

# MAIS UM GOL DE PLACA DA TRANSLOVATO!!!



A Translovato está com novas e modernas instalações em Porto Alegre.

A unidade centralizadora fica no Porto Seco em uma área de 12.500m<sup>2</sup>, com 3.600m<sup>2</sup> de área construída, contando com 33 docas.

Uma filial show de bola que oferece a você a experiência, tecnologia e seriedade que fazem da Translovato sempre a melhor jogada em transporte.

**Nova Filial Própria  
Porto Alegre**

Av. Plínio Kroeff, 1655  
Fone/Fax: (51) 3026.2777

E-mail: portoalegre@translovato.com.br

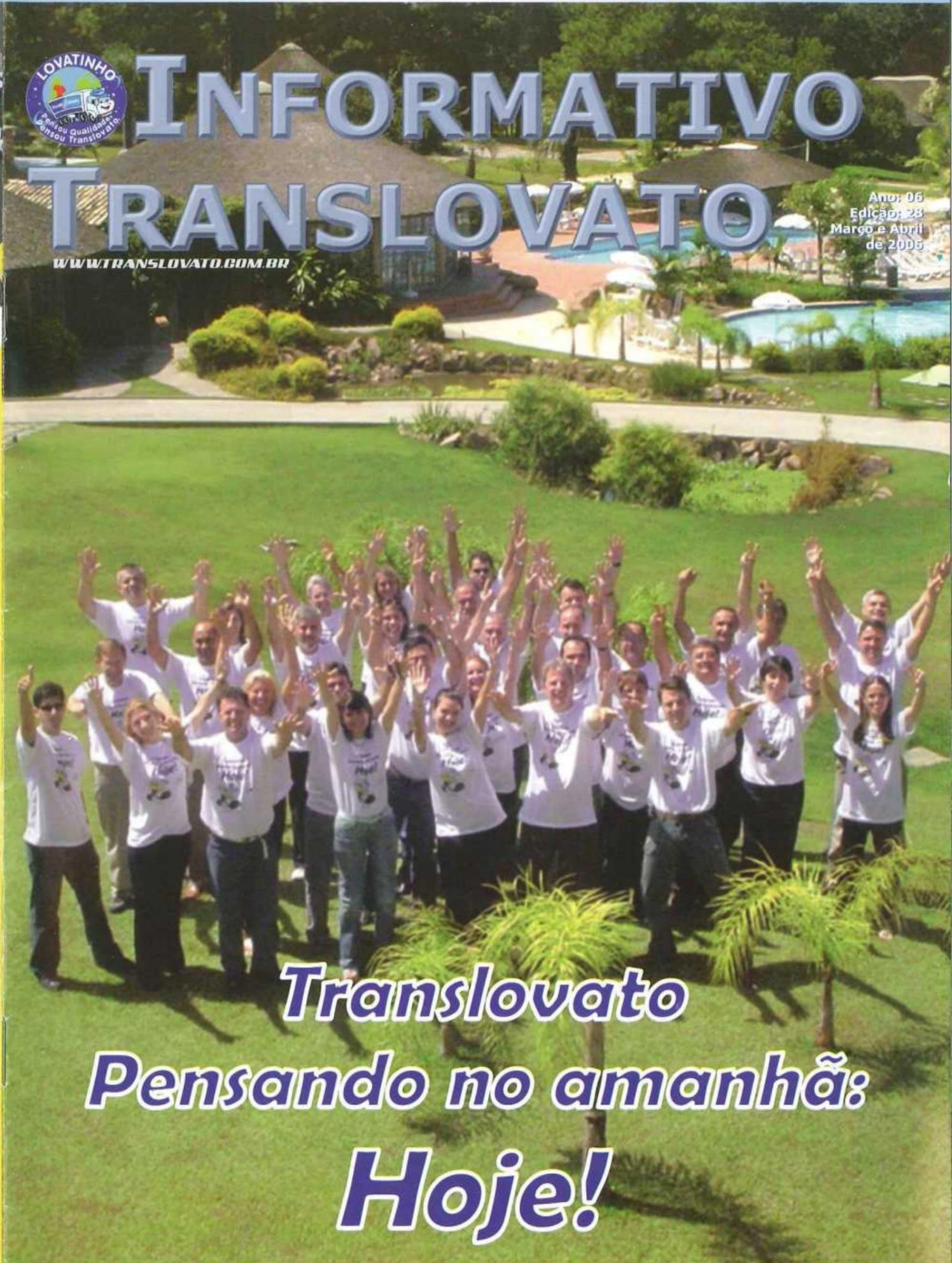


# INFORMATIVO TRANSLOVATO

Ano: 06  
Edição: 28  
Março e Abril  
de 2006

WWW.TRANSLOVATO.COM.BR

JDA/Presquipe



**Translovato**  
**Pensando no amanhã:**  
**Hoje!**

## SUMÁRIO

Cliente Destaque	3
Opinião do Leitor	3
Prêmio Santista	4
Identidade Visual	4
Artigo	5
Viajando Conosco	5
Convenção e Encontros	6 e 7
Aconteceu	8
Coaching	9
Translovato Cidadã	9
Dia Internacional da Mulher	10
Dicas de Saúde	10
Reflexão	11
Aniversariantes	11

## EDITORIAL



A Translovato vem crescendo e se fortalecendo a cada ano. A prestação dos serviços com qualidade e responsabilidade vem lhe consolidando e diferenciando no mercado. Porém, para continuar nesse ritmo é necessário gerir os negócios com a máxima cautela, planejando cada ação e pensando no futuro. Analisando tudo isso a Translovato, no início de 2006, investiu na elaboração de um Planejamento Estratégico feito a partir da sua realidade, com o olhar no cenário atual, nas tendências futuras e no seu cliente. Para esse desafio a empresa envolveu toda a força de trabalho de modo que todos se sentissem parte do processo e colaborassem para que as ações a serem desenvolvidas pudessem ser atingidas. Sendo assim, cada profissional da Translovato terá o seu espaço e o seu momento de participar e crescer com a empresa.

Nesse contexto, reafirmo com nossos clientes o compromisso de prestar o melhor serviço para o qual a empresa tem se proposto. A Translovato está pronta para gerenciar com máxima qualidade e confiabilidade os negócios que já têm conquistado e disposta a buscar novos clientes, oferecendo-lhes o seu trabalho qualificado, cauteloso e diferenciado. Aos profissionais da Translovato, deixo aqui uma mensagem de motivação e otimismo: faça desse ano um marco em sua carreira profissional. A empresa está disposta a investir em profissionais que estejam motivados e dispostos em abraçar o desafio, construindo o presente e costurando o futuro. Espero poder contar mais uma vez com a garra e a determinação de todos para nos consolidarmos e conquistarmos, ainda mais, o nosso espaço no mundo dos negócios.

