

# NOSSO JEITO



## VALORES SÃO REFORÇADOS



### ATRAVÉS DE CAMPANHA INTERNA,

os valores da empresa são divulgados mensalmente com objetivo de reforçar cada um deles aos colaboradores (as).

# ÍNDICE

## REVISTA NOSSO JEITO

**DIREÇÃO GERAL**  
Suzana Blum

**JORNALISTA**  
Atanes Zago  
MTE 0018969/RS

**DIAGRAMAÇÃO**  
Pulsar Design & Propaganda

## Editorial

04/05

## Contato Seguro

06/07

## Conecta Rede e Comercial

08/09



A revista Nosso Jeito  
está disponível  
no site da  
Expresso São Miguel:

[expressosaomiguel.com.br](http://expressosaomiguel.com.br)

## SUGESTÕES

[atanes.zago@expressosaomiguel.com.br](mailto:atanes.zago@expressosaomiguel.com.br)

**Campanha PVVs**

10/11

**Resultados Pulses  
2º ciclo**

12

**Desenvolvimento  
Suprimentos**

13

**Desmembramento  
novas unidades**

14/15

**PLR +  
Adiantamento**

16/17

**Oficinas de  
feedback**

**Estamos no  
Instagram**

20

18/19



# NOVOS, BENEFÍCIOS

## para colaboradores e estruturas renovadas



Encerramos o primeiro semestre com um balanço positivo e muitas novidades para os colaboradores e clientes.

Através do trabalho da área de Gestão de Pessoas e com apoio da diretoria conseguimos melhorar alguns benefícios sugeridos pelos colaboradores via pesquisa Pulses. Entre eles, o pagamento do adiantamento salarial e o pagamento das diárias para motoristas de transferência, ambos em folha de pagamentos, valorizando o trabalho e bem-estar dos colaboradores e suas famílias.

Essas são algumas das ações que organizamos, embasados em nossos valores, principalmente o Respeito à Vida e às Pessoas. Além dessas novidades, também realizamos em agosto o pagamento do PLR – Programa de Lucros e Resultados. Conquistado com muito esforço e dedicação da parte de todos que, juntos, mostraram que o trabalho em equipe faz toda a diferença.



Para finalizar, tivemos também no fim do mês de julho e início de agosto o desmembramento de algumas das principais unidades da empresa: Curitiba e Chapecó e, também, a abertura de nossa nova unidade na cidade de Sumaré, em São Paulo.

Novidades pensadas e estruturadas para melhor atender nossos clientes e, claro, proporcionar um ambiente de qualidade para nossos colaboradores realizarem suas atividades com cada vez mais excelência e entregas de um mundo melhor.



**Que o segundo semestre seja de ainda mais conquistas! Até a próxima!**

Diretoria Expresso São Miguel.

**e>xpresso<sup>®</sup>**  
**São Miguel**

## Contato Seguro

# Novo canal de denúncias

é implantado na Expresso São Miguel

Pensando em criar um canal totalmente focado em denúncias a Expresso São Miguel iniciou, em setembro de 2023, a parceria com a plataforma **Contato Seguro**.

A empresa, **reconhecida nacionalmente e que atende mais de 1.800 clientes** tem como objetivo implementar e estruturar um canal de comunicação para que os colaboradores, parceiros, clientes e demais públicos da empresa possam denunciar fatos potencialmente lesivos a suas atividades e à sua imagem frente à comunidade, ou ainda contrários ao Código de Ética e Conduta da Expresso São Miguel.

“Até então estávamos recebendo as denúncias pelo e-mail da ouvidoria ou pela Pulses, mas, entendeu-se a necessidade de termos um canal específico para questões de denúncias e procuramos no mercado

**um canal confiável,  
que atendesse nossos  
públicos com 100%  
de confidencialidade.**

Nessa procura, encontramos a **Contato Seguro** e percebemos que a empresa nos atendia com o que gostaríamos. O trabalho iniciou em setembro, a mudança é recente, mas, estamos cientes de que ela trará maior respaldo para zelarmos pela ética e a conduta, conforme a empresa preconiza”, comentou Suzana Blum, diretora de Gestão de Pessoas na empresa.



