

**RIO GRANDE DO SUL**ALEGRETE  
Fone/Fax: (55) 3422-4737BAGÉ  
Fone/Fax: (53) 3242-7796CACHOEIRA DO SUL  
Fone: (51) 3724-0359CAMAQUÃ  
Fone/Fax: (51) 3671-0455**CAXIAS DO SUL (matriz)**  
Fone/Fax (54) 3026-2777CHARQUEADAS  
Fone/Fax: (51) 3061-3853ERECHIM  
Fone/Fax: (54) 3522-9159ESPUMOSO  
Fone/Fax: (54) 3383-1877FREDERICO WESTPHALEN  
Fone/Fax: (55) 3744-8035IJUÍ  
Fone/Fax: (55) 3332-9915LAGOA VERMELHA  
Fone: (54) 3358-3238LAJEADO  
Fone/Fax: (51) 3748-6766NOVO HAMBURGO  
Fone/Fax: (51) 3587-5773OSÓRIO  
Fone: (51) 3601-2000PASSO FUNDO  
Fone/Fax: (54) 3311-9183PELOTAS  
Fone: (53) 3283-7287**PORTO ALEGRE**  
Fone/Fax: (51) 3026-2777QUARAÍ  
Fone: (55) 3423-1856SANTA CRUZ DO SUL  
Fone/Fax: (51) 3715-3262SANTA MARIA  
Fone: (55) 3226-6307SANTANA DO LIVRAMENTO  
Fone/Fax: (55) 3244-3356SANTA ROSA  
Fone/Fax: (55) 3512-4061SANTIAGO  
Fone/Fax: (55) 3251-5070SÃO GABRIEL  
Fone/Fax: (55) 3232-0903SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ  
Fone/Fax: (51) 3635-1753SARANDI  
Fone/Fax: (54) 3361-1989URUGUAIANA  
Fone/Fax: (55) 3413-3588VACARIA  
Fone/Fax: (54) 3231-4226VERANÓPOLIS  
Fone/Fax: (54) 3441-8000**SANTA CATARINA****BLUMENAU**  
Fone/Fax: (47) 3036-2777BRUSQUE  
Fone/Fax: (47) 3350-0759CHAPECÓ  
Fone/Fax: (49) 3324-0651CRICIÚMA  
Fone/Fax: (48) 3468-5777**FLORIANÓPOLIS**  
Fone/Fax: (48) 3035-8777**ITAJAÍ**  
Fone: (47) 2103-2777JARAGUA DO SUL  
Fone: (47) 3372-0121JOAÇABA  
Fone: (49) 3522-3935**JOINVILLE**  
Fone/Fax: (47) 3417-2002LAGES  
Fone / Fax: (49) 3225-6275RIO DO SUL  
Fone / Fax: (47) 3525-3284SÃO BENTO DO SUL  
Fone/Fax: (47) 3633-6606SÃO JOÃO BATISTA  
Fone/Fax: (48) 3265-2242TUBARÃO  
Fone/Fax: (48) 3628-3200**PARANÁ**AMPERE  
Fone: (46) 3547-1846APUCARANA  
Fone/Fax: (43) 3424-9798CASCABEL  
Fone/Fax: (45) 3226-9085**CURITIBA**  
Fone/Fax: (41) 3033-8686FOZ DO IGUAÇU  
Fone/Fax: (45) 3522-2892FRANCISCO BELTRÃO  
Fone/Fax: (46) 3524-0963GUARAPUAVA  
Fone/Fax: (42) 3629-5194**LONDRINA**  
Fone/Fax: (43) 3025-2777MARINGÁ  
Fone/Fax: (44) 3028-6836PARANAGUÁ  
Fone/Fax: (41) 3422-3164PATO BRANCO  
Fone/Fax: (46) 3225-8111PONTA GROSSA  
Fone/Fax: (42) 3236-5098RIO NEGRO  
Fone: (47) 3645-0359UNIÃO DA VITÓRIA  
Fone/Fax: (42) 3522-8726**SÃO PAULO**ARARAQUARA  
Fone: (16) 3333-4685**BAURU**  
Fone: (14) 3312-2600**BIRIGUI**  
Fone/Fax: (18) 3644-2842**CAMPINAS**  
Fone/Fax: (19) 3783-9333FRANCA  
Fone/Fax: (16) 3721-0414ITAPETININGA  
Fone: (15) 3271-0779ITAPIRA  
Fone: (19) 3863-2636**JUNDIAÍ**  
Fone: (11) 4525-6450MARILIA  
Fone/Fax: (14) 3221-2727PIRACICABA  
Fone: (19) 3434-7700PRESIDENTE PRUDENTE  
Fone: (18) 3908-4273**RIBEIRÃO PRETO**  
Fone: (16) 3603-6599SANTOS  
Fone: (13) 3494-7738SÃO CARLOS  
Fone: (16) 3374-2769SÃO JOSÉ DO RIO PRETO  
Fone/Fax: (17) 3218-6961SÃO JOSÉ DOS CAMPOS  
Fone: (12) 3939-9776**SÃO PAULO**  
Fone/Fax: (11) 2413-2727SOROCABA  
Fone/Fax: (15) 3202-2821TUPÃ  
Fone/Fax: (14) 3491-1180**MINAS GERAIS****BELO HORIZONTE**  
Fone: (31) 2564-9400DIVINÓPOLIS  
Fone/Fax: (37) 3212-2800GOVERNADOR VALADARES  
Fone: (33) 3277-2168JUIZ DE FORA  
Fone: (32) 3224-6990MONTES CLAROS  
Fone/Fax: (38) 3215-4001NOVA SERRANA  
Fone/Fax: (37) 3212-4056PASSOS  
Fone: (35) 3521-6581**POUSO ALEGRE**  
Fone: (35) 3422-2235UBERLÂNDIA  
Fone/Fax: (34) 3212-6043**RIO DE JANEIRO****RIO DE JANEIRO**  
Fone/Fax: (21) 2107-1400SÃO GONÇALO  
Fone/Fax: (21) 2601-8418**ESPÍRITO SANTO****VITÓRIA**  
Fone/Fax: (27) 3089-1456**SEGURANÇA  
É PRIORIDADE**





