

## Loja de conveniência Tutta L'ora da Rede Forza participa do Pan 2007

**A** loja de conveniência Tutta L'Ora, da Rede de Postos Forza, foi convidada para atender especialmente as delegações na Vila Pan-americana e as equipes de repórteres que ficarão no Centro de Imprensa, instalado no Riocentro, com lojas nesses dois locais. Na Tutta L'ora, atletas e jornalistas poderão encontrar um mix exclusivamente de produtos dos patrocinadores e parceiros do Pan 2007: bebidas, pães, biscoitos, artigos de higiene pessoal, jornais e revistas. A novidade será a venda de flores.

É primeira vez que a Tutta L'Ora participa de um evento do porte e projeção como o Pan-americano. A flexibilidade e velocidade tanto na montagem quanto na operação de uma loja de conveniência foram fatores fundamentais para que as lojas Tutta L'Ora fossem escolhidas pelo comitê orga-



nizador do evento. “Somos nós mesmos que operamos e montamos as nossas lojas, não dependemos de franquistas para essa operação, o que facilita a adequação do negócio para um evento desta proporção”, afirma Marcella Bordallo, gerente de Comunicação e Marketing da Rede.

Segundo Roberto Rodrigues, gerente de mercado que está envolvido diretamente na coordenação dessas lojas, várias áreas da empresa estão

envolvidas no projeto: recursos humanos, obras, expansão, marketing, informática. A estrutura de vendas, por exemplo, está sendo coordenada diretamente pela gerência de operações de lojas, com suporte da área de marketing. “Tudo foi programado para atender da melhor forma, para levar comodidade para essas pessoas, que estarão totalmente focados na competição”, completa Bordallo.

O processo envolveu a se-

leção de 22 funcionários que estão recebendo um treinamento adicional para atender as exigências e recomendações do comitê organizador. Estima-se que será efetuado o atendimento a um público de 8 mil pessoas/dia na Vila do Pan e 3 mil profissionais de mídias que vão circular diariamente no Centro de Imprensa. As lojas terão 70m<sup>2</sup> e 80m<sup>2</sup>, respectivamente, e vão estar abertas de 9h às 23h na Vila e 24 horas no Riocentro.

### Novidade

# 2

REVITALIZAÇÃO DO FORZA BARRA

### Campanhas

# 3

ARRANCADA DA CAMPANHA DE VENDAS

### Destaque do Mês

# 5

O SUPERVISOR RODRIGO MORAES

### Lazer

# 7

DICAS DE “TREKKING”

EDITORIAL

Variações de preços uma questão de oferta e procura

Existem variáveis que podem determinar aumento e queda de preços em um mercado livre, como: escassez ou excesso de produto e/ou concorrência.

Em particular no caso do **ÁLCOOL HIDRATADO**, como acontece todos os anos, em maio inicia o período de colheita da safra razão pela qual é comum vivenciar uma variação dos preços para baixo.

Este ano o Brasil irá bater um novo recorde de produção na safra 2007/08. A colheita será de 528 milhões de toneladas, resultado que representa um aumento de 11,20% sobre a safra anterior. A área plantada também cresceu 7,4%. As melhorias tecnológicas também representam um aumento de 3,5% na produtividade.

Com todo esse cenário positivo, o álcool terá o maior volume da história, com 20,01 bilhões de litros, resultado 14,54% superior ao da última safra.

A procura por álcool aumentou nos mercados interno e externo, motivado principalmente pela fabricação de carros flex.

Resumindo, estamos em período de excesso de produto no mercado, o que está fazendo com que os preços do álcool estejam caindo.

Agora que você já sabe porque o preço do álcool está variando na bomba é só arregañar as mangas e encher o tanque do nosso cliente com produto de qualidade no preço que ele pode comprar ainda mais.

Boas vendas.

