de cargas da região.

Diante de todo este sucesso era necessário dar um passo adiante, pois, as perspectivas apontam para a continuidade deste crescimento e precisamos estar preparados.

De acordo com o Gerente Regional - SC, Nildo Nelson da Silva, "todo este investimento é justificado pela nossa visão de estar entre as melhores e agora, mais do que nunca, com todas as condições para isto".



Blumenau Oktoberfest

A mudança da unidade de Blumenau aconteceu paralela às festividades da 22ª Oktoberfest, que se realizou nos dias 7 a 23 de outubro. A Oktoberfest é a segunda maior festa Germânica do Mundo, só perde para a Oktoberfest de Munique na Alemanha. Para nós, estar de casa nova na maior cidade alemã das Américas é motivo de muito orgulho e satisfação. Prost!!! (Saúde em Alemão).



Certificação ISO 9001

As unidades de Caxias do Sul e Guarulhos tiveram seus Sistemas de Gestão da Qualidade Certificados na Norma ISO 9001 até 2008. As auditorias foram conduzidas durante os dias 26 a 28 de setembro pela Certificadora DNV.

Os resultados foram ótimos, incluindo um elogio formal pela DNV, chamado "esforço digno de nota", pela prática de gerenciamento da Pesquisa de Satisfação do Cliente, adotada em 2005 que vincula os retornos das pesquisas a atividades de responsabilidade social desenvolvida pela empresa. O resultado da auditoria foi comunicado a toda força de trabalho, salientando a vital importância do cumprimento das instruções e procedimentos da ISO, para se manter a conformidade do Sistema da Qualidade. A Translovato possui certificação ISO nestas unidades desde 2002, garantindo melhoria contínua da Gestão dos serviços prestados.



Reconhecimento PGQP

O Comitê Setorial de Transportes Multimodais organizou, no dia 7 de outubro, no anfiteatro do SEST/SENAT uma homenagem às empresas de transporte do Rio Grande do Sul, que se destacaram com a conquista do Prêmio Qualidade RS. A Translovato foi representada pelo Diretor Presidente, Sr. Neri Carlos Lovato e o Diretor Comercial, Sr. Claudemir Groff.

Apos a cerimônia de entrega dos troféus o evento foi encerrado com um jantar de confraternização entre as empresas premiadas.



Troféu entregue ao Sr. Neri Lovato pelo Sr. Paulo Caleffi

Obra Filial Porto Alegre



Estão em ritmo acelerado as atividades da construção da filial própria no Porto Seco, em Porto Alegre, tendo em vista que a ordem agora é finalizar, já se pode ter a dimensão da grandiosa obra. Os detalhes arquitetônicos que embelezarão ainda mais a moderna unidade Translovato na capital gaúcha já foram escolhidos. Já está sendo tudo preparado para receber os instrumentos modernos e de última geração que serão utilizados

visando a maior operacionalidade de cargas através do sistema de cross-docking que, por consequência, irá gerar maior satisfação aos nossos clientes. Todos os colaboradores, e em especial os da filial Porto Alegre, estão ansiosos e muito motivados com as novas instalações e na expectativa da breve mudança. Não deixem de conferir todas as etapas da obra, bem como a conclusão em nosso site: www.translovato.com.br



Prêmio Top of Mind 2005

A Translovato foi a marca mais lembrada pelo consumidor no segmento de transportes de carga fracionada, nas cidades de Blumenau, Porto Alegre, Curitiba e Bauru. A pesquisa Top of Mind é realizada pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa de Opinião Pública - INBRAP, que realiza pesquisa de mercado apurando dados e informações a respeito das empresas, instituições e profissionais, no que tange à gestão da qualidade e que, por sua postura, estão ativos na memória imediata de seus clientes.

Os resultados obtidos nestas unidades foram os seguintes:

- 81% dos consumidores pesquisados em Curitiba lembraram da Translovato como empresa de transporte de carga fracionada;
 - 98% dos consumidores pesquisados em Curitiba, Blumenau e Bauru lembraram da marca da empresa;
 - 83% dos consumidores pesquisados em Porto Alegre lembraram da Translovato como melhor atendimento oferecido entre as transportadoras;
 - 91% dos consumidores pesquisados em Curitiba, Porto Alegre e Bauru lembraram da Translovato quando se trata de qualidade no serviço prestado.
- Parabenizamos as equipes destas unidades pela dedicação e preocupação com a qualidade do serviço prestado causando assim, boas impressões aos clientes.



