

INFORMEX

APRESENTANDO...

A responsável pela cozinha da Artech, empresa de equipamentos e sistemas, é casada, mãe de Alana Carolina e do Victor Gabriel. Sirlene Carvalho Machado, de 36 anos, é chefe de cozinha que trabalha na EXAL desde 2000. Já passou por várias unidades, começou como auxiliar na parte de lavanderia das cozinhas e ocupa o cargo de chefe de cozinha há mais de 3 anos na Artech. Comanda uma equipe de 10 pessoas e se diz uma boa líder. **“Toda semana procuro sentar com as meninas para conversar. Levantamos os pontos negativos e nos comprometemos a fazer melhor na próxima semana. Eu sou daquelas que cobra, mas que também incentiva”**, conta Sirlene.



Incentivada pela EXAL, Sirlene está fazendo um curso técnico de chefe de alta gastronomia há seis meses e conta que já consegue colocar em prática o que aprende nas aulas. Em fevereiro de 2012, passará 12 dias na França para aprender ainda mais em um curso de chefe de cozinha e de pâtisserie. **“A EXAL sempre me apoiou e me incentivou para que eu me desenvolvesse. Sou grata por tudo o que aprendi e pelo que eu ainda vou aprender”**, declara.

CURTAS

Palestra com Lievore

Em meados de julho, o auditório do Hotel Victória Villa esteve repleto de gestores de unidades, equipes da sede administrativa, coordenadores e diretores que se reuniram para assistir a palestra do professor Lievore sobre o tema “Gestão de Restaurante - Exal é a Excelência”.

Ele, executivo de empresas de renome, formado em marketing de varejo, especialista em Administração, Marketing e Finanças pela Drexel University na Filadélfia, é autor dos livros: **Marketing Pessoal - o Sucesso é Você... mas com muita atenção; O Sucesso na Cabeça** e, também, **Decidi ser Vencedor**. O profissional concedeu uma palestra motivacional sobre a área de atuação da EXAL e transmitiu mensagens importantes para os presentes. Entre os pontos fortes desse encontro, estavam conceitos e exemplos de motivação, disposição e vontade de vencer, além de lições de bom atendimento ao público, principalmente nos restaurantes.



QUE VALORES DA SUA VIDA VOCÊ TRAZ PARA O SEU TRABALHO NA EXAL?

“ Para o trabalho levo toda a minha responsabilidade e comprometimento. Acredito também que quando se faz as coisas com carinho, elas dão mais certo.

Lúcia Vaz Latezuk de Oliveira, 50 anos, cozinheira no Clube Santa Mônica há 1 ano e 2 meses

“ Eu sempre quis estar aqui, nessa função, e hoje eu consegui. Por isso, trouxe para o meu trabalho dedicação e empenho para alcançar meus objetivos.

Magali de Fátima Noel Soares, 44 anos, cozinheira da Swedish Match há 4 anos

mais exal

Boletim informativo - EXAL Excelência em Alimentação

Ano 03 edição nº08



GESTÃO POR COMPETÊNCIA

Desenvolver e capacitar colaboradores é fundamental para alcançar a excelência



ÍNDICE:

03. INFORME EXAL PELO BRASIL

06. CONVERSA COM O CLIENTE FATOS & ACONTECIMENTOS

07. EXAL SUSTENTÁVEL

08. INFORMEX CURTAS

Temos muitos motivos para comemorar com você, leitor. A EXAL - Excelência em Alimentação inaugurou 29 restaurantes desde o início de 2011. Destes, 11 foram reinaugurados e 18 são inteiramente novos. O resultado é que a EXAL agora administra mais de 70 restaurantes em sete estados do Brasil como Paraná, Santa Catarina, São Paulo, Minas Gerais, Goiás, Mato Grosso do Sul e Bahia e teve um crescimento significativo de 45% em comparação ao mesmo período de 2010. Vale lembrar que o ano ainda não acabou e, por isso temos a expectativa de crescer ainda mais.

Tenho certeza que alcançamos esse resultado porque buscamos o alto nível de satisfação dos clientes, processo que se dá por meio do nosso padrão de excelência na oferta de serviços e produtos de qualidade. Nossos diferenciais, incluindo a maneira que tratamos as pessoas, nos impulsionaram. Mais do que isso, os clientes reconhecem os nossos esforços.