EXPEDIENTE

O Fala Forza é uma produção da Gerência de Comunicação e Marketing da Rede de Postos Forza e Insight Engenharia de Comunicação e Marketing

Endereço para correspondência

Avenida Ayrton Senna, 5.600  
Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 22775-005.  
Tel.: (21) 2421-8800  
E-mail: marcela@forza.com.br

Projeto gráfico e diagramação

Modal Informática

Fotos

Marcella Bordallo e equipe

Fotolito e impressão

Gráfica Jornal da Cidade - (24) 2237-4460

# Revitalização do posto da Barra

O posto Forza Barra está passando por uma grande revitalização. Como o posto já existia quando se tornou Forza, essas reformas se tornam muito necessárias para o conforto do nosso cliente. Para melhorar a aparência da unidade, estão sendo trocadas a testeira e algumas partes da cobertura. Haverá melhoria nos banheiros dos clientes e criação de uma sala de controle de qualidade à dis-

posição do cliente para fazer os testes nos combustíveis. A rede Forza também irá colocar mais um ponto de GNV disponível para o cliente e trocar as bombas de líquidos para modelos mais modernos que oferecem mais disponibilidade de pontos de abastecimentos proporcionando mais conforto e velocidade no atendimento. As obras começaram no final de maio e terminam no final de junho.



Aumento da circulação de clientes após a revitalização.

## Bob's cria campanha com o Scooby Atleta e entra no clima do esporte

Já que todo o país estará voltado para o esporte, a rede Bob's inclui a garotada no clima e acaba de lançar, nas lojas de todo o Brasil, a campanha Scooby Doo Esportista. Na compra de um Tri Kids (cheeseburger + polenguinho + suco Kapo) os baixinhos poderão escolher entre oito miniaturas oficiais do Cachorro Trapalhão praticando tênis, futebol, judô, karatê, boxe, salto, corrida, natação e levantamento de peso. As novidades não param por aí. A base da miniatura é uma peça de quebra-cabeça que vira um passatempo divertido quando a coleção estiver completa.



Scooby Boxe com base



Scooby Futebol com base



Scooby Natação com base



Scooby karatê com base

### DICA DE LOJA

Nova lei estadual nº 5018, publicada em 20 de abril de 2007: Manter aviso de forma visível nos caixas/PDV:

**CONTRIBUA VOCÊ TAMBÉM**

Para um Rio de Janeiro melhor, exija sua nota fiscal Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro  
Reclamações: rua da Alfandega, nº 08  
Ligação gratuita - 08002827060

### PARTICIPE!!!!

Em 19 de agosto comemora-se o dia mundial da fotografia. Participe do nosso jornal encaminhando uma foto com uma história bem bacana para marketing@forza.com.br ou entre em contato com Juliana pelo telefone 2421-8860

## PRESENÇA CIDADÃ

**O** orfanato Lar Beneficente A.M.A.R. (Associação do Menor Abandonado e Recuperado) funciona como um abrigo 24 horas para crianças órfãs, que foram abandonadas; ou os pais não têm condições de criar ou ainda os pais que perderam a guarda por maus tratos. Por ano, o lar beneficente abriga em média 35 crianças. Localizado no bairro de parque paulista, em Duque de Caxias, Rio, o A.M.A.R. é fruto da visão de sua fundadora e diretora Solange de Paula, que recentemente conseguiu construir também um Jardim da Infância (Centro Educativo e Recreativo Arca de Noé) que atende crianças do orfanato e da região. No centro educativo, as crianças participam das seguintes atividades: aulas de dança, artesanato, informática, reforço escolar, coordenação motora, sala de leitura e brinquedoteca. O orfanato conta com a ajuda do Grupo de Ação A.M.A.R. que está promovendo diversas campanhas e projetos a favor desta Instituição. São pessoas de todos os credos e classes sociais unidas e com um objetivo comum: dar um presente e futuro melhores para as crianças. Contato (21) 2775-3617 - Sra. Solange de Paula ou Paulo.