7º Encontro Representantes Comerciais



Nos dias 23 e 24 de setembro aconteceu, na cidade de Blumenau - SC, o 7º Encontro de Representantes Comerciais do qual a Translovato foi patrocinadora. Num ambiente marcado pela alegria e descontração, os mais de 600 participantes tiveram a oportunidade de repensar e adquirir novos conhecimentos sobre a própria atividade profissional. Parceiro na realização do evento, juntamente com o CORE - SC, o Sirecom, através do seu presidente, Paulo Roberto Santos, que coordenou a organização do evento, lançou uma mensagem de otimismo para os representantes. "O grande objetivo desse encontro foi de fazer os participantes saírem acreditando e conseguindo enxergar o lado cheio do copo e não se agarrar às crises e problemas do país".

Na noite da abertura os representantes e familiares participaram de um jantar festivo, numa minioctoberfest. No sábado, durante todo o dia, foram realizadas palestras e orientações dos temas que mais interessam à categoria.

O encontro foi finalizado pelo consultor de marketing motivacional, Rogério Caldas, que deixou a seguinte mensagem: "A pior derrota que se pode ter é perder o entusiasmo pelas possibilidades da vida, por isso, não virem sucatas humanas, procurem se reinventar todos os dias".

Diversos brindes e quatro notebooks, além de um programa que facilita a administração dos negócios, foram sorteados entre os participantes.



Espaço Criativo

Funcionário do Mês

A idéia deste projeto surgiu na filial São Paulo, através da sugestão da Srta. Sílvia Savo que, em conjunto com o Departamento de Recursos Humanos, foi aprimorada e implementada.

O projeto consiste na avaliação mensal dos colaboradores por seus líderes. Ele tem como objetivo aumentar a auto-estima e motivação dos colaboradores e incentivá-los a cumprir as normas e procedimentos da empresa. Os critérios avaliados são os seguintes: pontualidade, asseio, higiene e segurança no trabalho, disciplina e comprometimento, que são pontuados de 1 a 10, totalizando 40 pontos.

Os colaboradores que atingem a pontuação máxima vão para o "desempate" por uma comissão neutra, a qual elege um colaborador da área administrativa e outro da área operacional. As fotos destes colaboradores são expostas no mural, até a próxima avaliação.

Desta idéia surgiu o projeto que está sendo refinado e será adotado como prática por todas as unidades Translovato. Não deixe de enviar sua idéia para o RH matriz.

