

Publicação:

GRUPO
CAMETRA

SAÚDE E SEGURANÇA | DIAGNÓSTICO | CENTRO DE TREINAMENTO

CAMETRA
MEDICINA DO TRABALHO
Centro de Atendimento em Medicina do Trabalho
Santa Maria - RS



InfoPREV

Santa Maria | Ano 1 | nº10 | Abril de 2018

www.cametra.com.br

Jornal das empresas do
GRUPO CAMETRA
Distribuição Direcionada/Gratuita

Reprodução

Disney

Mais que entretenimento,
uma escola na Gestão pelo Detalhe



Divulgação

ENTREVISTA

De cast member a empresário. As lições da Disney aplicadas no dia a dia de Felipe Diesel

Página 05

GESTÃO

O que você pode fazer hoje na sua empresa para conquistar a excelência

Página 02

ESPECIAL

Surama Jurdi conta os segredos do jeito Disney de encantar os clientes

Página 04



Divulgação

Imersão em Excelência *Disney*

Missão técnica para empresários e executivos acontece em Setembro

Leandro Custódio
Psicólogo | CEO Grupo Cametra



Fotos reprodução

Uma missão mágica e transformadora, que amplia a visão de líderes, executivos e empresários sobre a **Gestão e Excelência em Serviços e Lideranças**, com o objetivo de conquistar **Resultados Sustentáveis** e mais **lucratividade**. Com o direcionamento completo da especialista em Excelência em Serviços, Surama Jurdi, os participantes da missão deste ano aprendem técnicas exclusivas de atendimento, comunicação e inovação, utilizadas no *Walt Disney World®*.

A Missão Técnica Internacional Disney 2018, com mais de 30 horas de conteúdo, inclui

curso intensivo com foco no modelo *Disney* de Gestão em Liderança, realizado pelo *Disney Institute*, com certificação internacional; aulas práticas com *Disney Institute* nos bastidores dos parques, acompanhamento integral e *workshops* exclusivos.

A Cametra, em parceria com a Surama Jurdi Educação Empresarial, oferece este ano a possibilidade de executivos e empresários se capacitarem para um mercado cada vez mais focado na excelência, no detalhe, na qualidade e no ato de surpreender todos os dias

nossos clientes.

A Missão Técnica Internacional Disney 2018 inclui curso intensivo com foco no modelo Disney de Gestão em Liderança

O PROGRAMA

Quando: De 10 a 15 de setembro de 2018

Onde: Orlando / EUA

Tradução simultânea e consecutiva

Certificação: Certificado internacional pela *Disney Institute* (curso *Leadership Excellence*)

Certificação: Selo *Surama Jurdi Experience*

Interessados: contato com Leandro Custódio através do e-mail: leandro@cametra.com.br

LEADERSHIP EXCELLENCE

No curso intensivo *Leadership Excellence*, você aprenderá:

- ⇒ Identificar os valores pessoais e organizacionais que impulsionam um líder;
- ⇒ As perspectivas *Disney* sobre **Liderança e Gestão da Excelência**;
- ⇒ Alinhar os processos de liderança com os seus valores pessoais e organizacionais;
- ⇒ **Como comunicar** Missão, Visão e Valores para todos os membros da organização;
- ⇒ Como garantir o **resultado sustentável** por meio do alinhamento da Gestão da Excelência e práticas de liderança

BACKSTAGE TOUR

Você aprenderá nos bastidores *Disney*:

- ⇒ A linguagem da visão: dedicação e foco aos detalhes;
- ⇒ Como oferecer uma experiência inesquecível aos clientes;
- ⇒ Como trazer ideias inovadoras e aplicar aos conceitos do seu negócio;
- ⇒ Quais as estratégias da *Disney* para encantar seus consumidores;
- ⇒ Como é a gestão do negócio por trás da magia.

ESTUDOS DE CASO E VISITAS TÉCNICAS

- ⇒ Em estudos de casos com visitas técnicas monitoradas, acompanhadas pela expert Surama Jurdi, os participantes têm a



oportunidade única de conversar com grandes líderes de renomadas empresas e vivenciar o dia-a-dia desses negócios, a fim de descobrir as estratégias utilizadas para encantar, fidelizar e criar conexão com os clientes

- ⇒ O grupo aprende técnicas empresariais exclusivas para alcançar **resultados sustentáveis**, em visita aos bastidores da *Apple*, *Harley-Davidson*, *Whole Foods*, *Nemours*, *Gaylord Hotels*, *Macy's*, entre outras

WORKSHOP SURAMA JURDI

- ⇒ Com tantas informações e ferramentas apresentadas, ficaria difícil absorver e aplicar o conteúdo nos negócios. Pensando nisso, Surama Jurdi prepara **workshops exclusivos e personalizados** para que os participantes entendam as estratégias apresentadas e conquistem resultados sustentáveis utilizando-as.



- ⇒ A especialista em **cases de sucesso** acompanha o grupo em tempo integral durante a **18ª Missão Técnica Internacional Orlando** para direcionar os participantes na interpretação dos conceitos apresentados e elucidar o conteúdo

GESTÃO PELO DETALHE NA PRÁTICA

A *Disney* trabalha com um método chamado "Matriz de Integração", que consiste no cruzamento de cenários (ambientes), processos e pessoas aos pilares do negócio *DISNEY* que são: segurança, cortesia, show e eficiência.

Minha proposta dentro do *workshop* de Gestão pelo Detalhe, que ministro junto às empresas, é a de promover práticas de gestão que atendam a todos os itens da matriz. Sempre buscando atender com excelência os fatores inegociáveis, bem como os fatores que surpreendam o cliente.

