

#SOMOSSV

6ª EDIÇÃO · MAI/JUN 2018 · REVISTA INTERNA REDE SÃO VICENTE



05

DICAS DO CONSULTOR

5 dicas infalíveis para você aumentar sua produtividade no trabalho e organizar seu tempo.

14

ACONTECEU NO SV

Nessa edição, tudo o que aconteceu no último bimestre na Rede, como treinamentos, entregas de prêmios e ações do SV.

NÓS FAZEMOS A DIFERENÇA!

No SV, nossos colaboradores, em todos os setores da nossa operação, estão empenhados em atender o nosso cliente com qualidade e respeito. Por isso, eles fazem a diferença no dia a dia das pessoas.



sv **são vicente**
COMPLETO PRA VOCÊ!

ACOMPANHE NOSSAS REDES SOCIAIS



www.svicente.com.br



Marcos Cavicchioli
DIRETOR-PRESIDENTE

Colaboradores SV, Arena e Drogaria

Nesta edição da **Revista #Somos SV**, temos várias comemorações importantes: temos o 1º de maio – Dia do Trabalho e, em homenagem à data, trazemos o depoimento de vários dos nossos colaboradores que representam profissões que temos na Rede. Cada trabalho, cada competência em nosso segmento tem sua importância, seu valor e parabenizamos a todos pelo comprometimento com suas atividades e pelo Dia do Trabalho.

Ainda em maio, tivemos o Dia das Mães, uma data importante para o varejo, onde as vendas se intensificam, e celebramos com nossas colaboradoras que são mães, produzindo um livro de receitas especialmente desenvolvido pelas mães que compõem a família São Vicente.

Na editoria **Sou + Verde** também comemoramos o Dia do Meio Ambiente, com uma matéria especial sobre a água, recurso importante pra nossa sobrevivência. Destacamos as boas práticas que nossa empresa tem utilizado em sustentabilidade, alinhando redução de desperdícios, otimização de recursos e valorização das gerações futuras com o uso responsável dos recursos naturais.

Nesta linha de otimizações, temos dicas de produtividade, bons exemplos de atendimentos diferenciados que vários colaboradores apresentam, várias novidades sobre treinamento em geral e, ainda, a **Tabela de Jogos da Copa do Mundo 2018**.

E para finalizar, solicitamos a cada um de vocês que tenham histórias interessantes junto à empresa, nos ajudem a construir nossa memória, compartilhando esses fatos conosco, no encarte entregue junto à Revista.

Espero que gostem do que preparamos para vocês.

Boa leitura! Até a próxima!

CARTÃO SOROVALE PODERÁ SER ESTENDIDO A DEPENDENTES

A partir de agora, nossos colaboradores da Rede SV poderão solicitar um cartão adicional do convênio Sorovale [desconto em folha] aos dependentes diretos do colaborador como pai, mãe, marido ou esposa. Essa é uma solicitação dos colaboradores e tem com objetivo proporcionar acesso e facilidade no uso do cartão. Além dessa nova facilidade, não haverá custos para o colaborador na emissão deste cartão adicional. A utilização do cartão Sorovale estará liberada para os Supermercados São Vicente, Drogarias, Arena Atacado e Posto São Vicente. O extrato para acompanhamento das compras será unificado para facilitar o controle dos gastos. O desconto das compras feitas com os cartões acontece automaticamente em folha de pagamento.

Além de todas essas facilidades, os gastos feitos com o cartão, incluindo o adicional, poderão ser parcelados em até seis vezes sem juros nas compras de brinquedos, pneus, eletrônicos e eletrodomésticos, bem como o parcelamento em três vezes em nossas Drogarias. É obrigatória a apresentação de documento com foto para uso do Cartão Sorovale adicional. A solicitação do cartão adicional deverá ser realizada nas lojas pelas Assistentes de RH ou no Atendimento ao Cliente.



Expediente - Responsável: Gerência Gestão de Pessoas: Luciana Bueno. Jornalista Responsável: Dedé Amaral [MTB 027322/SP]. Projeto Gráfico: Renan Mantovani. Agência: MarkCom Comunicação & Marketing. Tiragem: 3800 exemplares. Endereço: Av. Ampélio Gazzetta, 2789, Nova Odessa/SP. Tel./Fax: [19] 3466-8940. Contato: comunicacao.interna@svicente.com.br. Agradecimentos pelas contribuições nesta edição: Murilo Souza e Thiago Pietronbon.

DOMINGO DA FAMÍLIA SÃO VICENTE

CELEBRA 11 ANOS NA FESTA DO PEÃO DE AMERICANA 2018

A Rede São Vicente, pelo 11º ano consecutivo, vai realizar o Domingo da Família São Vicente, durante a 32ª edição da Festa do Peão de Americana. Com a ação, que já é sucesso no evento, o SV proporcionará ao cliente a oportunidade de visitar o recinto da Festa e assistir aos shows de grandes nomes da música sertaneja a preços populares.

Os ingressos para os domingos da família têm valor promocional de R\$ 10,00 e são vendidos exclusivamente nas lojas dos Supermercados São Vicente e do Arena Atacado.

O Domingo da Família, em 2017, bateu a marca de mais de 1 milhão de participantes que se emocionaram com apresentações de grandes nomes da música sertaneja como Chitãozinho & Xororó, Edson & Hudson, Victor & Leo, Luan Santana, Bruno & Marrone, entre muitos outros que cantaram aos domingos.

“Agradecemos a todos os nossos clientes e parceiros que apoiam nossas ações. Uma oportuni-



dade para as famílias com grandes shows. Mais uma vez, esperamos noites especiais aos domingos”, disse o diretor-presidente da Rede São Vicente, Marcos Cavicchioli.

ATRAÇÕES 2018

No primeiro domingo, dia 10 de junho, a atração do Domingo da Família SV fica por conta da dupla César Menotti & Fabiano que traz

o romantismo e a viola caipira ao palco. E ainda, a noite terá a dupla Matheus & Kauan. E no último dia de festa, 17 de junho, o Domingo da Família São Vicente recebe os embaixadores 2018 do rodeio de Americana, Chitãozinho & Xororó, além da dupla Bruno & Marrone.

Para a realização do Domingo da Família SV, a Rede vai contar com o apoio de grandes marcas como: Fusion, Sulbeef, Sadia, Perdigão, Danone, Président, Broto Legal, Basilar, Nestlé Faz Bem, Italcac, Lacta, União, Netpoints, P&G, Pepsico, Grupo Petrópolis, Skimoni, Lysoform, Kodilar, Caboclo, Nestlé Sorvetes, Unilever, Marilan, KiSabor, Seara e Azulim.

Neste ano, na comemoração dos 50 anos do SV, um colaborador por loja, categoria Ouro na Presença Premiada será sorteado com um acompanhante para o camarote da empresa no evento.