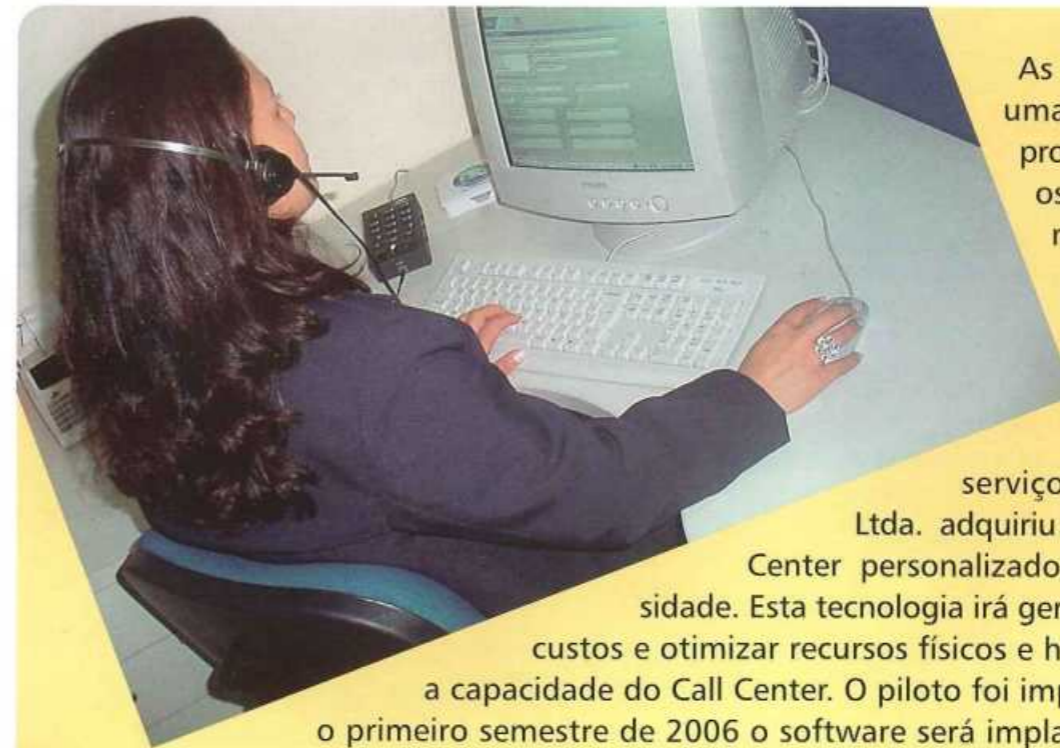


Nome: Edivaldo dos Santos Nascimento
 Naturalidade: Bela Vista do Paraíso/PR
 Estado Civil: Casado
 Idade: 40 anos
 Filhos: 2
 Profissão: Gerente de Filial
 Unidade: Londrina
 Tempo de Empresa: 1 ano e 8 meses
 Esporte Preferido: Futebol
 Time: Palmeiras
 O que gosta de fazer quando não está trabalhando: Assistir bons filmes e noticiários, ler jornais e revistas e ouvir boas músicas
 Família: Deve ser a base para se buscar qualquer objetivo na vida
 Translovato: uma empresa com seriedade indiscutível, onde o profissional pode investir sem qualquer receio
 Futuro: Continuar o trabalho na filial Londrina, buscando o aprimoramento dos processos operacionais, administrativos e melhorar o faturamento da unidade
 Frase: "Sempre há uma maneira melhor de fazer as coisas"

Nossa Gente



Software Center



As centrais de atendimento são uma realidade incontestável nos processos de relacionamento com os clientes. De fato, a crescente necessidade de se relacionar com os mesmos tornou-se uma questão estratégica para as empresas que implementam suas próprias centrais ou terceirizam o serviço. A Transportes Translovato

Ltda. adquiriu um moderno Software de Call Center personalizado de acordo com sua necessidade. Esta tecnologia irá gerar grandes benefícios, reduzir custos e otimizar recursos físicos e humanos aumentando, assim, a capacidade do Call Center. O piloto foi implantado na matriz e durante o primeiro semestre de 2006 o software será implantado progressivamente nas demais filiais.

Os softwares para Call Centers automatizam processos, aplicativos de controle das chamadas receptivas, passando por processos de discagem automática, visando o equilíbrio entre níveis de serviço adequados.

Os clientes da Translovato estabelecem um alto nível de satisfação e os dados medidores desta poderão, a partir de agora, ser medidos com maior agilidade e clareza.

Entretanto, apesar da alta tecnologia, o capital humano continua sendo a força motriz que conduz à excelência no atendimento. São as pessoas que o humanizam, que fazem a interface com a máquina e, em última análise, resolvem os problemas. De fato, não há como prescindir da capacidade intelectual e do trato humano. De nada adiantaria a tecnologia sem a pessoa e sua sensibilidade.

Fidelizar e gerir a relação com os seus clientes é um dos maiores desafios do Call Center.

Fidelizar e gerir a relação com os seus clientes é um dos maiores desafios do Call Center.

Treinamentos Cursos nas Unidades

Com o intuito de qualificar ainda mais os serviços e a satisfação dos funcionários, durante estes últimos dois meses, a Translovato proporcionou aos seus colaboradores vários treinamentos. Reunindo colaboradores das unidades de Bauru, Campinas e São Paulo, no dia 5 de setembro, foi promovido o Treinamento de Liderança e no dia 6 de setembro o de Eficácia de Reuniões, ambos ministrados pela nossa parceira e amiga, Especialista em Relações Interpessoais, Sara Azevedo e acompanhado pela Encarregada RH - Translovato Matriz, Srta. Mariana Scalabrin. Na filial de Campinas, nos dias 4 e 7 de setembro, os colaboradores também tiveram o treinamento de Relações Humanas. Em Bauru, foi realizado no sábado, dia 3 de setembro. No dia 14 de setembro a filial São Paulo realizou treinamento referente à Coleta e Entrega que envolveu todos os colaboradores da área. Os colegas foram acompanhados pelo Gerente Operacional, Sr. Álvaro Jesus Franzotti e Encarregada RH da filial São Paulo, Srta. Vanessa Andrade Sousa. Com a equipe comprometida e integrada com todos os processos da Translovato, a empresa está certa de que pode manter a qualidade e a satisfação, tanto dos clientes, quanto dos colaboradores.

