

## Aproveite: troca de óleo em 3 vezes sem juros no cartão

A rede Forza está promovendo, a partir deste mês, uma oportunidade única para seus clientes: a promoção “3 X Forza”, que dá ao cliente a chance de pagar, no cartão de crédito, em 3 vezes sem juros, a troca de óleo de seu carro. A promoção, que segue até o mês de agosto em todos os postos da rede, vale para o cliente que possuir cartão de crédito Mastercard ou Diners Club International. Para participar,

procure o posto mais próximo e conheça o serviço especializado de troca de óleo da Forza.

O coordenador do posto de Caxias, Adriano Ciscouto, é um dos entusiastas da promoção e lembra da importância de maximizar os resultados pretendidos: “Em época de promoções, os funcionários devem fazer uma divulgação eficiente junto aos clientes, tanto com folhetos quanto como informações extras” Segundo Adriano, a troca de óleo da empresa é mais um serviço



de excelência, com base nos treinamentos dos funcionários. “Os treinamentos Shell e Filtros Tec Fill nos dão a segurança necessária para garantirmos a boa qualidade de nossos serviços”, explica o coordenador.

No caso específico dessa promoção, Adriano enxerga a oportunidade de realizar uma venda completa, demonstrando ao cliente as vantagens: “A verificação do óleo, que é gratuita, abre o caminho para conferirmos outros itens, como água do radiador, filtros, óleo de direção e de freio, para-brisa, extintor, etc, possibilitando,

assim, uma venda mais abrangente, se necessário.” E acrescenta: “Muitas vezes o carro do cliente precisa de uma troca geral de óleo, além de outros itens, mas às vezes, ela não é feita por dificuldades no pagamento. A promoção chega para resolver esse problema, com ganho para ambos os lados.”

Os funcionários da rede Forza também têm a ganhar com a promoção: serão premiados os 3 melhores postos que alcançarem o maior crescimento percentual (em comparação a maio passado), incluindo coordenador, assistente, encarregados e o melhor frentista do posto.



**“Em época de promoções, os funcionários devem fazer uma divulgação eficiente junto aos clientes”**

**Adriano Ciscouto**  
Coordenador do posto de Caxias

### Programa PAR

**4** VEJA OS POSTOS QUE SE DESTACARAM

### Dica de Loja

**5** CONTROLE DE ESTOQUE

### Gente de Qualidade

**6** FELIPE DA SILVA, ASSISTENTE DE COORDENADOR

### Dica de Posto

**7** FÉRIAS DE JULHO

## EDITORIAL

**Cliente é o centro das atenções**

Cliente é a pessoa mais importante em nosso negócio. Pode, se quiser, demitir todos nós, basta que não queira nossos produtos ou serviços. Encantar o CLIENTE é fazer algo mais, é ir além de suas expectativas. Transmita suas emoções positivas, trabalhe com entusiasmo, com garra.

Trate o cliente como você gosta de ser tratado. Nosso diferencial é o seu atendimento. Você é quem fideliza o cliente. Nosso crescimento é consequência do bom atendimento que nos empenhamos para manter. O cliente percebe a diferença.

Nossos postos e lojas estão sempre disponíveis para a chegada do cliente, a partir daí a responsabilidade é de cada um de nós em tornar esse momento da visita uma experiência agradável de compra, do início ao fim.

Se quiser fazer sucesso em nossa empresa, conquiste o cliente, trabalhe para ele e para mais ninguém. Experimente investir nesse atendimento de qualidade. Faça certo da primeira vez, evite os erros.

O cliente é o foco, persiga essa meta!

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

## ANIVERSARIANTE DO MÊS

**Parabéns, Cleber**

O frentista Cleber Silveira está completando 31 anos no dia 3 deste mês. Em julho, no dia 10, o funcionário completa três anos de dedicação ininterrupta ao posto do Maracanã. Tímido, quando o assunto é a celebração de mais um ano de vida, Cleber encontra na família a melhor maneira de comemorar seu aniversário: “Nos últimos anos tenho festejado de um jeito simples, mas que me completa: com minha esposa, filhos e parentes”, diz, sem conseguir esconder possíveis outras comemorações: “Sempre que um dos colegas aqui do posto faz aniversário, damos um jeito de arrumar um bolinho e prestigiar a data.”