COLECIONE MOMENTOS MÁGICOS

Grupo de ganhadores da promoção desembarcou em Orlando no mês de março



Os ganhadores da promoção “Colecione Momentos Mágicos”, clientes e colaboradores, viajaram para Orlando, nos Estados Unidos, e conheceram os famosos parques da Disney e Universal Stu-



dios. A viagem aconteceu entre os dias 18 e 25 de março e reuniu um grupo de 25 pessoas.

A promoção “Colecione Momen-

tos Mágicos” foi realizada no segundo semestre do ano passado e, após todos os processos para a retirada e aprovação de passaporte e vistos, os ganhadores puderam viajar e conhecer de perto os parques temáticos e atrações de um dos destinos turísticos mais visitados no mundo.

Um dos momentos mais esperados na Disney foi a visita ao personagem principal do parque, o Mickey Mouse. A ganhadora da promoção “Colecione Momentos Mágicos”, Tainá Godoy, disse ter realizado um sonho. “Adorei conhecer o Mickey, realmente foi um sonho realizado e eu amei”, comemorou.

Thiago Santos, colaborador do SV, também aprovou os momentos



mágicos vividos em Orlando. “Foram dias maravilhosos, foi um dos melhores que a gente já viveu. E a sensação de gratidão por tudo o que aconteceu é enorme”, comentou.



5 DICAS PARA VOCÊ AUMENTAR A SUA PRODUTIVIDADE

Um dos principais fatores para que o profissional tenha sucesso no trabalho é saber usar o tempo a seu favor. Com prazos apertados, agendas lotadas e necessidade de qualidade cada vez melhor, é necessário que as pessoas saibam otimizar o tempo no trabalho. Porém, muita gente tem uma ideia errada de produtividade e, por isso, se torna obcecada por ela e se esquece de pequenos detalhes que fazem toda a diferença na hora de realizar as tarefas no trabalho. Veja 5 dicas valiosas que podem ajudar você a organizar seu tempo:

VOCÊ PRECISA AGIR. FORÇA DE VONTADE NÃO É TUDO.

Uma pesquisa realizada por Janet Polivy mostra que nosso cérebro teme grandes projetos porque somos propensos a desistir no primeiro obstáculo. Portanto, não adianta só ter força de vontade, é necessário trabalhar o cérebro para que se tenha sucesso em um projeto e começá-lo imediatamente.



FOCO.

O foco é essencial para trazer rapidez e bons resultados. Realize uma tarefa de cada vez, contribua com ambiente despoluído de ruídos e mantenha a sua criatividade e a sua competência em foco. Respeite a concentração dos colegas que estão desenvolvendo outras atividades ao seu redor. Dividir o ambiente de trabalho requer empatia com as prioridades e tarefas de todos na equipe. A cooperação sempre produz bons resultados e sinergia para um time de alta performance.

CRIE LISTAS E DEFINA PRIORIDADES.

Uma boa dica é criar listas para as suas atividades do dia. Você pode fazer isso em uma folha de papel, em planilhas eletrônicas no seu computador ou até mesmo no quadro branco da empresa. Crie duas colunas. Na primeira, você vai colocar o tempo de sua produtividade. Na segunda, liste as tarefas que pretende realizar nesse tempo. Priorize e não procrastine.



TIRE PROVEITO DE TUDO O QUE APARECE NA SUA FRENTE.

Leia tudo o que puder sobre o seu trabalho e sobre as tarefas que está desempenhando. Jornais, revistas, livros, tudo isso é muito importante para que você saiba o que fazer e como fazer. Preste atenção no trabalho dos colegas, principalmente no daqueles que tenham atingido boas oportunidades. As pessoas podem ter dicas sobre o seu trabalho e isso pode ajudar você de uma maneira que você nem imagina.

CONTINUE APRENDENDO.

Quanto mais experiências você tiver e mais você aprender, melhores serão o seu raciocínio e sua criatividade para buscar a solução de um problema. Continue aprendendo e você vai conseguir mais conhecimento para auxiliá-lo nas metas do dia a dia.





FAZEMOS A DIFERENÇA!

A importância do profissional que trabalha no varejo, principalmente no setor supermercadista é uma realidade de uns anos para cá. Na Rede SV, nossos colaboradores têm oportunidades, treinamento e estão sempre prontos e empenhados em atender nosso cliente com qualidade e respeito. Eles fazem a diferença no dia a dia das pessoas e valorizam ainda mais o papel do profissional em cada setor da nossa operação

Quando o cliente entra no supermercado para fazer suas compras, muito provavelmente ele não tem ideia do trabalho que muitos profissionais desenvolvem diariamente para que ele possa levar para casa frutas e verduras frescas, pão quentinho, carne de qualidade, entre outros produtos. É saúde e qualidade de vida todos os dias, resultado do empenho de colaboradores envolvidos em toda

a operação do São Vicente, Arena e Drogeria.

São operadores de caixas, padeiros, açougueiros, repositores, empacotadores, atendentes, farmacêuticos, compradores, gestores. São muitas as profissões exercidas dentro da nossa Rede que envolvem profissionais com conhecimento, habilidades e atitudes específicas para cada função e para atender o cliente com qualidade e respeito.

Nessa edição da #Somos SV, na qual fazemos uma homenagem ao Dia do Trabalho, entrevistamos alguns de nossos colaboradores que falaram sobre o trabalho que desempenham, sua trajetória, seus sentimentos e como cada um valoriza sua função e a importância que eles têm no dia a dia da operação. Veja a seguir:



Carla Jamila de Souza Ferreira
Operadora de Caixa
Loja 6



Andrea Aquino Gomes de Silva
Repositora FLV desde 2008
Loja 4



Rodolfo Rodrigues do Espírito Santo
Encarregado de Açougue
Loja 5

CORAÇÃO DA REDE SV

Para **Carla Jamila de Souza Ferreira, operadora de caixa da Loja 6**, valorizar a sua função é o primeiro passo para desempenhar com qualidade seu papel. “Considero a minha função como o coração da nossa empresa, porque nós, as operadoras de caixa, somos um dos principais contatos do cliente com o São Vicente. Por isso, eu gosto muito do que eu faço e estou no cargo desde que entrei na empresa em 2014”, comentou. Carla pretende voltar a estudar e fazer faculdade de Administração de Empresas e se especializar na área de RH. “Eu gosto muito desse contato direto com as pessoas e trabalhar no atendimento ao cliente. Quando entrei no SV, eu era muito tímida e aprendi muito aqui. Quero continuar fazendo o que faço e aproveitar as oportunidades oferecidas pela empresa”, disse.