Tamanhas são as incertezas e fatos que se manifestam todos os dias na nossa vida, e um dos fatores que nos faz sentir melhores e prontos para conviver com todo o tipo de acontecimento que pode ocorrer, é a segurança. Conforme o dicionário, segurança é o “conjunto das ações e dos recursos utilizados para proteger algo ou alguém.” Exatamente por isso, para a Translovato, segurança é prioridade!

Diante dessa realidade, a empresa utiliza diversos equipamentos, dispositivos e tecnologia com o objetivo de entregar aos clientes suas mercadorias, no prazo combinado e em perfeito estado, além

de proporcionar aos seus profissionais, um ambiente de trabalho agradável e seguro. Afinal de contas, a vida não tem dublê! Os riscos podem estar em qualquer lugar, e a melhor forma de preveni-los é conhecendo-os.

A Translovato possui um sistema de gerenciamento de risco, cujo mapeamento faz com que os profissionais tenham uma mentalidade mais cautelosa diante dos riscos apontados. Consequentemente, apresenta uma visão objetiva da realidade encontrada para as lideranças e a direção, que se previnem diante dos pontos mais registrados, administrando com segurança e prevenção os seus lucros e o bem estar da equipe.

É visto, também, que a segurança tem que ser contrastada com outros conceitos relacionados: continuidade e confiabilidade. Somente através de um plano de medidas de segurança, relacionadas à continuidade e confiabilidade, é que se pode assegurar certos incidentes e garantir o sucesso organizacional.

*Claudemir Groff - Diretor Comercial*

## ATENDIMENTO AO CLIENTE



O entrevistado desta edição é o empresário, consultor, escritor e conferencista Dario Amorim, que vai abordar a importância no atendimento aos clientes.

**Informativo Translovato: De que forma o atendimento ao cliente pode ser satisfatório? Seja ele pessoalmente, via telefone ou e-mail.**

**Dario Amorim:** Independente do meio utilizado para se chegar ao cliente, para que o atendimento seja satisfatório, ou seja, gere satisfação à pessoa atendida, é fundamental que o profissional de atendimento (vendedor externo; vendedor interno; telemarketing; balconista; telefonista; assistente de vendas, etc.) tenha um compromisso inabalável com o sucesso do cliente. Afinal, o sucesso do cliente refletirá, sempre, no sucesso do profissional de atendimento.

**Informativo Translovato: De que forma a apresentação pessoal, a expressão facial, a voz e a linguagem (vocabulário) influenciam na perspectiva/imagem que o cliente terá da atendente, do consultor e da empresa?**

**Dario Amorim:** Todo cliente, antes de comprar o que a empresa oferece, compra primeiro a imagem passada por quem representa a empresa. Ele precisa olhar, escutar o profissional que presta o atendimento e gostar do que está vendo e ouvindo, aí, seguramente, estará disposto a comprar o que é oferecido.

**Informativo Translovato: Quais são as**

**melhores estratégias para obter um relacionamento satisfatório com os clientes?**

**Dario Amorim:** A principal estratégia a ser adotada por um profissional de atendimento é a busca constante pelo conhecimento. Ele deve ter a atitude de ir ao encontro de todo conhecimento necessário para aprimorar, constantemente, seu atendimento. Hoje, existem ciências comportamentais que funcionam de forma fantástica como ferramentas de relacionamento com os clientes. Estou falando da Análise Transacional, ciência comportamental que trabalha com os “padrões de comportamentos” e da Programação Neurolinguística, outra ciência que trabalha as “formas de agir e reagir”. Entendendo como os clientes se comportam, agem e reagem aos estímulos gerados no atendimento, ficará mais fácil administrar a construção do resultado desejado.

Além disso, manter-se bem informado com relação às necessidades do mercado do cliente, as ações da concorrência, além de cuidar de sua apresentação, postura, de seu vocabulário, etc., fará uma grande diferença.

