

Planejamento 2008/2009

A Bertillon, após anos de perseverante luta em busca dos seus objetivos, alcançou, indiscutivelmente, resultados bastante satisfatórios de crescimento, atendimento das expectativas de sua clientela, nível organizacional, credibilidade e ambiente de trabalho, consagrando, assim, a sua política da qualidade, que não é demais que seja repetida:

“Garantir a satisfação do cliente, com atendimento aos requisitos legais e da qualidade, assegurando o gradual e constante crescimento da Bertillon e de seus profissionais.”

E justamente por termos atingido esses patamares, percebemos o caminho que ainda temos a percorrer, ao qual chamamos melhoria contínua, para que possamos atingir a excelência no atendimento e eficácia dos serviços que prestamos, associados ao menor preço possível, ou seja, darmos ao nosso cliente o máximo de retorno à remuneração que nos paga. Portanto, precisamos melhorar ainda mais nossos processos, para diminuir perdas e evitar retrabalho, motivar e qualificar equipes. E é por isso que estamos iniciando mais um ciclo do planejamento estratégico, agora para o período abril/2008 a março/2009, certos de que esse instrumento de gestão tem se evidenciado como propulsor do nosso crescimento. Nessa nova etapa do planejamento, elaborado após análise criteriosa de aspectos impactantes, consideramos:

- 1- Manutenção da política da qualidade, com estabelecimento de metas mais desafiadoras para os objetivos da qualidade, especialmente no que tange à satisfação do cliente e conformidade do serviço;
- 2- Incremento no controle e acompanhamento dos indicadores, não-conformidades e planos de ação pelo Comitê de Gestão, com exposição mensal pelos gestores responsáveis e participação da equipe administrativa;
- 3- melhorias estruturais mais amplas, com foco no desenvolvimento e motivação do efetivo ligado diretamente à prestação dos serviços, extensivas, à fiscalização e administração;
- 4- continuidade na melhoria das instalações físicas da sede e dos escritórios operacionais;
- 5- melhorias na fiscalização e monitoramento dos serviços e pronto atendimento às ocorrências, e maior aproximação do corpo gerencial ao local da efetiva prestação dos serviços;
- 6- implementação do SGQ nos escritórios operacionais;
- 7- melhoria de processos e procedimentos visando à eficácia e redução dos custos;
- 8- melhoria no atendimento à demanda de novos serviços.

Como bem percebido por todos que fazem a Bertillon, as ações do planejamento estratégico só são bem sucedidas com a participação de todos, cada um dando a sua contribuição positiva e direcionada aos mesmos objetivos. Assim tem sido, assim será! É a nossa crença.

Guilherme Santos
Presidente



Veja nesta edição!

Escolta Armada

Novo serviço ofertado ao mercado.

pag. 3

Educação

Conheça o depoimento do vigilante Marcelo Saraiva.

pag. 2

Doenças da época chuvosa

Saiba quais os cuidados que devemos ter.

pag. 4

Expansão de negócios

Esse é o foco da equipe de vendas.

pag. 3

Missão, Visão, Valores e Política de Qualidade

Missão

Prestar serviços que satisfaçam plenamente o cliente e a todos os atingidos por seus resultados.

Visão

Ser reconhecida como modelo empresarial do setor, com resultados que garantam seu gradual e constante crescimento.

Valores

Dedicar-se ao trabalho com ética, determinação, cooperação e valorização da pessoa.

Política da Qualidade

Garantir a satisfação do cliente, com atendimento aos requisitos legais e da qualidade, assegurando o gradual e constante crescimento da Bertillon e de seus profissionais.

Curso de Extensão em Escolta Armada

Face à crescente preocupação com a segurança de veículos que transportam cargas valiosas, as empresas estão exigindo do mercado a qualificação de um serviço de Escolta Armada. A Escolta Armada é um curso novo, criado pela Portaria nº. 387/06, que tem como objetivo dotar o vigilante de técnicas, habilidades e atitudes que o capacitem para o exercício da atividade de transporte de valores, para a adoção de medidas de caráter preventivo e repressivo, ante os possíveis ataques.

