

Luzia: desde sempre no coração da Clean



Baiana de Caetité, cidade situada nos arredores de Salvador (BH), Luzia Maria Vieira confirma aquela velha máxima de que baiano não nasce, estréia.

Aos 42 anos, encara o seu trabalho como uma arte e o faz com bom humor e competência. Dona de um carisma singular, Luzia trabalha na Clean desde a sua fundação, há 12 anos.

"No começo vinha a cada quinze dias, porque era só o meu Ricardo (Amarante), seu Paulo (Negrão) e a dona Leila (Paraíso). Não tinha muita sujeira, né? Mas aí, começou a aparecer mais gente, então me pediram para vir mais vezes e mais vezes e eu acabei ficando de vez", conta abrindo um largo sorriso.

De fato a história dela se confunde com a própria trajetória da Clean, ambas moldadas na superação e na determinação por vencer desafios. Luzia já sustentou sozinha a família, morou em casa alugada e usava móveis emprestados. Agora tem casa

própria e toda mobiliada. O próximo passo é comprar um carro. "Deus vai me ajudar, vou economizar e com meu serviço aqui na Clean vou tirar o meu carrinho", comenta.

Luzia conheceu seu marido, José Antônio, por meio de cartas. Casou depois de vê-lo apenas três vezes. "Quatro se fomos contar uma foto que ele me mandou". O interesse surgiu após a mãe dela vir para Campinas fazer um tratamento de saúde. A mãe de Luzia se hospedou na casa de um tio. José Antônio queria casar com uma baiana como ele e perguntou para a mãe de Luzia se ela tinha filhas e se ele podia trocar cartas com elas. A mãe da nossa personagem indicou a filha mais velha.

Começou a troca de cartas até chegar ao ponto de Zé Antônio decidir conhecer Luzia pessoalmente. Luzia confessa que se decepcionou um pouco. "Quando ele chegou na rodoviária, vi que ele não era tuuuuuudo aquilo que ele havia escrito nas cartas não", conta em tom de brincadeira.

Apesar da propaganda enganosa feita pelo pretendente, Luzia aceitou ser cortejada. No segundo encontro, aqui em Campinas, Luzia voltou noiva para Caetité. No terceiro encontro casou. "Na primeira vez conheci, na segunda noivei e na terceira vez que vi o Zé, casei", fala com bom humor.

Ela tinha 27 anos. Teve uma gravidez complicada, mas agora sente muito orgulho do filho Giovanni, de 11 anos. "Ele quer ser policial, eu não simpatizo muito com a idéia. É que ele vê muita violência por aí e me diz: 'ai mãe, quero ser polícia para dar um jeito nisso'".

Luzia deseja que o filho faça uma faculdade. Ela também planeja voltar a estudar. "Quero fazer um curso de podologia. Gosto muito dessa área, quem sabe um dia quando aposentar, eu posso trabalhar nisso", revela com os olhos brilhando e com o branco sorriso branco estampado no rosto.

Dica de Filme

A Vida é Bela, de Roberto Benigni.

Conhecido como "o filme que tirou o Oscar do Brasil", já que venceu "Central do Brasil" na disputa de 1999, "A Vida é Bela" merece uma revisão. No filme, Roberto Benigni é Guido, filho de judeus que vive na Itália durante a Segunda Guerra Mundial. Ele precisa se desdobrar usando a criatividade, a presteza e a cortesia para proteger sua família das ameaças de um campo de concentração. Maurício Gama, consultor de RH, usa o filme em treinamentos e o recomenda: "No filme, o personagem principal é um garçon que representa bem os valores 'presteza' e 'cortesia'. Em especial quando, em um dos momentos mais divertidos do filme, ele se propõe a atender um cliente que chegou quando a cozinha já estava fechada. Utilizando-se desses valores, ele consegue atender o cliente de acordo com as suas expectativas. Em um outro momento do filme aquele mesmo cliente o reconhece e há outra oportunidade de servi-lo, tudo porque Guido se propôs a atender com presteza e cortesia. O filme é emocionante e um excelente programa para a família toda.

Bom filme a todos!"



Este informativo foi produzido por Milda Zil (milda.zil@clean.com.br), redigido por Luiz Bapoti (bapoti@gmail.com) e Paulo Correa (MTC 42.499) com supervisão de Leila Paraíso, RH da Clean (lparaiso@clean.com.br).