**Informativo Translovato: Fique a vontade para dar alguma dica aos leitores do Informativo Translovato.**

**Dario Amorim:** Você que está lendo este artigo, possui sonhos para realizar. Não é mesmo? E sabe que, para realizar seus sonhos, precisa, necessariamente, construir bons resultados em seu trabalho. Afinal, apesar de todas as áreas da vida serem importantes (financeira, familiar, social, mental, física e espiritual), é a área profissional que alimenta a todas, logo, somente ela poderá prover o necessário para a construção de seus sonhos.

Aplique-se. Assuma a responsabilidade. Dedique-se à construção dos seus resultados. Pare de encontrar culpados. Faça as coisas acontecerem. Viva intensamente o seu trabalho e a sua vida. Tenha respeito por pessoas (clientes, colegas de trabalho, parceiros, concorrentes, etc.). Tenha respeito por você. Viva a vida com toda a intensidade.

Acredite... Você nasceu para ter sucesso e ser feliz!  
Seja feliz!

**Dario Amorim - [www.darioamorim.com.br](http://www.darioamorim.com.br)**

## 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 10187  
**Tiragem:** 3200 exemplares - **Editoração:** Marketing Translovato  
**Impressão:** Gráfica Murialdo  
**E-mail:** [informativo@translovato.com.br](mailto:informativo@translovato.com.br) - **Site:** [www.translovato.com.br](http://www.translovato.com.br)

### Equipe Informativo Translovato

**Matriz:** Annelise Demori Boppsin / Bruna Grillo Lovato  
Caroline Tomazzoni Adami / Mariana Scalabrin  
Maura Castro Dorigatti / Rosmari R. da Rosa

### Centralizadoras:

**RS** - Porto Alegre: Cleuza Antunes / Santa Maria: Reginaldo Petry  
**SC** - Blumenau: Luciana Ignácio A. dos Santos / Florianópolis: Tailise Gularte  
Itajaí: Elenir Malheiros Cazas / Joinville: Márcia Alvarenga  
**PR** - Londrina: Adriana Queiroz / Curitiba: Cléber Rhenius  
**SP** - Bauru: Ana Flávia Gonçalves / Birigui: Flavio Augusto D. Vichetti  
Campinas: Sérgio Francisco de Souza / Jundiaí: Carla Ivana Barbosa  
Ribeirão Preto: Daniele Amâncio Costa / São Paulo: Márcia Rebolo  
**MG** - Belo Horizonte: Cristiane Lopes do Nascimento  
Pouso Alegre: Danielle Nunes da Silva

### Colaboradores desta edição:

Karina Vessozi da Paixão e Roberto Romualdo dos Santos

## SUMÁRIO

- 3 Ponto de Vista
- 4 Cliente Translovato
- 5
- 6 Marketing
- 7 Operacional
- 8
- 9 Segurança é Prioridade
- 10 Equipes em Ação
- 11 Equipes em Ação
- 12 Gestão de Pessoas
- 13 Qualidade
- 14
- 15 Variedades





## ESTAMPARIA

www.estamparia.ind.br



Unidade Diamantina

A Estamparia S.A., fundada em 1944, funciona hoje com tecnologia de ponta utilizada em seu parque industrial que, aliada à experiência adquirida ao longo dos anos, a torna uma das mais competitivas indústrias têxteis do Brasil.

Sua meta sempre foi oferecer ao público produtos de qualidade, modernidade, praticidade, conforto e beleza, aliados a um ótimo custo.

A Estamparia S.A. conta com três unidades fabris de última geração e um moderno centro de distribuição, ocupando uma área total de mais de 48 mil m<sup>2</sup> e com uma produção mensal de cinco

milhões de metros quadrados de tecidos.

Os produtos da Estamparia S.A., tecidos vendidos a metro e confeccionados como roupas de cama, mesa e decoração, estão presentes em todas as melhores lojas de departamento, grandes magazines, hipermercados e outras lojas do ramo no Brasil e no mercado externo, especialmente, o Mercosul.

**Sobre a parceria:**

*"A Estamparia S.A. sempre enfatizou a excelência no serviço de transporte de seus produtos. E a parceria com a Translovato, iniciada em maio de 2010, se destacou neste sentido, transportando nossos produtos com qualidade e velocidade. Acreditamos que esta parceria permanecerá alinhada à filosofia da Estamparia."*

Sr. Wilson Maciel  
Ger. Adm. Vendas

 ESTAMPARIA S.A.


Horários de saída da  
Translovato Belo Horizonte - MG

Caxias do Sul - 21:00

Itajaí - 24:00

2º DIA ÚTIL 07:25

**Chegada na Translovato  
Caxias do Sul - RS**



3º DIA ÚTIL 09:00

**Entrega final, recebida pela Sra. Juleide,  
na Loja Bras - Flores da Cunha - RS**



Um dos principais municípios da região sul do país, Caxias do Sul vem se desenvolvendo rapidamente nos últimos anos, o que impactou na inovação e flexibilidade do trabalho de transportes rodoviários. A unidade possui grande capacitação operacional para atender as exigências do mercado têxtil, com prazo de entrega de 72 horas.