# Largada para o GP Forza

## Campanha de vendas interna

**N**o segundo semestre começa a campanha de vendas GP Forza 2007 em todos os postos da rede com o objetivo de alavancar vendas e aplicar a excelência operacional com foco em atendimento e imagem da marca. A campanha está dividida em duas avaliações: quantitativa, baseada no volume total das metas mensais de GNV e combustíveis líquidos e qualitativa, baseada no questionário “visão do cliente” que será preenchido por gerentes e colaboradores Forza em visitas às unidades. A primeira parte da campanha acontece nos meses de julho,



agosto e setembro e a segunda, nos meses de outubro, novembro e dezembro. Já na primeira parte da campanha os coordenadores dos quatro primeiros postos campeões serão premiados com uma viagem para assistir ao GP do Brasil de Fórmula 1 em São Paulo com tudo pago. Mas os prêmios não terminam aí, frentistas, assistentes e encarregados também concorrem a prêmios com TVs e DVDs. Consulte o regulamento detalhado com os coordenadores de cada unidade, ninguém pode ficar de fora! A mecânica é muito simples e todos tem chance de ganhar, basta colocar a mão na massa. Que vença o melhor posto! Acelera, Forza !!!!!



Time de coordenadores no lançamento do GP Forza - Campanha de Vendas

### Aumento do percentual de álcool na gasolina

O Conselho Interministerial do Açúcar e do Alcool aprovou no final do mês de junho a fixação em 25% de adição de álcool anidro combustível à gasolina.



## COMPROMISSO AMBIENTAL

## Fiscalização nos postos

A Agência Nacional de Petróleo (ANP) e Feema, órgãos responsáveis pelas posturas e práticas operacionais ligadas aos direitos do consumidor e ao meio ambiente, intensificaram fiscalizações este mês no Rio de Janeiro, que culminaram com o fechamento de vários postos na área. Vários postos da Rede Forza foram fiscalizados e não tiveram problemas. Além desses órgãos, a Shell fez o chamado “Dia da segurança” onde todos os funcionários da empresa foram divididos em equipes, escolhendo aleatoriamente postos na cidade do Rio de Janeiro para fazerem uma auditoria de segurança. O posto Forza Ayrton Senna foi um dos escolhidos, sendo a equipe Shell. O nosso coordenador Rafael Cavalcanti e sua equipe foram bem avaliados quanto aos procedimentos e equipamentos de segurança, da preservação ambiental e também quanto aos conhecimentos de procedimentos de emergência.



## SAÚDE EM FOCO

## Proibição do uso de cigarro em ambiente de trabalho

A Lei nº 9.294/96 proíbe o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumífero, derivado ou não do tabaco, em recinto coletivo, privado ou público, salvo em área destinada a esse fim, isolada e com arejamento conveniente. Incluem-se nas disposições da referida Lei, repartições públicas, hospitais e postos de saúde, salas de aula, bibliotecas, recintos de trabalho coletivo, salas de teatro e cinema, aeronaves e demais veículos de transporte coletivo. Portanto, quando o empregador proíbe o empregado de fumar em determinado local de trabalho que seja compartilhado com outros colegas, você está cumprindo a Lei.

## Mais uma loja Tutta L’Ora na Rede Forza

A rede Forza inaugurou mais uma loja de conveniência Tutta L’Ora, no posto da Figueira, localizado na Rod. Washington Luis 14.131. O posto, que foi inaugurado em 2000 com uma loja Bob’s e recentemente passou por uma reforma, agora pode oferecer mais comodidade ao seu cliente com a nova loja de conveniência.



Todo mundo adora as batatas fritas e os hambúrgueres deliciosos do Bob’s. Mas, o que fazer com o óleo usado na preparação desses alimentos? Se o resíduo é jogado no ralo, parte do óleo adere às paredes e absorve outras substâncias provocando o completo entupimento da rede coletora de esgotos. Caso esse resíduo seja despejado nos rios, provoca a impermeabilização dos leitos e terrenos que contribuem para enchentes. As estações de tratamento também não estão preparadas para receber a enorme quantidade de óleo de cozinha despejado pela população. E o despejo em lixões pode contaminar o lençol freático. Neste caso, os danos ao meio ambiente são enormes.

No entanto, o óleo vegetal utilizado na preparação de alimentos pode ser empregado como matéria-prima para a confecção de vários produtos: sabão, detergentes, graxas e biodiesel. Portanto, os estabelecimentos comerciais e residências podem contribuir para a reciclagem do óleo usado: junte o resíduo em uma garrafa PET e ligue para a ÓLEO VEGETAL USADO - 2260-3326, que uma equipe irá fazer a coleta. Contribua com o meio ambiente !