Clean People

Do Sonho à Prática

Informativo Interno da Clean Environment Brasil / Ano 1 Nr. 4. Maio de 2008

PRESTEZA E CORTESIA

ESSÊNCIA DE UM EXCELENTE RELACIONAMENTO PESSOAL



Valores Clean

Presteza e Cortesia

Neste mês estamos tratando de um valor combinado por duas qualidades: a presteza e a cortesia. Na Clean essas qualidades foram juntadas em um único valor por acreditarmos que são conceitos complementares. Se tratarmos apenas de presteza, estamos falando a respeito da velocidade, do pronto atendimento, da capacidade de resposta na medida em que somos solicitados a atender a uma demanda. Porém, apesar de termos essa qualidade valorizada nos dias de hoje, a Clean acredita que essa qualidade deva ser associada à cortesia. Ser cortês e gentil tem a ver com a comunicação - seja ela verbal ou não. Sempre que avaliamos a cortesia nas pessoas pensamos em comportamentos como sorriso, ouvir com interesse genuíno, empatia, qualidades ou características de quem combina a velocidade com qualidade.

A satisfação final do cliente depende quase inteiramente da presteza e cortesia com as quais ele é atendido. Existem casos que clientes relatam insatisfação sobre determinado produto, mas acabam ficando cliente da empresa por conta do bom atendimento, da presteza e cortesia com os quais foram tratados até quando estavam reclamando.

As qualidades devem valer para o dia-a-dia, para o relacionamento entre os colegas de trabalho. Um ambiente cortês onde as pessoas estão sempre prontas e dispostas a ajudar mostra sempre maior propensão ao desenvolvimento, ao crescimento - individual, da equipe e da empresa.

Maurício Gama - Consultor de RH.

Videoteca Virtual Clean

Acesse no link "Sala de Imprensa" e veja alguns vídeos selecionados por nossa equipe.

Você pode passar links, recomendar vídeos. Basta passar e-mail para marketing@clean.com.br.

Acesse, divulgue, comente.



Higiene Pessoal

A Importância de Lavar as Mãos

As pessoas não lavam mais as mãos. Essa é uma constatação. Antigamente, talvez 20 anos, íamos a um restaurante e a primeira coisa que fazíamos era lavar as mãos. Os banheiros dos restaurantes espelhavam a higiene do local: eram limpos, cheirosos, impecáveis - ou não! - e nunca faltava sabonete. Naquela época os restaurantes serviam à carte e era possível pedir um prato para uma família de três ou quatro pessoas. A salada vinha antes, muitas vezes como cortesia. Hoje vivemos a era do self-service - onde o cliente tem a impressão de que a diversidade e o poder de escolha realmente valem a pena -, que trouxe consigo um problema de saúde pública que ninguém está se dando conta: contaminações desembastadas.



Tudo começa com a ânsia do comerciante em ganhar dinheiro: ele coloca a comida ali e vai repondo-a sem jogar fora a outra que está na cuba há horas. Assim, o risco de contaminação é de 80%. A parte onde ficam as saladas e comidas frias devia ter um sistema de refrigeração que impedisse a deterioração das verduras ou a contaminação da maionese. A parte quente deveria ser aquecida ao ponto do vapor. Não é isso que vemos nos self-services por aí.

Por outro lado, existem os clientes - gente, grosso modo, deseducada que, além de não lavar as mãos antes de se servirem, enfiam as cabeças dentro das cubas; se coçam; conversam alegremente com outros que estão ao lado, emitindo gotículas salivares; assovia. O jornalista Ivan Lessa diz que o brasileiro tem esse péssimo hábito do assovio, espalhando saliva para todos os lados. Não seria diferente nos self-services.

O grande escritor francês Céline usou a inacreditável história do médico húngaro Semmelweis (1818-1865) em sua tese de graduação em medicina. Na metade do século XIX metade das mães e bebês morriam no parto, na França, da "febre puerperal". Semmelweis batalhou para convencer os colegas que o simples ato de lavar as mãos antes do parto podia mudar esse quadro de mortalidade. Semmelweis foi considerado louco. Deve ter gente que, impressionantemente, ainda o acha.

Nós, no Brasil, em pleno século 21, vivemos um período de sombras quando o assunto é higiene básica. Talvez seja por isso que o País é o campeão mundial de contaminação do parasita Toxoplasma Gondii - segundo matéria na revista Piauí. Sessenta e sete por cento dos brasileiros são contaminados pelo parasita que se aloja no cérebro e pode provocar confusão mental, depressões, estados de euforia e até mesmo suicídio. Bem, eu creio que 67% de população contaminada deva ser um caso emergencial de saúde pública, pois não?