É com orgulho e satisfação que a Translovato Belo Horizonte apresenta o cliente Estamparia S/A, uma empresa do seguimento têxtil, especializada em produtos de cama, mesa e decoração.

Essa parceria, que iniciou em 2010, vem se fortalecendo a cada dia, tendo como pontos fundamentais a transparência e a confiança, aliadas à qualidade e agilidade.

Acompanhe, nesta edição, alguns registros que realizamos para demonstração de nossa prestação de serviços e parceria junto a este importante cliente que conquistamos e desejamos fidelizar.

**Coleta**

**ESTAMPARIA  
BELO HORIZONTE - MG**

16:30



2º DIA ÚTIL 14:50

**Chegada na Translovato  
Itajaí - SC**



3º DIA ÚTIL 09:10

**Entrega final, recebida pelo  
Sr. Cícero, na Caldas Com. Varejista**



Localizada no litoral centro-norte catarinense, Itajaí, também conhecida por seu povo pescador, hospitaleiro e de extrema qualidade de vida e beleza, comporta uma excelente estrutura operacional para atender as necessidades da indústria têxtil, mantendo rigorosos seus prazos de entrega, de 58 a 72 horas.



## MARKETING PESSOAL

Pode-se dizer que uma das razões para que o marketing pessoal seja tão valorizado, hoje em dia, nas empresas é o fato de que o nível dos candidatos chegou a um patamar de igualdade, sendo assim, praticar o marketing pessoal é ter um diferencial.

O Marketing Pessoal, nada mais é que um conjunto de características que fazem com que alguns consigam se destacar dos demais.



### OS DEZ MANDAMENTOS DO MARKETING PESSOAL

#### 1º - Liderança

Ser um formador de opinião. As empresas percebem isso rapidamente.

#### 2º - Confiança

Demonstrar iniciativa, ser a pessoa que todos sabem que se algo precisa ser bem feito, tem que ser feito por você.

#### 3º - Visão

Além do entendimento daquilo que se faz e porque se faz, o profissional de visão sugere pequenas mudanças para melhorar o próprio trabalho ou o trabalho dos colegas. Estamos falando de pequenas ideias. Muita gente fica esperando muito para ter a grande ideia na vida e perdem a oportunidade de ter as pequenas ideias, todos os dias.

#### 4º - Espírito de Equipe

Saber trabalhar em equipe e administrar conflitos. Mesmo que você tenha mais habilidades em determinadas atividades, colabore para o desenvolvimento de seus colegas de trabalho. Afinal, uma equipe coesa produz mais, melhor e com maior satisfação.

5º - Maturidade  
Saber solucionar conflitos, sem provocar mais.

#### 6º - Integridade

Fazer o seu trabalho sem prejudicar ninguém. Não ser excessivamente ambicioso e atropelar quem aparecer pela frente.

#### 7º - Visibilidade

Saber valorizar o trabalho e apresentar bons resultados. Tenha uma boa visibilidade. Levante a mão quando o chefe precisa de um voluntário para uma tarefa, participar é essencial para ser notado.

#### 8º - Empatia

É saber elogiar o trabalho de um colega e reconhecer o mérito dos outros.

#### 9º - Otimismo

Construir uma autoimagem positiva e otimista. As pessoas esquivam-se daqueles que estão sempre mau humorados ou torcendo para tudo dar errado. Tente, sinceramente, não dizer nada negativo ou de julgamento sobre outra pessoa durante todo um dia. Se você conseguir, tente outro dia. A disciplina verbal pode se tornar um hábito e vale a pena.

#### 10º - Paciência

Normalmente, uma pessoa com excelente formação acadêmica entra em uma empresa e, seis horas depois, já está começando a pensar por que ela não foi promovida. De todas as qualidades que nós podemos ter, a paciência é, talvez, a que se a gente não tiver, mais vai nos prejudicar. Tudo acontecerá ao seu tempo desde que, obviamente, você direcione seus esforços para realizar-se, conforme o planejado.

Evidentemente, não adianta ter tudo isso se o profissional não consegue fazer aquilo que ele é pago para fazer, dar bons resultados de curto prazo.

Fontes: <http://www.neocoop.com.br/>  
<http://www.dicasprofissionais.com.br/>

## CASCADEL - PR

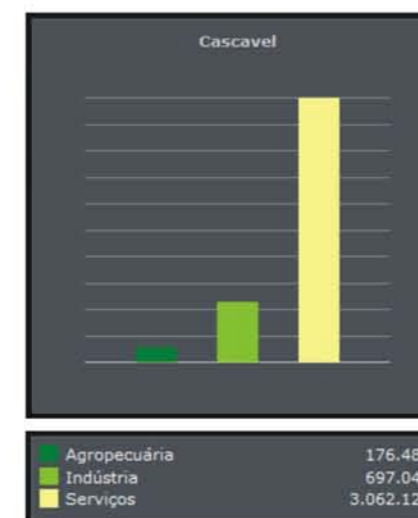
### UM POUCO DE SUA HISTÓRIA

Seus primeiros habitantes foram os nativos caingangues. No ano de 1557, teve início a ocupação da região que forma o atual território.