*Neri Carlos Lovato*  
Presidente

## CLIENTE DESTAQUE

### SANTISTA TÊXTIL



#### PRIMEIRA MULTINACIONAL BRASILEIRA DO SETOR

A Santista Têxtil se tornou a primeira multinacional brasileira do setor têxtil, ao adquirir indústrias na Argentina (1995) e no Chile (1999), ampliando a produção realizada no Brasil. Reconhecida como inovadora no seu setor, a Santista Têxtil exporta para clientes de prestígio em mais de 50 países, atendendo às grandes marcas e cadeias de varejo.

A receita bruta em 2004 atingiu R\$ 1,28 bilhão, com um crescimento de 20,7%. A receita líquida ultrapassou, pela primeira vez, a marca de R\$ 1 bilhão.

A Santista Têxtil atua em quatro segmentos do setor têxtil, três de produção de tecidos: Denim, Sportswear (brins/sarjas) e Workwear (tecidos para roupas profissionais); e a operação Full Package, de fornecimento de peças prontas para detentores de marcas e cadeias de varejo.

A empresa busca, constantemente, inovar, criando e apresentando produtos diferenciados, com maior valor agregado, acompanhados de uma ampla prestação de serviços aos seus clientes, envolvendo orientação de moda, acabamento e lavagem, modelagem e outros aspectos.

No Brasil, as unidades funcionam nos Estados de São Paulo, em Americana e Tatuí; Pernambuco, em Paulista; e em Sergipe, nas cidades de Nossa Senhora do Socorro e Aracaju.

Como organização moderna, a Santista Têxtil investe continuamente no desenvolvimento de seus colaboradores, em sua saúde e segurança ocupacional e qualidade de vida, por meio de programas desenvolvidos internamente ou com instituições de competência reconhecida, como a Fundação Dom Cabral.

Como reconhecimento pelo seu desempenho e compromisso com o desenvolvimento da indústria têxtil brasileira, a Companhia vem conquistando importantes prêmios. Em 2001, 2002, 2004 e 2005 foi considerada a Empresa Têxtil Mais Admirada no Brasil, de acordo com pesquisa da revista Carta Capital/Interscience. Em 2002, conquistou o Prêmio Abit Fashion nas categorias Tecelagem e Desempenho de Exportação. Nas duas primeiras edições do Prêmio Abit, a Santista também foi premiada: em 2001, na categoria Meio Ambiente; em 2000, venceu em duas categorias: Melhor Malharia e Tecelagem e Personalidade do Mundo Têxtil.

A Translovato desde 2004 tem o prazer de poder atender esta tão bem conceituada empresa, parceria que vem sendo satisfatoriamente ampliada.

## OPINIÃO DO LEITOR

Caro amigo Claudemir! Por que vocês do Lovatinho não colocam receitas de comidas típicas feitas nas regiões onde a Translovato atende? E não esqueça; quando a Tiliform for cliente destaque, me avise com antecedência. Agora, falando sério, parabéns mais uma vez pelo profissionalismo com que vocês cuidam deste Informativo.

*Luiz Henrique Facin - Gestor de Suporte e Logística - Tiliform*

**Prezado Luiz! Muito nos honra receber seu elogio. Com certeza vamos registrar sua dica e quando possível atenderemos.**

Parabéns equipe Lovatinho!!! O novo Lovatinho ficou com uma aparência mais profissional, mais corporativa! Abraços.

*Edivaldo dos S. Nascimento - Gerente da Centralizadora Londrina - PR*

**Caro Edivaldo! Agradecemos seu contato e seu elogio. Abraço a todos da Centralizadora Londrina.**

Claudemir! Parabéns a todos que, de uma forma ou de outra, contribuíram e continuarão a contribuir para que o LOVATINHO continue, cada vez mais, LAPIDADO E CONHECIDO.

*Sr. Neri Lovato - Presidente - Transportes Translovato*

**Sr. Neri, ficamos lisonjeados com tal reconhecimento. Certamente buscamos a melhoria contínua.**

Claudemir! Muito bom ver a velocidade com que as novidades acontecem na Translovato, mostrando assim o grande pique da empresa nas pessoas dos profissionais envolvidos. Que continuem assim pois isto apenas atesta o comprometimento de todos que trabalham em uma "empresa que sabe aonde quer chegar"... O novo Lovatinho está excelente! Parabéns a todos que compõem a equipe de edição do mesmo... Sds!!!

*Wagner A. de Oliveira - Gestor de Negócios - Centralizadora Blumenau*

**Amigo Wagner, que bom que agradeceu! Contamos com a participação de todos da sua unidade para as próximas edições.**

Parabéns a toda Família Translovato!

O site é interessante, bastante atraente e facilitador, comprovando a necessidade atual de quem precisa consumir serviços, como o que vocês prestam.

Nossa região está de parabéns por abrigar mais esta empresa de sucesso, e as pessoas por poderem trabalhar em uma empresa com esta visão.

*Emerson Luis de Vargas - Professor da Faculdade dos Imigrantes - RS*

**Professor, obrigado por registrar o elogio. Ficamos satisfeitos com o reconhecimento.**

Olá!

Tenha confiança em suas capacidades e caminhe sem temer os obstáculos. Você pode vencer! Você vai vencer!

Corresponda à confiança que Deus depositou em você, quando lhe entregou as capacidades de que dispõe, para que você as desenvolvesse e pusesse em prática. Com esta mensagem, quero dar as boas vindas para essa parceria que retorna à Cia Hering. SUCESSO À TODA FAMÍLIA TRANSLOVATO

*Elisete Gonzaga - Cia Hering*

**Elisete, é gratificante ler mensagens de otimismo como esta. Agradecemos e pedimos que continue contagiando as pessoas com esta positividade. Obrigado!**

## EXPEDIENTE

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

## EQUIPE LOVATINHO

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

## COLABORADORES

Adriano Moura - CXS  
Davi Goularte - POA  
Cleuza Antunes - POA  
Gilvâni Delmonego - BLU  
Wagner Cordova - CWB  
Néli Gomes da Silva - ITA  
Fernando Machado - CPN  
Márcia Reboló - SAO  
Edivaldo Nascimento - LDA

## PRÊMIO SANTISTA TÊXTIL

No dia 7 de abril de 2006, em São Paulo, as empresas Cassis, Translovato, Borelli e Transpa foram anunciadas como vencedoras do prêmio Santista para os melhores fornecedores da empresa nas áreas de logística, corantes e químicos. A premiação aconteceu no Auditório Amador Aguiar, no Centro Empresarial de São Paulo.