Quando o assunto é presente, o frentista, que é pai de dois filhos gerados e um adotivo, aumenta o grau de sua simplicidade: “Presentes, para mim, não costumam ser prioridade pois o principal é estar bem de saúde.” Mas há um porém: Cleber não abre mão de se presentear com uma carteira de motorista ainda este ano. “Pretendo, até o final do ano, tirar minha carteira e estar apto a dirigir”, explica ele, brincando: “Quem sabe não ganho um carro dos colegas do posto quando fizer 32 anos?”

No aspecto profissional, o que o tijucano Cleber deseja é aspirar a mais oportunidades na Forza. “Pretendo evoluir aqui dentro, pois além de ser uma empresa em que me sinto muito bem, está em pleno crescimento”, finaliza.



## CULTURA EM FOCO

**SESC Rio apresenta: Diário de Um Louco (com Claudio Tovar)**

Forza apóia o espetáculo teatral que estreia a partir do dia 12 de junho no Espaço SESC “Diário de um louco”, clássico escrito pelo russo Gogol em 1930. O espetáculo conta a história de fatos contidos no diário, de um funcionário público, desesperado de paixão por Sophia, a filha do chefe, que revive os últimos acontecimentos de sua vida antes de ser internado, e também seus primeiros dias no manicômio. Decepcionado, ele parte para a reconstrução de seu mundo ilusório onde, a partir de uma nota de jornal, acredita ser o novo Rei da Espanha.

“(…) Na minha cela, cheio de minhas sucatas, vou contar a história de Auxence Ivanovitch. Os personagens se transformarão em bonecos feitos de garrafas pet, sapatos velhos, raquetes de tênis, vassouras e toda a sorte de lixo que encontrar.”, afirma Tovar.

O Sesc Copacabana fica na Rua Domingos Ferreira, 160 – Tel: 21 2547-0156.

HORÁRIOS: 6ªs e sábados, às 20h e domingos às 19h –

INGRESSOS: R\$ 10,00 / meia: R\$ 5,00 / comerciários: R\$ 2,50 - CLASSIFICAÇÃO ETÁRIA: 12 anos –

TEMPORADA: até 5 de julho.



## REDE FORZA NA SUA EMPRESA

A empresa UFC Logística acaba de completar 1 ano e meio de parceria com a rede Forza, onde abastece uma frota de 60 veículos utilitários, 9 carretas e 15 caminhões, no Posto Penha 2, sob a coordenação de Vitor Andrade. O Gerente administrativo da UFC, Claudinei Moreira, é o responsável pelo contato de sua empresa com a Forza e, segundo ele, a UFC está satisfeita com a qualidade dos



## UFC LOGÍSTICA

Endereço: Rua Belisário Pena, 122, Penha

Tel: (21) 2561-2618

serviços prestados. “Recebemos um bom serviço, com ótimo prazo de pagamento, que consegue atender muito bem às nossas expectativas”, resume Claudinei.

A UFC Logística é uma empresa de transporte e logística, especializada em fretes, com grande atuação no Rio de Janeiro e todo Grande Rio. Além do Estado do Rio, a UFC também presta serviços de frete fechado para o resto do País. Entre seus clientes estão empresas de porte, como Mabel, Limpanno, Prosper, entre outras. Contando com funcionários altamente qualificados, a UFC garante a qualidade e o profissionalismo em cada serviço realizado.

## Rede Forza e Kibon: uma parceria campeã

A rede Forza acaba de fechar uma parceria com a empresa Kibon Indústrias Alimentícias para comercializar seus deliciosos e tradicionais sorvetes nas lojas de conveniência Tutta L’Ora. Os produtos Kibon, que lideram a venda de sorvetes no País, com 60% de participação no mercado, chegam para agregar mais qualidade e aumentar o já variado mix de opções oferecido nas lojas. Este é mais um motivo para o cliente que estiver abastecendo seu carro, visitar uma das lojas Tutta L’Ora.

