

Matriz mais perto dos postos Forza

Equipes do RH e do DP vivenciam a realidade das unidades



O Grupo Forza acredita que para crescer e obter resultados melhores a cada dia é preciso investir continuamente em capacitação e desenvolvimento de seus funcionários. Além disso, a empresa também sabe da importância da comunicação e integração entre seus diversos setores. Sendo assim, as equipes de Recursos Humanos e do Departamento Pessoal estão visitando os postos para estreitar a relação e conhecer mais de perto a realidade vivenciada diariamente por coordenadores, assistentes, encarregados e frentistas.

“Entre a equipe do DP, percebemos que havia pessoas que não conheciam pessoalmente alguns dos coordenadores das unidades, com quem falamos constantemente por telefone. Essa visita nos postos também possibilita conhecermos melhor a rotina dos funcionários das unidades e verificar como está sendo feito o

preenchimento dos documentos que eles precisam entregar ao Departamento Pessoal. Começamos as visitas em abril e estão sendo bastante proveitosas”, diz Gláucia Pestana, gerente do DP. Já a equipe de Recursos Humanos começa a visitar os postos com foco no programa *Atitude no Atendimento*. Essas visitas serão uma extensão dos treinamentos feitos em sala de aula.

“A ideia é colocar em prática nas unidades o que foi dado em sala de aula durante estes projetos de treinamento e capacitação que estamos realizando desde o ano passado. Durante a visita, vamos levar para a realidade os conceitos abordados. Com a presença do treinamento nos postos podemos acompanhar e orientar nossos funcionários no próprio ambiente de trabalho”, explica Christiane Fuchs, gerente de Recursos Humanos.

> CONTEÚDO



02

Fique na posição certa na pista para atender melhor o cliente



06

Gente de Qualidade: Márcio Henrique Pereira, encarregado



08

Conheça os novos lubrificantes da linha Shell Helix

Bem-vindo à Forza

Um assistente de vendas e mais um frentista estão entre os novos contratados

Ítalo Vandrei Ferraz Ribeiro, 25 anos, é o novo assistente de vendas da MCALUB.

Ele deixou a empresa Contax, onde foi vendedor de produtos do banco Itaú e dava treinamentos, para entrar no ramo de lubrificantes para veículos.

“Esta área é nova para mim, mas em todos os meus trabalhos anteriores foi assim, comecei sem saber sobre os produtos e fui apreendendo. Gostei da proposta do Grupo Forza e já posso dizer que é uma das melhores empresas em que já trabalhei”, conta o assistente de vendas.

Ítalo está cursando o ensino superior em Análise de Sistemas e ao terminá-lo pretende fazer uma pós-graduação e outra faculdade, de Psicologia.



O posto da Tijuca ganhou um novo frentista:

Alex Nascimento do Amaral, 30 anos.

Ele já trabalhou como caixa na Renner e na C&A e como auxiliar de serviços gerais em restaurante.

“Nunca pensei em ser frentista. Estou gostando, mas não quero ficar muito tempo neste cargo. Espero poder crescer dentro da empresa, e ter condições de comprar uma casa e adquirir alguns objetos, como eletrodomésticos e eletrônicos”.

Alex também tem planos de retornar à faculdade de Administração. “Não tive condições de seguir adiante, mas pretendo retornar assim que me estabilizar”.



A posição certa para o melhor atendimento



Walter Abreu Paranhos, coordenador do posto de Parada Angélica

A posição que o frentista ocupa na pista é muito importante para atender bem o cliente. “No momento em que o cliente entra no posto, já começamos o pré-atendimento. O frentista bem localizado visualiza melhor a entrada do cliente e pode indicá-lo a melhor posição dentro da ilha para abastecer, de modo que não atrapalhe os outros abastecimentos. Isso se soma ao pacote de valores que ajuda o cliente ver que somos organizados e que nós nos preocupamos com ele”, diz Walter Abreu Paranhos, coordenador do posto de Parada Angélica

Lembrando que os frentistas devem se posicionar em frente à bomba de combustível, de modo que possa visualizar as entradas do posto.