Creemos em diferentes regiões do país e ampliamos nossa atuação em São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul, além do Paraná. Os novos restaurantes que chegaram têm grande expressão no que se refere à quantidade e complexidade de operação. Um deles é o restaurante da Brasil Foods recentemente inaugurado em Rio Verde no estado de Goiás. Nessa unidade são servidas mais de 10 mil refeições/dia. Outros destaques são as unidades de Agrária, no Paraná e o da Brasil Foods Dourados no Mato Grosso do Sul, estes também com grande número de refeições servidas.

Somos imensamente gratos pela confiança depositada. Gosto de enfatizar que não basta inaugurar, mas sim conquistar a fidelidade todos os dias dos que estão conosco por meio de um alto nível de satisfação. Continuaremos buscando obsessivamente a excelência de serviços que façam juz a esta confiança e fidelidade.

Roberto Costa de Oliveira
Diretor - Presidente

Mais Exal é uma publicação especializada distribuída aos clientes, colaboradores, familiares e fornecedores da EXAL - Excelência em Alimentação.

Conselho Editorial: Flávio Charles dos Santos e Priscilla Souza

Coordenação e Edição: Priscilla Souza

Projeto Gráfico: GPA'prospera Comunicação - www.gpaprospera.com.br

Conteúdo: Smartcom Inteligência em Comunicação - www.smartcom.net.br

Jornalista Responsável: Silvana Piñeiro Nogueira - MTB 2375

Redação: Jaqueline Borges Tiepolo - MTB 4471

Fotos: GPA'prospera Comunicação e Departamento de Marketing EXAL



PARTICIPE DO MAIS EXAL.

CARO LEITOR: Convidamos você a participar do nosso informativo com sugestões de assuntos, críticas ou elogios. Fique a vontade, colabore para que este espaço traga a informação que você quer saber. Envie sua mensagem para: marketing@exal.com.br.

Para conhecer os diferenciais dos nossos produtos e serviços solicite uma visita de nossos Consultores.

Contate-nos agora mesmo pelo telefone

(041) 3342 0511

ou pelo e-mail:

exal@exal.com.br

Visite nosso site:

www.exal.com.br

EXAL - Excelência em Alimentação
Av. Batel, 1920 | Curitiba-PR | CEP 80420-090

INFORME



Você sabe usar os alimentos como forma de proteção da saúde? De acordo com a nutricionista do Programa Mais Saúde & Vida, Thalita Suelen Soares, algumas ervas, temperos e alimentos são capazes de proteger o organismo contra várias doenças.

“Um alimento que pode ser utilizado durante todo o ano, independente da estação, é o gengibre. Além de ter substâncias que protegem o organismo conta gripes e resfriados, é aliado nas dores de garganta e tem ações bactericidas. A dica é consumi-lo em chás, podendo colocar pedaços na garrafa de água, em sopas e até mesmo ralado nas saladas, carnes e legumes”, salienta.

Uma das atividades do Programa Mais Saúde & Vida é a apresentação de ervas que podem ser utilizadas na alimentação. Em agosto e setembro foram feitos encontros em diversas unidades onde a nutricionista Thalita explicou a funcionalidade das substâncias e como elas podem ser empregadas. Uma degustação de chás convidou os clientes a experimentarem algumas das ervas expostas.

Nutricionista responsável: Thalita Suelen Soares



EXAL PELO BRASIL 🇧🇷

Encontro Nacional de RH

O evento, promovido pela ABTD-PR no dia 11 de agosto no Hotel Bourbon, contou com a participação da Exal e trouxe para Curitiba renomados executivos de RH do país como Claudio Garcia - Presidente para o Brasil e América Latina da DBM e Henrique Adamczyk - Diretor de Desenvolvimento do Grupo O Boticário que abordaram questões essenciais para a área de gestão de pessoas, tanto de nível estratégico quanto operacional.



Grupo de Profissionais de Remuneração (GPR)

A EXAL participou do evento ocorrido em 25 de agosto em comemoração aos 25 anos de fundação do GPR. O evento aconteceu no salão Veneto do restaurante Castelo Trevizzo, em Santa Felicidade.



MATÉRIA DE CAPA

GESTÃO por **COMPETÊNCIA**

Desenvolver e capacitar colaboradores é fundamental para alcançar a excelência

Aumentar a produtividade sem perder qualidade é um desafio para as empresas. Grande parte das organizações opta por um modelo de gestão por competência, que utiliza a união de esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar os talentos necessários para cada função.