Parabéns a todos!



Estresse

Dicas de Saúde



O que é estresse?

Estresse é uma reação do organismo que ocorre quando ele precisa lidar com situações que exijam um grande esforço emocional para serem superadas. Quanto mais a situação durar ou quanto mais grave ela for, mais estressada a pessoa pode ficar. Porém, há meios de se aprender a lidar com o estresse de modo que, mesmo nos piores momentos, o organismo não entre em colapso.

O estresse se desenvolve em 4 estágios. Inicialmente a pessoa entra no processo de estresse pelo estágio de alerta. Esta é a fase boa do estresse, onde produz adrenalina e fica cheia de energia e de vigor, pronta para, se necessário, virar a noite ou despendar grande quantidade de energia se tiver de lidar com uma emergência. Durante esta fase, pode também sentir tensão ou dor muscular, azia, problemas de pele, irritabilidade sem causa aparente, nervosismo, sensibilidade excessiva, ansiedade e inquietação. Caso o que nos cause o estresse desapareça, sai deste processo sem seqüelas. Porém, se a pessoa continua estressada, quer dizer que entra no estágio de resistência, que significa a etapa em que tenta resistir ao estresse. Nesta fase, dois sintomas mais importantes surgem: dificuldades com a memória e muito cansaço. Se nosso esforço for suficiente para lidar com a situação, o estresse é eliminado e saímos do processo. O problema maior começa a ocorrer quando não consegue resistir ou se adaptar e o organismo começa a sofrer um colapso gradual.

Dicas para diminuir o estresse:

- alimentação saudável • atividades físicas prazerosas regulares • lazer regularmente
- espreguiçar-se durante o dia • saber dizer "não" • priorizar atividades • otimismo
- reconhecimento dos próprios limites • procurar ajuda quando tiver problemas de saúde



Incentivo Apoio à Cultura

A Translovato, buscando maior envolvimento com a comunidade em que está inserida e objetivando contribuir para o crescimento cultural da sociedade, vem apoiando projetos culturais visando, através disto, cumprir com seu compromisso social e colaborar com o incentivo e engrandecimento da cultura em nosso País. Sendo assim, nos orgulhamos em ter participado dos seguintes eventos:

- Exposição de Fotografias relativas aos "100 Anos da Imigração Italiana no Rio Grande do Sul", realizada em Caxias do Sul – RS, através do transporte das fotografias;
- Exposição "Erico, Contador de Histórias", realizada em Caxias do Sul – RS, através do transporte dos painéis da exposição;
- Peça teatral "O Rim" através do transporte de todo o cenário e equipamentos do grupo na apresentação de Caxias do Sul – RS.

Campeonato Sest Senat

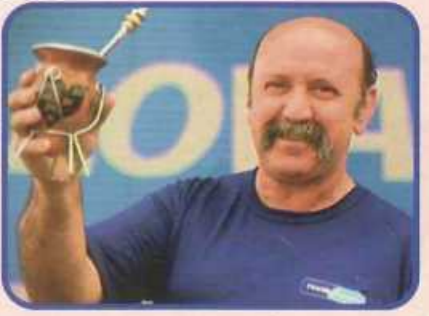
Parabéns à equipe de futsal da Translovato Matriz que participou, no mês de agosto, do I Campeonato de Futsal SEST SENAT, em Caxias do Sul - RS, ficando em 4º lugar. Os atletas estão motivados e se preparando para o campeonato do próximo ano.