MURAL

Atitudes que dão resultados positivos

Em maio, foi iniciada uma nova fase do programa de capacitação e desenvolvimento que a Forza vem oferecendo aos seus funcionários desde o início do ano. Chamada de *Projeto Atitude*, a nova etapa está sendo ministrada por Fernando Cafieiro, diretor da FC Consultoria, e tem como objetivo trabalhar na teoria e na prática temas que vão ajudar aos líderes a administrar melhor suas equipes e a aumentar a produção de suas respectivas áreas.



Posto meritocrata de maio

O posto meritocrata de maio foi o Washington Luis 3. A unidade coordenada por Adriano Ciscouto cumpriu os prazos e preencheu corretamente os documentos relativos ao Departamento Pessoal da Forza. Parabéns e continuem assim!



O coordenador Adriano Ciscouto rodeado pela equipe do DP

Forza emite nota fiscal eletrônica para os clientes de frota

A partir do fim de maio, os clientes corporativos Forza passaram a receber a nota fiscal eletrônica por e-mail, conforme exige a nova legislação. Com a mudança do sistema, o cliente corporativo Forza ganhará agilidade para fazer sua contabilidade.

Funcionários da Forza participam do curso de liderança na Firjan



Da esquerda para a direita: Rodrigo, Arilson, Vitor e Rodolfo, participantes do curso da Firjan

Como parte dos investimentos na qualificação de seus colaboradores, a Forza proporcionou a participação dos supervisores Arilson Cunha, Rodrigo Lima e Vitor Coutinho, e do gerente de operações Rodolfo Valle no curso *Liderança*. Promovido pela Firjan, o curso faz parte do programa de capacitação empresarial *Inovando na gestão*, promovido pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL – RJ).

O objetivo do programa é atualizar e capacitar em relação a conceitos e processos para a gestão de negócios, de modo que os participantes possam desenvolver e aprimorar os aspectos ligados à gestão de equipes e ampliar seus conhecimentos e experiências. As aulas são ministradas pela mestre e doutora Sandra Regina Holanda Mariano.

“Achei muito bom e importante. O curso abordou conceitos, estilos de lideranças, capacitações, habilidades e comportamento de líder, o que me fez recordar coisas que já havia estudado na faculdade”, diz Rodolfo.

Apaixonado pelo canto do passarinho

O frentista Eduardo Firmino é passarineiro desde a adolescência

O frentista Eduardo Firmino da Costa já teve três passarinhos, hoje ele é dono apenas de um trinca-ferro de cinco meses, mas já tem planos de comprar um coleiro. O seu trinca-ferro ainda não tem nome, mas mora numa gaiola feita especialmente para ele.

Eduardo herdou a paixão pelos pássaros de um tio passarineiro, que lhe deu o primeiro passarinho, aos 16 anos. Seus primos também seguem o ofício e participam até de torneios. “Quando posso, eu vou também”, diz o frentista do posto Forza em Belford Roxo.

Para um passarinho ter um valor de venda maior, Eduardo explica que ele deve, sobretudo, cantar mais do que os outros em um determinado espaço de tempo. “Os criadores têm seus macetes, como, por exemplo, colocar um passarinho frouxo ao lado de outro ou uma fêmea ao lado de um macho”, revela Eduardo.



Eduardo Firmino é dono de um trinca-ferro

Esforço recompensado

Quem se destaca na Forza tem chances de ser promovido

Neste mês, escolhemos mais dois funcionários que foram promovidos recentemente para mostrar que o Grupo Forza dá oportunidades de crescimento profissional dentro da empresa, basta cada um aproveitar as chances, como vêm fazendo Uelson Batista e Adalberto Costa Barbosa.

Uelson está na Forza desde fevereiro de 2003. Ficou quatro anos como frentista em Santa Cruz. Foi promovido a encarregado e transferido para a unidade Itaguaí 1, onde ficou por cerca de um ano e meio, até ser chamado para integrar a equipe do posto Itaguaí 2, que estava para inaugurar. Na nova unidade, onde está até hoje, foi treinado para ser assistente de coordenador, função que ocupou até maio deste ano. Agora, Uelson é o novo coordenador da unidade.