Andrea Aquino Gomes de Silva é repositora FLV desde 2008, na Loja 4. Ela também considera sua função como parte do coração do SV. “O setor de hortifrúti parece que tem vida. Sua organização, a qualidade

dos produtos que deixamos à disposição das pessoas reflete a importância que a empresa dá à saúde e ao bem-estar do cliente. Por isso, gosto demais do que faço. Chego bem cedo, antes da loja abrir, limpo as bancas, escolho as mercadorias,

“Considero a minha função como o coração da nossa empresa”

organizo esses produtos e defino, juntamente do encarregado, as ofertas e promoções do dia, entre outras atividades”, explicou. “Eu nunca tive a oportunidade de agradecer aos meus gestores. Sou muito grata pelas oportunidades que venho tendo aqui na empresa desde que cheguei. Vou voltar a estudar para terminar meus estudos e continuar trabalhando na empresa”, comentou.

Na opinião de **Rodolfo Rodrigues do Espírito Santo, encarregado de açougue da Loja 5**, o açougue também pode ser considerado parte do

coração da Rede. “O açougue representa o São Vicente em todas as lojas. Se o produto é bom, se o atendimento é de qualidade, o cliente fica com essa imagem da empresa e ajuda no desempenho econômico da operação. Esse é o nosso trabalho”, comentou. Rodolfo assumiu como encarregado de açougue há pouco tempo. “Eu sempre trabalhei como açougueiro. Trabalhava na loja de Indaiatuba e fui convidado pra vir para a loja de Salto como açougueiro e assumi esse desafio. Hoje, sou encarregado de açougue e trabalho com uma equipe de 22 pessoas. Para gerenciar a equipe e também dar qualidade no atendimento ao cliente, fiz psicologia. O que aprendi na faculdade me ajuda muito no contato com o cliente e também na minha interação com os colegas. Não sou psicólogo, sou açougueiro com diploma em psicologia. Adoro minha profissão”, disse.



Elaine Paiva
Repositora de Mercearia
Loja 11



Roseleta Soares da Silva
Balconista de Frios
Loja 07



Eduardo Monte Martriniano
Fiscal de Loja
Loja 13

QUALIDADE NA OPERAÇÃO

Elaine Paiva é repositora de mercearia, na loja 11. Ela contou que começou trabalhando na empresa como auxiliar de limpeza terceirizada. “Eu sempre acompanhei o trabalho no supermercado. Queria experimentar outra área e sair da limpeza. Tive a oportunidade de começar no hortifrúti em 2014 e depois fui para mercearia como repositora. Na minha função, a beleza do nosso trabalho conta muito. Pois, para expormos os nossos produtos nas prateleiras, tudo precisa estar na mais perfeita ordem, precificação, organização e limpeza.

E com isso, passamos para os nossos clientes credibilidade, aceitação, confiança e, acima de tudo, que todos os nossos produtos são manuseados corretamente e que nossa operação é de qualidade. Fazer o meu trabalho com seriedade e paixão é ter a plena convicção de que todos os dias, no final do nosso expediente, nós também estamos levando para a nossa casa produtos de ótima qualidade. Simples assim”, finalizou.

Qualidade também é a palavra de ordem no dia a dia de **Roseleta Soares**

da Silva, da loja 7. Ela é balconista de frios e trabalha com produtos que fazem parte da alimentação e saúde das pessoas. Ela prepara os produtos dos gêneros de frios e laticínios, embala e expõe nos balcões e atende aos pedidos dos clientes. “Eu trabalhei como operadora de caixa antes de vir para o balcão de frios. Sou uma pessoa muito agitada e gosto muito do contato com o cliente. No caixa, eu já tinha essa oportunidade, mas como balconista, encontrei meu lugar.

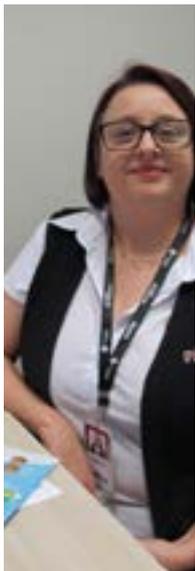
No meu trabalho, além de todo o cuidado com a qualidade do atendimento e a exposição dos produtos, tenho a oportunidade de aprender muito sobre o setor, sobre novas mercadorias e lançamentos do mercado. Esse conhecimento e a gentileza no atendimento, que deve ser de qualidade, ajudam a cativar o nosso cliente. Isso quer dizer que o cliente sempre vai voltar na loja. Hoje, eu não troco o que faço por nada”, afirmou.

Zelar pelo patrimônio da empresa, para **Eduardo Monte Martriniano, fiscal de loja, da loja 13**, é uma forma de garantir a qualidade dos serviços oferecidos ao cliente

do SV e os resultados positivos de toda a operação. “Nossa função é monitorar todos os processos de entrada, armazenamento e saída das mercadorias nas lojas, fiscalizar os locais críticos e evitar perdas. Isso garante a qualidade da operação e gera segurança para o cliente”, explicou. Eduardo é vigilante profissional há 17 anos, e já passou por várias lojas da Rede.

Atualmente na loja 13, ele trabalha com uma equipe de 13 pessoas. “Hoje, além de fiscal, sou brigadista e integrante da CIPA [Comissão Interna de Prevenção de Acidentes]. Atuo no chão de loja e também no monitoramento interno. O resultado do nosso trabalho depende muito da boa vontade e seriedade. Temos que lidar com o cliente, ter cuidado na abordagem para evitar perdas na operação. Esse é o maior foco do meu trabalho”, ensinou.





Daniela Barufaldi Picelli
Compradora/Perfumaria
ADM



Gabriel A. dos Santos Silva
Conferente
Loja 15



Kennue E. L. do Nascimento
Padeiro
Loja 01



Rosimeire S. M. Pacheco
Analista de Prevenção
Loja 16

OPORTUNIDADES

A Rede SV, reconhecendo o papel fundamental de seus colaboradores em toda a sua operação, sempre oferece oportunidades de crescimento profissional na empresa. **Daniela Barufaldi Picelli, compradora na área de perfumaria, ADM**, começou na empresa trabalhando na recepção de compras na área comercial. “Foram 6 anos atendendo aos fornecedores e agendando reuniões como recepcionista. Depois eu passei para o cadastro de produtos e depois para o setor de compras. Faz 12 anos que eu sou compradora e já atuei nos setores de utilidades domésticas, mercearia e agora perfumaria. Eu fui tendo oportunidades e fui crescendo e aprendendo com a operação. Hoje, compro para toda a Rede produtos de perfumaria, procurando as melhores negociações em preços e qualidade dos produtos que serão colocados nas lojas e definindo as promoções. É um cargo de responsabilidade extrema”, disse. Atualmente, Daniela está fazendo o curso de Gestão Comercial que é específico para sua área.