Semana Farroupilha Cultura e Turismo

TRADICIONALISMO GAÚCHO

Tradicionalismo significa manter os costumes dos antepassados. Cultura também relacionada ao aprendizado incorporado através dos tempos por um povo. O gaúcho é conhecido por manter viva suas tradições, que são cultuadas em todos os cantos do Rio Grande do Sul e em qualquer lugar do mundo onde se possa encontrar um grupo de gaúchos. Isso comprova que a tradição construída é forte e o Centro de Tradições Gaúchas (CTGs) é a marca registrada da verdadeira cultura dos pampas, com suas músicas, danças e alegria contagiante que é característica desse povo. A maior expressão desses costumes expressa-se no chimarrão, mate amargo que se toma numa cuia de porongo com bomba de prata e no churrasco de chão, que é cultivado em todo o Estado e é sempre associado ao tradicionalismo gaúcho. Temos no Rio Grande do Sul, a Semana Farroupilha, que é um momento especial de culto às tradições. No dia 20 de setembro comemoramos a Revolução Farroupilha que, desde 1995, ganhou ainda mais incentivo por ter sido definida pela Constituição Estadual como a data Magna do Estado, sendo o fato registrado na história sul-riograndense devido à elevada importância dessa data para todo povo gaúcho. O maior município em área territorial do Rio Grande do Sul, Alegrete, é conhecida como uma das cidades mais gaúchas do Rio Grande, graças à manutenção do tradicionalismo gaúcho com o maior número de Centro de Tradições Gaúchas do Estado. Seu nome presta uma homenagem ao Marquês de Alegrete, seu fundador. As terras do atual município foram conquistadas, em 1801, para o governo português pelos gaúchos Borges do Canto e Santos Pedroso. Somente em 1831 foi elevado à categoria de Vila pelo Governador Provincial, desmembrando-se de São Borja em 1857 tornou-se cidade. A Transportes Translovato, com sua unidade em Alegrete, sito à Av. Assis Brasil, 1209 – Fone: (55) 422.4737, convida a todos a conhecer um pouco mais das tradições e costumes da região.