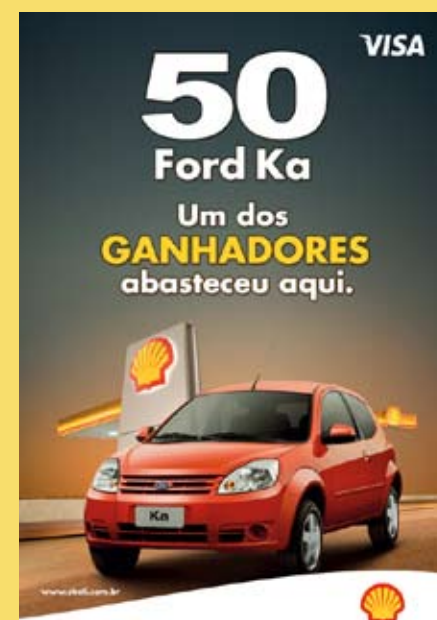
O gerente de mercado da rede Forza, Osvaldo Guimarães, se diz bem otimista com a parceria e acrescenta: “O objetivo principal é atrair novos clientes, produzindo um aumento de vendas, com um produto que tem qualidade e tradição. Todos sairão ganhando, tanto a Forza como os clientes.”

Além dos conhecidos sorvetes “Magnum”, “Cornetto”, “Fruttare”, “Carte D’or”, e a estrela “Chicabon”, criado em 1942, a marca do coração vermelho lança para este inverno a linha “Sabores do Coração”, com o relançamento do sabor Milho Verde, e os lançamentos do sabor Amendoim e o “Magnum Branco”, o quinto da linha.



## Shell premia cliente Forza com um Ka 0km

Um cliente da rede Forza do Posto Camorim (bandeira Shell) está entre os quatro vencedores da promoção “50 Carros Ford Ka”, no Rio de Janeiro. A promoção, oferecida pela Shell em todo o País, foi válida no período de fevereiro a abril. Participaram os clientes que adquiriram R\$ 30,00 ou mais na compra de combustíveis e/ou lubrificantes, por meio dos cartões Visa e Visa Electron.



# Primeiro balanço do “Programa PAR”

**A** rede Forza divulgou os primeiros resultados do Programa PAR (Planejamento, Aplicação e Resultados) referentes ao mês de abril em comparação com o 1º trimestre (jan, fev e mar) deste ano. O posto da Pavuna, que tem como responsável Leandro Torres, foi apontado como um dos destaques do mês de abril.

O coordenador de Projetos da rede Forza, Marcelo Fernandes, é o responsável pela implantação do PAR, e, segundo ele, as mudanças já vêm ocorrendo. “No geral, a situação melhorou muito. Estamos trabalhando em conjunto nas unidades para encaixá-las nas diretrizes estabelecidas pelo PAR. Já visitei 15 unidades, e as expectativas têm sido supridas”, explica Marcelo, citando o Posto da Pavuna como exemplo: “O responsável pela unidade da Pavuna, Leandro, assimilou por completo o projeto. A maior prova disso é sua preocupação com a diminuição do consumo, isto inclui água, luz, papel, etc, não se restringindo apenas aos resultados das vendas”.

“Nos mantemos focados num dos carros-chefes do Programa, que é a ferramenta chamada “Frentista Completo”. Adotamos o programa como algo que poderia nos ajudar na organização do dia a dia, bem como focar nas atividades que poderiam dar resultados. Por isso, estamos diretamente na pista, trabalhando lado a lado com os frentistas. Após essa atitude, a postura dos mesmos melhorou consideravelmente, aumentando o rendimento, confiança e espírito de equipe”, diz Leandro Torres. Os números não mentem: em abril deste ano, o Posto da Pavuna teve um aumento de 6% no mix de gasolina aditivada, de 162% em filtros (de ar e de óleo) e de 46% em lubrificantes.

Segundo Marcelo Fernandes, os resultados da rede que mais traduzem esse esforço do Programa, de abril em relação a março, são os seguintes: o mix de gasolina aditivada apresentou um crescimento percentual médio de 13,11% num universo de 10 postos, destaque para a



Equipe do posto Pavuna que se destacou com bons resultados

Dutra que cresceu 48 %; no Posto da Barra tivemos um crescimento de 33% na venda de lubrificantes; e na venda de filtros Pavuna e Dutra se destacam com 162 % e 109 % de crescimento respectivamente.

O Programa PAR foi adotado pela rede Forza em março de 2009, e consiste, basicamente, no planejamento e execução de ações que busquem aumentar a rentabilidade dos postos, de acordo com a realidade específica de cada unidade. Paralelamente a isso, o Programa também busca a padronização dos procedimentos em toda a rede, associada à profissionalização dos funcionários. O objetivo é alcançar a principal meta da empresa, que é a excelência operacional.