A matriz apresentada aqui é um exemplo para que você comece a pensar através do detalhe. E quando surgir aquele pensamento "o cliente nem vai ver", "o cliente nem vai notar", lembre: se ele não ver, você deve ver. Cabe a você notar e tratar todo e qualquer detalhe como primordial para o sucesso de sua empresa.

Quer aplicar a **MATRIZ DE INTEGRAÇÃO** na sua empresa? Solicite informações através do e-mail: leandro@cametra.com.br

	Pessoas (elenco)	Processos	Ambiente (cenário)
Segurança	1	2	3
Cortesia	4	5	6
Show	7	8	9
Eficiência	10	11	12

- | | |
|---|---|
| 1) Seus colaboradores estão seguros? | 7) Seus colaboradores são instigados a gerar " momentos mágicos "? |
| 2) Seus processos são proativos e cumprem o rigor das regras da empresa? | 8) Seus processos aprimoram a prontidão na experiência com o Cliente? |
| 3) Os ambientes de trabalho são revisados a fim de não oferecer risco? | 9) Seu ambiente enche os olhos dos clientes com um show de cortesia ? |
| 4) Seus colaboradores tratam seus clientes como VIP (<i>Very Individual People</i>)? | 10) As pessoas sabem o que tem a fazer? Possuem conhecimento para fazer? |
| 5) Seus processos comunicam que você se importa com seu cliente? | 11) Seus processos são planejados para a conveniência de seus clientes ? |
| 6) Seu ambiente prioriza você ou é voltado para seus clientes? | 12) Seu ambiente prevê as variações de fluxo/tipos de clientes? |

Acidentes de trabalho custaram R\$ 26 bilhões à Previdência entre 2012 e 2017

Recursos foram gastos com auxílio-doença, aposentadoria por invalidez, pensão por morte e auxílio acidente. Déficit da Previdência, apenas em 2017, foi de R\$ 268,8 bilhões

Acidentes de trabalho custaram mais de R\$ 26 bilhões à Previdência Social entre 2012 e 2017, segundo dados do Ministério Público do Trabalho, divulgados em março. Só em 2018, as despesas já somam quase R\$ 800 milhões.

Esse valor foi gasto no pagamento de auxílio-doença, aposentadoria por invalidez, pensão por morte e auxílio acidente nesse período de 6 anos.

Os R\$ 26 bilhões, porém, equivalem a 9,7% do déficit da Previdência apenas no ano passado (R\$ 268,8 bilhões).

As atividades com mais notificações são nas áreas de atendimento hospitalar (10%), comércio varejista (3,5%) e administração pública (2,6%).

NOTIFICAÇÕES E MORTES

Entre 2012 e 2017, foram 3,879 milhões de notificações de acidente de trabalho. Em 2017 foram 574.053 e, em 2018, já foram registradas mais de 100 mil notificações de acidente de trabalho.

Ainda entre 2012 e 2017, os trabalhadores afastados por acidentes perderam 315 milhões de dias de trabalho.

No período de 2012 a 2017 foram notificadas 15 mil mortes por acidente de trabalho.

O procurador-geral do Trabalho, Ronaldo Fleury, alerta que apesar dos dados alarmantes, a estimativa é de que o número de acidentes de trabalho seja ainda maior, já que há uma subnotificação por parte das empresas. Segundo ele, mais de 50% dos acidentes não são notificados oficialmente.

“Acidentes como contusões são classificadas apenas como dor. Porque as empresas, quando começam a gerar muitos acidentes de trabalho, o valor que elas precisam recolher para a Previdência Social se eleva. Então, há uma subnotificação para que essas empresas não paguem mais”, disse.

ATIVIDADES COM MAIS OCORRÊNCIAS

A atividade com mais notificações de acidentes de trabalho no período de 2012 a 2017, segundo informações do Ministério Público do Trabalho, foi a de atendimento médico hospitalar, com 10% do total de ocorrências.



Reprodução

As mais perigosas

Atendimento hospitalar: **10%**
Comércio varejista: **3,5%**
Administração pública: **2,6%**
Correios: **2,5%**
Construção: **2,4%**
Transporte rodoviário de carga: **2,4%**

Abate de aves, suínos e pequenos animais: **1,7%**
Fabricação de açúcar: **1,7%**
Cozinheiro: **1,6%**
Coleta de resíduos: **1,2%**

Segundo o MPT, entre 2012 e 2017 o uso de máquinas e equipamentos respondeu por **15%** dos acidentes de trabalho. Aqui é também onde estão concentrados os acidentes mais graves.

Entre as principais causas estão ainda os agentes químicos (**14%**) e queda do mesmo nível (**13%**). Ainda de acordo com o levantamento, trabalhadores com menor remuneração são as maiores vítimas de acidente de trabalho e também os que têm mais lesões incapacitantes.

Fonte: portal G1

DIRETO DOS TRIBUNAIS

Ex-empregado perde ação e terá de pagar R\$ 750 mil à empresa que trabalhava

Juíza do Trabalho de Mato Grosso diz que seguiu regra da reforma trabalhista ao ordenar pagamento, pois funcionário perdeu ação contra patrão

Uma ação trabalhista movida contra uma concessionária de caminhões no interior de Mato Grosso transformou-se em dor de cabeça inesperada para o vendedor Maurício Rother Cardoso, ex-funcionário da empresa e autor do processo. Ele ingressou na Justiça em 2016 queixando-se, entre outras coisas, de reduções salariais irregulares e do cancelamento de uma viagem prometida pela concessionária como prêmio para

os melhores funcionários. No fim, quase todos os pedidos foram negados pela Justiça e, de quebra, foi condenado a pagar R\$ 750 mil em honorários para o advogado do ex-empregador.