*Venturini*  
Consultoria e Arquitetura Ltda.

## PINGUE-PONGUE

**Rodrigo Lima de Moraes**, supervisor da área de Caxias e Niterói

## Gente de qualidade

Há apenas dois meses, Rodrigo Lima de Moraes, 29 anos, é o novo supervisor dos sete postos da área de Caxias e Niterói. Mas essa história começou em Caxias, há seis anos e meio, quando Rodrigo ainda trabalhava como ajudante de caminhão. Ele estava fazendo entrega no posto da Pavuna e ficou sabendo que havia uma vaga para frentista. O próprio Rodrigo conta que na época, preencheu a ficha de cadastro sem esperança alguma de que aquele emprego seria possível. “Depois de um mês estava sendo contratado”, relembra.

### Como foi sua trajetória?

Fiquei um ano com frentista em Caxias, fui promovido a encarregado do posto Figueira, onde fiquei mais um ano. Depois disso, fui coordenador do posto da Pavuna, por um ano e meio, e coordenador do posto Parada Angélica, por mais um ano também. Voltei para Figueira como coordenador, onde fiquei por dois anos. Fui para Itaboraí como supervisor por três meses.

### Você queria muito entrar para a Rede Forza?

Queria ter um emprego melhor, carteira assina-



da, essas coisas. Eu cursava o segundo grau e tinha que pagar os estudos. Eu e minhas duas irmãs ajudávamos nas despesas da casa. Na época minha mãe fazia quentinhas e meu pai já era aposentado.

### O que mudou nesses últimos seis anos e meio?

Hoje, minha mãe mora em Cabo Frio. Ela está super feliz, morando em Cabo Frio e vendendo bijuterias e artesanato, que ela mesma faz. Eu estou fazendo faculdade Exploração de Petróleo, na Unigranrio.

### O que você esta faz para se manter atualizado?

Eu sempre almejo algo melhor, um cargo su-

perior. Desde o começo me espelhei nos meus coordenadores, procurei fazer igual ou parecido ao que eles faziam. Eram sempre pessoas que alcançavam metas.

### Você imaginava que um dia chegaria a supervisor de posto?

Nunca imaginei. Mas é claro que sempre buscava isso, mas sabia que havia outros funcionários tão bons quanto eu. Depois que ganhei a primeira promoção, queria ser coordenador, porque enxerguei que a empresa valorizava os funcionários.

### Como é o seu dia-a-dia?

Estou nesta função há dois meses, é mais complicado do que como coordenador, é uma responsabilidade maior. Mas é muito bom e dinâmico. A cada problema que eu consigo resolver, me sinto vitorioso.

### Qual dica você dá para quem está entrando?

Não desistir nunca. O começo é sempre difícil, no primeiro dia de trabalho foi complicado. Vi que não era só esperar o carro para abastecer, atendimento tem outras funções importantes. Precisa ter comprometimento se quiser crescer na carreira.



Pague suas contas<sup>1</sup> num passe de mágica: deixe o Unicard fazer isso por você.

Colocar as contas no cartão parece mágica. Num piscar de olhos, estão todas pagas. E quando você acha que acabou a surpresa, ainda aparecem diante dos seus olhos até 40 dias de prazo<sup>2</sup> para pagar, sem multas e sem juros. Nem parece cartão. Peça já o seu pelo telefone 4004-3000 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800722-3000 (demais localidades).

 **UNIBANCO**  
Nem parece banco.

NAS HORAS VAGAS

Walter Freitas dos Santos

# Capoeira

O funcionário da Rede Forza, Walter Freitas dos Santos, de 27 anos, nas horas vagas responde pelo codinome de Jamelão. Esse é o apelido de Walter na capoeira, esporte que pratica há 14 anos. “Comecei a jogar capoeira para controlar o peso, o esporte ajuda a me manter saudável”, conta Walter que hoje é corda azul e pode dar aulas.



