



*Presentes e muita  
brincadeira no mês  
das crianças*



*Projeto Gestão Total  
capacita colaboradores  
para os novos desafios*

## EDITORIAL

### MUDAR É PRECISO

No dias atuais, o lema (ou dilema) é “mudar, ou mudar!” Quando olhamos ao nosso redor, somos capazes de encontrar os edifícios do bom e velho sistema. Com certeza sobrevivem apenas seus vestígios arqueológicos. A velha ordem implodiu de vez e estamos diante da missão – entusiasmadora para alguns, apavorante para outros – de reinventar nossas instituições sociais, políticas e econômicas e, junto com elas, nosso estilo de vida, nossas crenças, princípios e valores.

Somos alvos todos os dias de incontáveis informações, conhecimentos e modelos de gestão, informações e práticas alternativas, enfim, estamos sempre engajados nos mais diferentes projetos que nos seduzem e nos levam a repensar sobre a nossa rotina. Para uma empresa mudar e acompanhar essas mudanças é preciso que as lideranças mudem primeiro. No entanto, é preciso entender a exata dinâmica por trás de tais mudanças – desde a preparação e implementação até o desenvolvimento das pessoas e sua forma de lidar com as resistências.

Quem sabe aonde quer chegar pode contribuir de melhor forma com os resultados da empresa. “A possibilidade de aumentar a receita por meio de corte de custos, reengenharia e melhoria de eficiência já se exauriu”, disse Gary Hamel, autor de “Liderando a Revolução”. “Se quiser gerar receita, a empresa tem que inovar”.

Entendemos que precisamos ter resiliência para acompanharmos esta nova ordem, no tempo e na medida certa. Focamos no aporte de ferramentas de gestão implantando o projeto GESTÃO TOTAL com suporte do INDG, priorizamos o desenvolvimento de novos projetos relacionados à melhoria do nosso ERP, do sistema de comunicação, de nossos processos. Implantamos modelo de gestão de Recursos Humanos, de natureza estratégica e direcionada ao desenvolvimento humano, à educação de nossos líderes promovendo programas de T&D de conteúdo técnico e comportamental.

Mudar é preciso, não há dúvida! Planejar a mudança é uma questão de responsabilidade com nossos colaboradores, clientes, fornecedores, comunidade. Nós queremos o crescimento sustentável.

Comitê Executivo

## ESPAÇO CLIENTE

### Satisfação em atender cliente a cliente



Posto Trevo



Posto Esperança



Posto Leste-Oeste

A previsão é de mudança geral no visual e melhoramento dos postos de bandeira da TOTAL COMBUSTÍVEIS, que encerra 2010 com dezenas de postos reformados e com a implantação do novo leiaute. Entre eles estão o Esperança e o Trevo, localizados em Pernambuco.

Luiz Henrique Gomes, proprietário do Posto Trevo, que fica em Camaragibe, na Região Metropolitana, diz que é bom trabalhar com a TOTAL e que desde o atendimento até a entrega do produto o serviço é satisfatório. O contentamento é ainda maior depois da reforma. “Está tudo novo e bonito. A satisfação foi imediata e veio também dos

funcionários, que receberam novo fardamento”, disse Gomes.

Outra cliente satisfeita é Polyana Karina, gerente do Posto Esperança, de propriedade do seu pai, em Lagoa dos Gatos, Agreste do estado. “A reforma trouxe mais visibilidade para nosso posto. A TOTAL é uma empresa parceira, estamos juntas há mais de sete anos e criamos um vínculo de amizade”, concluiu Polyana. A TOTAL também conta com parceiros antigos, como no caso do Posto Leste-Oeste, localizado em Goiânia (GO). O proprietário, Alexandre Gabriel, diz estar bastante satisfeito com os serviços prestados e a atenção oferecida.

## FIQUE POR DENTRO

### Total leva um dia de alegria para crianças



Colaboradores fazem a festa no Imip

Foto: Severino Lima

Dia das Crianças é para comemorar com os filhos, sobrinhos e primos mais novos, além de reavivar aquela criança que fomos um dia e que ainda existe dentro de cada um de nós. Mas o 12 de outubro, é, sobretudo, um momento de praticar o amor ao próximo.