Na sentença, assinada em 7 de fevereiro de 2018, a juíza do Trabalho Adenir Alves da Silva Carruesco, da 1ª Vara de Trabalho de Rondonópolis (MT), fundamentou sua decisão com base na nova regra de sucumbência, prevista no artigo 791-A da reforma trabalhista, que passou a vigorar em novembro do ano passado. Segundo a nova lei, quem obtiver vitória parcial na Justiça do Trabalho deve pagar os honorários advocatícios da outra parte, relativos aos pedidos que foram negados dentro do processo. O valor da

Reprodução



pagamento de R\$ 10 mil de indenização pelo cancelamento da viagem à cidade de Roma, prêmio que havia sido prometido ao empregado. Nos demais, inocentou a concessionária Mônaco Diesel de todos os outros questionamentos e fixou o valor da sucumbência em 5% do valor atribuído à causa.

Na sentença, a magistrada justifica sua decisão afirmando que a reforma trabalhista foi publicada em 14 de julho de 2017 e apenas passou a vigorar em novembro. Segundo ela, tempo suficiente para que os envolvidos no caso, tanto o ex-funcionário quanto o ex-empregador, reavaliassem os riscos do processo.

Fonte: revistapegn.globo.com

sucumbência pode variar de 5% a 15% do valor total solicitado.

Entre descontos indevidos em comissões de venda, benefícios não pagos e compensações por danos morais, o vendedor pedia pouco mais de R\$ 15 milhões. A juíza condenou a empresa ao

Resp. Téc. Dr. Mauro Giménez Olazar CRM 22413/RS
Médico do Trabalho - CRM-J - sob n° 4967-08

Saúde e Segurança do Trabalho

Gestão Empresarial e Qualidade

Centro de Diagnóstico e Exames

Plano Assistencial Empresarial

Tudo que sua empresa precisa em **UM SÓ LUGAR.**

GRUPO
CAMETRA
SAÚDE E SEGURANÇA | DIAGNÓSTICO | GESTÃO EMPRESARIAL

LOCAÇÃO DE IMPRESSORAS COLORIDAS

a partir de
R\$ 99,00

Soluções em Impressoras (55) 3029-4050
LÓGICA 9 9937-5282
tecnologicasm.com.br

Mais de 700 empresas clientes no RS. Solicite orçamento: comercial@cametra.com.br

www.cametra.com.br - (55)3026.8911 grupocametra

Uma viagem ao mundo da excelência em serviços

Surama Jurdi é a autoridade no Brasil quando o assunto são os programas oficiais do *Disney Institute*. Com mais de 20 anos de experiência e estudos com empresas líderes de mercado nos seus segmentos, Surama conduz missões empresariais em destinos como Orlando, Nova York, África do Sul, Dubai, Índia, Califórnia e Espanha.

“No início meu foco era voltado para vendas, até que comecei a perceber que nada aconteceria na empresa se eu não estivesse engajando os líderes também”. À partir desta percepção, a consultora passou a estudar mais sobre liderança e, então, ficou “apaixonada pelo caso *Disney*”. Hoje, o trabalho de Surama é dividido em três modalidades: as palestras *big shows*, as missões técnicas internacionais e o programa de excelência empresarial, que é um programa de educação continuada para empresas, que pode durar até dois anos.



Divulgação

“Acho que criar conexão emocional com os meus clientes é o ponto chave de tudo e eu aprendi isso com a Disney”

A MISSÃO EMPRESARIAL

A missão empresarial em Orlando tem a Disney como o caso mais importante de sucesso. “Construí esse programa pensando em como podemos melhorar a excelência em serviços no Brasil. Com o intuito de ampliar a visão dos empresários e das lideranças brasileiras para conseguir melhorar a qualidade do serviço nas suas organizações”.

Surama acredita que esse é um trabalho que causa um impacto positivo e as pessoas saem de lá, realmente, com estratégias práticas e objetivas para serem aplicadas aqui no Brasil. “O programa que eu mais gosto da Disney é o *Leadership experience*, porque ele engloba tudo e conta, de fato, como as lideranças podem melhorar suas estratégias de gestão, para implantar uma cultura de serviço voltada para a excelência”. Segundo a consultora, o curso traz muitas informações e ferramentas que, uma vez bem entendidas, podem ser aplicadas na realidade dos negócios no Brasil, em qualquer setor. No *backstage magic* é onde as pessoas ficam impressionadas, pois vêem tudo que foi aprendido na teoria, sendo colocado em prática.

AS LIÇÕES DA DISNEY

Para a consultora, as estratégias de liderança são o ponto chave. “Como liderar equipes de alta performance e como engajar todo mundo, como trabalhar sua equipe para que todos comuniquem a mesma coisa”, essa é uma das principais

lições da gigante do entretenimento.

O SEGREDO DO SUCESSO

“O segredo é que os processos funcionam”, considera Surama. Para ela, o grande diferencial das empresas líderes é o engajamento de todas as equipes nos seus processos. “A metodologia que eles utilizam para engajar todo mundo é muito prática, objetiva e muito fácil de se inspirar e implantar no seu negócio” ressalta.