Para isso Walter segue uma rotina de jogar capoeira todos os dias da semana e, na última sexta-feira do mês, obrigatoriamente há um encontro com o presidente do grupo, o Mestre Camisa.

Walter é assistente de coordenador da unidade Itanhangá e está na Rede Forza há 5 anos e meio. Durante esse tempo já passou pelas unidades do Forza na Pavuna, Tijuca, Dutra e Maracanã.

## NOVO SITE FORZA

### Reabertura de um novo canal de comunicação com a Forza



Em junho entrou no ar mais um canal de comunicação entre a Rede de Postos Forza, seus fornecedores, clientes e todos os visitantes de web em geral. O novo site tem o objetivo de colocar a empresa mais próxima do cliente através do nosso “Fale Conosco”, além de fornecer dicas e informações variadas do setor de combustíveis. “Agora nossos clientes podem entrar em contato direto conosco para reclamar, sugerir, elogiar e tirar dúvidas diversas”, comenta Marcella Bordallo, gerente de comunicação da rede. Todos os e-mails são lidos, apurados com cada gerência e respondidos para o cliente no prazo de 48 horas.

Canal direto com o Consumidor Forza

**cliente@forza.com.br**

Fale conosco !

www.forza.com.br

# Zélia Duncan e Leila Pinheiro no Couvert Artístico

**N**as duas últimas edições do Couvert Artístico, a Forza convidou especialmente os clientes preferenciais da rede para curtir no Senac Bistrô as apresentações das cantoras Leila Pinheiro e Zélia Duncan. O Couvert Artístico é uma parceria da rádio JB FM e Forza

Clientes da Rede Forza no show da cantora Zélia Duncan, que aconteceu no dia 21 de maio, no Senac Bistrô



## Treinamentos Bob's – Gerentes e Assistentes – Programe-se e inscreva-se

### Como participar?

**1.** Escolha o evento e ligue direto para a loja-escola que realizará o curso.

Carrefour – 2434-0887 / 9168-8378

Andradas – 2263-8793 / 9177-7571

Caxias – 2671-3143 / 9177-7547

**2.** Ao se inscrever ou alguém da sua equipe, informe o nome completo, loja e telefone de contato.

**3.** Os cursos são gratuitos, mas as vagas são limitadas. Inscreva-se com antecedência.

Confira a agenda de agosto e setembro na tabela ao lado.

Cursos Bob's de Agosto e Setembro					
Curso	Objetivo	Público	Data	Duração / Vagas	Local de Inscrição
Segurança Alimentar	Noções de higiene e manipulação do alimentos, evitando riscos de contaminação	Atendentes, monitores, gerentes e assistentes	29/8 e 28/09	6 horas / 25 vagas	Carrefour
Conhecendo a Coca Cola	visão geral do processo de produção e controle de qualidade Coca Cola	Monitores, gerentes e assistentes	21/8	5 horas / 12 vagas	Andradas
Programa Kay	Capacitar o uso correto dos produtos Kay	Atendentes, monitores, gerentes e assistentes	28/8	4 horas / 15 vagas	Carrefour
Noções de manutenção preventiva	Noções básicas de manutenção preventiva dos equipamentos Bob's	Monitores, gerentes e assistentes	04/09 e 05/09	2 dias / 15 vagas	Carrefour

## LAZER EM FOCO

Adepto ao “trekking”, popularmente conhecido como os “passeios ecológicos”, Gustavo Alves Caldeira, coordenador do posto da Barra, sempre está antenado e por dentro dos grupos que realizam este tipo de esporte e lazer. Na foto, o passeio que Gustavo e grupo de amigos fizeram para a Pedra do Sino, no Parque Nacional dos Órgãos, em Teresópolis. Em julho, Gustavo está programando uma nova caminhada ao parque. Quem quiser se juntar ao grupo, pode falar com ele (2429-0798 • 8160-7298).

Gustavo dá dicas onde possível obter indicações de trilhas, trekking e rapel. Sites [www.trilhaape.com.br](http://www.trilhaape.com.br)/[www.site.pop.com.br/](http://www.site.pop.com.br/) e no Orkut “ectrilha – trekking e rapel”.