O prêmio possui duas categorias. Em uma delas, Prestador de Serviços Logísticos Outbound, no seu primeiro ano de atuação, se consagrou campeão com 99,86% de eficiência. "Fiquei muito satisfeito com essa conquista, pois somos sabedores do nível de exigência da Santista. Contudo, não tivemos medo do desafio e acreditamos que era possível a Translovato se destacar, só precisávamos fazer o nosso trabalho com seriedade, dedicação e sentimento de equipe. A aprovação veio como forma de reconhecimento da Santista elegendo a Translovato como melhor transportadora de 2005. Dedico essa conquista a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para esse mérito. Parabéns a todos que fazem parte da Translovato", destaca emocionado o Presidente da Translovato, Sr. Neri Carlos Lovato.

Concorreram ainda ao prêmio as empresas: Araçatuba, Bann, Basf, Cassava, Ciba, Clariant, CHT, CBA, Cognis, Cometa, Dystar, EMZ, Eclipse, Estrada, Falcão, Grande ABC, Patrus, Sancap, Texpal e V&F Cargas. O prêmio acontece desde 1999 e era concedido apenas para empresas com a melhor performance em serviços logísticos. Em 2005, a Santista ampliou a premiação para quatro categorias, a fim de contemplar fornecedores da área de corantes e químicos.

"Acreditamos que o prêmio tem cumprido seu compromisso de promover a melhora na qualidade dos serviços e estreitar parcerias", destaca o Diretor de Suprimentos e Distribuição da Santista, Tim Kuba.

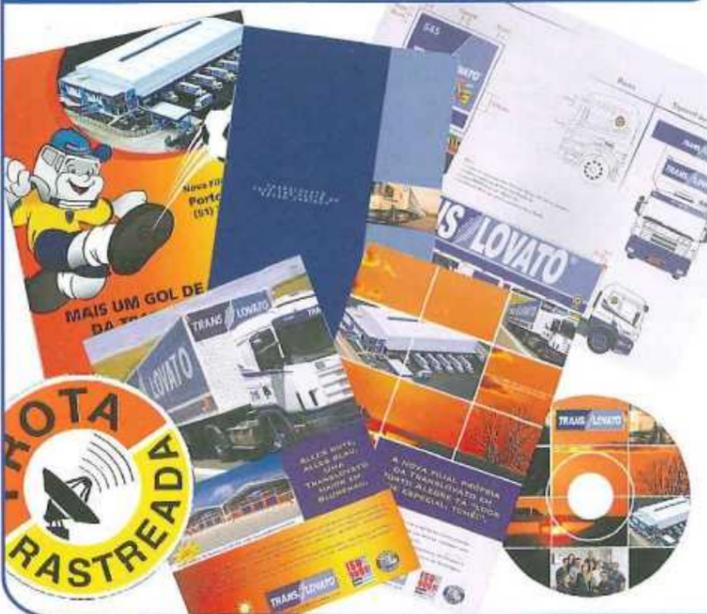
Segundo o Gerente de Suprimentos e Logística da Santista, Valter Lopez, todos são avaliados nos quesitos qualidade, satisfação dos clientes interno e externo. Lopez explica que antes da premiação, em 1998, o índice de eficiência das transportadoras nas entregas a clientes era de 84%. A partir de então este número foi melhorando e atingiu 96% em 2005.

os participantes pontualidade, atendimento e satisfação dos clientes interno e externo. Lopez explica que antes da premiação, em 1998, o índice de eficiência das transportadoras nas entregas a clientes era de 84%. A partir de então este número foi melhorando e atingiu 96% em 2005.

os participantes pontualidade, atendimento e satisfação dos clientes interno e externo. Lopez explica que antes da premiação, em 1998, o índice de eficiência das transportadoras nas entregas a clientes era de 84%. A partir de então este número foi melhorando e atingiu 96% em 2005.



## IDENTIDADE VISUAL



Credibilidade é a característica marcante da Translovato. Construída através de um trabalho sério e comprometido é reconhecida por seus clientes, profissionais e sociedade e é responsável, também, pela construção de uma marca forte que representa a filosofia de trabalho da empresa. É partindo deste princípio que a Translovato desenvolve toda a sua identidade visual, visando fortalecer ainda mais sua presença no mercado e comunicar a todos os envolvidos a real imagem da empresa.

Neste ano de 2006, foram desenvolvidos diversos materiais de comunicação, na sua maioria, focados em campanhas específicas divulgando aos clientes as realizações e investimentos da empresa. Em particular, destacamos a padronização do "Selo de Rastreamento de Frota" e a formatação do "Manual de Identidade Visual", que darão maior qualidade à frota da empresa no que diz respeito à percepção visual e diferenciação, além de um novo Vídeo Institucional, dentre outros produtos.

Outra grande novidade deste ano foi o nosso querido Lovatinho ter ganhado vida. A incorporação de feições humanas ao mascote ampliou o leque de aplicabilidade desta peça, podendo ser utilizado em diversos outros trabalhos e campanhas. Iniciamos esta nova fase com o tema "Copa do Mundo 2006", com o Lovatinho marcando um golço de placa, representando as novas instalações da Centralizadora Porto Alegre - RS.

## ARTIGO

### Cliente em Foco - Gustavo Acioli

No princípio, as alternativas eram poucas. "O que produz vocês consomem" seria o mantra das empresas nessa época. Com o passar dos tempos, o cenário foi mudando nos dois lados do balcão. Novas organizações surgiram, a produção ganhou em escala industrial, veio a febre da qualidade, a tecnologia. Os clientes passaram a ter mais oferta de produtos e serviços, ficaram mais exigentes. Querem mais e melhor.

Num ambiente extremamente competitivo, as empresas acordaram para o que pode fazer a diferença: seus colaboradores. Agora, o salto é para fora: da mesma maneira que desejam ter funcionários comprometidos e motivados, desejam ter clientes fiéis e satisfeitos - uma missão que extrapola as áreas de vendas e atendimento e atinge do porteiro ao presidente. Mas, como mobilizar todos na organização para esse público externo?

César Souza, consultor e diretor da Creative Works, entende que transformar a cultura das empresas para que elas passem a ter foco estratégico nos clientes é um verdadeiro desafio. "A maioria delas dizem que são voltadas para o consumidor, mas, na realidade, continuam focadas no produto. No máximo, a equipe de vendas é a que se volta para os clientes, enquanto as outras olham para si mesmas. É essa é maior causa da alta infidelidade", analisa.