As denúncias podem ser realizadas tanto por e-mail, quanto por telefone, através do 0800. A empresa é terceirizada e o contato é realizado exclusivamente com psicólogos (as), que fazem uma triagem inicial e encaminham ao comitê de ética.

**Todas as denúncias são absolutamente sigilosas e totalmente anônimas.**



“A Pulses seguirá com o canal de sugestões, ficando exclusivamente focada neste tema. Por isso, o canal de “ética” será removido da ferramenta. O e-mail ouvidoria será totalmente descontinuado. Sendo assim, **para o recebimento de denúncias, o canal oficial será o canal Contato Seguro.** Caso algum colaborador já tenha alguma denúncia a fazer, pedimos que faça através do novo canal. Para denunciar, é possível ligar para

**0800 800 1223**

baixar o aplicativo Contato Seguro em seus celulares ou acessar o site <https://contatoseguro.com.br/pt/expressosaomiguel>”, finalizou o gerente jurídico e responsável por este projeto, Filipe Werlang.

## Conecta Rede e Comercial

# Áreas de Rede e Comercial realizam primeira edição do **Conecta**

Buscando um momento de sinergia, compartilhamento de conhecimento, alinhamento de estratégia e empoderamento das equipes, as áreas de Rede e Comercial reuniram seus colaboradores em Chapecó para um momento único: **a primeira edição do Conecta Expresso São Miguel.**

Na oportunidade, os diretores Edmilso Brancaglione e Jair Bilibio, de Rede e Comercial consecutivamente, aproveitaram para apresentar as rotinas das áreas, o planejamento de expansão da empresa e planejar o segundo semestre para ambos os setores, que trabalham em conjunto para oferecer aos clientes, agenciadores e colaboradores um ambiente cada vez melhor e entregas com ainda mais qualidade em um menor tempo.



“Esse foi o primeiro movimento e temos certeza de que acontecerão muitos outros. Foi muito bom reunir nossos colaboradores e trocar experiências, aprendizados e expectativas para os próximos anos enquanto Expresso São Miguel. Saio do evento com a sensação de dever cumprido e

**tenho certeza de que foi também muito gratificante para todos que participaram”,**

comentou Jair.



Durante o encontro, que teve duração de 3 dias e aconteceu no hotel Slaviero, em Chapecó, também aconteceram momentos de integração e desenvolvimento comportamental, pautados em inteligência emocional, organizado pela diretoria de Gestão de Pessoas.

“O Conecta representou um novo passo que estamos dando enquanto empresa. Tanto a Rede quanto o Comercial são áreas que andam juntas e que desenvolvem trabalhos interligados. Por isso, esse movimento de reunir e planejar com ambos os times foi de trocas muito ricas, além propiciar maior entrosamento e alinhamento entre os times. Tenho certeza de que os próximos serão ainda melhores”, finalizou Edmilso.

Ainda, na oportunidade, foram criados grupos de trabalho

**com o objetivo de proporcionar melhoria contínua em temas cotidianos da empresa,**

como taxas e redespachos, processos operacionais e gestão do conhecimento.

## Campanha PVVs

# Valores Discrção, Respeito à Vida e às Pessoas e Ética são reforçados

Buscando trabalhar os valores diariamente, nos meses de julho, agosto e setembro três valores da empresa foram reforçados, o Discrção, Respeito à Vida e às Pessoas e a Ética.

As campanhas foram interativas e contaram com a participação dos colaboradores, que enviaram como aplicam cada um dos valores em seu dia a dia. Ainda, os valores foram reforçados na prática, mostrando como eles podem ser aplicados por todos e todas dentro e fora da empresa.

Nos próximos meses os demais valores também serão trabalhados. "Nosso objetivo com essa campanha é reforçar com os colaboradores e colaboradoras nossa cultura organizacional, exemplificando os valores e



**trazendo eles para o dia a dia, onde podemos dar exemplos de como aplicar cada um e facilitar o entendimento dos conceitos para todos, reforçando cada vez mais a nossa cultura organizacional",**

destacou Suzana Blum, diretora de Gestão de Pessoas.