No primeiro momento, é feita uma avaliação das competências atuais. É preciso saber qual a posição a ser ocupada bem como as habilidades de cada talento para, depois, mensurar o quanto o colaborador será treinado para executar o trabalho. Nessa etapa são identificados os pontos de excelência e de carência e, a

partir daí, as lacunas são supridas com conhecimento.

A ideia da metodologia é aproveitar os recursos já existentes e desenvolvê-los com base nas necessidades da organização. E assim, melhorar desempenhos, alinhar objetivos e metas, além de manter a motivação. Segundo Osmar Ramos, gerente administrativo e financeiro da EXAL - Excelência em Alimentação esse modelo é o mais eficaz. "Não adianta contabilizar apenas as horas treinadas, sem levar em conta para qual cargo o colaborador foi preparado e se está de acordo com a função exercida", comenta.

Os especialistas em gestão de pessoas denominam esse processo de Mapeamento de Talentos. Segundo a consultoria ACTA - Carreira, Transição e Talento, é função do gestor entender que o desempenho em um determinado cargo nem sempre é o mesmo em outro, menos adequado ao perfil do profissional. Por isso, é preciso analisar o recurso humano existente e oferecer alternativas de treinamento para possíveis mudanças nas áreas.

O sucesso do processo está relacionado à identificação com a cultura da empresa, às normas e procedimentos internos a serem respeitados. Isso se dá quando existe harmonia entre o trabalho prestado, a missão e visão organizacional.

Modelo de Gestão - IQUEX

A EXAL aplica um sistema chamado IQUEX - Índice de Qualificação Exal, elaborado para treinar os colaboradores de maneira personalizada. Cada colaborador passa por quatro etapas. Na primeira, ele recebe cursos básicos como segurança alimentar, manipulação e preparo de alimentos, regras de higiene, atendimento ao cliente e uso de equipamentos.

Na sequência, o profissional passa por uma matriz de competência que analisa quais treinamentos deve realizar e quais já foram realizados para desempenhar a função. "É nessa fase que conseguimos perceber requisitos ausentes", diz Osmar. A terceira fase é a criação da estrutura de suporte e treinamento, com a definição de instrutores e o material para a realização dos cursos. Por último está o desenvolvimento de software para avaliação, que monitora e informa os índices alcançados e permite uma atualização contínua do colaborador. "Procuramos manter o nível mínimo de 85% dos nossos colaboradores atualizados", ressalta Ramos. A Matriz do IQUEX conta com 17 cursos direcionados para funções específicas de cada unidade.



O colaborador da EXAL passa por treinamentos relacionados à sua área de atuação.

Com o mercado aquecido e o turnover acelerado, a gestão por competência também opera com o objetivo de reter talentos, já que sua função é a capacitação contínua de seus colaboradores. O colaborador que entra na EXAL participa de treinamentos relacionados à área de atuação, aumentando o seu grau de conhecimento e comprometimento com a empresa.

“A gestão por competência nos ajuda a manter alinhados a nossa estratégia de negócio e o nosso capital intelectual.”

Osmar Ramos

Desenvolvimento Integral

Como você conferiu na matéria de capa, a EXAL busca ativamente o crescimento pessoal, profissional, educacional, social e familiar de seus colaboradores. Com esse desenvolvimento contínuo, aliado a um bom ambiente de trabalho, a equipe EXAL progride e se satisfaz.

Ana Paula Santos Ribas trabalha na unidade da Brasil Foods de Carambeí, no Paraná e é uma das profissionais que foi promovida em 2011. Passou de encarregada de turno para supervisora. Embora não esperasse pela promoção, ela diz que sempre se esforçou para conseguir se superar. "Os treinamentos da EXAL e o apoio dos gestores, coordenadores e gerentes são fundamentais para o meu crescimento. Estou há quase nove anos na EXAL e já passei por cinco cargos diferentes. Agora meu objetivo é chegar na direção da unidade", conta.

48 colaboradores foram promovidos no primeiro semestre de 2011:

2 Colaboradores

PASSARAM DE:
Auxiliar de Cozinha para Açougueiro

2 Colaboradores

PASSARAM DE:
Auxiliar de Cozinha para Almojarife

4 Colaboradores

PASSARAM DE:
Auxiliar de Cozinha para Cozinheiro

1 Colaborador

PASSOU DE:
Ajudante de Cozinha para Encarregado de Turno

1 Colaborador

PASSOU DE:
Cozinheiro para Chefe de Cozinha

4 Colaboradores

PASSARAM DE:
Ajudante de Cozinha para Meio Oficial

1 Colaborador

PASSOU DE:
Auxiliar Administrativo para Supervisor

20 Colaboradores

PASSARAM DE:
Auxiliar de Cozinha para Ajudante de Cozinha

1 Colaborador

PASSOU DE:
Ajudante de Cozinha para Almojarife

1 Colaborador

PASSOU DE:
Encarregado de Turno para Supervisor

2 Colaboradores

PASSARAM DE:
Auxiliar de Cozinha para Meio Oficial

6 Colaboradores

PASSARAM DE:
Ajudante de Cozinha para Cozinheiro

3 Colaboradores

PASSARAM DE:
Meio Oficial para Cozinheiro



CONVERSA COM O CLIENTE

Líder absoluta do mercado de chás no Brasil, a Leão conta com 110 anos de experiência

Adquirida pela Coca-Cola Brasil em 2007, a Leão passou a fazer parte de uma das maiores empresas de bebidas do mundo. Entre chás secos e prontos para consumo, são mais de 100 produtos. A empresa conta com três fábricas e em uma delas a Exal tem parceria de mais de 20 anos.

No ano de 2009, em busca de uma atitude mais sustentável, a Leão inaugurou a primeira Fábrica Verde da América Latina. Localizada no município de Fazenda Rio Grande, no Paraná, a planta foi projetada para respeitar o meio ambiente e seus colaboradores.

O painel solar é utilizado para aquecer e garantir a energia de vestiários, o telhado verde repõe a fauna e flora e contribuir para o resfriamento do ambiente. **“Além disso, a captação da água da chuva é usada para a lavagem de pátios e descarga nos banheiros, e as telhas translúcidas ajudam a economizar cerca de 30% de energia”**, explica Volmir Pereira, gerente de RH.



ERRATA: Na edição passada, a coluna Conversa com o Cliente destacou a Campanha Coração Verde desenvolvida pela Beaulieu do Brasil. Citamos no texto que a empresa seria de origem holandesa, mas na verdade a Beaulieu é belga.

Pedimos desculpas pelo erro.



EXAL SUSTENTÁVEL

Preocupada não só em oferecer excelência em alimentação, a EXAL também busca parcerias sustentáveis com empresas engajadas nesse conceito. É o caso da **FOCAM**, empresa de Concórdia, em Santa Catarina, especializada na produção de farinhas e gorduras a partir da coleta e reaproveitamento de subprodutos.

A parceria com a EXAL, que teve início em fevereiro de 2011, funciona a partir do reaproveitamento dos óleos queimados nas cozinhas industriais de 22 restaurantes nas regiões de Curitiba e Região Metropolitana, Ponta Grossa, Carambeí e Castro.

A FOCAM disponibiliza galões em todas as unidades participantes e a cada coleta, que acontece mensalmente, é emitido um certificado que contem a quantidade de óleo recolhido e a quantidade em reais a ser revertida para uma entidade carente.

De acordo com a analista de qualidade da EXAL, Marina Rodrigues, os restaurantes de Curitiba e Região Metropolitana já somaram 1.265 reais em quilos de óleo reaproveitados desde o início do programa, totalizando mais de 5.060 quilos de óleo coletados. O total arrecadado em Curitiba foi

doado para a instituição Amigos do HC. Em Carambeí já foram coletados mais de 462 kg e em Castro foram mais de 488 kg. Ponta Grossa totalizou até agora mais de 229 kg de óleo. “Essa parceria nos deixa cientes de que estamos protegendo o meio ambiente, pois sabemos o destino dos óleos que usamos nas cozinhas e, além disso, ainda conseguimos contribuir com uma instituição de caridade local. Ou seja, além do projeto ter um cunho sustentável, também fazemos questão que o lado social esteja presente”, ressalta Marina.

O projeto é chamado de **“Óleo Futuro”** e os produtos coletados nas empresas são matéria-prima para a fabricação exclusiva de rações animais. O principal motivo da EXAL aderir ao projeto é minimizar os riscos ambientais e garantir a saúde dos colaboradores e da comunidade em geral.

“Além do projeto ter um cunho sustentável, também fazemos questão que o lado social esteja presente.

Marina Rodrigues

FATOS & ACONTECIMENTOS

Além de escolher pratos saudáveis, para se alimentar bem é preciso estar em um ambiente agradável.

Confira nesta seção os momentos especiais promovidos pela EXAL em seus restaurantes empresariais:

Eventos Alemães



Bricarbrás



Schattdecor

Eventos Juninos



Corr Plastik



Agrária



Usina



Sta. Mônica