Do ponto de vista do consultor, de nada vale ter equipes de marketing e vendas altamente eficientes se, por exemplo, as áreas de cobrança, jurídica, assistência técnica, logística e terceirizados não estão voltados para os clientes. "O consumidor não é um problema do front office. Ele é uma responsabilidade de todos na empresa. Por isso, o RH tem papel estratégico para essa cultura", acrescenta Alexandre Diogo, presidente do Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente (IBRC). Muito mais do que o cliente estar no centro das atenções de todos na empresa, todos é que devem estar na posição do cliente. Essa é a avaliação de José Carlos Teixeira Moreira, diretor da Escola de Marketing Industrial (EMI). Ele diz que as áreas de vendas devem repensar a ideia de que o cliente é o patrão. "Ele não sabe o que quer. No máximo, sabe o que não quer", explica. Por isso, é importante ter o foco "do" cliente e não "no", conceito que prega há anos. Muito mais do que uma questão semântica, "isso significa transformar o consumidor numa espécie de consultor, mas para quem não se pergunta nada. A organização deve-se escutá-lo e observá-lo para, com o seu repertório [da empresa], fazer algo melhor ainda para ele", diz.

Esse foco, continua o consultor, revela aquilo que os olhos e sentidos do cliente registram o que serão a base para a empresa delinear as verdadeiras necessidades dele. "O processo mais eficaz para antecipar o que é importante para o cliente é trazendo à sua vista o que ele sempre quis e não soube dizer", diz. "Foco do cliente é a possibilidade de a organização vislumbrar a paisagem que ele vê e somar as suas competências à visão das coisas dele. Já o foco no cliente é o mesmo que nos postarmos à sua frente, de costas para o que ele precisa, ouvindo o que ele pede. É uma empresa que ouve a voz dos clientes está atrasada uns 20 anos pelo menos", observa. A explicação para isso é fácil: é preciso identificar uma solução inédita para o cliente em termos de valor que ele não sabia que queria e que não sabia como pedir. Mas para alguém pedir algo, tem de articular isso no cérebro. "E a fala só vem depois da sensação do que se precisa. Ou seja, quem apenas ouve não antecipa nada."

Para Diogo, do IBRC, uma ação fundamental do RH para criar uma filosofia de foco do cliente é fomentar uma cadeia de relacionamento na empresa. "Não há como encantar o cliente externo sem encantar o interno antes. E a gestão desse conceito é do RH", diz. Isso significa que é preciso existir um clima de comprometimento, um sentimento de pertencer à empresa. "Só assim cada um será um vendedor da organização", acrescenta.

É nesse contexto que entra o RH. Ele tem a missão de ser o catalisador das novas necessidades da companhia e conseguir transformar desejos em realidade. Conforme César Souza, isso funciona, na prática, apenas como tese. "O RH ainda não percebeu a grande chance de se fazer algo estratégico e de contribuir com os resultados da empresa. No dia que ele entender que sua área tem muito a ver com a fidelização dos clientes, nossas empresas serão muito mais eficazes". Em busca da excelência no relacionamento com clientes, Souza diz ser preciso envolver toda a teia da organização - do porteiro ao presidente. Para isso, nada mais eficiente do que processos educacionais, informação e treinamento.

Fonte: www.crasp.com.br/clippingnews

## PONTO DE VISTA



Tratando-se de venda de serviços, ou seja, uma "promessa", como é o nosso caso, concordo e compreendo que os comentários dos autores são extremamente precisos.

Pregamos este posicionamento dentro da empresa esperando sempre que, depois de cada uma das diversas ações, nos aproximemos do ideal. Contudo, sabemos que temos um longo caminho pela frente, mas sabedores que estamos no rumo certo. Acho simples e produtivo a condição de colocar-se no lugar do cliente, mas sei que na prática é extremamente complexo. Se, para vendas, marketing e atendimento ao cliente, isso muitas vezes é complicado, imagino para outros setores que têm menor ou nenhum contato com eles.

Certamente, cada vez mais a força de vendas não deve ser a única responsável pelos clientes, mas sim toda organização, pois todos devem se sentir donos do cliente e, a partir disto, se tornarem vendedores em potencial. Para promover esta mudança de comportamento coletivo o RH tem papel primordial, pois somente com muito trabalho, dedicação e constantes treinamentos, podemos chegar ao objetivo de toda empresa estar integrada no foco do cliente. Talvez pouquíssimas empresas conquistaram esta condição, mas todas que chegaram lá, com certeza, tiveram muito mais sucesso, crescimento e principalmente destaque na percepção de seus clientes.

Na prestação de serviços, cada vez mais a "venda" deve surpreender os clientes, mostrando o que eles próprios não vêem ou não sabem do que precisam, gerando assim os denominados "momentos mágicos" no relacionamento. Para vendas este encantamento significa tudo, pois se todos da organização estiverem convictos que o cliente também é seu, qualificarão ainda mais o tratamento, garantindo a eficiência e a fidelidade deles. Assim, a empresa alcançará seu objetivo.

Claudemir Groff  
Diretor Comercial

## VIAJANDO CONOSCO...

### Enflor - Holambra/SP - Cidade das Flores



A história desta cidade inicia-se com a chegada dos primeiros imigrantes holandeses, em 5 de junho de 1948, após a 2ª Guerra Mundial que havia devastado a Europa, onde a melhor alternativa era a imigração, iniciar vida nova em outros países. A Associação dos Lavradores e Horticultores Católicos da Holanda enviou uma comissão ao Brasil, que idealizou a fundação de um núcleo de migração coletiva. Assim, em 1948 foi fundada a Cooperativa Agropecuária de Holambra, denominada em ideia conjunta dos imigrantes pioneiros como um conjunto das palavras Holanda-América-Brasil. A história dessa cidade se desenrola em meio à determinação e conquista de um povo lutador e alegre. Em abril de 1998, Holambra comemorou mais uma vitória: seu reconhecimento como Estância Turística, onde a mistura dos povos e suas culturas proporcionaram a uma cidade pitoresca e charmosa que atrai visitantes de todo país, e para merecer tal reconhecimento voltados para garantir a qualidade de vida da população e gerar infra-estrutura necessária para a inclusão no seio e concorrido grupo de 53 cidades turísticas no Estado de São Paulo. A Estância Turística de atualmente um dos municípios que mais têm econômica garantida com a agropecuária, o que colocou Holambra no roteiro das pelos turistas é a sua produção de flores e as da arquitetura holandesa além dos eventos festivos típicos de cidade