## Campanha PVVs

Confira abaixo como os valores são aplicados dentro da Expresso São Miguel pelos nossos colaboradores:



“ Aplico o valor discrição sendo cuidadosa na abordagem, sempre agindo com a verdade e clareza preservando sempre a segurança das informações do cliente e também da Expresso São Miguel ”

**Pamela Cristine Sokolowski**



“ Fazendo bem a parte que nos é dada a responsabilidade. Contribuindo para que as etapas da coleta e entrega sejam concluídas com excelência, e se houver algum percalço agindo com agilidade e responsabilidade. ”

**Alex Milani**



“ Em minha vida pessoal, tratando as pessoas com equidade indiferente de cor, classe, gênero, religião, sexualidade etc. Como lidamos com transporte, também é importante frisar sobre os momentos no trânsito, onde é necessário agir com atenção, direção defensiva e de acordo com as regulamentações estabelecidas pela lei. Assim, estou respeitando minha vida e também a todos que estão ocupando o mesmo espaço. ”

**Alisson Pedra Hume**  
Matriz



“ Praticando o respeito com todos, realizando um bom atendimento aos nossos clientes e amando ao próximo. Somos todos um único time e estamos juntos sempre. ”

**Edivan Do Amaral**  
Porto Alegre



## Resultados Pulses 2º ciclo

# Resultados do segundo ciclo da pesquisa de clima são apresentados



Depois de mais um ciclo interno da pesquisa de clima, **Pulses**, os resultados foram apresentados aos colaboradores de todas as unidades próprias da empresa.

**No total, mais de 4 mil colaboradores puderam participar desse ciclo,**

que aconteceu entre os meses de maio e agosto.

“Os resultados da pesquisa Pulses é o que norteia nossas ações de melhoria do clima organizacional. Para isso,

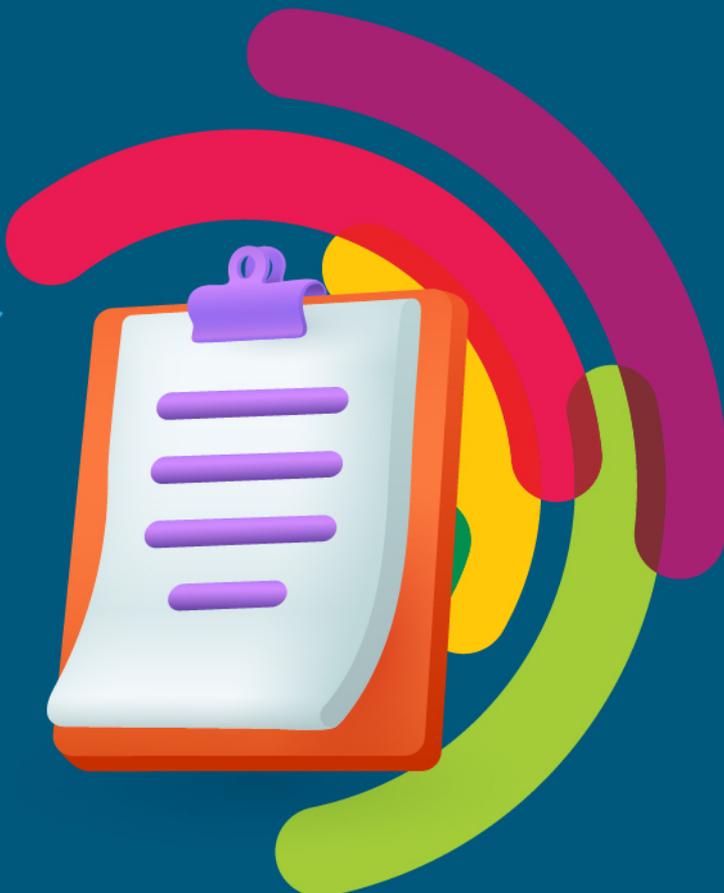
**contamos com todos os colaboradores, afinal, o clima, além de ser feito por todos, também é responsabilidade de cada um de nós.**

Por isso, pedimos que todos participem e respondam seus pulsos nos períodos estipulados. No total, são 3 ciclos quadrimestrais por ano, com 3 envios de pesquisa, comentou a gerente de DHO, Indianara Petter.