## Na tela da TV

**O** diretor de operações da rede Forza, Alecionildo Sodré, foi um dos entrevistados do mês de junho, do Tele Jornal Grande Rio em foco, o novo noticiário da Rede NGT (Nova Geração de Televisão). Na ocasião, Sodré pôde contar um pouco da história da Forza, destacando, principalmente, a qualidade referencial da marca Forza e sua origem em Caxias na Baixada Fluminense. “Sem dúvida nenhuma, a Forza cresceu junto com a Baixada durante esses anos de atuação na região”, afirmou Sodré.

A NGT foi criada em São Paulo (48 UHF), em outubro de 2003, e possui uma sucursal no Rio de Janeiro (nos canais - 26 UHF e 17 da NET). Presente em todo o País, a emissora possui uma programação diversificada, que inclui filmes, desenhos, esportes, culinária, música, entre outras atrações.



# MCALUB premia o Destaque do Mês em vendas

**O** Consultor de Vendas Aldrey Chaves, Destaque do Mês da MCALUB, foi reconhecido pelo excelente trabalho realizado na região de São Gonçalo. Ele conseguiu o primeiro lugar numa disputa que premia o melhor desempenho num conjunto de indicadores que indicam a qualidade no atendimento da empresa. A apuração mensal se baseia pelo número de clientes atendidos, volume de produtos Premium, faturamento por litro de lubrificante e pela abertura de novos clientes.

“Estou muito feliz pela premiação, principalmente por ter completado apenas um ano na área de vendas” – diz Aldrey, ressaltando ainda: “Quando entrei na empresa, trabalhava em outro setor e depois de um tempo



O supervisor Maurício Tiradentes entrega o prêmio para Aldrey

pedi para ser transferido para o setor de vendas. Tenho certeza de ter escolhido o caminho certo.

O importante é manter sempre o entusiasmo nas visitas aos clientes, acrescido de muita persistência”, finaliza.

Segundo o Supervisor Comercial, Maurício Tiradentes, o Destaque do Mês é uma premiação disponibilizada pela MCALUB que incentiva a competição entre a equipe de vendas e impulsiona o negócio como um todo. “Durante o mês inteiro, os Consultores recebem as suas parciais dos indicadores de desempenho e comparam com os demais resultados, o que cria um clima de disputa interessante, com trocas de posições a todo o momento” – explica Maurício, reconhecido também como o Destaque do Primeiro Quadrimestre do Ano entre os Supervisores Comerciais do eixo Rio-São Paulo pela Shell Lubrificantes.



## DICA DE LOJA

### Controle o estoque e melhore a performance da loja

**U**m controle de estoque bem organizado e realizado nos momentos certos é fundamental para melhorar o desempenho da loja. Ele deve ser feito nas seguintes situações: na hora do pedido dos produtos, após a contagem prévia, na análise do ciclo de pedidos e durante as sazonalidades. O auditor das lojas Tutta L’Ora, Rodrigo Midon, mostra como alcançar um controle eficaz:

- 1** - Verifique, no recebimento das mercadorias, se a Nota Fiscal confere com o pedido realizado;
- 2** - Após a organização das mercadorias nas áreas de estocagem, é necessário que seja realizado o cadastro de maneira correta no sistema, garantindo assim sua identificação;
- 3** - Verifique se todos os produtos estão cadastrados para a venda;
- 4** - Realize o lançamento da Nota Fiscal no sistema, incluindo as mer-



cadorias no estoque e disponibilizando-as para venda, sem esquecer de ajustar as fichas técnicas. Este procedimento requer extremo cuidado para evitar um possível erro e descontrole no estoque;

**5** - Faça a estocagem das áreas conforme tabela específica para o movimento, evitando, assim, desperdícios, e garantindo qualidade e controle de estoque;

**6** - Acompanhe as vendas durante a operação da loja;

**7** - Realize a contagem dos produtos com atenção e de forma criteriosa;

**8** - Faça o lançamento das contagens diárias no estoque, analisando as saídas de mercadorias. Caso apareça alguma anormalidade em algum item, realize uma nova contagem;

**9** - Detectado algum erro, realize as ações corretivas o mais rápido possível.

**Felipe da Silva**, assistente de coordenador

## Gente de qualidade

O funcionário Felipe da Silva, morador de Alcântara, está desde o final de 2005 na Forza. Neste período, ele já passou pelo Posto de Itaboraí 1, como frentista; Itaboraí 2, como encarregado; no Posto de São Cristóvão, onde foi efetivado assistente de coordenador e, recentemente, no posto da Dutra, onde pretende depositar a experiência acumulada. Casado, amante de cinema e flamenguista, Felipe espera fechar o ano com chave de ouro, ascendendo ainda mais na profissão.