seu reconhecimento como Estância Turística, onde a mistura dos povos e suas culturas proporcionaram a uma cidade pitoresca e charmosa que atrai visitantes de todo país, e para merecer tal reconhecimento voltados para garantir a qualidade de vida da população e gerar infra-estrutura necessária para a inclusão no seio e concorrido grupo de 53 cidades turísticas no Estado de São Paulo. A Estância Turística de atualmente um dos municípios que mais têm econômica garantida com a agropecuária, o que colocou Holambra no roteiro das pelos turistas é a sua produção de flores e as da arquitetura holandesa além dos eventos festivos típicos de cidade



calendário de eventos e festas, o de maior destaque é o EXPOFLORA - exposição que reúne os maiores produtores de flores da região e acontece anualmente no mês de setembro, e é considerada a maior exposição de flores do Brasil e da América Latina, além de outros eventos que ocorrem na cidade, como a ENFLOR. Ela é a maior feira de flores, plantas e acessórios, com a realização de workshops e palestras para floristas, que é realizada em junho, onde a Translovato participou com um stand para demonstração de nossos serviços.

A Transportes Translovato convida você a visitar esta florida cidade e também sua unidade em Campinas (SP) na Av. Pierre Simon de Laplace, 901 - Tel: (19) 3783.9777.



construção de os esforços estão para receber os catalogadas como Holambra, com cerca ganhado destaque na Sem dúvida nenhuma, cidades mais procuradas características próprias do interior. Dentro do que reúne os maiores produtores de flores da região e acontece anualmente no mês de setembro, e é considerada a maior exposição de flores do Brasil e da América Latina, além de outros eventos que ocorrem na cidade, como a ENFLOR. Ela é a maior feira de flores, plantas e acessórios, com a realização de workshops e palestras para floristas, que é realizada em junho, onde a Translovato participou com um stand para demonstração de nossos serviços.



# Convenção e Encontros

## Planejamento Estratégico

**Negócio**  
Inteligência em movimentação.



A Diretoria, Gerências e Supervisões da Translovato se reuniram entre os dias 10 a 15 de março de 2006 para promover a Convenção anual de Gerências, com o objetivo de traçar e definir metas dentro do Planejamento Estratégico.

A empresa de consultoria Otimiza vem promovendo trabalhos relacionados a conceitos e evolução do Planejamento Estratégico para a Translovato onde envolvem as principais Centralizadoras, denominadas Unidades de Negócio. Eles identificaram localmente os seus fatores críticos de sucesso, seguida de uma análise de cenários em seus mercados locais, possibilitando a todos identificar oportunidades e ameaças do negócio e melhor definir e identificar os pontos fracos da empresa.

A Convenção contou com a presença da Diretoria, todo o corpo de Gerências e alguns Supervisores de área, totalizando 42 pessoas que, em conjunto, compilaram e acrescentaram aos objetivos já traçados pela direção, resultando no Planejamento Estratégico Global até 2010. No mesmo encontro foram demonstrados os planos de ação da Área Comercial para 2006 e apresentada a campanha de comunicação visual para o primeiro semestre de 2006. O encontro aconteceu em Viamão - RS, no Hotel Vila especial, onde tivemos momentos de descontração com uma equipe bem empresa e recreacionistas talentosos onde o resultado foi muita alegria, diversão e confraternização.

As propostas de crescimento e evolução da empresa para 2006 são audaciosas. Contamos com um aquecimento considerável da economia e com nossa capacidade de grandes conquistas no mercado. Felicidades, muito trabalho e sucesso a todos para o ano de 2006.



Ventura, local muito lazer, esportes e entrosada e divertida da do hotel

# Pensando no amanhã:

**Visão**  
Ser referência nacional em excelência de atendimento nas áreas de atuação.



Além do Comitê Estratégico, foi definida uma Equipe de Projeto. Ela tem papel fundamental na orientação e monitoramento do planejamento.

# Hoje!

### Valores

- Credibilidade:** Compromisso assumido
- Valorização:** Dos clientes, da marca, do capital, das pessoas e das conquistas
- Comunicação:** Confiável e objetiva
- Integração:** União e trabalho em equipe

### Missão

Proporcionar inteligência em movimentação com tecnologia e eficácia, superando as expectativas dos clientes, sócios e profissionais.

## 1º Encontro Call Center

A Translovato, em busca do aprimoramento de um importante diferencial – “O Relacionamento com o Cliente”, realizou nos dias 10, 11 e 12 de abril de 2006 o 1º Encontro de Call Center. Este aconteceu no Hotel Samuara de Caxias do Sul com a presença de todos os Coordenadores de Call Center de cada unidade.

Um dos objetivos do encontro foi fazer um balanço do andamento dos trabalhos realizados em 2005, pontos fracos e métodos para melhoria e multiplicar as ações positivas. Durante o evento foi apresentado o moderno Software de Call Center, definindo metas e objetivos para o ano de 2006, fortalecido alguns procedimentos e disponibilizado um profissional da área de Telemarketing que será responsável pelo treinamento dos profissionais de Call Center.

Para contribuir com o evento, contamos com a presença do Sr. Albuquerque (área Operacional), Sra. Malena (área Financeira) e Sr. Dion (área da Qualidade) que somaram informação aos Coordenadores.



No último dia do encontro, o Professor Omar Seadi Torriani ministrou uma palestra que contagiou a todos, com o tema Inteligência Interpessoal.



## 1º Workshop Administrativo

Nos dias 20 a 23 de abril de 2006 aconteceu, no Hotel SESC Torres na cidade de Torres - RS, o 1º Workshop Administrativo. Participar das novas Diretrizes da Área Administrativa, bem como definição de Planos de Ações para as áreas envolvidas (Qualidade, Recursos Humanos, Financeiro e Compras), alinhados ao Planejamento Estratégico da empresa foram os tópicos principais do evento. A integração, participação e interatividade foram os pontos fortes do encontro, que contou com a presença de todas as lideranças das áreas envolvidas, totalizando 38 pessoas, de todas as filiais Translovato.

O encontro reforçou a preocupação da Translovato no desenvolvimento e crescimento de seus profissionais, que atuam como apoio às áreas comercial e operacional.



## ACONTECEU

**CXS** - No dia 4 de abril aconteceu a Feira de Páscoa numa parceria da Translovato com uma fábrica de chocolates de Gramado. Os funcionários puderam fazer sua Páscoa mais feliz com os preços e condições de pagamento diferenciados.

**CXS** - O Departamento Comercial de CXS promoveu, no dia 5 de abril um jantar de confraternização e integração com os clientes Magazine Luiza, Pan Eletric, Valmaster, Mecânica Indústria Colar e Grupo Lupatech. Foram agradáveis momentos de descontração e afirmação dos negócios.