Cada ciclo possui cinco etapas: pesquisa e análise, governança de clima, apresentação de resultados, comunicação e plano de ação e gestão de ações e metas.

Sendo assim, ainda em agosto os líderes já iniciaram a criação de planos de ações para indicadores que ficaram abaixo da meta proposta pela empresa.

“Já em setembro foi iniciado o último ciclo do ano e contamos com todos os colaboradores para responder a pesquisa e contribuir para uma Expresso São Miguel cada vez melhor”, finalizou Indianara.



## Área de Suprimentos/Compras recebe desenvolvimento para **aperfeiçoar negociações**

Com o objetivo de melhorar ainda mais o processo de negociação da empresa, a área de Compras e Suprimentos vem se desenvolvendo constantemente. O último aperfeiçoamento aconteceu no primeiro semestre do ano e teve a duração de 5 meses.

Na oportunidade,

**os colaboradores puderam desenvolver diferentes habilidades, entre elas conhecer os diversos temperamentos humanos e como eles funcionam,**

identificar o próprio temperamento, praticar o uso da linguagem correta no processo de negociação, entender e praticar os cinco estilos de negociação e conhecer e praticar técnicas de preparação.



A capacitação foi ministrada pela Fundação Fritz Muller e aconteceu em formato on-line. O gerente da área, Julio Cesar de Oliveira, reforçou a importância dessa capacitação para a empresa. "Atualmente a Expresso São Miguel conta com volume considerável de negociações de insumos e serviços. Diante disso

**a capacitação dos colaboradores torna-se fundamental na otimização de recursos negociados, desenvolvimento de estratégias para melhorar os ganhos e elevar a qualidade nas negociações".**

finalizou.

## Desmembramento novas unidades

### **Expansão:** unidades próprias passam por desmembramento

Alinhada ao seu propósito, de realizar serviços de transporte de carga fracionada com sustentabilidade, excelência e prazos diferenciados, contribuindo na expansão do negócio dos clientes, a Expresso São Miguel realizou o desmembramento de duas unidades próprias no segundo semestre de 2023: Curitiba e Chapecó. Os centros de distribuição foram separados das unidades de coleta e entrega nos dois locais, melhorando o atendimento aos clientes e aproveitando as estruturas físicas já disponíveis nas cidades.

### **Os desmembramentos são uma prática da empresa.**

“Os desmembramentos são uma prática da empresa e estão basicamente vinculados a unidades terceiras. Neste ano, entendemos a necessidade para Chapecó e Curitiba e realizamos o desmembramento destas duas, entretanto, não há planejamento para demais unidades próprias e eles devem continuar acontecendo prioritariamente nas unidades terceiras”, comentou o diretor de Rede da empresa, Edmilso Brancaglione.

Além de Chapecó e Curitiba, no segundo semestre também foram desmembradas as unidades de Paranaguá e Campo Largo, aumentando nossa área de cobertura de atendimento.



Nova unidade Chapecó



Nova unidade Curitiba

“Com os desmembramentos, geramos ganhos para os clientes, como melhora nos serviços, ampliação do horário de coletas, melhorias dos prazos de entregas, consequentemente aumento do quadro de contratações, contribuindo para a economia local e gerando empregos diretos e indiretos”, finalizou Edmilso. As frequências de atendimento as regiões atendidas estão disponíveis no site da Expresso São Miguel ou nas redes sociais da empresa (Instagram, LinkedIn e Facebook).

### Entenda os desmembramentos

Para que os desmembramentos aconteçam, alguns critérios são levados em consideração, como demandas da área de Rede e Comercial. Eles acontecem, principalmente, quando se entende que há dificuldade em relação a atendimento, entrega e coleta. Além disso, também é levado em consideração o potencial da região para atendimento, na intenção de melhorar esse atendimento para os clientes do local.