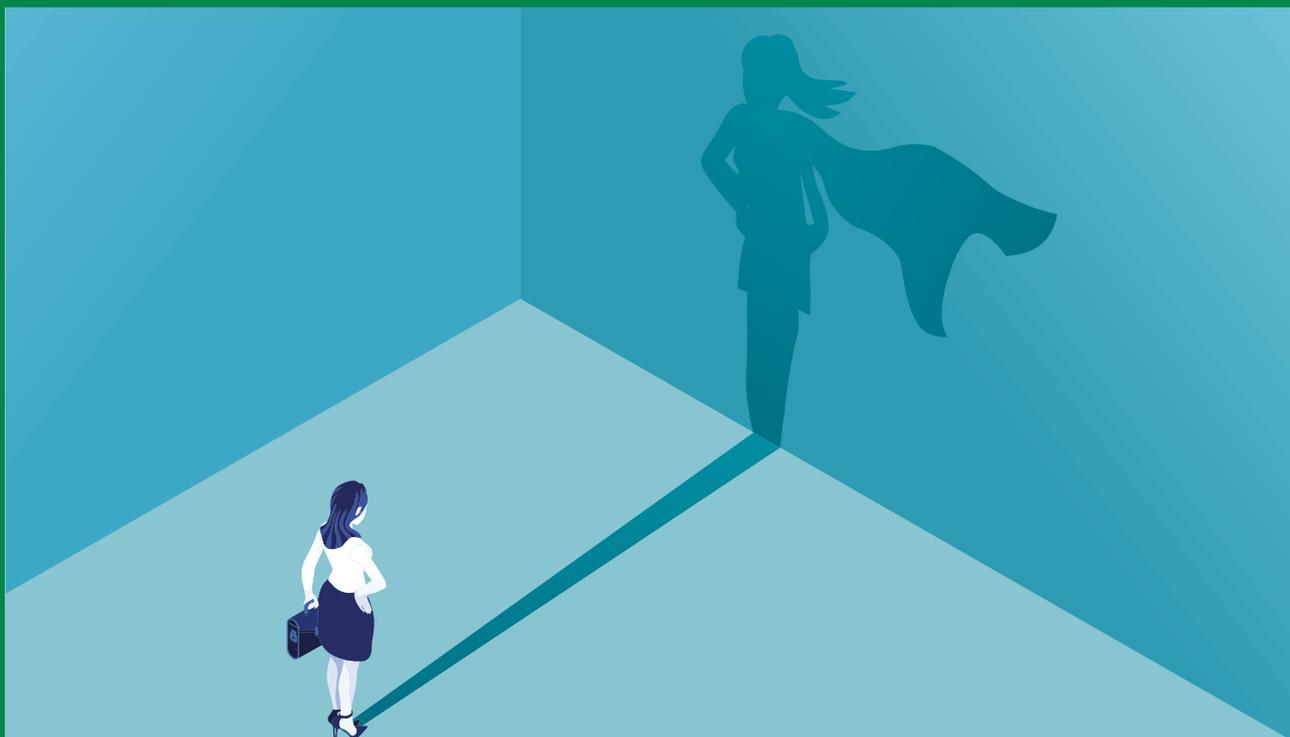
Gabriel Afonso dos Santos Silva, conferente na loja 15, aproveitou todas as oportunidades que a Rede

SV lhe ofereceu desde que foi contratado em 2013. “Eu comecei como empacotador e dois meses depois comecei a trabalhar como repositor. Fiquei um tempo e depois em 2014, tive a oportunidade e fui trabalhar no depósito como conferente onde estou até hoje”, contou. Segundo ele, seu trabalho é fundamental para garantir a qualidade das mercadorias que chegam à loja. “Confiro o produto, a quantidade se está correta, a validade, as condições da embalagem. Se a mercadoria não estiver dentro do padrão devolvemos. E é uma conferência para cada tipo de produto”, comentou. Gabriel é responsável pela conferência de 30 caminhões diariamente. “Já fiz curso de logística e estava no curso de Administração de Empresas. Acho que o comprometimento e sempre querer o melhor para a empresa são as principais características para o sucesso do meu trabalho”, disse.

De embalador a **padeiro da loja 1** do São Vicente. Esse é o resumo da história do jovem **Kennue Endrigo Lima do Nascimento** na empresa e que representa um bom exemplo de como o SV oferece oportunidades de crescimento aos seus colaboradores.

“Comecei na loja 5 como embalador, em novembro de 2012. Depois, trabalhei mais um ano como repositor, mas queria uma oportunidade como padeiro. Eu achava interessante ver como se fazia cada pão, a modelagem, apesar de nunca ter pensado em cozinhar e nem saber fazer nada na cozinha. Tive a oportunidade e aproveitei. Fui aprendendo e em 3 meses já estava fazendo pão sozinho”, relembrou. Em 2016, Kennue foi para a loja 1, já como padeiro e hoje trabalha com uma equipe de mais 4 padeiros. “Eu sempre faço o meu trabalho bem feito e me esforço bastante para entregar o melhor produto para o nosso cliente”, afirmou. Com apenas 22 anos, ele quer continuar a crescer e, por isso, vai cursar a faculdade de Administração de Empresas. “Quero aproveitar outras oportunidades que forem aparecendo para crescer junto à Rede. Gosto muito de trabalhar aqui e quero continuar”, disse.

A trajetória de **Rosimeire Soares Mouro Pacheco, analista de prevenção na loja 16**, é escrita pelas oportunidades que foram aparecendo desde junho de 2012, quando começou na empresa como operadora de caixa. “Fiquei seis meses na função e aí surgiu a oportunidade de realizar um trabalho de pesquisa de preços nos concorrentes. Fiquei 8 meses no CPD, depois fiz alguns treinamentos e cheguei a conferente. Minha função é controlar todos os produtos que se enquadram como perdas ou consumo próprio para a loja, preparando as notas fiscais para baixa e fazendo o lançamento no sistema. Também sou responsável pela análise do estoque, se temos produtos em excesso enviamos para outras lojas. Nessa análise, também checo quais os produtos que estão em falta e separo os produtos que serão utilizados no restaurante, rotisserie, padaria e açougue e desenvolvo relatórios para acompanhamento da gerência da loja. O importante em toda a avaliação que faço é não deixar o dinheiro parado e evitar prejuízos para a empresa”, explicou.



SETOR SUPERMERCADISTA INVESTE EM CAPACITAÇÃO

Já se foi o tempo em que trabalhar em supermercado era considerado o primeiro emprego e apenas trampolim para outras funções em variados setores do varejo. Esse é um setor que está em transformação no Brasil devido ao aumento da renda dos brasileiros de classe média/baixa. Com mais dinheiro no bolso, esses consumidores querem novas experiências nos pontos de venda.

Por isso, o supermercado se tornou cada vez mais importante na vida das pessoas, não só pela obtenção de produtos de consumo que usamos no dia a dia, mas, e, principalmente, por gerar muitos empregos.