A partir das décadas de 30 e 40, milhares de colonos sulistas, na maioria descendentes de poloneses, ucranianos, alemães e italianos, assim como caboclos oriundos das regiões cafeeiras, começaram no local a exploração da madeira, agricultura e a criação de suínos. Todos esses diferentes povos formaram, juntos, a base populacional da cidade. Em 1936, a prefeitura de Foz do Iguaçu oficializou a vila.

Já com o nome de Cascavel, em 1938, esta vila alcançou a categoria de distrito.

Atualmente, o município é um dos maiores pólos econômicos do Paraná e o maior da região oeste do Estado. Está a 472 km da capital Curitiba. Cascavel, hoje, é conhecida como a *Capital do Oeste Paranaense*, devido a esta posição de destaque regional.



Fonte: <http://www.ibge.gov.br/>

### TRANSLOVATO E CASCADEL

É neste importante pólo que a Translovato, focada no desenvolvimento de sua organização como um todo, se prepara, ainda mais, para atender esta demanda mercadológica.

A unidade Translovato de Cascavel/PR está ampliando sua estrutura para melhor atender os municípios de sua região. O remodelado centro de distribuição efetuará cerca de 7.000 operações, inerentes ao transporte modal rodoviário.



O Sr. João, administrador das unidades de Foz do Iguaçu e Cascavel, diz: "Em 2008, nós iniciamos nossas atividades com a Translovato em Foz, a expectativa era grande. Passados dois anos, surgiu a grande oportunidade de atender a cidade de Cascavel, considerada a 'Capital do Oeste do Paraná', grande centro de comércio. Com o objetivo de melhor atender as necessidades da região, estamos, hoje, com uma equipe de 17 profissionais, 5 docas, em uma área de 800m<sup>2</sup>, com pátio amplo para manuseio dos veículos, segurança e monitoramento 24hs, garantindo, assim, a segurança da carga transportada."

Nossos profissionais estão comprometidos em prestar o melhor serviço e garantir nossa excelência em transportes. É a Translovato reafirmando que "Nosso destino é servir melhor você."



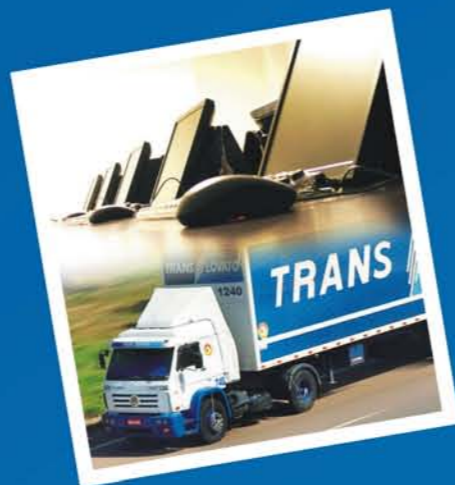
# SEGURANÇA É PRIORIDADE

A Translovato investe continuamente para a eficiência da segurança da carga transportada, oferecendo conforto aos clientes e reduzindo o risco de perdas durante a Logística Operacional. São diversas tecnologias e dispositivos em operação e em constante processo de inovação, garantindo um nível de excelência nos controles internos.

## GERENCIAMENTO DE RISCO

A Translovato possui um Sistema de Gerenciamento de Risco que assegura o rastreamento e o monitoramento dos veículos durante todo o percurso e, conseqüentemente, das cargas. Todas as etapas da viagem são acompanhadas e registradas na Central de Monitoramento Rodoviário, localizada na Translovato São Paulo.

Todos os veículos da empresa, antes de saírem para suas viagens, passam por um check-list completo realizado pelo Analista de Risco, sendo cheçadas todas as exigências de GR (Gerenciamento de Risco), descritos no PGR (Plano de Gerenciamento de Risco), possibilitando um acompanhamento eficiente e, com uma pronta resposta por parte dos operadores, que atuam 24hs na prevenção da carga, veículo e condutor.



## RASTREAMENTO EM VEÍCULOS DE TRANSFERÊNCIA

Os veículos da Translovato possuem equipamento de rastreamento e são monitorados durante 24 horas, via central. Dispomos de operadores, altamente treinados para a realização de atendimento, nas mais variadas situações de risco, o que nos possibilita uma ação rápida e eficiente em caso de sinistro, auxiliando na prevenção/recuperação do patrimônio da Translovato e de seus respectivos Clientes. Para as operações desta natureza, é utilizada a tecnologia de rastreamento HÍBRIDO (SATELITE + CELULAR) reduzindo as possibilidades de perda de sinal durante o percurso.



## RASTREAMENTO EM VEÍCULOS URBANO

Através deste recurso, tanto a carga, quanto os profissionais são acompanhados em todo o trajeto da Coleta/Entrega, garantindo agilidade e segurança nas operações. Uma das ferramentas utilizadas é a tecnologia de comunicação via rádio, que aproxima todos os profissionais da Translovato, nos diferentes estados, seja em longos percursos ou em zonas urbanas.