**Para você, o que significa estar representado na seção “Gente de Qualidade”?**

O primeiro sentimento que vem é o de orgulho, pois significa a valorização do trabalho que venho desenvolvendo na Forza. E este é um bom momento para estar nessa seção, pois o meu objetivo é continuar ascendendo na empresa.

**Ser um funcionário de qualidade significa o quê?**

Entre outros atributos, o funcionário precisa manter sempre o foco no atendimento, ser dinâmico, estar aberto a novos desafios, se expressar bem e ter humildade na hora de liderar uma equipe.

**Em suas observações diárias, como você analisa o atendimento do seu posto?**

Estamos trabalhando com uma equipe formada de novos funcionários, mas o resultado tem sido positivo, pois é visível a melhora no atendimento, ao mesmo tempo em que eles se adaptam à função.



**Dos postos em que trabalhou, qual se caracterizou como o mais desafiador e por quê?**

O posto da Dutra, em que estou hoje. Este posto encontra-se entre os de maior movimento da Rede, com uma equipe nova, o que aumenta a responsabilidade. O trabalho no posto de São Cristóvão também foi desafiador, pois na ocasião, além de estar sendo treinando para assistente, havia também uma equipe recém-formada.

**Cite uma experiência bem-sucedida com clientes.**

Vários clientes do Posto de Itaboraí 2 e de São Cristóvão conseguimos fidelizar. Em São Cristóvão, tive o prazer de conviver com o Sr. Cristiano, que se encantou com o nosso atendimento, confiando plenamente na equipe. O relacionamento cresceu e cheguei até convidá-lo para o meu

casamento. Quanto à minha transferência, ela foi sentida por ele, mas, por sorte, este cliente fez outras amizades por lá.

**Como você analisa os sucessivos treinamentos oferecidos pela Forza?**

Fundamental, pois fornecem informações sobre como proceder nas diversas áreas da empresa, além da oportunidade de se conhecer os produtos comercializados e como oferecê-los para o cliente. Outro fator importante é a valorização do currículo do funcionário.

**Suas aspirações profissionais e pessoais apontam para onde?**

Como citei anteriormente, trabalho sempre pensando em promoções. Quanto ao lado pessoal, pretendo, no segundo semestre, cursar uma faculdade de Ciências Contábeis.



## DICA DE POSTO

## Prepare o posto para as férias de julho

**O** mês de julho é sinônimo de férias, e, conseqüentemente, de maior movimentação nos postos de estrada. Este é um período que exige unidades bem preparadas, além de uma atenção redobrada de cada funcionário. O coordenador de Itaguaí 2, Paulo Marinha, explica, passo a passo, como efetuar essa preparação:

- 1** - O quadro de funcionários deve estar completo. Para isso comece a se preparar agora.
- 2** - Os banheiros devem estar sempre limpos e abastecidos. Eles podem ser um atrativo a mais para os clientes durante a viagem, devido a alguma parada obrigatória.
- 3** - Mantenha os funcionários bem posicionados para indicarem corretamente às ilhas em que o carro será abastecido. Isto evita filas desnecessárias, além de demonstrar organização e agilidade no atendimento;
- 4** - Facilite a visualização dos clientes, expondo, em destaque, os produtos que demandem uma venda maior ou que estejam em promoção;
- 5** - Adote o hábito de conferir o estoque dos produtos de pista, evitando, assim, a falta dos mesmos no momento do atendimento;
- 6** - Mantenha o posto bem iluminado, limpo e organizado, com os anúncios promocionais em locais de destaque e em perfeito estado de conservação;
- 7** - Mantenha a quantidade de ferramentas necessária para a realização dos serviços do posto;
- 8** - Organize uma escala com todos os feriados do ano e com as principais festas realizadas na região de seu posto. Isto servirá de orientação para um manejo preciso do quadro de funcionários.



2009 vem com muitos feriados.

Menos trabalho para você, muito mais para o seu carro.