Para melhorar o atendimento e atender a essas expectativas, o setor supermercadista, que antes tinha a fama de não investir em mão

de obra qualificada para evitar gastos, percebeu que era preciso investir em capacitação e na qualificação da sua mão de obra desde os colaboradores do chão de loja como o pessoal de gestão e direção. Essas melhorias, que hoje atingem também as médias e pequenas redes, ajudam não só na melhoria dos serviços prestados, mas na rentabilidade da empresa.

OPORTUNIDADES

Hoje, trabalhar no setor pode ser uma boa oportunidade de crescimento profissional. O resultado imediato é a redução de um dos grandes e mais velhos problemas enfrentados pelas empresas do setor, o turnover [alta rotatividade de funcionários na empresa]. Baseado nessa nova realidade, o número

de profissionais com interesse em construir uma sólida e promissora carreira no varejo, que inclui o setor supermercadista, vem crescendo de forma considerável.

Segundo pesquisa da Michael Page, consultoria de recrutamento especializado, três das profissões mais promissoras no Brasil e no mundo estão diretamente ligadas ao varejo. As atividades são gerente de treinamento do varejo, gerente de identidade visual e gerente de marketing online.

Ainda de acordo com a pesquisa, para os próximos anos, a expectativa é de ampliação no campo de trabalho dessas profissões e mostra o início de uma valorização dos profissionais do varejo e das funções desempenhadas no setor supermercadista como um todo.

NOVOS DESAFIOS



RAFAEL FLAVIO DOS SANTOS
LOJA 12

↓ AÇOUGUEIRO
↑ ENCARREGADO DE AÇOUGUE



FABIANA RODRIGUES MANCAO
LOJA 13

↓ LÍDER DE FRENTE DE CAIXA
↑ COORDENADORA DE FRENTE DE CAIXA



WILLIAN MENDES MARINHO
LOJA 13

↓ CONFERENTE
↑ ENCARREGADO DE MERCEARIA



ALDEIDE SOUSA DA SILVA
LOJA 13

↓ BALCONISTA DE FRIOS
↑ ENCARREGADA DE FRIOS



FRANCIELIA GOMES CRUZ
LOJA 17

↓ ASSISTENTE DE ATENDIMENTO
↑ LÍDER DE FRENTE DE CAIXA



ALINE FERNANDA N. DE PAULA
ADM

↓ ANALISTA PL DE PRICING
↑ COMPRADORA TRAINEE



ROBERTO HENRIQUE DOS SANTOS
LOJA 17

↓ AÇOUGUEIRO
↑ ENCARREGADO DE FRIOS



VANESSA RODRIGUES DE SOUZA
ADM

↓ ASSISTENTE DE COMPRAS
↑ COMPRADORA TRAINEE



REGIANE CARVALHO DE MATOS
LOJA 18

↓ BALCONISTA DE PADARIA
↑ ENCARREGADA DE PADARIA



LUAN AP. DE CAMPOS ALMEIDA
LOJA 20

↓ ENCARREGADO DE MERCEARIA
↑ SUBGERENTE



RODOLFO R. DO ESPIRITO SANTO
LOJA 05

↓ AÇOUGUEIRO
↑ ENCARREGADO DE AÇOUGUE



19 ANOS DE SV

Adriana de Fátima Souza Bassa

Sede Administrativa, Nova Odessa/SP
COMPRADORA CATEGORIA PADARIA

A trajetória de Adriana no SV é inspiradora. Ela começou como balconista e serviços gerais na loja 03, em 1999. Assim que terminava seu trabalho, Adriana ia acompanhar de perto a padaria para aprender o trabalho de confeitaria. “Eu fiquei encantada e, quando a loja começou a ter movimento, eu fui trabalhar como auxiliar de confeitaria”, contou. Depois disso, Adriana foi transferida para a loja 1, como confeitadeira. “Em 2006, com a inauguração de loja 8, fui pra lá como confeitadeira chefe”, lembrou. Foi nessa época que a empresa começou a desenvolver processos de padronização do receituário das padarias. “Eu fiz parte desse processo desenvolvendo o conceito de receitas da nossa padaria”, destacou. Em 2011, Adriana chegou ao comercial como assistente de compras do setor de padaria. “Fui estudar, porque não tinha graduação. Fiz Administração de Empresas e me formei em 2015”, comentou. Hoje, Adriana é compradora de padaria e está fazendo pós-graduação. “Para quem só sabia fazer bolo de caixinha, chegar aonde eu cheguei foi preciso muita determinação e ter aproveitado todas as oportunidades que o São Vicente me proporcionou durante esses 19 anos. A confeitaria é a minha paixão e amo o que faço”, finalizou.



11 ANOS DE SV

Débora Morais da Silva

Loja 19, Nova Odessa/SP
COORDENADORA DE FRENTE DE CAIXA

“O São Vicente foi meu primeiro emprego. Comecei como operadora de caixa, na loja 5. Trabalhei até 2012 e saí do emprego porque ia me casar e precisava desse tempo”, contou. Débora, que é de Americana/SP, voltou para a Rede SV em 2013, como auxiliar de atendimento na loja 5. “Aí, eles me ofereceram a oportunidade de mudar de loja, a de Nova Odessa, que estava pra ser inaugurada. Eu aceitei”, disse. Segundo Débora, o desafio era o maior que ela já tinha vivido dentro da empresa. “Eu cheguei como coordenadora de frente de caixa. Trouxe comigo a minha experiência como operadora de caixa e o tempo em que trabalhei como auxiliar de atendimento”. “Sempre trabalhei diretamente com o cliente. E é essa qualidade no atendimento que passo para a minha equipe [formada por trinta e quatro operadores de caixa, oito atendentes e quatorze embaladores] e que faz a diferença no resultado do nosso trabalho”, ensinou. Em 2012, Débora voltou a estudar e fez curso técnico em RH e agora está no segundo ano de Administração de Empresas. “Agradeço a oportunidade que a empresa me deu, porque cresci profissionalmente e agreguei esse crescimento ao meu projeto pessoal de vida”, destacou.

#COLABORADORDESTAQUE / EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



Renata Lilli, Atendimento ao Cliente - Loja 20

Renata é o destaque dessa edição da #Somos SV e faz parte do time que atende aos clientes da Rede São Vicente. Seu ponto forte é a gentileza e a atenção que dispensa aos clientes da sua loja.

SV DESENVOLVE AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE PARA O CONSUMO CONSCIENTE DA ÁGUA

EVITAR O DESPERDÍCIO DE ÁGUA É URGENTE

VOCÊ NÃO PODE FALTAR

A economia de água está entre as ações de sustentabilidade mais emblemáticas, principalmente quando o assunto é a preservação dos recursos naturais. Por isso, são realizadas várias campanhas de conscientização para seu uso racional, já que, além de essencial para a vida, a água está presente em praticamente todos os processos produtivos do homem.