**POA** - Nos dias que envolveram o Carnaval 2006, a Translovato em Porto Alegre - RS, promoveu uma campanha de conscientização sobre doenças sexualmente transmissíveis.

**POA** - No dia 18 de março os funcionários do Departamento Operacional participaram de um Torneio de Futebol de Salão com o cliente Jackwal.

**POA** - A Feira da Páscoa dos Sonhos, nos dias 27 a 30 de março, também movimentou a filial POA. Os funcionários puderam adquirir chocolates a preços e condições de pagamentos mais facilitados.

**POA** - A CIPA da filial POA promoveu, nos dias 21 a 24 de março, a 1ª SIPAT. As atividades desenvolvidas foram palestras sobre a Saúde da Mulher e Tabagismo nas Empresas de Transporte. No dia 22 de março aconteceu um programa voltado à saúde do funcionário em seu ambiente de trabalho, com profissionais da área da saúde que estiveram na empresa e realizaram duas sessões de Ginástica Laboral durante o dia.

**BLU** - No dia 3 de março a Translovato esteve nas dependências da Coats Corrente (Centro de Distribuição de Blumenau), onde aconteceu uma partida de futebol para confraternização entre as empresas. As pessoas envolvidas neste jogo por parte da Translovato eram do Comercial e Operacional, e já da Coats Corrente estavam os setores de Televendas e Armazém. O placar do jogo ficou em 8 X 3 para a Translovato.

**ITA** - A filial Itajaí promoveu uma reunião/treinamento no dia 1 de abril (sábado) que objetivou transmitir a todos os profissionais as informações relativas ao Planejamento Estratégico 2006/2010. Na oportunidade, aproveitamos para apresentar os novos Projetos de Valorização Profissional que serão desenvolvidos em todas as unidades Translovato. Na ocasião, foi oferecido aos profissionais presentes um gostoso café da manhã.



**CWB** - No dia 21 de fevereiro tivemos auditoria da ISO onde a filial de Curitiba foi premiada com o Mérito Qualidade Translovato 2005, que passamos de prata para ouro. Com a contribuição e colaboração de todos os colaboradores da Filial conseguimos este mérito tanto esperado.

**LDA** - No mês de março de 2006 toda nossa atenção foi para a divulgação do "Planejamento Estratégico" aos profissionais da filial Londrina, onde ocorreram várias reuniões para apresentação do planejamento da Translovato para o período de 2006 a 2010.

**LDA** - No mês de abril de 2006 efetuamos a entrega de uma cesta básica para os colaboradores do setor operacional, como premiação pelo cumprimento das metas de redução de indenizações por faltas e avarias no trimestre outubro, novembro e dezembro de 2005.

**CPN** - A filial de Campinas realizou um café da manhã para que todos os colaboradores comemorassem juntos os objetivos conquistados no ano de 2005 e, mais ainda, a obtenção do Selo Ouro no Mérito da Qualidade na auditoria realizada nesta filial no dia 22 de fevereiro de 2006. Queremos dividir com todos a nossa alegria e, ao mesmo tempo, agradecer o apoio recebido, tanto da Direção da empresa quanto dos demais colegas que sempre apostaram nesta filial e em seu quadro profissional.



**BAU** - No dia 24 de março foi inaugurado, na cidade de Bauru, a mais nova unidade de Sest Senat. A filial Bauru compareceu no coquetel de inauguração, onde estiveram presentes o Gerente de Bauru, Sr. Carlos Stafussi; os Gestores Claudinei e Marini e também o Gerente Regional Comercial, Sr. Oswaldo Dutra, representando a Transportes Translovato Ltda. Também estiveram presentes o Presidente Nacional de Transportes, Sr. Clésio Andrade; Presidente da Federação Nacional dos Transportadores de Carga, Sr. Geraldo Viana; Prefeito Municipal de Bauru, Sr. Tuga Angerami e diversas outras autoridades.



## COACHING

**Só você pode realizar seus sonhos; mas juntos podemos encontrar uma forma ou inventar uma...**



Em busca de conhecimento e atendendo às inovações do mercado, nos dias 8 e 9 de abril, no Hotel Terras Altas no município de Itapeverica da Serra - SP, em contato com a natureza, foi realizado um Curso sobre Coaching por iniciativa dos próprios profissionais da Translovato. Isso se deve ao fruto do Curso de Liderança que a empresa aplicou em Junho de 2005, como forma de capacitação.

Este curso tem como objetivo desenvolver o lado pessoal e a formação do profissional como Coaching de equipe (gerenciamento de motivação e de mudanças, uso do feedback, prática adequada do poder e das tomadas de decisão). Aplicar o Coaching não significa dizer às pessoas o que fazer (dar a resposta); mas sim ajudá-las a esclarecer e controlar (fazer perguntas/questionar) para o Coaching. Assim, ele ajuda a avaliar o que estão fazendo num determinado momento levando em consideração seus objetivos, sonhos, valores e intenções.

## TREINAMENTOS

### Março e Abril

Visando o desenvolvimento de seus profissionais, a empresa continua investindo em cursos e treinamentos. Conheça alguns que contaram com a participação da Translovato durante os meses de março e abril de 2006:

• **Mapeamento de processos:** Participação da Supervisora Administrativa, Supervisora Financeira e Encarregada de Rh da matriz da empresa, com o objetivo de adquirir conhecimentos nas técnicas de mapeamento e desenho de processos internos.

• **Compras:** A colega Simone Barp, que é responsável pelas tarefas relacionadas ao almoxarifado e compras da Translovato teve a oportunidade de se desenvolver mais, participando do curso "Negociação em compras", realizado na CIC, em Caxias do Sul, no dias 9 a 11 de março de 2006.

• **MOPP:** O Sr. Flávio Nilso, motorista de Londrina, participou do curso de movimentação de produtos perigosos nos dias 12 e 13 de março de 2006, com intuito de aproveitar o módulo de Direção Defensiva para aperfeiçoar sua profissão.

• **Conferência e Manuseio de carga:** Durante o mês de abril, na filial de Porto Alegre, a equipe operacional foi treinada internamente para melhorar sua performance no manuseio da carga, bem como a conferência de volumes dos clientes.

• **Primeiros Socorros e Ergonomia:** As empresas buscam mais qualidade de vida para seus profissionais, por isso, a Translovato investe internamente em treinamentos relacionados à segurança e saúde de sua equipe de São Paulo que, durante o mês de abril, participou dos treinamentos acima mencionados, ministrados por nossa Técnica de Segurança, Sheila da Rocha.