E como a Bertillon Curso de Formação de Vigilantes Ltda. é uma referência no Norte do Pará, iniciou um novo investimento, em 09 de março, com duas turmas do Curso de Extensão em Escolta Armada. Uma exclusiva de colaboradores



vinculados ao Escritório Operacional de Marabá – E.E.A-01 (33 alunos) e a outra, composta por colaboradores da grande Belém, incluindo alguns inspetores – E.E.A-02 (27 alunos).



O Curso de Extensão em Escolta Armada foi coordenado pelo Supervisor George Brasil e teve a participação de instrutores da polícia rodoviária Federal e Polícia Militar, que ministraram alguns módulos. Em 22 de março foi concluída a primeira turma, com a realização do último módulo (Instrução de Tiro com Pistola), no qual foi usado armamento específico – pistolas .380 Short, indispensáveis para a formação do vigilante em escolta armada. Contou também com a participação do Sr. Paulo Lobato na instrução de tiro. O encerramento da segunda turma está previsto para início de abril, quando será ministrado o último módulo.

Para o Inspetor Soares, um dos alunos, “o curso melhorou meu desempenho administrativo, para lidar com situações que envolvem crimes, direitos e deveres constitucionais, causas trabalhistas entre outras...”, que foram bem exploradas pela Advogada Camila Azevedo e o estagiário de Direito, Adriano de Deus na disciplina Legislação Aplicada. O Inspetor Soares elogiou também a instrução “Técnicas de reações de contra emboscada” durante uma operação de escolta armada.



Educação - uma ponte para o crescimento pessoal e profissional

Estudar ou trabalhar? Hoje, pressionados pela situação econômica ou familiar, muitas pessoas se deparam com esse dilema: interromper os estudos e entrar no mercado de trabalho ou continuar a estudar e se apertar na hora de pagar as contas?

A dúvida entre estudar e trabalhar é justificada pela dura rotina de quem resolve fazer os dois. Trabalhar durante 8 horas por dia e depois estudar por mais 6 exige muito esforço e dedicação. Outra dificuldade encontrada por quem resolve encarar o desafio são as horas de dedicação exigidas pelas empresas. Poucas, como a Bertillon acreditam e apóiam os colaboradores que também estudam.

Marcelo Saraiva é Vigilante e integrante da Família Bertillon há aproximadamente 6 anos. Há 5, quando passou no vestibular

para Agronomia, encontrou na empresa o suporte que precisava para conciliar as duas atividades: o trabalho e o estudo.

“A Bertillon foi fundamental para a minha conquista. Consegui me formar ano passado graças ao apoio financeiro (salário) e às palavras de incentivo no Dia do Colaborador”.

A Bertillon aposta no crescimento de seus colaboradores e incentiva que mais pessoas sigam o exemplo de Marcelo Saraiva, que hoje além de realizar um trabalho exemplar no seu posto de serviço, cursa Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho.



O vigilante Marcelo no posto da FADESP, em companhia do Sr. Auzier

Colaborações & Comunicação

Quaisquer artigos ou colaborações devem ser enviadas para informativo@bertillon.com.br, com identificação do remetente e da fonte, se o artigo for extraído de outras publicações.

Deixamos claro que o aproveitamento das colaborações será previamente avaliado pelo Comitê de Gestão.

Tel.: (91) 4005-7803 • Fax (91) 4005-7807

Equipe de Vendas Promove Expansão de Negócios

Com o propósito de aumentar a carta de clientes e trazer novos negócios para a Bertillon, a equipe de vendas (SEVEN) vem executando um arrojado programa expansão junto aos Escritórios Operacionais e pólos de negócios, com visitas sistemáticas dos vendedores, sob a coordenação do Eduardo Araújo.