ESTRATÉGIAS DA DISNEY PARA A VIDA E PARA OS NEGÓCIOS

“Acho que criar conexão emocional com os meus clientes é o ponto chave de tudo e eu aprendi isso com a Disney” reforça Surama. “Cada vez que eu vou lá, mais fortalece a minha crença de que a conexão emocional que você cria com o seu cliente é o que faz você criar fãs. Outro ponto muito forte é você realmente se comprometer com a excelência em serviços. Tudo que fizer, fazer bem feito. É tolerância zero para algo mal feito”, enfatiza Surama.

Além disso, ela acredita que é indispensável estar sempre trazendo coisas novas para o público. “Acho que o compromisso com a inovação e com a mudança é um dos pontos mais importantes que uma empresa tem que ter”, conclui a consultora.

Dicas

O modelo Disney no seu negócio – Por Surama Jurdi

PROPÓSITO

“Ter um propósito bem definido”

“Acho que é o que faz a diferença na Disney”

CONEXÃO EMOCIONAL

CUIDAR DOS DETALHES

“Nos bastidores, todo mundo está muito preocupado com os detalhes”

COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA

EQUIPE ENGAJADA

“Todo mundo junto para um único objetivo”

“Aonde quer que você vá as pessoas estão sorrindo para você e demonstrando a felicidade que elas sentem de estar ali”

SORRISO

LIDERANÇA BEM PREPARADA

“É, sem dúvida, o mais importante”

LOCAÇÃO DE COMPUTADORES

a partir de

R\$120,00

Soluções em Impressoras e Equipamentos
TECNO LÓGICA (55) 3029-4050
9 9937-5282
tecnologicasm.com.br

A MAGIA EM NÚMEROS

DISNEY WORLD (ORLANDO), EMPREGA

69.000

“CAST MEMBERS”



363,147

PESSOAS VISITAM OS PARQUES DA DISNEY

POR DIA!

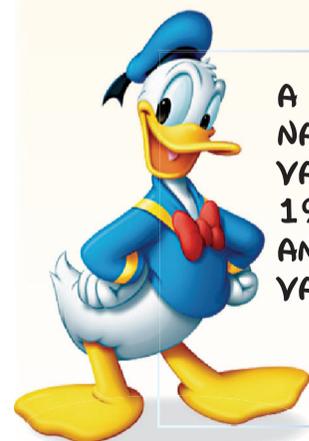
3,3 MILHÕES

DE SOBREVETES DE ORELHAS DE MICKEY SÃO SABOREADOS POR ANO



A DISNEY ESTREOU NA BOLSA DE VALORES EM 1991. EM 27 ANOS SUAS AÇÕES VALORIZARAM

1000%



Fonte: Blog Direto de Orlando

O modelo *Disney* aplicado na prática

Divulgação



Felipe Diesel foi *cast member* na *Disney* e hoje é diretor de uma escola de inglês em Santa Rosa

Felipe Diesel, 33 anos, trouxe a sua experiência como *cast member* da *Disney* e criou uma escola de idiomas, a *Hey Peppers!*, com sede em Santa Rosa e unidades espalhadas por outras doze cidades no Rio Grande do Sul.

Diesel conta que a escola “surgiu de uma inquietação de trazer a cultura *Disney* para uma escola de idiomas”.

Hoje, além de diretor e professor, ele também ministra palestras contando sobre a sua experiência na *Disney*.

A EXPERIÊNCIA COMO CAST MEMBER

Foi excelente, estava cursando Letras e na oportunidade vi um anúncio do programa *International Cast Program*, para estudantes universitários. Fiz a inscrição, passei por uma seleção de 60 candidatos por vaga e tive a oportunidade de trabalhar na *Disney*. Aprender com quem sabe entregar excelência foi demais, oportunidade única.

UMA CURIOSIDADE DA DISNEY

Muita coisa já está online e é de fácil acesso para todos, mas o que me deixava impressionado eram os detalhes.

Um dia de visita a *Disney* me envolvi na caça aos Mickeys escondidos. Eles escondem desenhos do Mickey em lugares que você não imagina: lustres, objetos de decoração, faixadas, e procurar o Mickey vira uma grande brincadeira.

COMO A DISNEY DESENVOLVE AS PESSOAS?

Com MUITO treinamento, desenvolvimento de liderança, mesmo dentro da equipe. A

Entendemos que surpreender em momentos que o cliente não está esperando causa mais impacto e é mais barato

própria *Disney University* tem cursos de altíssima qualidade para *cast* (colaboradores) e *guests* (clientes).

COMO A HEY PEPPERS! DESENVOLVE AS PESSOAS?

Com MUITO treinamento. Copiamos (e não tenho vergonha de falar isso) o sistema de treinamento *pre-service* e *in-service* da *Disney*, com a nossa própria universidade, a *Awesomeness Academy*.

A EXPERIÊNCIA NA DISNEY NO SEU NEGÓCIO

Além de programas de viagens e estudos para *Disney*, que temos anualmente, eu replico a minha experiência lá e usamos a metodologia de desenvolvimento dentro de nossas empresas.

A INOVAÇÃO E A SURPRESA APLICADOS AO EMPREENDEDOR

Aí é segredo! Mas sim, isso faz parte de nossos valores. Sempre inovamos, em nossa área, obviamente, e hoje ousa dizer que somos uma escola do futuro, além, é claro, do foco no cliente. Entendemos que surpreender em momentos que o cliente não está esperando causa mais impacto e é mais barato, maneira *Disney* de surpreender.