• **Como atender bem:** Ainda na filial de São Paulo, todos que se envolvem diretamente com os clientes da empresa (operacional e comercial) participaram do treinamento ministrado internamente, para aperfeiçoar suas técnicas de atendimento e respeito aos clientes, que são nossa razão de existir.

• **Mecânica:** Os colegas carreteiros participaram, no mês de fevereiro, na empresa Brasdiesel S/A - concessionária SCANIA de Caxias do Sul - RS, de um treinamento sobre noções básicas de mecânica para problemas de fácil resolução, consumo de combustível, manutenção preventiva dos pneus (controle de desgaste, calibragem) prevenção e socorro a acidentes de trânsito e condução econômica.



## TRANSLOVATO CIDADÃ

### Encontro para Qualidade de Vida

Com imensa satisfação a Translovato proporcionou, no dia 25 de março, o primeiro "Encontro para Qualidade de Vida", reunindo as esposas dos motoristas de carreta da Translovato. Contamos com a participação das Sras. Cristiane Dias de Moraes, Luciana Fonseca de Souza, Beatriz Terezinha Vicenzi Passos, Giovana Cristina Nunes, Rosmari Boeira Ariotti, Lucy Terezinha de Meras, Veridiane Schneider, Márcia Elisete Trentim e Maria Zaida Gonçalves da Silva.

Este encontro terá periodicidade mensal, com o objetivo de integrar estas mulheres, dividir experiências, discutir assuntos em comum e, principalmente, assuntos relacionados a dificuldades, medos e angústias na educação de filhos (drogas, doenças, convivência, amigos, família). Isso, tendo em vista que seus maridos viajam e são ausentes em alguns momentos importantes na vida dos filhos.

Além destes assuntos, a empresa prevê um desenvolvimento de práticas que possam lhes auxiliar na qualidade de vida da família. A empresa sentiu-se honrada em receber as ilustres mulheres, pois tem imenso carinho por seus motoristas e deseja que eles permaneçam satisfeitos em fazer parte da Translovato!



## DIA INTERNACIONAL DA MULHER

O mundo é feito por diversos tipos de mulheres...  
Mulheres que curam com a força do seu amor...  
Mulheres que aliviam dores com a sua paixão...  
Mulheres que cantam o que a gente sente...  
Mulheres que escrevem o que a gente sente...  
Mulheres GLAMOUROSAS...  
Mulheres MARAVILHOSAS...  
Mulheres que nos fazem rir...  
Mulheres BATALHADORAS...  
Mulheres TALENTOSAS...

O mundo também é feito por outros tipos de mulheres nem tão conhecidas ou famosas.  
Mulheres que deixam para trás tudo o que têm, em busca de uma vida nova...  
Mulheres que, todos os dias, encontram-se diante de um novo começo...  
Mulheres que sofrem diante das injustiças...  
Mulheres que sofrem diante de perdas inexplicáveis...  
Mães AMOROSAS...  
Mulheres que se submetem a duras regras...  
Mulheres que se perguntam qual será o seu destino...  
Mulheres que têm escrito na face todos os dias de sua vida.  
Todas MULHERES especiais...  
Todas MULHERES tão bonitas quanto qualquer estrela,  
porque lutam todos os dias para fazer do MUNDO um lugar muito melhor para se viver.

No dia 8 de março de 2006, a Translovato homenageou as mulheres que fazem parte de sua força de trabalho. Em CXS o Dia Internacional da Mulher foi comemorado na matriz com um farto e saboroso chá da tarde onde aconteceu sorteio de brindes e agradáveis momentos de descontração e integração. As funcionárias também receberam flores do Departamento de RH e do Presidente da Translovato. Na filial POA, a data também foi lembrada pela Gerência da Filial que homenageou as funcionárias com flores.

O Dia Internacional da Mulher não passou despercebido também na unidade de BLU. Foi promovido um café da tarde somente para elas como forma de homenageá-las neste dia tão importante. Na filial SAO as mulheres tiveram um espaço dedicado à valorização de sua beleza no Dia Internacional da Mulher. Em parceria com "O Boticário" foram realizadas maquiagens, limpezas de pele e sorteio de brindes. A Gerência da Filial também presenteou suas profissionais com um "Kit: Presilha + Batom". A Filial CPN comemorou o dia dedicado às mulheres oferecendo uma recepção calorosa para suas funcionárias no dia 8 de março e um delicioso café da manhã de integração.

## DICAS DE SAÚDE

### Gripe: a vilã das estações frias

O outono mal começou e pode ser que você já esteja sentindo febre, dores musculares, uma leve dor de garganta e outros sintomas da gripe: doença típica dessa época do ano e que requer cuidados especiais.

Apesar de provocar sintomas capazes de derrubar até quem esbanja saúde, a gripe é curável em poucos dias ou semanas.

A febre dura em média 3 a 5 dias, já os demais sintomas como dor muscular e de garganta, tosse, corrimento nasal e dor de cabeça podem durar 7 a 15 dias.

Típica de outono e inverno, a gripe é transmitida pelo ar por meio de gotículas causadas por tosse ou espirro. Seu vírus invade o corpo pelo nariz ou pela boca, contaminando o sistema respiratório e podendo causar até mesmo pneumonia, sinusite e bronquite.

Fazer repouso absoluto ajuda e muito na recuperação.

O uso de bebidas alcoólicas e fumo é proibido. A alimentação deve ser balanceada e o consumo de líquidos não alcoólicos é liberado.



### O MINISTÉRIO DA SAÚDE ADVERTE:

Segundo informações divulgadas pelo Ministério da Saúde, a gripe é o processo infeccioso que mais causa doenças e morte no mundo. No Brasil a gripe foi responsável por 300 mil óbitos, na maioria de idosos que tiveram pneumonia decorrente de processo gripal.

## REFLEXÃO

"Não há nada que seja maior evidência de insanidade do que fazer a mesma coisa dia após dia e esperar resultados DIFERENTES."