Aqui no SV não é diferente. A Rede desenvolve várias ações de sustentabilidade para o consumo consciente de água em todas as lojas com o objetivo de reduzir o impacto ambiental e ainda propiciar benefícios econômicos e sociais.

AÇÕES

Uma das ações desenvolvidas pela Rede é o controle de vazão. Após a realização de um inventário de volume liberado por cada torneira ou outros pontos de uso de água, é feita a instalação de redutores de vazão de acordo com o uso em cada ponto, proporcionando redução bastante significativa.

Não raramente encontramos torneiras com vazão de 40 litros/minuto, sendo que com 9 litros/minuto uma torneira de cozinha faz o mesmo serviço sem desperdício. Em média, o inventário nos remete a redução geral entre 30% e 50% dos volumes liberados. Se você encontrar uma torneira com grande vazão, sem necessidade, comunique a gerência da loja para que possamos ajustar essa vazão e economizar água.

O uso de arejadores também tem sido fundamental nesse processo de redução significativa do recurso. Em pontos de grande consumo, além da redução da vazão, a injeção de ar tornando o feixe de água mais volumoso tem apresentado excelentes resultados, pois acelera o processo de limpeza, cobrindo maior área para enxágue, com menos água.

PROJETO PILOTO

Em um projeto piloto na loja 1, cinco mil litros de água da chuva estão sendo armazenados por vez. Essa água é utilizada na irrigação das árvores do estacionamento. Este projeto mostrou a viabilidade e importância deste tipo de iniciativa.

Em algumas lojas, há também o aproveitamento da água de condensação – aquela água que é formada na refrigeração e ar condicionado – no resfriamento dos gases da própria refrigeração.

Mas não é só com o consumo que temos que nos preocupar. Nas edições passadas da #Somos SV, falamos sobre o descarte correto de óleo de cozinha, que contribui para a não contaminação da água e, consequentemente, maior disponibilidade de água própria para aproveitamento no abastecimento público.

Não só o óleo, mas todo projeto de destinação correta dos resíduos e redução do uso de sacolas plásticas descartáveis contribui para isso. Sua participação é essencial!



ENCARREGADOS DO AÇOUGUE VISITAM A JBS



Encarregados de açougue das nossas lojas participaram de uma visita técnica à fábrica da JBS em Lins/SP, entre os dias 3 e 5 de abril. A JBS é uma das líderes globais da indústria de alimentos e tem no seu portfólio marcas como Seara, Swift, Friboi, Doriana, Moy Park, Pilgrim's, Primo, Gold KistFarms, Pierce e 1855, entre outras. A visita teve como principal objetivo especializar os nossos

colaboradores no desenvolvimento de suas funções. Os 30 colaboradores do SV puderam conhecer todo o processo desde o abate até o final da cadeia que é a logística e abastecimento. Eles acompanharam a desossa, embalagem das carnes, higiene, separação de qualidade de carne e sistema de inspeção.

Segundo Carlos Eduardo Silva, encarregado de açougue da Loja 22,

a visita foi um experiência "importante". "Estou sem palavras para expressar meu sentimento em relação a esta visita. Foi uma experiência fenomenal que mudou meus conceitos em relação a carnes. Sou grato ao São Vicente por esta busca constante em formação e capacitação dos colaboradores", disse.

"Amei a experiência, aprendi muita coisa. Foi um aprendizado muito importante. Sempre quis conhecer o matadouro e é muito diferente de tudo o que imaginei e ouvi. Foi muito bom estar com os colegas de outras lojas." Comentou Izabel Cristina Avelar, encarregada de açougue da Loja 15.

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE PRODUÇÃO DA PADARIA



No dia 24 de abril, a equipe de Encarregados de Padaria, Analistas de Prevenção e Líderes Trainees participou de um treinamento sobre a Implantação do Sistema de Produção na Padaria. O conteúdo foi ministrado pelos profissionais Adriana

Bassa [Comercial] e Gislene Canali [Prevenção de Perdas]. O treinamento teve o objetivo de apresentar as diretrizes para o novo processo de produção que irá contribuir para o gerenciamento eficiente de estoque, envolvendo a rastreabilidade de cus-

tos e melhor resultado em inventário. Além disso, foram apresentadas as alterações nos processos de estoque de matéria-prima e itens produzidos, possibilitando que sejam contabilizados corretamente através do lançamento de informações no sistema.

São Vicente Completo em Felicidade



1º lugar - Sara Silva

No dia 31 de março, foram presenteados os 3 vencedores do concurso de Páscoa “São Vicente Completo em Felicidade”, realizado na loja 22. Para participar, era necessário apresentação do cupom fiscal no balcão de atendimento da loja e retirar a ficha de participação que tinha como base central o dentinho e o focinho do coelho da páscoa. A partir



2º lugar - Victoria Ribeiro

daí era só deixar que a criançada utilizasse a imaginação e cadastrasse o desenho no concurso. Os vencedores foram definidos pela Comissão Julgadora composta por colaboradores da Rede São Vicente, que utilizou os seguintes critérios para avaliação: Criatividade, Originalidade e Adequação do desenho ao tema do concurso.

O projeto que teve como objetivo promover relacionamento com os filhos de nossos clientes, contou com mais de 280 inscrições de crianças entre 4 e 11 anos.

Confira os ganhadores: Sara Noemi Barros Grande, 10 anos, ficou com o 1º lugar; Victória Ribeiro Tenório da Silva de 10 anos, ficou em 2º; e Diego Vimbarði, de 5 anos, em 3º. Todos receberam kits contendo ovos de Páscoa e muito chocolate. Parabéns aos vencedores e a todos os participantes.

Marquespan oferece treinamento



Nos dias 16, 17 e 18 de abril, recebemos no São Vicente a equipe de técnicos da empresa Marquespan que deu um treinamento sobre Capacitação em Pão Francês para todos os balconistas de padaria. O treinamento aconteceu nas padarias das lojas 19 e 5 e apresentou técnicas de crescimento, assamento e finalização do pão francês Marquespan que utilizamos em nossas lojas. “Acreditamos que a iniciativa vai contribuir para a melhoria da qualidade dos produtos que oferecemos aos nossos clientes”, comentou a colaboradora Rosana Garcia.

Padronização de Açougue



No final de abril, finalizamos uma sequência de treinamentos oferecida para a equipe de Encarregados de Açougue das nossas lojas. Nesta etapa, apresentamos a primeira versão do manual de padronização do setor. O treinamento foi ministrado pela empresa Armelin Consultoria e teve o objetivo de garantir a uniformidade e eficiência na operação do setor de açougue. O book padrão apresenta as informações referentes à rotina da nossa operação, com informações sobre higiene, manipulação dos alimentos, exposição de mercadorias, atendimento adequado, entre outros.