ESPAÇO CONTÁBIL

Classe contábil gaúcha conta com nova diretoria

Fotos reprodução

Noite de 8 de março – data marcante e significativa para a comunidade contábil gaúcha – às 19h, teve início, no teatro Bourbon Country, a solenidade de posse da nova diretoria do CRC-RS e dos 36 conselheiros eleitos em novembro de 2017. A cerimônia foi prestigiada por cerca de 500 pessoas e não foi por acaso que a solenidade foi realizada no Dia Internacional da Mulher. A contadora Ana Tércia Lopes Rodrigues é a primeira mulher a assumir a presidência do Conselho em 70 anos de fundação.

A cerimônia contou com a presença de autoridades do cenário político, como o governador do Estado, José Ivo Sartori, a primeira-dama e secretária de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos, Maria Helena Sartori, representantes do legislativo, tribunais, órgãos públicos, entidades de classe, além do presidente do CFC e de CRCs.



Solenidade de posse da nova diretoria do CRC-RS

No dia 08/03 o Presidente do SINCOTEC-SM, Luiz Oliveira, esteve presente na reunião dos representantes das entidades da classe contábil gaúcha



Associe-se!

Ser sócio do sindicato significa ter a possibilidade de **ganhar voz de entidade**, e assim, exercer a necessária influência política, independente de partidários, para que possamos posicionar e elevar nossa profissão ao status que almejamos. Associar-se é sinônimo de descontos em cursos e eventos rotineiros desenvolvidos em parceria com o SESCO/RS e empresas parceiras, cursos sempre com temáticas atuais e pertinentes, mas que só ocorrem com a efetiva participação de nossos colegas.

Para se tornar um novo sócio do SINCOTEC-SM é simples: basta preencher a ficha de cadastro disponível no SITE, e posteriormente retorná-la preenchida e assinada por e-mail, ou efetuar a entrega física da mesma em nossa sede. Contamos com seu apoio e participação, para que possamos cada vez mais fortalecer uma das classes mais importantes para o desenvolvimento econômico de nosso País. entre em contato conosco para atualizar seu cadastro, e assim também receber outras orientações a respeito. (Fone: 3222-2808) E-mail: atendimento@sincotecsm.org.br



Sem espaço para amadores

O detalhe virou o principal

Não sei se a mediocridade da nova geração, integrada por seus *millennials*, é a culpada. Também não faço ideia se isso pode soar prepotente, arrogante, convencido, vaidoso ou o que for. Mas como este espaço me foi oferecido para que eu exponha as minhas convicções, sou eticamente obrigado a soltar o verbo.

O fato é que o detalhe passou a ser o principal. E a partir desse momento, deixou de ser detalhe para se tornar nada menos do que o ponto crucial da filosofia de uma empresa. Algo que se confunde com a missão, com a visão e tudo mais. O sentido maior. A essência da competitividade. Pensando estrategicamente, se as empresas de hoje sofrem com a influência da “Era de aquário” e também

com o individualismo exacerbado, a ponto de ser raro achar até mesmo o básico bem feito, então o momento atual é fantástico para aqueles gestores que pensam em ir além do óbvio.

Você tem a obrigação de impressionar. Logo, entregue mais do que o esperado, ou pereça e aplauda os vencedores.

Ou seja, em tempos em que nem o essencial está sendo entregue, o detalhe se torna objeto de veneração.

O exemplo *Disney* é perfeito. O cuidado com a estética, o atendimento fruto de treinamento incessante, e a capacidade de identificar e propiciar emoções positivas no cliente, são as

chaves para o sucesso financeiro.

É claro que isso não se desenvolverá da noite para o dia. Mas a nossa maior ambição competitiva, que é gerir a empresa com foco no cliente e na percepção de valor, acaba por ser atingível através

da pirâmide alicerçada no básico muito bem feito e no ápice reluzente do detalhe bem trabalhado. Nunca o sucesso foi tão fácil de se projetar. Jamais foi tão simples compreender o diferencial. O básico atual é o detalhe, e o detalhe se tornou obrigatório. E por isso também básico.

Não tenha uma empresa para atender satisfatoriamente. Você tem a obrigação de impressionar. Logo, entregue mais do que o esperado, ou pereça e aplauda os vencedores.

É claro, essa visão pode ser taxada de capitalista, materialista e ista de várias outras formas. No entanto, a verdade nem sempre vem servida na bandeja do politicamente correto. E ela existe sempre para ser enfrentada.

Boa sorte em seus negócios, é o que eu poderia desejar. Mas prefiro desejar uma boa atitude.

Ricardo Munarski Jobim
Advogado - OAB/RS 47.849



ATUALIDADES

DICA DE LEITURA

Os segredos por trás do encantamento

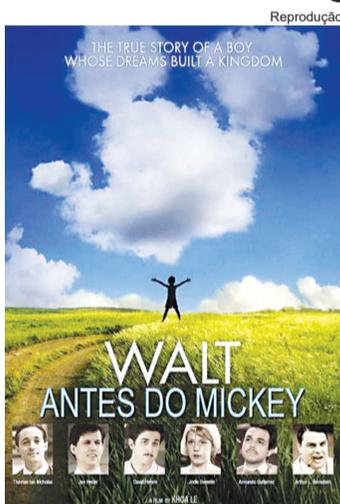
O jeito Disney de encantar os clientes detalha as iniciativas por trás de toda a magia e mostra quais são os diferenciais da *Disney*, por meio dos métodos criativos e das práticas inovadoras, que se tornaram referência para todas as empresas que buscam a satisfação de seus clientes. Conheça também os fundamentos ainda atuais de Walt Disney para o sucesso e para nunca deixar de crescer e acreditar.