“Fico feliz com mais esta promoção. Busco isso desde que entrei na Forza e acho que eu venho conseguindo resultados. A empresa dá oportunidade para aqueles que não se acomodam. Só depende de nós para subirmos mais um degrau na carreira profissional”, diz Uelson.

Adalberto Costa começou a trabalhar como frentista na véspera do Natal de 2009, na unidade Washington Luís 3. Em menos de um ano e meio foi promovido a encarregado e transferido para o posto Figueira.

“Para ser promovido, tem que ter perseverança, boa postura na pista, possuir o dom da liderança, focar a equipe em vendas e no atendimento, e mostrar serviço. Se a pessoa tem qualidade, terá condições de crescer dentro da empresa. Basta querer”, afirma Adalberto.

Em oito anos, Uelson Batista foi promovido três vezes



Adalberto Costa foi promovido com menos de um ano e meio na Forza



Cleber Alexandre Rodrigues

Data de nascimento: 3/6

Estado civil: casado

Filhos: Juliana, 14 anos, Cleyton, 12, e Alan, 14, que é de criação.

Trajectoria na Forza: entrei como frentista da unidade Maracanã em 2006. Depois, fui para a Tijuca e voltei ao Maracanã.

O que fazia antes de entrar na Forza: trabalhava em restaurante fazendo salgados e doces.

Um presente que gostaria de ganhar: um carro.



Leonardo Santos de Oliviera

Data de nascimento: 15/6

Estado civil: solteiro.

Filhos: não

Trajectoria na Forza: sou há um ano e meio frentista da unidade Ayrton Senna.

O que fazia antes de entrar na Forza: trabalhava como auxiliar numa loja de roupas.

Um presente que gostaria de ganhar: uma casa própria.



Rodolfo Vieira Correa

Nome: **Data de nascimento:** 28/6

Estado civil: casado

Filhos: não

Trajectoria na Forza: comecei, em agosto de 2009, como assistente de coordenador em Santa Rosa. Três meses depois, fui transferido para a Tijuca, onde fiquei até setembro de 2010. Depois, fui para o Itanhangá, onde estou como coordenador há seis meses.

O que fazia antes de entrar na Forza: era subgerente de uma loja de materiais de construção e antes era vendedor da Philip Morris.

Um presente que gostaria de ganhar: uma viagem com a minha esposa para Trindade.



Complete seu cadastro do Cartão Fidelidade



Claudio Jacinto, encarregado da Barra, Emílio Eduardo Alves, cliente Forza, e Marcelo Wermelinger, assistente de marketing

A equipe do setor de marketing da Forza está indo aos postos da rede para ajudar os clientes a fazerem o cadastro completo no hot site do Programa Fidelidade. Somente com o cadastro completo e senha o cliente pode resgatar os brindes.

A ação também é uma forma de incentivar novos cadastros no Programa Fidelidade, além de tirar as dúvidas dos clientes sobre a mecânica da campanha.

Emílio Eduardo Alves já é cliente fiel do Forza Barra e aproveitou para tirar suas dúvidas sobre o programa e prêmios. "Abasteço todos os dias no posto Forza porque gosto muito do atendimento da equipe. Também gosto do Programa Fidelidade e estou juntando os pontos necessários para trocá-los por uma câmera digital".

O preenchimento correto de todos os campos do cadastro do cliente no Programa Fidelidade deve ser feito no site da Forza www.forza.com.br/hotsite/.

O cartão fidelidade é gratuito. Faça já o seu num posto Forza.



Márcio Henrique Pereira, encarregado do posto Washington Luís 3

Antes de ser frentista, Márcio Henrique Pereira da Silva era balconista de farmácia. Entrou na Forza em novembro de 2006, na unidade Caxias, onde permaneceu por quatro anos. Foi promovido a encarregado e, após dois anos neste cargo, treina para ser assistente de coordenador na unidade Washington Luís 3, onde está há três meses. Nesses anos de Forza, ele conta que amadureceu bastante. Maturidade essa ressaltada pelo supervisor Rodrigo Lima.