E para comemorar esta data a TOTAL COMBUSTÍVEIS veste a camisa da solidariedade e leva alento para crianças carentes internadas em tratamento médico. No início de outubro, os pequenos de 0 a 12 anos, todos internos da Enfermaria de Cirurgia Pediátrica do Instituto Materno Infantil Professor Fernando Figueira (Imip), no Recife, receberam o

carinho dos colaboradores da TOTAL, que levaram, além de presentes, muita alegria e brincadeira.

O projeto aconteceu pela primeira vez este ano e somente foi possível com a ajuda dos colaboradores da TOTAL, que compraram os presentes. A ação também aconteceu nas bases operacionais da TOTAL. Em Suape, o Lar de Clara recebeu a visita dos colaboradores, e em São Luis, no Maranhão, a alegria foi na Fundação Antonio Jorge Dino. A Base São Francisco do Conde, na Bahia, a festa foi na Creche Escola Comunitária do Caipe, e em Senador Canedo (GO) a brincadeira aconteceu no CMEI Thays de Souza Ribeiro. Também na Bahia, as Bases Jequié e Itabuna fizeram a festa na Associação Sementes da Luz e GACC, respectivamente.

Durante a entrega, era visível a alegria estampada no rosto de cada criança, que agradeceu o presente e a presença com um sorriso encantador.

## NEGÓCIOS EM FOCO

Aqui você encontra dicas para o seu negócio. Nesta edição, a dica para o seu negócio é ficar atento aos desafios do setor do petróleo.

Haroldo Lima, diretor-geral da Agência Nacional de Petróleo (ANP), declarou que o Brasil tem quatro desafios no setor de petróleo, gás natural e biocombustíveis\* para se tornar uma grande potência.

O primeiro é referente à retomada das rodadas de licitações de áreas para exploração e produção de petróleo. O segundo afirma a necessidade da diversificação da matriz brasileira de combustíveis. Já o terceiro desafio contextualiza o desenvolvimento de pequenas e médias empresas no segmento de exploração e produção de petróleo. E, por fim, o quarto desafio está ligado ao pré-sal e à transformação do Brasil para ser um grande exportador de derivados de petróleo, como o óleo diesel e a gasolina.

Para obter mais informações, acompanhe o site da ANP: [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br).

\*Biocombustível ou agrocombustível é o combustível de origem biológica não fóssil, produzido a partir de uma ou mais plantas.

## VOCÊ SABIA?



### Hora de mudar

Até mesmo na hora de construir ou reformar podemos usar de artifícios para preservar o meio ambiente. As práticas de auto-sustentabilidade estão presentes nas mudanças estruturais da TOTAL COMBUSTÍVEIS. Para economizar energia elétrica, podemos utilizar recursos arquitetônicos que aproveitem a luminosidade solar, como tijolos de vidro e telhas translúcidas, além de reatores eletrônicos de alta eficiência energética.

O emprego do sistema dual flux nas descargas e a readequação de espaços aproveitando suas áreas verdes são algumas outras providências que a TOTAL aplicou em todos os seus serviços de construção.

Fique ligado, construa bem e reforme com tranquilidade!

## ACONTECE

# Projeto Gestão Total



Com as fortes exigências de competências no mercado de trabalho, a TOTAL COMBUSTÍVEIS investe em seus colaboradores para que eles estejam sempre atualizados e preparados para os novos desafios. Preocupada com essas

constantes mudanças, a empresa criou o projeto Gestão Total, que tem como objetivo definir ações e estratégias, além de avaliar seus resultados e estimular o desempenho de todos os colaboradores que trabalham na TOTAL.

A ideia é capacitar todos os colaboradores, a fim de desenvolver suas habilidades e dar oportunidade para que eles adquiram mais conhecimento, uma vez que o mercado exige cada vez mais pessoas qualificadas, bem-treinadas e, principalmente, motivadas. E é através de ações como esta que a TOTAL está sempre preparada para enfrentar os novos desafios e atender a todos os seus clientes com a qualidade de sempre.