Aniversariantes Novembro e Dezembro

CWB	Sidnei Constante	01/11	SAO	Rodger Martins da Cunha	02/12
SAO	Geraldo Pereira de Souza	01/11	CWB	Emerson de Franca	02/12
CWB	Geovane Schenoveber de Lima	02/11	CWB	Luis Daniel Lourenço Shenoveber	02/12
LDA	Arnaldo Rosa	03/11	CWB	Wagner de Oliveira Minato	02/12
POA	Michel Freitas Peranconi	03/11	CPN	Liderci Aparecido da Silva	02/12
POA	Nadia Wtodavezyk	03/11	CWB	João Minato	03/12
MTZ	Celestino Antonio Borges Vieira	05/11	POA	Braine Souza Pinheiro	03/12
ITA	Cleber Eduardo Rhenius da Silva	05/11	POA	André de Oliveira Leite	04/12
CPN	Carlos Martins Filha	05/11	SAO	José Lucas Fernandes Neto	04/12
LDA	Altair Vitorino Ronofi	05/11	CPN	Cláudio Caetano	04/12
MTZ	Rosalvo Rhode	06/11	CWB	Adriana Giovanini Neto	05/12
BLU	Onofre Sebastião Prades	07/11	MTZ	Daniela Canali	06/12
ITA	Célio Carlos Cordeiro	08/11	SAO	Cláudio J. Facco Augusto	06/12
SAO	Adriano Rodrigues Ribeiro	08/11	SAO	Jailson Santos Santana	07/12
SAO	José Simão de Melo	08/11	MTZ	Dario Catusso	08/12
BLU	Oswaldo Idalino	09/11	CWB	Marcos Raimundo da Costa	08/12
MTZ	Lauro Roberto Bonho	09/11	SAO	Aldo Arnaldo da Silva	08/12
MTZ	Claudir Nunes de Almeida	11/11	CWB	Daniel Teodoro da Rocha	09/12
CPN	José Cícero Leite de Franca	11/11	CPN	Dionísio Teixeira	10/12
MTZ	Cintia Fellipe	11/11	SAO	Adriano Correa Santos	11/12
CWB	Marcio Arlindo Pereira	12/11	CWB	Tatiane Fernandes de Brito	12/12
BAU	Sebastião da Silva	12/11	SAO	Milton César Machado	12/12
MTZ	Jair Manoel de Meras	14/11	POA	Alex Eduardo Kobus dos Santos	14/12
SAO	Sandra Regina Pinheiro	16/11	SAO	Paulo Roberto Farias dos Santos	14/12
CPN	Vanderleia Milanski de Camargo	16/11	SAO	Cleide José de Carvalho Dias	15/12
BLU	Darby Schneider	16/11	MTZ	Carlos Francisco Tochetto	15/12
MTZ	Elvio Iran Krug	16/11	SAO	José Luis Cardoso Santos	16/12
CPN	Ângela Noviello	17/11	SAO	Selma Soares	16/12
CPN	Roger Eduardo da Silva	17/11	CPN	Agnaldo Rodrigues Alves	17/12
MTZ	Fabiano Testolin	17/11	SAO	Edisonilson Caetano dos Santos	17/12
MTZ	Jorge André Pons dos Santos	18/11	CWB	Cristiano Ribeiro da Paz	18/12
CPN	Adelcke Ferreira de Oliveira	18/11	MTZ	Vital de Assis Pinheiro Junior	18/12
BLU	Marcelo Heinzen	19/11	SAO	Carlos André Alves Lins	19/12
MTZ	Idelcino Antunes Teles	19/11	CWB	André Brito Maciel	20/12
MTZ	Sebastião Portes da Silva	20/11	SAO	Manoel Ferreira da Silva	20/12
BAU	Willians Robert Ferreira	22/11	SAO	Spasiane Machado dos Santos	20/12
MTZ	Cedenir Rosseto	22/11	SAO	Luiz Roberto Pereira Ledesma	20/12
SAO	Arnaldo Borges dos Santos	24/11	MTZ	Daniel Fabricio M. da Silva	21/12
CWB	Carlos Alberto Nascimento	25/11	MTZ	Cristiano Busch	21/12
MTZ	Everson Silva de Moraes	25/11	MTZ	Gilson Delcir Frank	22/12
POA	Antonio Valeiro Tealdo Bolic	25/11	SAO	Elsamara Martins da Cunha	22/12
CWB	Carlos Eduardo Santos Dutra	26/11	BAU	Edson Roberto Rodrigues	22/12
CPN	Djane Patricia Pereira	27/11	BLU	Natal Zanghelini	25/12
CPN	José Rodolfo Cesari	27/11	SAO	André Luis dos Santos Lima	26/12
SAO	Cláudio Luiz Telles de Oliveira	27/11	SAO	Antonio de Souza	26/12
SAO	Rafael Sobral do Nascimento	27/11	SAO	Ivanildo Souza Franca	26/12
MTZ	Getulio Ferreira	28/11	POA	Anderson Machado de Azevedo	26/12
BLU	Alessandro Adelino Marques	29/11	POA	Paulo Seguro de Lima	26/12
CWB	Arão Machado de Paulo	29/11	MTZ	Simone Rieter Barp	26/12
CWB	Vagner José da Silva	29/11	POA	José Adriano Dias	27/12
SAO	Kelly Cristina da Rocha Vaz	30/11	SAO	Mario Junior de Souza	27/12
SAO	Sergio Cardoso da Silva	30/11	POA	José Adilson da Luz Pinto	28/12
CPN	Djalma Gonçalves Mendes	30/11	BLU	Adair Jorge Machado	28/12
SAO	Marinalva Catarino de Oliveira	02/12			

Promoções

FUNCIONÁRIO	CARGO	LOCALIDADE
Cedenir Rosseto	Conferente de Materiais	Caxias do Sul
Rosalvo Rhode	Conferente de Materiais	Caxias do Sul
Simone Rieter Barp	Auxiliar de Compras	Caxias do Sul
Roger Eduardo da Silva	Auxiliar de Administração	Campinas
Aldo Arnaldo da Silva	Conferente de Materiais	São Paulo
Francisco Ivo	Arrumador de Carga	São Paulo
José Simão de Melo	Auxiliar Operacional	São Paulo
Ronaldo Jesus dos Santos Barros	Assistente Operacional	São Paulo
Denise Roesner	Encarregado de Administração	Curitiba
Emerson de Franca	Motorista	Curitiba
Joana Darc Driessen	Encarregada de RH	Curitiba
Alexandre Luis de Albuquerque	Arrumador de Carga	Caxias do Sul
Daniela Canali	Auxiliar de Expedição	Caxias do Sul

Admissões

Desejamos Boas Vindas aos 7 novos colegas contratados pela Translovato em setembro e outubro de 2005

Pensamento

"Tentar e falhar é, pelo menos, aprender. Não Chegar a tentar é sofrer a inestimável perda do que poderia ter sido."