O que o motiva diariamente no trabalho?

É a oportunidade que a Forza dá para eu crescer profissionalmente.

Como você lida com a sua equipe?

Eu acho que tenho um ótimo relacionamento com ela. Procuo ouvi-la bastante. Deixo os funcionários entrarem mais na minha vida para que eu possa também entrar na deles. E vou passando aos poucos o que é certo e o que é errado para eles.

Como deve ser o atendimento aos clientes?

O funcionário precisa ser cortês com o cliente e agradá-lo para que ele volte sempre, direcioná-lo corretamente ao que ele está procurando, e oferecê-lo os produtos disponíveis no posto.

Daqui para frente quais são suas expectativas e desafios?

Ultrapassar as barreiras e subir mais degraus, valorizando a oportunidade que a empresa está me dando de treinar para me tornar um assistente de coordenador.

Quais dicas você dá para quem quer se destacar no trabalho?

Siga todos os procedimentos da empresa, aproveite bem os treinamentos e outras oportunidades que a Forza oferece. Vista a camisa da empresa.

Quais são seus planos para o futuro?

Quero me qualificar mais, pois o mercado de trabalho atualmente está muito concorrido internamente e externamente. A Forza dá oportunidade para quem não tem curso superior, mas está procurando também gente mais qualificada, então eu quero me qualificar para conseguir crescer ainda mais.



Rodrigo Lima, supervisor

“O Márcio é muito jovem, mas ao mesmo tempo é bastante maduro e comprometido. Tem uma excelente postura. Busca informações daquilo que precisa para o trabalho e isso o torna mais seguro e tranquilo no que ele precisa fazer. E ele consegue transmitir essa segurança para a equipe”.



Adriano Ciscouto, coordenador

“O Márcio é uma pessoa muito humilde e de mente aberta. Sempre disposto a ouvir, com a intenção de melhorar. É um excelente profissional, pontual e comprometido com o seu trabalho e com a empresa. E, principalmente, tem muita garra e vontade de crescer”.

Leandro Oliveira, frentista

“Trabalho há pouco tempo com ele e estou gostando muito. O que eu vejo é que ele trabalha com responsabilidade e tem compromisso com a empresa, e sempre respeita a todos. Diariamente ele nos orienta e nos motiva a bater as metas.



A riqueza que vem do lixo



Para fazer refletir no Dia Mundial do Meio Ambiente, em 5 de junho, entrevistamos Júlio César Santos, secretário-geral da ONG *Doe seu lixo*, que explica os benefícios proporcionados pelo trabalho da instituição e ressalta a importância da parceria com a rede Forza e outras empresas.

A ONG *Doe seu lixo* é uma das muitas organizações não governamentais que atuam em prol da preservação do Planeta Terra. Fundada, em 2003, pela atriz Isabel Fillardis, a instituição, por meio da coleta seletiva de resíduos, tem como objetivo melhorar a qualidade de vida da população, proporcionando a redução dos impactos ambientais e gerando empregos.

Quais são as atividades desenvolvidas pela ONG *Doe seu lixo*?

Coleta seletiva e monitoramento do material reciclável. Ele é pesado

no local de origem e, através de ordens de serviço, sabemos exatamente a quantidade e o tipo de resíduo gerado por cada pessoa física ou jurídica. Realizamos o acompanhamento do destino dos resíduos até as indústrias de reciclagem por meio de nossos veículos, que possuem GPS. Também fazemos a gestão das cooperativas apoiadas pelo Instituto Coca-Cola Brasil, através do programa *Reciclou, ganhou*.

Quais os benefícios da coleta seletiva para as pessoas e para o meio ambiente?

Através de nossas ordens de serviço, emitidas para o controle da coleta, geramos um relatório de benefícios ambientais que informam qual a quantidade de energia e água economizada, a quantidade de CO₂ neutralizada, quantas árvores foram preservadas, entre outros. Todo o processo que envolve a reciclagem contribui para diversas questões importantes para a nossa qualidade de vida. Evitamos problemas como enchentes, poluição e proliferação de doenças devido ao lixo. No Brasil, as doenças causadas pelo lixo matam mais de 4 mil pessoas ao ano. A queima do lixo lança no ar dezenas substâncias tóxicas e cancerígenas.