- Período : 17/02 a 23/02
Escritório Operacional de Santarém : Vendedor Marco Antônio
- Período: 17/02 a 23/02
Escritório Operacional de Macapá : Vendedor Miguel Souza
- Dia 12/03 - Pólo de Negócios de Castanhal : Vendedores Glaucia Galvão e João Silva
- Período: 24/02 a 01/04
Escritório Operacional de Marabá: Vendedor João Silva

Os resultados obtidos em 2007, somados aos do primeiro trimestre de 2008, demonstram claramente que a equipe está focada e que o esforço de vendas está corretamente direcionado.

Parabéns ao Departamento Comercial e, em especial, à equipe do SEVEN, pelas merecidas conquistas!



Nossa Equipe de Vendas, em constante busca por atualização e desenvolvimento, participou do evento Show de Vendas, no Hotel Sagres, com os palestrantes Rodrigo Cardoso (autor de vários livros de estratégias de venda e motivação) e David Camelot (ex-Camelot e atualmente o melhor palestrante de Marketing do Brasil)

Escolta Armada Novo Serviço Ofertado ao Mercado

Atenta às demandas do mercado, a BERTILLON saiu na frente e implantou, no mês de março, o serviço de escolta armada. “O serviço consiste em realizar a escolta armada de veículos de empresas de distribuição de produtos ao varejo em Belém”, diz o Chefe do SEVIG, Sr. Orlando Auzier, referindo-se à primeira etapa da implantação. Na segunda etapa, ainda em Março, o serviço será estendido às localidades do interior do estado do Pará, sob a coordenação do Assessor de Segurança, Sr. Raimundo Mendes.

“Para garantir a execução do serviço de forma profissional e atendendo às normas de segurança e legislação vigentes, a BERTILLON investiu pesado na formação e capacitação dos profissionais que irão desenvolver tais atividades”, diz George Brasil, Instrutor de Segurança.

A repercussão do novo serviço no mercado têm sido ótima, a contar pelos contatos recebidos pela Chefia do SEVIG, parabenizando a excelente conduta das equipes durante as operações pelas ruas da cidade.

É a marca BERTILLON sendo reconhecida pela sociedade como sinônimo de QUALIDADE e EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO.

Novos Clientes & Serviços Contratados

Bertillon Vigilância e Transporte de Valores Ltda.

Novos clientes:

- Supermercado Frizerão – Macapá (Vigilância)
- Souza Cruz (Escolta Armada)

Expansão de contrato:

- Leal Moreira (Vigilância)
- Bertollini – Belém (Vigilância)

Bertillon Serviços Especializados Ltda.

Novos clientes:

- Mineração Rio do Norte (Mateiros e Motoristas)

Expansão de contrato:

- Sotreq – Marabá (Portaria)

Conecta Sistemas de Monitoramento Ltda.

Novos clientes:

- Ministério Público (Sistema de Alarme)
- Pepi Transportes (Sistema de Alarme)

Expansão de contrato:

- Esplanada Padre Eutíquio (Sistema de Alarme)

Saúde, bem-estar & qualidade de vida

Qualidade de Vida no Trabalho

“Um coração alegre faz tanto bem quanto os remédios.”

(*provérbio oriental*)

Um bom lugar para trabalhar possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em sua vida, como a família, os amigos e os divertimentos pessoais. Esse lugar deve admitir que o ser humano é frágil, tem seus defeitos e comete erros.

Certas idéias e conceitos de reconhecido valor às vezes não são prontamente aceitos e incorporados, exatamente pelas transformações que eles requerem. Um bom exemplo é representado pelos ideais cristãos. A grande maioria dos povos os aceita e venera. Entretanto, poucos de fato vivem e se comportam de acordo com suas recomendações e preceitos.

Da mesma forma, alcançar a Qualidade de Vida no Trabalho nos impõe o mesmo desafio: o de **mudar**.