**“Com os desmembramentos, geramos ganhos para os clientes, como melhora nos serviços, ampliação do horário de coletas, melhorias dos prazos de entregas, consequentemente aumento do quadro de contratações, contribuindo para a economia local e gerando empregos diretos e indiretos.”**



**Nosso objetivo é continuar melhorando para proporcionar ainda mais benefícios a todos, priorizando o bem-estar e o cuidado com as nossas pessoas”,**

comentou Suzana Blum, diretora de Gestão de Pessoas.

Além dessas mudanças, também foi pago em agosto o já tradicional PLR – Programa de Lucros e Resultados, onde os colaboradores que atingiram as metas, junto com suas unidades, receberam uma porcentagem do lucro da empresa.

Tanto o PLR quanto o primeiro pagamento do adiantamento em folha aconteceram no dia 18 de agosto.



- PLR - Programa Lucros e Resultados
- Prêmio Assiduidade
- Vale Refeição e Vale Alimentação
- Diárias de viagem
- Unimed FA
- Plano de Saúde
- MUNIODONTO
- Plano Odontológico
- Transporte
- Brinde Natalino
- Kit Escolar
- Seguro de Vida
- Prêmio por tempo de serviço
- Flexibilização do Plano de Saúde
- Empréstimo Consignado
- Clube mais ESM
- Clube
- Adiantamento Salarial
- Expresso Prev
- SEST SENAT
- SEST SENAT
- Apoio Pessoal Alelo
- Auxílio Formação e Desenvolvimento

## Oficinas de feedback

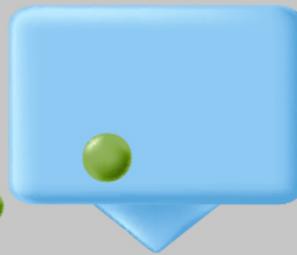
### Inicia trabalho voltado ao **feedback nas unidades próprias**

Com o intuito de transformar o feedback em um hábito praticado por todas as lideranças da Expresso São Miguel, ainda no mês de julho iniciaram, em algumas unidades próprias, as “Oficinas de *Feedback*” para líderes e colaboradores.

O time de DHO está à frente dessa condução e, até o fechamento dessa edição da revista, já havia passado por **08 unidades** da empresa. O objetivo desta iniciativa é conscientizar os colaboradores e colaboradoras sobre o tema *feedback*, reforçar o método utilizado dentro da empresa, seus benefícios, bem como algumas orientações e cuidados na prática desse assunto.

**“Essa mudança de cultura aconteceu depois de recebermos muitas sugestões sobre o tema na Pulses, onde conseguimos entender que essa era uma necessidade na empresa**

e, assim, colocar em prática o tema feedback com todos os colaboradores. Nosso objetivo é atendermos o maior número de unidades ainda em 2023”, destacou a gerente de DHO, Indianara Petter.



## Oficinas de feedback



Nas oficinas os colaboradores são orientados sobre cada tipo de *feedback* e quando eles podem ou não ser aplicados. Além de exemplos práticos de como melhorar a técnica do *feedback* tanto para líderes quanto liderados.

E para fechar, compartilhamos um reforço desta importante iniciativa, por nossa diretora de Gestão de Pessoas, Suzana Blum: “O *feedback* é uma ferramenta poderosa de aproximação e engajamento das equipes,

**através de um diálogo franco e aberto, podemos alcançar uma maior relação de confiança entre as pessoas,**

auxiliando a todos no processo de desenvolvimento de suas carreiras conosco.”, finalizou.

Confira a seguir alguns conceitos do feedback na Expresso São Miguel:

### **Feedback de Aprendizagem:**

tem por objetivo proporcionar desenvolvimento ao colaborador e deve acontecer semestralmente,

### **Feedback Corretivo:**

tem por objetivo corrigir comportamentos inadequados. Acontece a qualquer momento, após a ocorrência do comportamento,

### **Feedback Reconhecimento:**

reconhecer e reforçar a manutenção do comportamento positivo. Acontece a qualquer momento, após a ocorrência do comportamento.



Estamos no Instagram

# AGORA É OFICIAL ESTAMOS NO INSTAGRAM

 [expressosaomiguel.oficial](https://www.instagram.com/expressosaomiguel.oficial)