“**No Brasil, as doenças causadas pelo lixo matam mais de 4 mil pessoas ao ano**”

Qual a importância da parceria com empresas como a Forza?

Estamos começando esse projeto de coleta na Forza. Assim como a Forza, há as outras empresas que nos procuram por estarem preocupadas com a preservação do meio ambiente e com o aspecto social. Ao tomarem atitudes importantes, como a prática da coleta seletiva, geram emprego e renda.

Conheça mais sobre o trabalho da ONG *Doe seu lixo* no site www.doeseulixo.org.br.

Ajudando a construir

Locguel aluga há três décadas equipamentos para construção

Integrante do Grupo Orguel, a Locguel participou de muitas das construções feitas nos últimos 33 anos no Brasil. Com sede em Belo Horizonte, Minas Gerais, ela é a maior rede de aluguel de equipamentos para construção no país, com mais de 60 tipos de apetrechos em seu portfólio e 34 filiais, sendo

duas delas no Rio de Janeiro, na Taquara e na Penha. Essa última é cliente corporativo da rede de postos Forza. “Escolhemos a Forza pela qualidade e pelo nome que a empresa construiu no mercado, além de contar com um posto próximo à empresa”, diz Edivania Santos, coordenadora da Locguel da Penha.

LOGGUEL®
Locadora de Equipamentos para Construção

Filial Penha

Telefones: (21) 3888-3017 / 3888-3153

Celular: (21) 9474-9183

E-mail: penharj@locguel.com.br

www.locguel.com.br

Novos lubrificantes da linha Shell Helix



O portfólio de lubrificantes da linha leve da Shell acaba de ganhar dois novos produtos: o Helix Ultra E, e o Helix HX6 Flex.

Desenvolvido com a inovadora tecnologia de moléculas redutoras de atrito, o Shell Helix Ultra E pode proporcionar economia de até 1,5 litro* de combustível por tanque sem redução do desempenho do motor. O novo produto é sintético e com baixa viscosidade, podendo ser utilizado por diferentes veículos de última geração.

O outro lançamento, o Shell Helix HX6 Flex, foi criado para veículos bicombustíveis,

sendo capaz de controlar a separação de água – um dos maiores desafios no uso de etanol -, com aditivos que previnem continuamente o acúmulo de borra, evitando a corrosão e removendo depósitos existentes. É um lubrificante sintético, com agentes de limpeza e uma fórmula que oferece boa estabilidade à oxidação e diminuição da vibração e do ruído do motor, proporcionando uma condução mais suave e silenciosa aos motoristas.

Os lubrificantes Shell podem ser encontrados em toda a rede Forza.

*Baseado em um tanque de tamanho mínimo e enchimento de 50 litros, quando comparado a um óleo mineral 20W-50.

Parabéns aos profissionais de Administração de Pessoal

Em 3 de junho é comemorado o dia do profissional de Administração de Pessoal, que é aquele funcionário que trabalha no Departamento Pessoal de uma empresa.

Patrícia Mendes, 27 anos, do DP do Grupo Forza, explica que quem é formado em Gestão de Recursos Humanos, como ela, pode trabalhar tanto na parte de administração de

pessoal quanto na parte de recrutamento e seleção.

“O profissional de Administração de Pessoal faz toda a parte de admissão e demissão de funcionários, folha de pagamentos, férias, de todas as rotinas trabalhistas e de pessoal, ou seja, ele cuida da vida do funcionário dentro da empresa. E trabalhamos junto com o RH”.



Patrícia Mendes entrou na Forza como recepcionista e agora integra a equipe do DP

O Fala Forza é uma produção da Gerência de Comunicação e Marketing da rede de Postos Forza e MPF Comunicação - Midiática: Palavra & Foco

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

DIAGRAMAÇÃO Client By - clientby.com.br | FOTOS Marcella Bordallo e equipe | IMPRESSÃO Gráfica Jornal da Cidade - (24) 2249-8000 / 2249-3867