## PROJETO INTEGRA

O projeto INTEGRA visa a integração, controle e Gerenciamento de Risco de todas as tecnologias de monitoramento e rastreamento de veículos da Translovato. Através deste recurso, estima-se a automatização de todo GR da empresa em curto prazo. Com este projeto, iremos conseguir mais eficiência e segurança em nossas operações urbanas/transferência, estando previsto para iniciar no primeiro semestre de 2011.



## ECLUSAS/VIGILÂNCIA

Possuímos terminais com eclusas para retenção/vistorias de veículos durante as saídas e chegadas em nossas Centralizadoras, bem como, a aplicação de vistorias em cabines e baús antes do acesso as unidades, realizada por uma equipe de Segurança Patrimonial. Trabalhamos com empresas de vigilância altamente capacitadas e legalizadas junto a Polícia Federal, de acordo com a lei 7.102/83.



## GUARITAS BLINDADAS E DILACERADORES

Guaritas blindadas, com Segurança Patrimonial, prontas para atender a qualquer ocorrência, reduzindo o risco de crimes contra o patrimônio/profissionais. Portarias equipadas com dilaceradores de pneus e sistema automatizado de abertura e fechamento dos portões, impedindo a entrada e saída de veículos em situação de risco.



## SEGURANÇA ELETRÔNICA

Monitoramento 24 horas com circuito fechado de TV, nas áreas internas e externas das unidades, sistema de CFTV (Circuito Fechado de Televisão), utilizado na prevenção de Perdas & Danos, possibilitando a visualização das cargas movimentadas, nos terminais, durante a operação. Sistema de Alarme nos terminais, monitorado 24 horas por empresa especializada, e com pronta resposta, com o envolvimento dos órgãos públicos, em caso de acionamentos.



## DIA DA MULHER

A Translovato homenageou as mulheres, presenteando-as com uma flor, que representa a graça, delicadeza, renovação e firmeza das mulheres da Translovato.



## TREINAMENTOS

Confira abaixo alguns treinamentos e palestras realizadas na Translovato neste ano:

### LONDRINA

**18/01 - Treinamento de Combate ao Fogo.**



**22/02 - Treinamento sobre Ergonomia.** Teve a participação de 26 profissionais da centralizadora. Sr. Bruno, Técnico de Seg. do Trabalho, falou sobre Ergonomia na Operação e Ergonomia no Escritório. Foram realizados exercícios e simulações que despertaram a atenção e o interesse de todos.



### BIRIGUI

**23/02 - Treinamento de Atendimento ao Cliente.** Buscando o desenvolvimento dos profissionais e a satisfação dos clientes, a Translovato Birigui realizou o Treinamento de Atendimento ao Cliente. Contando com o apoio do Sr. Marcio, Coord. SQO, da Translovato Bauru, estiveram presentes profissionais das áreas operacional e administrativa.



### BLUMENAU

**15/03 - Treinamento Operacional Padrão - TOP.** Aconteceu em Blumenau, o TOP com equipes do Setor Operacional. Para José Cícero, Arrumador de Cargas, "O treinamento é ótimo. Aprendemos e revisamos vários assuntos. Falamos sobre como a mercadoria deve realmente ser colocada, com segurança nos lugares certos, sobre cubagem e outras coisas. É só praticar o que foi visto e o cliente vai perceber o compromisso e a responsabilidade das pessoas e da empresa."



### PORTO ALEGRE

**15/02 - Treinamento sobre Procedimentos Operacionais.** Para Nadia, Coord. da Central de Relacionamento: "Os treinamentos conseguem trazer vários benefícios. Percebemos a diferença no rosto das pessoas. A autoestima e o moral das pessoas elevam. O treinamento deve ser uma prática constante na empresa, pois, é efeito dominó: pessoas mais valorizadas, menor número de erros e clientes mais satisfeitos."



### CURITIBA

**01/04 - Integração com novos profissionais.** Seg. do Trabalho, Seg. Patrimonial e RH realizam, em conjunto, a integração dos novos profissionais Translovato. Esse trabalho é feito para esclarecer dúvidas, ambientar as pessoas nos primeiros dias de trabalho, e orientar a todos sobre a política de segurança.



## PÁSCOA NA TRANSLOVATO

Neste ano, o coelho adoçou toda a Translovato levando chocolates para os profissionais internos!

Dando seguimento ao calendário comemorativo 2011, no dia 20 de abril cada filial teve uma pessoa vestida de coelho (adulto e criança) que passou em todos os turnos e setores, entregando chocolate para os profissionais. Esta ação teve como objetivo lembrar a data e reforçar a **INTEGRAÇÃO** e a **VALORIZAÇÃO** na Translovato.

## PÁSCOA SOLIDÁRIA

Páscoa é tempo de renovação, é tempo de solidariedade! Os profissionais da Translovato Caxias do Sul se engajaram na campanha Páscoa Solidária, que arrecadou doces e guloseimas para as crianças da Instituição Casa Família Murialdo. A Casa Família atende crianças e adolescentes em situação de risco ou vulnerabilidade social. A campanha foi expressiva e arrecadou balas, pirulitos e bombons.