“Renova Minha Casa Também” já tem seis ganhadores



A promoção “Renova Minha Casa Também” já tem seis ganhadores. O primeiro sorteio foi realizado no dia 3 de abril, quando foram premiados três colaboradores. Cada um levou para casa um superprêmio: 1º sorteado: 1 vale-compra de R\$ 500,00; 2º sorteado: 1 celular Samsung J7 Prime e o 3º sorteado: 1 casa renovada. No início de maio, tivemos o segundo sorteio da Campanha com mais três colaboradores premiados. Os ganhadores são: Lucas de Souza, Loja 05 e Yara Daiane da Silva, Loja 17, que receberam o vale-compra de R\$ 500,00; Alane Maria dos Santos, Loja 15 e Valdir Aio, Loja 20, o celular Samsung J7 Prime; e Juliana Cristina Ferreira, Loja 4 e Liliane Fernanda da S. Mendes, Loja 11, a casa renovada.

O 3º sorteio acontece no início de junho e os colaboradores que participam do Programa Presença Premiada poderão concorrer com até 3 cupons, sendo, bronze = 1 cupom, prata = 2 cupons e ouro = 3 cupons. As informações da Campanha, vídeos dos sorteios, regulamentação da campanha e fotos dos ganhadores também estão disponíveis no Portal do Colaborador.

SÃO VICENTE APRESENTA: "RECEITAS DE AMOR"



Maio é o mês das mães. Para comemorar a data, a Rede São Vicente preparou uma super-homenagem para presentear todas as mães: um livro de receitas, o "Receitas de Amor". Participaram da ação colaboradoras mães e colaboradores com suas mães e esposas.

Todos os participantes mandaram receitas e fotos do prato escolhido e outra com a colaboradora ou os colaboradores com a autora da receita publicada. O livro foi distribuído aos participantes. A versão online está disponível no Portal dos Colaboradores para download.

Feliz Dia das Mães!



Pentacampeonato Paulista de Kickboxing



Pedro Santos, balconista de frios, da loja 20 da Rede, conquistou o título na categoria até 54kg, em Cubatão/SP, de Campeão Paulista de Kickboxing, em março. O evento foi organizado pela Confederação Brasileira de Kickboxing.

É o quinto título estadual do atleta, que é tetracampeão seguido da modalidade. Após um ano fora da disputa, Santos voltou em grande estilo e conquistou o Pentacampeonato. Este foi o segundo campeonato disputado como adulto pelo atleta e o primeiro como faixa preta. Em 2016, Santos conquistou o Pan-americano de Kickboxing realizado no México. Com treinos de 1h30 por dia, Pedro contou com a colaboração dos companheiros de trabalho para chegar a mais um título. "O São Vicente colaborou e apoiou muito com as folgas para a disputa da faixa preta e também com a rotina de viagem para esta disputa e outras que já participei", disse.





TABELINHA DA COPA RÚSSIA 2018

PAÍSES

GRUPO A



GRUPO B



GRUPO C



GRUPO D



GRUPO E



GRUPO F



GRUPO G



GRUPO H



GRUPO A

14.jun	12h	RÚSSIA	X	ARÁBIA SAUDITA	Moscú (L)
15.jun	9h	EGITO	X	URUGUAI	Yekaterinburg
19.jun	15h	RÚSSIA	X	EGITO	São Petersburgo
20.jun	12h	URUGUAI	X	ARÁBIA SAUDITA	Rostov-on-Don
25.jun	11h	URUGUAI	X	RÚSSIA	Samara
25.jun	11h	ARÁBIA SAUDITA	X	EGITO	Volgogrado

GRUPO B

15.jun	12h	MARROCOS	X	IRÃ	São Petersburgo
15.jun	15h	PORTUGAL	X	ESPANHA	Sochi
20.jun	9h	PORTUGAL	X	MARROCOS	Moscú (L)
20.jun	15h	IRÃ	X	ESPANHA	Kazan
25.jun	15h	ESPANHA	X	MARROCOS	Kaliningrado
25.jun	15h	IRÃ	X	PORTUGAL	Saransk

GRUPO C

16.jun	7h	FRANÇA	X	AUSTRÁLIA	Kazan
16.jun	13h	PERU	X	DINAMARCA	Saransk
21.jun	9h	FRANÇA	X	PERU	Yekaterinburg
21.jun	12h	DINAMARCA	X	AUSTRÁLIA	Samara
26.jun	11h	DINAMARCA	X	FRANÇA	Moscú (L)
26.jun	11h	AUSTRÁLIA	X	PERU	Sochi

GRUPO D

16.jun	10h	ARGENTINA	X	ISLÂNDIA	Moscú (S)
16.jun	16h	CROÁCIA	X	NIGÉRIA	Kaliningrado
21.jun	15h	ARGENTINA	X	CROÁCIA	Nijni Novgorod
22.jun	12h	NIGÉRIA	X	ISLÂNDIA	Volgogrado
26.jun	15h	ISLÂNDIA	X	CROÁCIA	Rostov-on-Don
26.jun	15h	NIGÉRIA	X	ARGENTINA	São Petersburgo

GRUPO E

17.jun	9h	COSTA RICA	X	SÉRVIA	Samara
17.jun	15h	BRASIL	X	SUIÇA	Rostov-on-Don
22.jun	9h	BRASIL	X	COSTA RICA	São Petersburgo
22.jun	15h	SÉRVIA	X	SUIÇA	Kaliningrado
27.jun	15h	SÉRVIA	X	BRASIL	Moscú (S)
27.jun	15h	SUIÇA	X	COSTA RICA	Nijni Novgorod

GRUPO F

17.jun	12h	ALEMANHA	X	MÉXICO	Moscú (L)
18.jun	9h	SUÉCIA	X	COREIA DO SUL	Nijni Novgorod
23.jun	12h	ALEMANHA	X	SUÉCIA	Sochi
23.jun	15h	COREIA DO SUL	X	MÉXICO	Rostov-on-Don
27.jun	11h	MÉXICO	X	SUÉCIA	Yekaterinburg
27.jun	11h	COREIA DO SUL	X	ALEMANHA	Kazan

GRUPO G

18.jun	12h	BÉLGICA	X	PANAMÁ	Sochi
18.jun	15h	TUNÍSIA	X	INGLATERRA	Volgogrado
23.jun	9h	BÉLGICA	X	TUNÍSIA	Moscú (S)
24.jun	9h	INGLATERRA	X	PANAMÁ	Nijni Novgorod
28.jun	15h	INGLATERRA	X	BÉLGICA	Kaliningrado
28.jun	15h	PANAMÁ	X	TUNÍSIA	Saransk