Título: O jeito Disney de encantar os clientes
Ano: 2011
Autor: Disney Institute
Editora: Saraiva
Páginas: 168

DICA DE FILME

A cinebiografia do criador da magia



Título: Walt antes do Mickey
Ano: 2015
Direção: Khoa Lê
Gênero: Biografia, Drama
Elenco: Thomas Ian Nicholas, Jodie Sweetin, David Henrie, Jon Heder
Disponível na Netflix

Ainda criança, Walt Disney tinha por hábito desenhar os animais da fazenda onde morava. Ao crescer, ele decidiu tentar a sorte como animador na cidade grande. Decidido a ter uma empresa própria, que lhe permitisse trabalhar no que gostasse, ele enfrenta diversos obstáculos até ter a grande ideia de sua vida: um pequeno rato chamado Mickey Mouse.

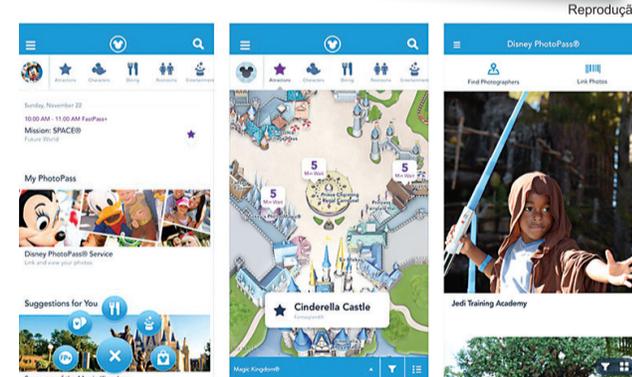
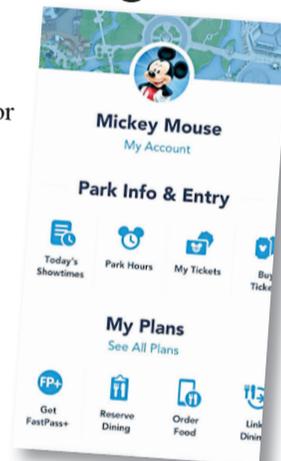
Conheça a trajetória de sucesso do criador da *Disney* e a grande lição que ele nos deixou: nunca deixe de acreditar e lutar pelos seus sonhos.

DICA DE APP

Sua experiência na Disney em um só lugar

O aplicativo “*My Disney Experience*” foi desenvolvido para facilitar a sua vida no maior parque de entretenimento do mundo. Com ele é possível cadastrar seus ingressos, fazer reservas em restaurantes, conferir mapas de filas e até mesmo quais os melhores horários para encontrar seus personagens preferidos.

O aplicativo gratuito está disponível para Android e iOS.



FÊNIX
PRESTADORA DE SERVIÇOS
VENHA E DIVULGUE SUA EMPRESA
E SEUS PRODUTOS.
COM A FÊNIX O RETORNO É GARANTIDO!

Aproveite nossos pacotes de panfletagem, carro som e moto som!

(55) 3286.1239 | email: agenciafenix558@hotmail.com
99999.2046 | Rua Euclides da Cunha, 1014

Panfletagem, Distribuição de Impressos Endereçados, Cartazes Monte seu texto e Gravamos seu áudio em Studio. Panfletagem Diferenciada Empresa qualificada e autorizada, com equipe treinada

Você merece o melhor:

- ▶ Tratamentos corporais para gordura localizada, flacidez, estrias e feg.
- ▶ Depilação facial com linha e corporal com cera.
- ▶ Massagens relaxantes com pedras quentes, pindas ou bambu.
- ▶ Limpeza de pele, peelings químicos e de diamante.
- ▶ Tratamentos faciais para rugas e linhas de expressão, flacidez, melasma e acne.
- ▶ MICROAGULHAMENTO: técnica de indução percutânea de colágeno, indicado para rejuvenescimento, amenizar rugas e linhas de expressão, cicatrizes de acne, flacidez, estrias e alopecia (queda de cabelo) feminina e masculina.
- ▶ EXPERIMENTE O PUMP! Bumbum perfeito para o verão.

ESTÉTICA CORPORAL E FACIAL

Aceitamos os cartões

Rua Marechal Deodoro N° 558 (Bairro Itararé)
Agende seu horário Fone: 9.9993-2788

Excelência na vida

Mesmo atentos aos detalhes, ainda erraremos

Juliana Silveira
Executiva H Mídia / Porto Alegre

Quando recebi o tema deste mês do jornal, que traz o modelo *Disney* de gestão pelo detalhe, pensei em como traduzir esta filosofia de gestão no meu formato de escrita. Este que amplia o olhar dado aos negócios e o traz para a vida. Para todos os nossos cenários. Por acreditar que em todos eles somos os mesmos, somos a mesma pessoa atuando. E por este motivo, o exercício do “ser” e seu modelo nos vários papéis que exercemos, acaba por ser o mesmo.

Pois bem, são os detalhes que fazem uma experiência bacana ser extraordinária. E a falta de cuidado no detalhe que, na mesma proporção, tem o poder de levar uma experiência à inexistência de sabor ou ao fracasso. Percebam que este é um fato que ocorre em todos os ambientes nos quais transitamos. É no detalhe que percebemos as pessoas. Que entendemos o que está se passando com elas. Que enxergamos suas potências e suas fragilidades. É no detalhe que, criteriosamente, definimos a melhor condução das ferramentas humanas que temos disponíveis em nossos ambientes

É no detalhe que percebemos as pessoas. Que entendemos o que está se passando com elas. Que enxergamos suas potências e suas fragilidades

de trabalho, que identificamos boas oportunidades de negócio, que abrimos mão das não tão boas assim. É no detalhe que nos construímos bons no que fazemos de nossas vidas profissionais. É ele que nos diferencia de tantos outros. Que nos faz melhores ou piores. Que nos faz diferentes.