No fundo, a qualidade de vida no trabalho deve resultar numa maior probabilidade de se obter qualidade

de vida pessoal, social e familiar, embora sejam esferas diferentes e nelas se desempenhem papéis diferentes. O que mais os seres humanos desejam é felicidade, porém, para ser feliz, é necessário ter saúde, satisfação consigo próprio e com seu trabalho. A saúde contribui para melhorar a qualidade de vida, que é fundamental para que um indivíduo tenha saúde.

O grande desafio, na verdade, é elevar a qualidade de vida e do trabalho, fazendo alavanca sobre a força silenciosa do **desejo de felicidade**.

Se é na empresa que passamos a maior parte de nossa vida, natural será que a transformemos em local mais aprazível e saudável para a execução do nosso trabalho. Local em que possamos, de fato, passar algumas horas de nosso dia vivendo criando e **realizando plenamente nossa missão – com qualidade, satisfação e alegria**.

Doenças da Época Chuvosa

Chegou o nosso período de chuvas e por isso, cuidado com os mosquitos da dengue. Não deixe garrafas, pneus, vasilhas ou vasos com água empoçada, para evitar que as larvas do mosquito se desenvolvam e contaminem você e sua família.

Seja prevenido e evite gripes e resfriados, pneumonias, hepatites, dengue, leptospirose e gastroenterites. Evite, também, pisar nas poças, alagados e em áreas úmidas que possam estar contaminadas pela urina de rato, responsável pela transmissão de uma doença muito grave: a leptospirose.

Além disso, lave sempre suas mãos,

especialmente após cumprimentar as pessoas. É por meio delas que levamos o vírus da gripe para a boca, nariz e olhos, e daí penetra no organismo. Outra forma de contrair a doença é através do ar respirado contaminado, por isso, evite as aglomerações.

As gastroenterites e a hepatite A são as mais comuns e ocorrem pela ingestão de alimentos e bebidas contaminadas. Portanto, evite alimentos suspeitos, especialmente os que podem estar estragados devido à falta de cuidados higiênicos ou por terem sido armazenados sem refrigeração. Para melhorar a sua resistência imu-

nológica, evite doces, refrigerantes, sorvetes, bolos e pudins. Faça exercícios moderadamente, tome de 6 a 8 copos de água por dia e não coma em excesso.

Viva o feijão!

Recentes estudos vêm demonstrando o maravilhoso alimento que é o feijão: fonte fantástica de fibras e proteínas e um dos melhores antioxidantes. Se ingeri-lo com arroz integral, você estará fazendo a combinação perfeita de proteínas essenciais que seu corpo precisa.

Evite, no entanto, a gordura e o sal em excesso ao prepará-lo.

DOADOR

Avise sua família

Para se tornar um doador é necessário conversar com a sua família e comunicar a decisão. Não é preciso fazer registro em documento.

Parabéns pra você, Mãe!

Você que é nossa colaboradora e é Mãe, receba antecipadamente os parabéns da Bertillon, uma vez que só teremos nova edição em Junho/2008.

Desejamos que, no segundo domingo de Maio, você seja muito homenageada por seus filhos, de quem certamente receberá presentes, beijos e abraços.

Esperamos que você continue sendo essa ilha de amor para sua família, pois o amor de mãe pelos filhos é o que mais se aproxima do amor de Deus por nós, pois é desinteressado, incondicional e infinito.

BERTILLON



BERTILLON NOTÍCIAS é o principal veículo de comunicação das empresas Bertillon e Conecta. Objetiva difundir notícias sobre o Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e as conquistas das empresas, promover continuamente a integração entre colaboradores e a comunicação com clientes.

Redação e Edição:
Secretaria do Comitê de Gestão
www.bertillon.com.br

Editoração Eletrônica, Fitolitos e Impressão:
Nikkei Design

Colaboraram com esta edição: Eduardo Araújo, Gláucia Galvão e Raquel Braga (SEVEN), Elivaldo Lacerda (GESSES), Leandro Nunes, Lena Márcia e George Brasil (SERHU), Orlando Auzier (SEVIG), Reiko Santos (Diretoria), Ronaldo Souza e Tamara Monard (SEFAT), Conceição Verbicaro (RD).