GRUPO H

19.jun	9h	POLÓNIA	X	SENEGAL	Moscú (S)
19.jun	12h	COLÔMBIA	X	JAPÃO	Saransk
24.jun	12h	JAPÃO	X	SENEGAL	Yekaterinburg
24.jun	15h	POLÓNIA	X	COLÔMBIA	Kazan
28.jun	11h	SENEGAL	X	COLÔMBIA	Samara
28.jun	11h	JAPÃO	X	POLÓNIA	Volgogrado

OITAVAS DE FINAL

J49 30.jun, 15h, Sochi

X
1º A 2º B

QUARTAS DE FINAL

J57 6.jul, 11h, Nijni Novgorod

X
Venc. 49 Venc. 50

OITAVAS DE FINAL

J50 30.jun, 11h, Kazan

X
1º C 2º D

FINAL

J64 15.jul, 12h, Moscou (L)

X
Venc. 61 Venc. 62

SEMIFINAL

J61 10.jul, 15h, São Petersburgo

X
Venc. 57 Venc. 58

SEMIFINAL

J62 11.jul, 15h, Moscou (L)

X
Venc. 59 Venc. 60

OITAVAS DE FINAL

J53 2.jul, 11h, Samara

X
1º E 2º F

QUARTAS DE FINAL

J58 6.jul, 15h, Kazan

X
Venc. 53 Venc. 54

OITAVAS DE FINAL

J54 2.jul, 15h, Rostov-on-Don

X
1º G 2º H

OITAVAS DE FINAL

J51 1. jul, 11h, Moscou (L)

X
1º B 2º A

QUARTAS DE FINAL

J60 7. jul, 15h, Sochi

X
Venc. 51 Venc. 52

OITAVAS DE FINAL

J52 1. jul, 15h, Nijni Novgorod

X
1º D 2º C

OITAVAS DE FINAL

J55 3. jul, 11h, São Petersburgo

X
1º F 2º E

QUARTAS DE FINAL

J59 7. jul, 11h, Samara

X
Venc. 55 Venc. 56

OITAVAS DE FINAL

J56 3. jul, 15h, Moscou (S)

X
1º H 2º G



CAMPEÃO

FASES DAS FINAIS

MOGI MIRIM: A CIDADE SIMPATIA

Conhecida como cidade simpatia, Mogi Mirim chama a atenção pelas suas tradições, clima ameno e por sua beleza em paisagens naturais e urbanas



Lago Lavapés. Foto: Silveira Jr.

Localizada a leste do Estado de São Paulo, Mogi Mirim é conhecida como cidade simpatia, principalmente pelo seu povo caloroso, pelo clima ameno, pela educação de excelência, pela beleza de sua paisagem natural e urbana, por sua religiosidade e apego às tradições.

Referência regional, Mogi Mirim [cujo nome em tupi antigo significa “pequeno rio das cobras”] foi fundada por bandeirantes que buscavam



Matriz São José. Foto: Silveira Jr.

pedras preciosas em Minas Gerais e Goiás. Hoje, a cidade tem cerca de 91 mil habitantes e fica a 60 km de Campinas. Na economia, a cidade se destaca no setor agrícola com plantações de mandioca e laranja, no setor industrial e de serviços.

O comércio de Mogi Mirim é dos mais fortes e desenvolvidos da região, com segmentos variados e enorme gama de produtos ofere-

cidos à população e aos visitantes. Não é por menos que Mogi Mirim foi a cidade escolhida para abrigar a Loja 20 da Rede São Vicente, inaugurada em 2013 e gerenciada por Sebastião Mota e sua competente equipe.

TURISMO

Com clima ameno, Mogi Mirim conta com diversas opções de turismo religioso, rural, histórico-cultural e esportivo. A visitação de turistas vem aumentando a cada ano, são cerca de 30 mil turistas por mês e isto tem favorecido o desenvolvimento dos setores de hotelaria, transportes, serviços e gastronomia.

Um dos destaques é o Complexo de Lazer “José Geraldo Franco Ortiz”. Conhecido como Lavapés, o parque está localizado em área próxima do Centro, oferece recursos para a prática de atividades físicas, esportivas, culturais e de lazer.

O Zoológico Municipal “Luiz Gonzaga Amoêdo Campos”, instalado no Horto Florestal e a antiga Estação Ferroviária são outros pontos turísticos muito procurados pelos visitantes.

Inaugurada em 1875 pelo impe-

rador D. Pedro II, a Estação Ferroviária da antiga Companhia Mogyana de Estradas de Ferro foi restaurada em 2007 e abriga atualmente o Centro Municipal de Aperfeiçoamento do Magistério “Antônio de Souza Franco”, conhecido como Estação Educação.



Estação Educação. Foto: Nelson Peliche

Além disso, a cidade possui roteiros naturais como a Cachoeira de Cima, que fica no leito do rio Mogi Guaçu, com vários restaurantes e passeios. As praças centrais também se destacam com alamedas e arborização bem cuidadas. Vale a pena ainda visitar a Cervejaria Artesanal Sauber Beer e a fábrica de sorvetes Angelato - as duas localizadas nas Chácaras São Marcelo, e o estádio do Mogi Mirim, time tradicional do futebol paulista e brasileiro.



COMO DEFINIR LIMITES PARA SEUS FILHOS

Ser mãe e pai não é uma tarefa fácil. Não há curso, bibliografia ou tutorial de internet que forme ou preparem os pais. Ser mãe é mais do que gerar uma vida. É cuidar, educar, ensinar e aplicar limites. Essa tarefa vale para o pai também.

O modo como a mãe e o pai ajudam os filhos a compreender sobre suas

atitudes, auxilia na formação deles como indivíduos responsáveis e conscientes. Na época dos nossos avós, não havia diálogo. Correções, castigos e até mesmo palmadas faziam parte da educação dos filhos.

Mas o mundo mudou e também a relação entre pais e filhos. E nesse ponto colocar limites nem sempre

é tarefa muito fácil e errar na dose faz parte desse processo. Uma relação baseada em limites claros é fundamental para que a criança cresça com a capacidade de compreender e enxergar o outro. Veja algumas dicas da escritora Tania Sagury descritas no livro "Limites sem Traumas":

DAR LIMITES NÃO É:

1. Bater para que eles se comportem
2. Fazer só o que os pais querem ou têm vontade
3. Ser autoritário (dar ordem sem explicar o porquê)
4. Gritar para ser atendido



DAR LIMITES É:

1. Ensinar que o direito de um termina quando começa o direito do outro
2. Dizer "sim" quando possível e "não" quando necessário
3. Ensinar a ser tolerante com pequenas situações do dia a dia
4. Dar o exemplo

COMO DISCIPLINAR

1. Faça com que a criança assuma as consequências de seus atos positivos ou negativos
2. Seja coerente nas normas conforme a idade
3. Estipule regras para o que é realmente necessário
4. Não aceite que saiam de casa sem dizer com quem vão e para onde vão
5. Dialogue e saiba ouvir