Uma mulher, por exemplo. Não é na generalidade que se destaca. São detalhes na sua atitude, na sua apresentação, no teu intelecto, na sua personalidade, que a destacam. São os detalhes que a tornam interessante ou desinteressante. São eles que a trazem autenticidade. E assim da mesma forma nos ambientes mais íntimos do ser humano. Quando no detalhe, percebe o olhar dos que ama. Feliz ou triste, de reconhecimento ou de demanda. Quando conduz o funcionamento de sua estrutura pessoal de acordo com o que é prioridade e com coerência, aprimorando e preservando detalhes importantes para os integrantes daquele barco, com sensibilidade e cuidado. Com um “jeitinho”, no detalhe, apresentado por cada um.

Tivemos, na minha família, há pouco



tempo, uma experiência interessante que explana bem a linha do meu raciocínio. Dei a luz ao meu terceiro bebê, uma menina. Viemos, eu e meu marido, preparando nossos outros dois filhos para a chegada da nova integrante da família. Fomos sempre muito atentos neste processo, buscando entender nos “detalhes” trazidos por eles, em atitudes e verbalizações, o que seriam os pontos chave do sofrimento e da felicidade, do sentimento individual, quanto a chegada da mana. Eis que ela chegou e bagunçou o coreto. Tudo para o que havíamos nos preparado e a eles, aconteceu diferente. Fragilizou, abateu. Ambos sentiram o golpe, como se diz por aí. Pois na teoria a coisa é

diferente. E nos detalhes, nos mostraram o que esta vivência os trouxe de dificuldade de lidar. No detalhe, os enxergamos. Em meio a fraldas e noites fracionadas. E foi ali, na gestão dos detalhes que percebemos neles e que ocorreram na nossa nova rotina, que conseguimos aos poucos construir nossa nova estrutura, nossa adaptação.

Porque é no detalhe que nos entendemos, que nos realizamos. É nele que nos surpreendemos de alegria, ou pela acolhida e carinho com os quais somos recebidos. É assim nos parques da *Disney*. Somos percebidos. Atendidos e encantados no detalhe. É assim nos ambientes de trabalho nos quais somos avaliados no detalhe. Quando nossas fortalezas são identificadas e valorizadas e nossas dificuldades trabalhadas. É assim quando escolhemos voltar a um restaurante, a um hotel, a um destino de viagem. Quando somos atingidos pelo carinho dos detalhes. É assim quando nos sentimos amados e valorizados pelo nosso parceiro, pela nossa família. Simplesmente porque a felicidade está nos detalhes. E Walt Disney percebeu isso.

Ah... quanto ao título deste texto, se alertas aos detalhes, ainda erramos, é também por ele que comemoramos nossos melhores acertos.

COMUNICAÇÃO

Superação constante

E quando a surpresa já é esperada?

Um dos preceitos fundamentais para a percepção de valor dos clientes é o atendimento da expectativa, mas claro que é muito importante surpreender e entregar aquilo que não estava esperado, tornando a experiência inesquecível.

Existem grandes marcas, admiradas e respeitadas pelos seus consumidores, que têm um desafio ainda maior: quando a expectativa do cliente já é altíssima, ou seja, quando ele tem o entendimento que pagou por algo que será inacreditavelmente maravilhoso e não aceitará nada menos que isso.

Vamos pegar, como exemplo, passar um dia em um parque da *Disney*: qualquer coisa menor que “o melhor dia da sua vida” é encarada como decepcionante por boa parte do público. Dessa forma, um cuidado enorme precisa ser tomado em todos os momentos, avaliando todas as circunstâncias.

Os desafios de gestão, do aprendizado e melhoria contínua são ainda mais urgentes quando sua marca é amada por seu público, mas é uma dificuldade que toda marca gostaria de passar um dia.



Vamos pegar, como exemplo, passar um dia em um parque da Disney: qualquer coisa menor que “o melhor dia da sua vida” é encarada como decepcionante por boa parte do público

Rodrigo Hoffmann
Sócio da Agência JKR / Porto Alegre

REDETELL
Internet de qualidade

Internet
Qualidade e estabilidade garantida.

55 3033.2222
Rua Tuiuti, 2449 | Santa Maria | RS
www.redetell.com.br

EXPEDIENTE

Tiragem: 2000 exemplares | Distribuição gratuita e direcionada | Impressão: Zero Hora

Coordenação geral
Leandro Custódio - CEO Grupo CametraJornalista responsável
Nathale Cadaval Kraetzig - MTB 17339Contato
comunicacao@cametra.com.brGRUPO
CAMETRA

SAÚDE E SEGURANÇA | DIAGNÓSTICO | CENTRO DE TREINAMENTO

UMA EMPRESA GRUPO CAMETRA

CAMETRA
MEDICINA DO TRABALHO
Centro de Atendimento em Medicina do Trabalho
Santa Maria e Região Centro do Estado - RSCRM-J: n°4967-08
Resp. Técnico: Dr.
Mauro Aureliano
Giménez Olazar
CRM: 22413-RS

cametra.com.br

facebook.com/grupocametra

(55) 3026-8911

Rua José Bonifácio, 2355, 11º andar, sala 1114 - Centro - Santa Maria - RS / CEP: 97.015-450 Policlínica Provedor Wilson Aita

Publicação:

GRUPO

CAMETRA

SAÚDE E SEGURANÇA | DIAGNÓSTICO | CENTRO DE TREINAMENTO

CAMETRA
MEDICINA DO TRABALHO
Centro de Atendimento em Medicina do Trabalho
Santa Maria - RS



InfoPREV

Santa Maria | Ano 1 | n°10 | Abril de 2018

www.cametra.com.br

Informação e praticidade.