# Comportamento no trabalho

O ambiente de trabalho exige algumas regras básicas na escolha da roupa. Muitas vezes, errar na maneira de se vestir pode causar uma impressão errada e arranhar a sua imagem profissional.

O jeito de se vestir soma pontos na carreira. Se você quer ser uma pessoa de sucesso, tenha a aparência de uma pessoa de sucesso. A busca pelas peças adequadas não é vaidade, mas uma ferramenta de trabalho que categoriza o profissional e exhibe conceitos e códigos de valores seus e da sua empresa.

Pensando nisso, a matriz da Forza reformulou todo o uniforme dos seus funcionários, proporcionando mais alternativas no vestuário e apostando na liberdade com responsabilidade.

A chamada roupa de trabalho é diferente das escolhidas para o final de semana ou lazer, quando incluir toques de moda é obrigação. Mesmo com o casual ditando algumas regras na hora de se vestir para trabalhar, o bom senso sempre valoriza o *curriculum*.



Alzira Araújo - Gerente de Recrutamento e Treinamento

## O que evitar no ambiente de trabalho

### Para Homens

1. Camisas abertas no peito.
2. Camisas de time de futebol.
3. Sapatos claros ou brancos (a não ser que você seja médico).
4. Jeans que não sejam os clássicos escuros (sem lavagens desbotadas, furos e enfeites laterais).
5. Mistura de calça social com camisa esporte ou vice-versa.
6. Bermudas e tênis coloridos.

### Para Mulheres

1. Franjas, botas *cowboy* ou de cano alto, *lingerie* aparecendo, decotes e tudo o que esteja "na última moda".
2. Saias curtas.
3. Jeans enfeitados, detonados, bordados, agarrados, justíssimos, de cós baixo.
4. Calças compridas justas ou transparentes em excesso.
5. Barriga de fora.
6. Excesso de correntes e medalhas e maquiagem berrante.

# Gasolina Original Aditivada

## A GASOLINA ADITIVADA DA IPIRANGA

É uma gasolina especial que possui uma das mais modernas tecnologias de aditivação.

Ela limpa e mantém limpos os injetores, carburadores e válvulas de admissão, além de diminuir a formação de depósitos na câmara de combustão.

A Gasolina Original Aditivada Ipiranga é uma gasolina com alta taxa de aditivação, e sua formulação exclusiva permite um melhor funcionamento do motor aumentando sua vida útil.

## Confira os benefícios da Gasolina Aditivada e incremente suas vendas

Converse com o seu cliente sobre as vantagens da utilização da gasolina aditivada. A seguir algumas dicas sobre esse produto.

### Que benefícios reais a gasolina aditivada proporciona no carro do cliente ?

Ela remove os depósitos de resíduos no sistema de alimentação (função detergente), fazendo com que eles sejam queimados no motor (função do dispersante). Mantendo o sistema de alimentação limpo temos um melhor aproveitamento do combustível e um melhor desempenho do motor, além de reduzirmos a emissão de poluentes no meio ambiente.

### Apenas carros novos se beneficiam com o uso da gasolina aditivada ?

Não. Carros usados também se beneficiam com o uso da gasolina original aditivada, mesmo aqueles que nunca tenham feito uso deste produto. Os aditivos atuam independente da idade e do modelo do veículo.

### Que outros benefícios a gasolina aditivada proporciona no carro do cliente ?

Maior vida útil e melhor ação do lubrificante, já que proporciona melhor queima do combustível, impedindo o ingresso de gases da queima no cárter do motor.

### Posso misturar a gasolina original aditivada Ipiranga com outras gasolinas ?

A gasolina aditivada é compatível com qualquer gasolina, porém seus benefícios se ampliam se você utilizar exclusivamente a original aditivada.

### Além de limpar o motor o que mais ganho ao usar a gasolina original aditivada ?

A gasolina original aditivada Ipiranga protege as partes metálicas da corrosão.

### As montadoras indicam o uso da gasolina original aditivada ?

A General Motors, Ford, Volkswagen e Fiat indicam no manual do proprietário ou em boletins direcionados às suas revendas.