Conforme Sra. Nilza, que coordena a Casa, juntamente com o esposo Eloí Gallon, "A parte mais importante do voluntariado é o contato entre as partes envolvidas, é o elo que se forma quando o voluntário se envolve com as pessoas que recebem. E, para quem recebe, é muito importante saber de onde veio, conhecer as pessoas, saber da mobilização, de como foi organizado, pois pensam: 'Veja eles se preocupam, pensam na gente, se sensibilizam'! Neste caso, especificamente as crianças e adolescentes, se sentem valorizados por saberem que existe um grupo de pessoas que idealizou, se organizou e se preocupou com eles nesta Páscoa."

Parabéns a todos coelhos solidários!





## HOMENAGEADOS POR TEMPO DE EMPRESA



Nesta edição, estamos comemorando junto com nossos colegas, Arlindo Duarte Rodrigues e Carlos Francisco Tochetto, seus 20 anos de Translovato. Tempo este que foi dedicado para o desenvolvimento de suas carreiras, com competência, assertividade e compromisso com a empresa. Parabenizamos os meninos pela conquista!



Carlos Francisco Tochetto



Arlindo Duarte Rodrigues

12

GESTÃO DE PESSOAS

## NOSSA GENTE



Meu nome é Willian Machado Soares, tenho 25 anos, sou casado, pai de um filho de 1 ano e 7 meses, sou natural de Londrina - PR. Faço parte da família Translovato há 5 meses e atuo como Auxiliar de Movimentação de Carga. Estou muito honrado em ter sido escolhido como *Profissional Destaque Jan/Fev*, pois, o meu objetivo é prestar serviço a esta empresa, com qualidade.

Na Translovato Londrina, estou tendo a oportunidade de desenvolver o meu trabalho e também estou em processo de aprendizado. Agradeço a Deus em primeiro lugar, por trabalhar na Translovato e, assim, poder conhecer esta empresa fantástica! Tenho como objetivo a dedicação e empenho.

## NA ESCUTA



Iniciado em novembro de 2010, o "NA ESCUTA" é mais um canal de comunicação formal da Translovato com suas equipes.

O "NA ESCUTA DIÁRIO" ocorre, todos os dias, com as equipes operacionais. O coordenador reúne seu time no início do turno. A duração é de, no máximo, 15 minutos.

Além de ser um canal de comunicação muito bem aceito pelas equipes, o "NA ESCUTA" é uma eficaz ferramenta de gestão, que vem auxiliar a equipe no trabalho e nas relações interpessoais. Alinha o foco, corrige falhas, informa sobre novos clientes conquistados e facilita o planejamento do dia de trabalho que se inicia.



## MELHORIA CONTÍNUA X MELHORIA CONTINUADA

### O que é Melhoria Contínua?

A busca pela melhoria contínua nas empresas, hoje, é algo inevitável, como forma de evoluir constantemente os processos de trabalho, tendo como retorno a economia de tempo, gastos, retrabalho, ou seja, a busca de eficácia nos trabalhos.

A melhoria contínua é baseada no sistema japonês, o *Kaizen*, o qual, traduzido para o português, quer dizer *KAI*: mudança e *ZEN*: bom, ou seja, a mudança para melhor. Segundo Massaki Imai, idealizador do *Kaizen*, o mesmo significa melhoramento contínuo em toda a organização.

A liderança, objetivando melhorar cada vez mais seus trabalhos, adota este princípio no seu dia-a-dia. Grandes empresas utilizam este processo para incentivar a participação de todos os profissionais no crescimento das mesmas e também pessoal.

### O registro da Melhoria Contínua e o início da Melhoria Continuada.

Toda a melhoria nos processos de trabalhos, que resultem em facilidade para o profissional, redução de tempo gasto na realização dos trabalhos, redução de custos para a empresa ou aumento da qualidade dos trabalhos, é uma melhoria e deve ser registrada e divulgada a todos os profissionais envolvidos no trabalho. Assim, estes terão conhecimento das alterações. Para a empresa, é uma forma de motivar outros profissionais a participar do processo de melhoria.

A melhoria deve ser registrada após a comprovação de sua eficiência ou eficácia, pelo idealizador ou equipe de trabalho envolvida, a fim de se buscar novas possibilidades de aplicação/inação.

"Nada está tão bom que não possa ser melhorado."



Segundo a consultoria Gartner, que vem divulgando a cultura das medições calcadas no ROI (retorno sobre o investimento) e no TCO (custo total de propriedade) há cerca de 25 anos, somente empresas que têm métricas constantes para quantificar seu ambiente de TI podem identificar resultados depois de mudanças. "A isso chamamos plano de melhoria continuada. Como o atleta Ben Johnson saberia que melhorou seu tempo se não o cronometrasse regularmente?", compara Marcio Krug, diretor de negócios para a América Latina da Gartner.