Albert Einstein



## ANIVERSARIANTES

### CAXIAS DO SUL

01/05 Felipe da Silva  
01/05 João Sadi Schio  
02/05 Gladimir Luz da Silva  
04/05 Guilherme Teixeira Silveira  
06/05 Vandré Pinto Rios  
07/05 Antaniel Pereira de Souza Junior  
08/05 Edson Luis Martins Bentin  
09/05 Tiago Soares de Souza  
10/05 Rodrigo dos Santos  
11/05 Leonardo Paim dos Passos  
12/05 Candido Fabiano Gois  
13/05 Edmar dos Santos Alvares  
13/05 Juvenil Velho Rodrigues  
17/05 Hiran Andrade Artismo  
18/05 Mariane de Rossi  
18/05 Vanda Rucks  
19/05 Gidilo Luiz Comerlato  
21/05 Márcio Barreto  
29/05 Enedir Antonio Gomes de Oliveira  
30/05 Valdoir Cardoso dos Santos  
31/05 Sergio Roberto Gonçalves da Cruz  
01/06 Claudino Lopes de Moura  
06/06 Olívio Fonseca  
14/06 Edson Duarte da Silva  
14/06 Matheus Scalabrin  
15/06 Neri Carlos Lovato  
21/06 Anderson Luis de Lemos Jordan  
21/06 Cassiano Rossi  
22/06 Joao Carlos Coelho de Castilhos  
29/06 Arlindo Duarte Rodrigues  
30/06 Nereu Candido Spido

### BLUMENAU

01/05 Adeslau Chaves  
08/05 Daniela Amaruana dos Santos  
19/05 Ademir Back  
21/05 Fabiula Loch Meurer  
21/05 Márcia Alvarenga da Silva  
25/05 Eliseu Rodrigues de Jesus  
28/05 Marcelo Luiz de Oliveira  
30/05 Ivo Baptista Massaneiro  
20/06 Pedro dos Santos Paulinho

### LONDRINA

17/06 Debora Dias da Silva Rosa

### ITAJAÍ

03/05 Joel Alves da Silveira  
05/05 Jose Correa Adão  
11/05 João Nivaldo Melchiorretto  
01/06 Iara Aparecida dos Passos  
24/06 Vilson da Silva

### SÃO PAULO

01/05 Daniela Saraiva dos Santos Silva  
02/05 Jose Procapio Sa  
02/05 Maral Soares Pinto  
03/05 Alvaro Jesus Franzotti  
03/05 Luiz Carlos R. Valverde  
05/05 Aginaldo Amaral da Silva  
05/05 Evany Pinto Pires  
05/05 Fernando Luiz Cavarzere  
05/05 Wilson Thiago Ramos  
07/05 Fernando Oliveira Araujo  
08/05 Gildasio de Jesus Dias  
11/05 Givanildo Silva Santos  
13/05 Edio Joao de Basto  
15/05 Narcizo Jose da Silva  
22/05 Antonio Roberto da Rocha  
23/05 Marcelo Mendes dos Santos  
27/05 Edvani Gonçalves de Jesus  
29/05 Carlos Alberto da Silva  
31/05 Carlos Cesar Rodrigues Correa  
31/05 José Carlos Silva Miranda  
03/06 Marcia Rebalo  
06/06 Jose Carlos dos Santos  
07/06 Reginaldo Ferreira de Oliveira  
11/06 Adriano Alves de Lima  
15/06 Ronald da Silva Oliveira  
17/06 Marcelo Belizario de Oliveira  
19/06 Ronaldo Jesus dos Santos Barros  
20/06 Ailson Cruz de Jesus  
20/06 Gerson Milton Ferreira da Silva  
25/06 João Carlos Cesario  
30/06 Gislaíne Carvalho de Oliveira Ferreira  
30/06 Jose Geraldo Pereira

### CAMPINAS

06/05 Marcio Paulo Silva  
08/05 Renato da Silva Rodrigues  
10/05 Nilson Alves Marques  
15/05 Antonio do Carmo  
16/05 Aginaldo da Silva Guimaraes  
16/05 Ailton Constantino Cerem  
16/05 Sandro Marcio Farias Pinheiro  
19/05 Milson Leite de Franca  
24/05 Ricardo Donizete de Carvalho  
26/05 Debora Grellete Galvão  
26/05 Eliel Rogerio Lemes  
05/06 Antonio Leite de Camargo Filho  
12/06 Joseani Fernandes Silva  
12/06 Luiz Carlos Rodrigues de Oliveira

**Feliz Aniversário para todos os demais colaboradores da rede de unidades da Translovato.**

### CURITIBA

01/05 Jorge Lopes dos Santos  
06/05 Osvaldo Ribeiro  
12/05 Osni de Jesus Rosner  
13/05 Ricardo Lamour  
18/05 Rodolfo D. dos Santos  
19/05 Mauricio Coetano  
22/05 Eliton Rodrigo Emiliano  
26/05 Hamilton Flores  
28/05 Wagner Weber Cordova  
29/05 Jair Tiera Junior  
01/06 Noel Crispin Ortiz  
02/06 Andreus Bianchini da Mota  
02/06 Wilson Bomrnick de Jesus  
03/06 Manoel Messias de Oliveira  
05/06 Kelen Regina Martins  
07/06 Marcello de Almeida  
09/06 Jorge Parari Pires Mendes  
10/06 Maria Aparecida de J. Tomazelli  
14/06 Elder Matos  
14/06 Marisa ferreira de Lara  
14/06 Paulo H. Rodrigues de Lima  
15/06 Adilson Borges de Oliveira  
18/06 Everton Luiz Amaral  
28/06 Anderfaivre Games Anselmo  
28/06 Ismael Garcia  
28/06 Luis Carlos da Luz  
29/06 Elaine Walchak Haccourt  
29/06 Valdemar Jose da Silva

### PORTO ALEGRE

03/05 Katia Lesnik  
04/05 Jair Luis Goncalves  
06/05 Fernando Puma Perreira  
12/05 Arlan de Azevedo Leotte  
16/05 Adroaldo da Rosa Andrades  
16/05 Antonio Carlos Bona  
17/05 Heloisa H. Grespan Cezimbra  
31/05 Paulo Roberto Moraes  
06/06 Ismael Leotte dos Santos  
08/06 Marcio Adriano Silva Dias  
10/06 Adair Jose Silva da Boanova  
11/06 Kellen Luciane Meneghetti  
12/06 Neuri Pereira da Silva  
12/06 Ronaldo Fernando dos Santos  
19/06 Alessandro Abreu da Silva  
22/06 Carin Cristina Rodrigues Soares  
24/06 Carla Cardoso Barros  
24/06 Ricardo Henrique Centurio  
25/06 Carlos Alberto Rocha Adolfo  
25/06 Percio de Lima dos Santos Junior  
28/06 Sergio Luis Moreira Loreto  
29/06 João Pedro Feijo Rodrigues

### BAURU

02/05 Marcelo da Silva  
20/06 Luciano Carlos de Carvalho  
22/06 Rosalvo Pereira da Silva Junior

## ERRATA

Erramos ao anunciar, na edição passada, o telefone da filial Translovato em Porto Alegre - RS como sendo (51) 3028.2777.

O número do telefone correto é (51) 3026.2777.