Nosso aplicativo chegou!

PASTEUR
www.pasteur.rs



EDITORIAL

Em julho de 2012, época da minha pós graduação nos EUA, conheci a **Walt Disney Company** com outros olhos, os olhos de um aluno curioso, atento a como tudo funcionava, olhos alertas ao que muitos não enxergavam: **os detalhes.**

Por **traz de toda magia** estava a riqueza de uma **boa estratégia**, o **sentido visionário de pensar**, os **pés no chão** dando sentido à viagem de pensamentos e o principal: o cuidado na **execução** e

muita, mas muita **capacitação e treinamento** com equipes.

Estes foram alguns dos meus aprendizados na **maior empresa de entretenimento do mundo.**

E confesso, de lá para cá, tornei-me um defensor do modelo **Disney** de gestão corporativa, a **Gestão pelo Detalhe.**

É este lado que queremos despertar em você nesta edição. Um profissional mais **exigente. Sonhador** como Walt,

centrado como seu irmão Roy, detalhista, **focado** em pequenas coisas, que aos olhos de muitos passariam despercebidas. Nesta edição, convido você a utilizar a magia da **Disney** para entender que **exceder as expectativas o torna desejável não pelo seu preço, e sim pelo seu valor.** Sejam bem-vindos a mais uma edição do **INFOPREV.**

Leandro Custódio - CEO Grupo Cametra

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

Nosso horário de atendimento continua o mesmo.

De Segunda a Sexta das 8h as 12h, das 13:30 as 17:30. Para facilidade de nossos clientes, nosso atendimento é sob agendamento. E para segurança de todos **É OBRIGATORIA a apresentação de documento de identidade.**

Ligue (55)3026.8911 e agende o exame de sua necessidade. Isso facilita que seu funcionário não fique **o dia envolvido com o procedimento.**

#protecao #agendamento
#menorPerdaDeTempo #segurança



VOCÊ JÁ LEU SEU PPRA?

A Cametra, no sentido de orientar **TODOS OS NOSSOS CLIENTES**, alerta que **CABE À SUA EMPRESA** a execução dos planos de ação estabelecidos pela nossa área técnica no ato de elaboração dos programas PPRA e PCMSO. Em caso de dúvidas, entre em contato como nossa equipe através do fone (55)3026.8911 ou pelo e-mail: tecnica@cametra.com.br. Lembrando que **o plano de ação não é opcional, ele é de execução breve e pontual.** Nossa equipe está à sua disposição. #execução #responsabilidade #horaDeFazer

VOCÊ SABIA?

Que o curso de CIPA e/ou Designado da CIPA é obrigatório para toda e qualquer empresa? **«opa, mais minha empresa tem 2 funcionários, eu preciso?»** Sim., para **TODAS EMPRESAS.**

Vale a regra para NR23 (combate a incêndio)? **Sim.** O curso deve ser ministrado para **TODOS OS FUNCIONÁRIOS**, incluindo simulado de rota de fuga.

A Cametra possui estes cursos? **Sim.** Faça um contato com o técnico(a) que atende a sua empresa e saiba das próximas **agendas de treinamento para Abril/18.**

VOCÊ JÁ USOU OS SERVIÇOS DAS EMPRESAS DO GRUPO CAMETRA?

Saúde e Segurança no Trabalho

PPRA, PCMSO, LTCAT
Exames admissionais entre outros.

Gestão Empresarial Foco em pessoas

Implementação de Qualidade
Consultoria, cursos e palestras
Workshop Gestão pelo Detalhe

Clínica de Diagnóstico Ocupacional

EEG, ECG, Espirometria
Audiometria, tudo em **um só local.**

Plano Assistencial Empresarial

Consulta com especialistas
Rede conveniada em diversos segmentos.

Ligue **3026.8911** ou envie uma e-mail para supervisao@cametra.com.br e solicite informações.

Resp. Téc. Dr. Mauro Giménez Olazar CRM 22413/RS
Médico do Trabalho - CRM-J - sob n° 4967-08

CAMETRA

MEDICINA DO TRABALHO

Centro de Atendimento em Medicina do Trabalho
Santa Maria e Região Centro do Estado - RS

Tudo que sua empresa precisa em um só lugar



- PPRA - PCMSO - LTCAT - PPP
- Laudo de Insalubridade
- Admissionais / Demissionais
- Perícia Médica
- Análise Ergonômica
- Adaptada ao E-Social

Unidade Móvel Completa para atendimento clínico e exames complementares na empresa.

- Consultoria para **Auditoria e Implementação de Qualidade (PGQP)**
- Cursos e Palestras nas áreas de **Gestão Empresarial e RH**
- **Locação para Palestras** e Eventos Empresariais
- Trein. CIPA / Trein. Op. Caixa NR17 / Trein. Const. Civil NR18
- Trein. **Combate a Incêndio NR23** (na empresa)

- ECG: Eletrocardiograma
- EEG: Eletroencefalograma
- TAV: Teste de Acuidade Visual
- Audiometria
- Espirometria Ocupacional
- Avaliação **Psicossocial**
- Exames **Laboratoriais**
- **Raio X** e Imagem

■ Atendemos **todos os convênios**

Mais de 600 empresas Clientes no RS. Mais de 15.000 usuários. Em Santa Maria/RS.

www.cametra.com.br - (55)3026.8911 grupocametra