### DICAS DE SAÚDE TOTAL

#### Como evitar o stress?

Sabe-se que os novos tempos trouxeram um mal que toda sociedade está fadada e enfrentar, o stress. E ele traz consigo vários problemas que podem afetar a saúde do indivíduo. Algumas atividades simples ajudam o nosso bem-estar. Algumas dessas dicas são:

- Reconheça seus limites, compartilhe seu stress, evite a automedicação.
- Cuide-se, pratique atividade física e tenha horas de lazer.
- Organize-se, relaxe e crie um ambiente calmo.

O detalhamento de cada sugestão está no link: [www.vocesabia.net/saude/dicas-para-evitar-o-stress/](http://www.vocesabia.net/saude/dicas-para-evitar-o-stress/)

## HOBBY TOTAL

### Xadrez: um desafio encantador



Carlos José, assessor financeiro

O jogo dos reis (como é conhecido o xadrez) é a paixão na vida de Carlos José, assessor financeiro da TOTAL COMBUSTÍVEIS. O que para alguns é apenas um passatempo, para Carlos é uma atividade esportiva e profissional.

Quando criança, Carlos frequentava uma barbearia com o pai. No local a atração era o

xadrez. Mesmo sem entender as regras, ele se encantava com o ritual de uma partida. Com o deslumbramento pela atividade, Carlos acabou ganhando seu próprio tabuleiro e aprendeu a jogar lendo livros a respeito do esporte, além de receber uma ajuda muito especial de um vizinho.

Atualmente, o assessor financeiro ensina o jogo dos reis a crianças e adolescentes de uma comunidade de Igarassu, no litoral norte da Região Metropolitana do Recife. Para Carlos, o esporte pode não só salvar os jovens da falta de perspectivas, mas também despertar o potencial que cada um tem dentro de si. "Estou certo de que o xadrez há de fazer muito pela sociedade, transformando crianças sem sonhos em pensadores conscientes de suas possibilidades", afirmou.

## DE OLHO NA TOTAL

### Dedicação total e espírito de equipe

Parte integrante da TOTAL COMBUSTÍVEIS desde 2003, o gerente do Departamento Financeiro, Marcelo Lins, é intimamente ligado à gestão da tesouraria da empresa. Das suas funções, podemos destacar aplicações e empréstimos, adiantamentos a fornecedores e fluxo de caixa, bem como contas a receber e a pagar.

Além de sua total dedicação a essas atribuições, o gerente é responsável pela gestão dos recursos financeiros da empresa junto à Petrobras e às usinas e pelas relações bancárias da TOTAL. "Temos que gerir e direcionar os recursos financeiros, minimizando os riscos e maximizando os resultados", ressaltou Marcelo.

Na opinião do próprio gestor, a essência das atividades que ele desenvolve, sempre contando com o apoio fundamental de sua equipe, está em manter atualizados todos os recursos financeiros da TOTAL de forma integrada, concentrada, organizada e confiável. Todo esse esforço tem como objetivo atender às diversas demandas dos departamentos interligados e à manutenção da idoneidade financeira da empresa.

Para Marcelo, todos aqueles que fazem parte da TOTAL têm motivos de sobra para se orgulhar, pois trabalham em uma empresa justa, que visa ao bem-estar e à rentabilidade dos seus clientes e fornecedores, sejam eles internos ou externos, sempre com o foco voltado para o respeito ao meio ambiente e à comunidade onde a empresa atua. "Todos os dias aprendo coisas novas e produtivas. Isso me fortalece como pessoa e como profissional", concluiu.



Marcelo Lins, gerente do Departamento Financeiro



SÃO FRANCISCO DO CONDE (BA): (71) 3652.7031  
SÃO LUÍS (MA): (98) 2106.0700  
SENADOR CANEDO (GO): (62) 4006.6999  
SUAPE (PE): (81) 3311.3333

## ESPAÇO DO COLABORADOR

### Locomotiva em velocidade Total



Elenisio Júnior (esq) e sua equipe de colaboradores

Elenisio Júnior, 33 anos, é graduado em administração e marketing e há dois anos e meio é coordenador da Base de Itabuna, na Bahia. Antes, ele foi faturista e também auxiliar de logística. Sua interação com todos, aliada à competência e coragem de enfrentar desafios, o levou a ser maestro.