**FÉRIAS DIVIRTA-SE**

**Faça um check-up nos Postos Forza!**

- Calibragem de pneus;
- Água do limpador de parabrisa;
- Fluido de freio;
- Extintor de incêndio;
- Lojas Tutta L'Orá e delicias do Bob's\*.

**Bob's** **tutta L'ORÁ** **FORZA**

Combustível para sua vida.

\*Procure as lojas de postos no site: www.forza.com.br

## Hobby de Funcionário

**Silvio Crescencio, frentista**

### O seu hobby é cantar

O pouco tempo de trabalho na Forza não evitou que o frentista Silvio Crescencio ficasse conhecido pela facilidade de fazer amigos e de cantar músicas gospel. Cantar é um hobby que pratica desde pequeno.

A carreira iniciou cedo. Logo aos 3 anos, o frentista começava no difícil mundo dos cantores de uma forma pouco comum. Segundo ele, o anúncio de que seria um cantor de louvação a Deus aconteceu antes que ele emitisse sua primeira nota, fato que virou orgulho para a família. “A partir daí, comecei a cantar e não parei mais, até me encontrar cantando dentro de uma igreja”, comenta o funcionário.

Em seu currículo, constam um CD solo, lançado em março do ano passado, e outro, acompanhado de uma banda, lançado dois anos antes. O frentista, que costuma cantar todos os fins de semana na igreja, deseja continuar inspirado para lançar novos CDs: “Daqui a dois anos pretendo lançar o terceiro. O importante é continuar divulgando o Evangelho”, finaliza.



## PRESENÇA CIDADÃ

Solidariedade no combate ao **câncer de mama**

**A** Associação dos Amigos da Mama de Niterói (Adama) foi fundada em 1996 para servir de base de apoio às mulheres portadoras de câncer de mama. O trabalho é dirigido às pacientes portadoras da doença e a sua prevenção. As pacientes com diagnósticos positivos recebem ajuda psicológica, visando dirimir dúvidas e desmistificar o medo em relação à doença, aos tratamentos e efeitos colaterais. Além disso, recebem também informações referentes aos direitos trabalhistas e previdenciários. Também no local, são

convidados profissionais de saúde para ministrarem palestras educativas com informações sobre o controle da doença, da prevenção, dos hábitos alimentares e de vida, bem como outros temas de saúde ou relacionados ao universo feminino (climatério, osteoporose, hipertensão, violência doméstica, lazer etc).

Quem quiser ajudar, pode entrar em contato pelos telefones (21) 2620-9174 ou 2714-3135 / 3292. Endereço: Rua Belisário Augusto, 30 / 1102-2, Icaraí, Niterói.

Apoio à **cultura**

**S**eguindo a linha de apoiar projetos sociais e culturais, a rede Forza acaba de fechar patrocínio com o espetáculo teatral “Depois da Peça”, que estreia no dia 8 de junho, no teatro Vanucci (Shopping da Gávea). De autoria e direção de Marco Antônio Carvalho, a peça trata de temas polêmicos como egoísmo materialismo, drogas, juízo final, espiritualidade, entre outros, oscilando sua narrativa entre cenas cômicas e dramáticas. O espetáculo fica em cartaz nos próximos 3 meses.



## Sinal da TV Firjan é transmitido na Matriz

**A**gora os funcionários da Forza têm à disposição um novo canal de informações: a TV Firjan Empresarial, que passa a ser transmitida na sala três, na sede da empresa, em Jacarepaguá. Os programas são transmitidos sempre às sextas-feiras, das 10h às 12h. O objetivo principal da TV é discutir questões relevantes da indústria. O telespectador, se quiser, pode participar com sugestões e dúvidas por telefone, fax ou e-mail. Elas serão respondidas no ar pelos especialistas.

Segundo a analista de treinamento, Juliana Medeiros, este canal

será mais uma ferramenta de estímulo para os funcionários. “A ideia é deixar ao alcance deles um grande número de informações, para enriquecer e facilitar o trabalho no dia-a-dia. Esperamos, assim, estimular ainda mais a busca pelo conhecimento”, afirma Juliana.

Quem quiser assistir aos programas da TV Firjan deve reservar a sala no setor administrativo da Forza. A programação completa será enviada aos colaboradores da Forza semanalmente via e-mail. Mais informações sobre a TV Firjan no site <http://www.firjan.org.br/consulta/eventoTV.asp>.