Porém o discreto Toxoplasma Gondii talvez não deva ser considerado o grande vilão - ao menos não quando se relaciona saúde pública a restaurantes. A contaminação por bactérias e parasitas de quaisquer espécies presentes nos self-services, principalmente por falta de higiene do cliente, associada à preocupação latente com o lucro (comidas mais baratas, qualidade jogada para baixo), reaproveitamento de alimentos, molhos que deveriam ficar sob refrigeração mas ficam sobre as mesas e são usados de maneira indistinta pelo cidadão que não se preocupa nem em jogar um pouco de vinagre sobre a salada... tudo, tudo isso, resulta num entupimento de hospitais e numa venda frenética de remédios em farmácias para o que se chama de "distúrbios alimentares, digestivos ou intoxicativos".

Grande parte dos casos atendidos em hospitais não são associados a comida de rua: self-services, salgadinhos, churrasquinhos de gato da esquina, etc... Mas 90% derivam desse tipo de alimentação, embora o mal-estar - que acaba custando ao bolso do cidadão - seja percebido, muitas vezes, apenas um ou dois dias depois. Mais uma vez trata-se de um caso onde se cada um fizer a sua parte, as coisas podem melhorar. Se todos lavarem as mãos, como começaram a fazer na segunda metade do século 19, já seria um grande progresso. Você lava a sua?

Artigo de Luiz Bijonni, publicado em 06/03/07 no jornal TodoDia, de Americana.

Centro Técnico da Clean

Dinamismo e pró-atividade são palavras que se encaixam ao estilo de trabalho da equipe do CT da Clean.

O departamento é responsável pela manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos comercializados pela empresa. O setor também oferece suporte aos clientes. O atendimento é feito via call center, pelo atendimento on line e pelo hot-line (linha disponível 24h).

Um levantamento realizado pelo gerente do setor, Cristiano Augusto Leonardo, mostra que o volume de manutenção realizada pelos técnicos da área atinge uma média diária de 20 a 25 equipamentos. Na equipe liderada pelo gerente estão João Paulo Campos Fetter, Neimar de Almeida Sá Pedro, Tiago Alexandre Oliveira da Luz, Lucas Sartori da Silva e Clayton Araújo.

Todos os dias os profissionais lutam contra o relógio para garantir a entrega de produtos e serviços antes do prazo.

"Conseguimos isso graças à sinergia que temos com o pessoal do Centro de Inteligência e da Logística. Trabalhamos em conjunto para garantir a satisfação dos clientes da Clean", diz, em tom de agradecimento, o gerente do setor.

A equipe do Centro Técnico orienta os clientes sobre uso do equipamento. A orientação é feita por meio de notas técnicas, via telefone e até mesmo com apostilas.

Em Fevereiro o CT elaborou o manual de instruções de uso do Micro5 PID da BW. "Oferecemos o material e o cliente ficou contente com a solução", comentou o gerente.

Cristiano relata ainda que uma das metas do seu departamento

agora é conseguir desmembrá-lo em duas áreas: a de manutenção e venda de serviços. "Podemos não só vender nossos produtos, mas também oferecer um suporte contínuo por meio de contrato de manutenção", sugere.

Quando a equipe se depara com um impasse na empresa, a saída sempre é buscada a partir do seguinte questionamento: o que é melhor para a Clean e para os nossos clientes? "É por isso que busco aproveitar ao máximo a capacidade de cada um do time do Centro Técnico. A idéia é favorecer os nossos parceiros e a Clean", ressalta Cristiano.



Lucas, Cristiano, Clayton e Neimar, do CT da Clean.

Aconteceu! Despedida da Mary! Só alegria no Happy Hour!



A Mary deixa a Clean para alçar vãos ainda mais altos na GeoSolve.

Ricardo R. Amarante assume como Conselheiro da AMCHAM Campinas.



Ricardo Amarante tomou posse como conselheiro da American Chamber of Commerce, no dia 24 de abril. O evento contou com a presença de vários empresários e do prefeito da cidade de Campinas, Dr. Hélio.

Ao Ricardo o nosso parabéns pelo sucesso e temos certeza de que isto trará para a Clean muitos novos negócios.

AGENDA DE MAIO

- 01/05 - Feriado Dia do Trabalho
- 03/05 - C.I.T.I. - Portas abertas para treinamento de clientes
- 05/05 - Aniversário Neimar
- 19/05 - Reunião Semanal
- 22/05 - Feriado CORPUS CHRISTI