Na TOTAL COMBUSTÍVEIS, Elenisio zela pela organização da empresa e tem um bom controle de todo o funcionamento da Base. E é com organização que ele conduz sua equipe

de colaboradores e acredita que "a união é que faz a força". Para ele, o espírito de equipe é o que garante o sucesso do resultado final de toda empresa.

"Busco trabalhar como uma locomotiva, na qual todos os vagões trabalham atrelados no mesmo trilho para alcançar um único objetivo. Se minha equipe não está bem, certamente vai se refletir no meu trabalho", disse o colaborador com orgulho.

Elenisio iniciou a operação em junho de 2008. Após dois anos, a Base alcançou o 2º lugar entre as 16 distribuidoras da cidade. Esse resultado é certamente o reflexo do grande trabalho de Elenisio e sua equipe.

Sobre a TOTAL, ele diz ser uma empresa em crescimento contínuo, alcançando a excelência no ramo de distribuição de petróleo.

### ECONOMIZE

#### Calor? Cuidado com a água...

A chegada do verão tende a aumentar o repertório musical dos cantores de chuveiro na mesma proporção em que sobe a temperatura. Por isso mesmo, a atenção com o gasto de água para

espantar o calor deve ser redobrada nesta época do ano. Então, se você gosta de cantar, cante, mas economize no repertório e, além disso, na hora de passar o xampu e o sabonete, desligue o chuveiro. Um banho de 15 minutos consome 60 litros de água.

## QUALIDADE TOTAL

### Projeto da Total na segurança do trabalho

A TOTAL COMBUSTÍVEIS se preocupa com a segurança dos seus colaboradores e zela por eles através de uma série de procedimentos que promovem uma maior qualidade de trabalho. A prevenção é ainda a maior arma contra os acidentes, porém é necessário que se tenham subsídios para a tomada de providências caso eles ocorram. Sendo assim, o socorro à vítima é imediato, seu gestor é comunicado e uma investigação é feita a fim de evitar novos acidentes.

A gestão de EPIs verifica os riscos de cada função e adota equipamentos compatíveis com os serviços, acompanha a utilização deles e promove treinamento de pessoal. Aparelhamentos como extintores devem ser recarregados anualmente, além de manutenção e testes hidrostáticos a cada cinco anos.

É dessa forma que a gestão de extintores faz o acompanhamento de prazos. Outra complementação do projeto de segurança no trabalho é a utilização do diálogo de segurança, que tem como objetivo criar a cultura de segurança, meio ambiente e saúde (SMS) para que todos desenvolvam a visão de como esse processo está ligado diretamente à vida profissional e particular.

Além disso, todos os colaboradores que lidam diretamente com produtos químicos devem conhecer a Ficha de Informação de Segurança do Produto Químico (FISPQ), pois esta traz informações necessárias quanto ao manuseio dos produtos. E a TOTAL trabalha com a meta zero acidente e segue com investimentos aos maiores responsáveis pelo sucesso da sua marca: seus colaboradores!

EXPEDIENTE

Endereço: Rua Antônio Pedro Figueiredo, 56  
Boa Viagem Recife PE CEP: 50.011-510  
Telefone: (81) 2121-4800  
www.totalcombustiveis.com.br  
Conselho editorial: Joaquim Dias (Presidente do Conselho), Sidnei Mattos e Rômulo Meneses (Conselheiros)  
Conselheiro Executivo: Ana Olímpia Canto Gurgel

Membros do Conselho: Anne Karine Melo, Leonardo Miranda, Wladimir Teixeira, Patrícia Siebra e Cecília Cunha  
Correspondentes: Emerson Lamanto (Base Senador Canedo), Jonathan Lyras (Base São Luís), Elenisio Júnior (Base Itabuna), Jackson Arruda (Base Suape), Maria Carolina Tourinho (Base Jequié), Otto Rheinschmitt (Base São Francisco do Conde), Leandro Medina (Base Cabedelo)

Edição: Caderno1 Comunicação Integrada  
Projeto gráfico e diagramação: Comuniqué / Tiago Freire  
Jornalista responsável: Melissa Fernandes e Thais Fonseca  
Reportagens: Melissa Fernandes, Thais Fonseca e André Fontes.  
Impressão: FacForm  
Tiragem: 3.500 exemplares