Em resumo, a melhoria continuada surge quando os resultados da melhoria contínua são registrados e, através da análise destes, são definidas novas perspectivas para melhoria da qualidade.



Na Translovato, auditorias internas são realizadas com intervalos de 6 meses, e externas de fornecedor DNV, anualmente. Nos dois casos, são avaliadas e mapeadas as situações do momento da organização em relação as melhores práticas, com emissão de relatório conclusivo e oportunidades de melhorias.

**Vantagens:** Avaliações independentes, conduzidas por profissionais especializados; Maior credibilidade dos resultados; Visão externa e neutra do sistema de gestão, possibilitando sua simplificação, atualização e melhoria contínua; Resultados mais objetivos e abrangentes, para a melhoria continua do seu sistema de gestão; Redução de custos, com treinamento e reciclagem da equipe de auditores internos da organização; Redução de horas dependidas pela empresa para execução das auditorias internas; Mapeamento da situação atual da empresa.

QUALIDADE

13



## VIAJANDO CONOSCO

JUIZ DE FORA - MG - Brasil

Juiz de Fora é uma das cidades brasileiras com melhores índices de qualidade de vida. Possui cerca de 500 mil habitantes e uma das mais altas expectativas de vida do Brasil. A localização é privilegiada, estando próxima da capital Belo Horizonte (270 km) e do Rio de Janeiro (180km), e há 480 km da cidade de São Paulo. Além disso, possui algumas reservas florestais e áreas protegidas, próximas à cidade, que contribuem para seus habitantes, fornecendo um clima mais ameno e agradável.

Na cidade, existem importantes museus, como o Museu Mariano Procópio e o Museu de Arte Moderna Murilo Mendes, além de uma Orquestra Filarmônica (a Orquestra Filarmônica Pró-Música). A cidade realiza, anualmente, um dos maiores festivais de música clássica do mundo, o Festival Internacional de Música Colonial Brasileira e Música Antiga, importante por resgatar e divulgar a produção musical barroca brasileira.

Fonte: <http://www.brasilturismo.com>



Comentário:

"Oi, eu sou a Sheila e amo muito a cidade de São Paulo, todas as suas opções de lazer e a correria do dia a dia. Mas, tenho um carinho especial por Minas e, principalmente, por Juiz de Fora, cidade tranquila para descansar e respirar um ar puro. Sempre que posso, volto para passear e visitar meus familiares."

Sheila de Souza Paranhos - Técnica de Segurança do Trabalho - Centralizadora São Paulo - SP



## SEÇÃO PIPOCA

**UM SONHO POSSÍVEL**

Michael Oher (Quinton Aaron) era um jovem negro, filho de uma mãe viciada e não tinha onde morar. Com boa vocação para os esportes, um dia ele foi avistado pela família de Leigh Anne Tuohy (Sandra Bullock), andando em direção ao estádio da escola para poder dormir longe da chuva. Ao ser convidado para passar uma noite na casa dos milionários, Michael não tinha ideia que aquele dia iria mudar para sempre a sua vida, tornando-se mais tarde, um astro do futebol americano.

**Gênero:** Drama

**Direção:** John Lee Hancock

**Sugestão:**

**Lara Cristina Barbosa – Centralizadora Birigui - SP**

"Se não fosse uma história real, eu a consideraria quase inverossímil, mas como é, pode-se dizer que se trata de um bom exemplo de como os seres humanos ainda podem manifestar amor desinteressado – tão desinteressado que chega a levantar suspeitas. É o que acontece no filme "Um Sonho Possível", estrelado por Sandra Bullock, no papel que lhe concedeu o Globo de Ouro de melhor atriz em 2010. É um filme que mostra o que há de melhor no ser humano. Vale a pena ser assistido e imitado."

14

VARIEDADES

15

VARIEDADES

## LENDO UM BOM LIVRO

**O GERENTE MINUTO**

**Autor(es):** Kenneth Blanchard & Spencer Johnson

Um jovem entusiasta, que busca encontrar um gerente eficaz, com interesse de trabalhar com ele e aprender os segredos deste grande gerente. Esta busca, porém, não é fácil. O jovem percorre diversas cidades e países, visita grandes organizações e pequenos escritórios, conhecendo diversos tipos de gerentes. Conversa com gerentes de diferentes estilos, de "durões" a "bonzinhos", porém, nenhum desses, consegue lhe satisfazer. Até que, ele acaba ficando fascinado com a gestão do Gerente-Minuto e a forma com que ela realmente funcionava.



**Sugestão:**

**Carlos Alberto Frota Albuquerque - Matriz Caxias do Sul - RS**

"Nosso colega Edson Oliveira (Gerente Regional do Paraná) me emprestou este belo livro para leitura, que, apesar de ter poucas páginas, é objetivo e curioso. Proporciona que as pessoas conheçam um pouco do lado de gerente que cada um deve ter, ensina a tomar decisões rápidas e é um prático guia dos executivos modernos."

## BELO CLICK

**Campos da Serra Gaúcha - Criúva - RS**

Annelise Demori Boppsin - Matriz Caxias do Sul - RS

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

