

Publicação Quadrimestral
MAI/2021 a AGO/2021



MODULAR

EM REVISTA



PÁG. 7

CIAC - CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Serviço de atendimento ganha novo espaço e nova sigla

VIDA E SAÚDE PÁG. 4

**IMUNIDADE EM
TEMPOS DE COVID 19**

COMPORTAMENTO PÁG. 10

**A IMPORTÂNCIA
DA EMPATIA**

CLIENTE QUE FAZ PÁG. 12

**HARMAN - MAIS DE
90 ANOS DE HISTÓRIA**

Expediente

Diretoria Modular Cargas

Renê Mesquita - Diretor Presidente

Inês Mesquita - Diretora Administrativa

Rice Davidson Fagundes - Diretor de Operações

Coordenação da Revista

Daiane Lourenço

Colaboradores desta Edição:

Alberi Manoel da Silva

Alain Winandy

Clóvis Veiga

Claudiovane da Silva

Fernando Dupont

Francisco Edno

Gustavo Henrique Rocha Romão

Natália Schroeder

Priscila Bastos

Rafael Lucas

Siena Bibei Capella

Tânia Maria Andrade Lopes

Zenon Francisco Duarte

Sugestões e opiniões enviar para:

marketing@modular.com.br

Tiragem

2000 unidades

Contatos

(51) 3462.3500

marketing@modular.com.br

Visite

www.modular.com.br

    /modularcargas

Projeto Gráfico e Diagramação

Bongô - agenciabongo.com.br

+55 51 98122-2132

SUMÁRIO



3

EDITORIAL

PAPEL DO RH DA MODULAR



4

VIDA E SAÚDE

IMUNIDADE EM TEMPOS DE COVID 19



6

RECONHECIMENTO

SATISFAZER NOSSOS CLIENTES É A NOSSA MISSÃO.



7

ATENDIMENTO

CIAC - CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



8

OPERAÇÃO

OPERAÇÃO COM CARGAS ESPECIAIS



9

TRANSPORTANDO PELO BRASIL

CAMPINAS: UMA DAS PRINCIPAIS CIDADES INDUSTRIAIS DO BRASIL



10

COMPORTAMENTO

A IMPORTÂNCIA DA EMPATIA



12

CLIENTE QUE FAZ

A HARMAN - MAIS DE 90ANOS DE HISTÓRIA



14

MATÉRIA CENTRAL

NOVO CONSUMIDOR: PARA AS EMPRESAS A PALAVRA DE ORDEM AGORA É OFERECER MAIS POR MENOS



16

SUSTENTABILIDADE

A MODULAR E SUAS AÇÕES SUSTENTÁVEIS



18

RESPONSABILIDADE SOCIAL

SETCERGS



19

GENTE QUE FAZ

HOMENAGEM ESPECIAL



20

MODULAR NEWS



23

GLOSSÁRIO

Conheça alguns termos usados nesta edição



Papel do RH da Modular

Que o RH tem um papel estratégico nas organizações não temos dúvida, porém em tempos de crise ele contribui ainda mais para que sejam superados de uma forma mais tranquila, alinhando pessoas a resultados.

Ações preventivas e estratégicas são fundamentais para evitar desalinhamentos entre processos, além de manter a produtividade em alta. Exemplo disso são as novas tecnologias: utilização do home-office, a execução de reuniões online e a suspensão de viagens corporativas, são algumas práticas que surgiram e foram sendo adaptadas. As ações na gestão de força de trabalho propiciaram uma redução de custo, agilidade, além de ser uma forma de reduzir a propagação e os riscos de contágio do COVID [2] em tempos de pandemia, priorizando a saúde e a segurança, acompanhado do crescimento.

Houve uma ruptura com modelos de gestão antigos e nossas empresas tiveram que se adaptar rapidamente às novas tecnologias, que possibilitam o aumento da produtividade sem depender da presença física das pessoas em sua base de trabalho, mudando a realidade não só da Modular, como da maioria das empresas. Cabe então ao RH, alinhar-se a este novo momento, adotando novas tecnologias, e continuar a trabalhar estrategicamente em busca de resultados.

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida com paixão, perder com classe e vencer com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito para ser insignificante.”

Augusto Branco

A pandemia [3] exigiu rapidez, adaptação e um grande esforço para se capacitar novos profissionais, esses atentos a detalhes que pudessem fazer a diferença dentro dessa nova forma de trabalho e realidade. Esta complexidade trouxe novos desafios, um aprendizado permanente, continuado e dinâmico, para que possamos mudar sempre que houver quaisquer desvios. Sendo assim, nós profissionais de Recursos Humanos, devemos nos manter alinhados aos objetivos da empresa, utilizando as ferramentas disponíveis para minimizar perdas no nosso capital humano, mantendo a qualidade, motivação e energia, imprescindíveis para alcançarmos grandes soluções. Alinhados com as estratégias de recursos humanos da Modular Cargas juntamente ao nosso marketing, desejamos a todos uma ótima leitura e aproveitamento do conteúdo da nossa Modular em Revista, na sua 6ª edição. Com paixão,

Maria Inês R. de Mesquita
Diretora Administrativa

Para falar sobre este tema tão importante e atual, trouxemos duas profissionais da área:



SIENÁ BIBELL CAPELLA: Médica do Trabalho e Sanitarista.



NATÁLIA SCHRÖEDER: Nutricionista pela Universidade La Salle (2016); Pós-graduada em Gestão de Pessoas e Liderança Coach pela Universidade La Salle (2017); Pós-graduada em Nutrição Clínica e Esportiva pela Universidade Cândido Mendes (2019); Mestranda em Alimentação, Nutrição e Saúde pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

IMUNIDADE EM TEMPOS DE COVID 19



Mas enfim, o que é imunidade? De acordo com a Dra. Siená Kapella, podemos definir que o conjunto de defesas do nosso corpo é chamado de imunidade. O sistema imunológico corresponde a um conjunto de órgãos, tecidos e células que agem simultaneamente com o objetivo de combater agentes invasores e, assim, evitar o desenvolvimento de doenças. São compostos pelas células brancas do sangue (leucócitos), órgãos linfáticos [4] e os anticorpos [5] (imunoglobulinas IgM e IgG).

Sabemos que nossa imunidade está adequada quando conseguimos combater doenças (principalmente contagiosas) que possam ser evitadas por estas defesas. Para manter uma boa imunidade certas recomendações de saúde devem ser seguidas, pelo menos na maior parte do tempo, como ter uma boa alimentação de preferência com produtos naturais reduzindo ao máximo o consumo de produtos in-

dustrializados, ter vida ao ar livre e se expor ao menos por 20 minutos ao dia a luz solar, hidratação (beber água), ter hábitos de sono adequados a sua necessidade, ter vida ativa e realizar atividades físicas. Os hábitos saudáveis reduzem o estresse e é necessário evitar o fumo e o álcool.

Quando temos infecções repetidas (herpes, amigdalites, gripes e resfriados, com ou sem complicações, febres, cansaço em excesso, enjoos, diarreias de repetição, queda de cabelo e manchas na pele, pode ser um sinal de que sua imunidade está baixa. Ao perceber qualquer um destes sintomas seria adequado procurar ajuda médica.

O controle do estresse é importante não só para manter a imunidade adequada mas também para prevenir outras doenças como úlceras do sistema digestório (as famosas úlceras "nervosas"), problemas do ritmo do coração, entre outros.

No momento em que estamos enfrentando a pandemia do COVID-19 a manutenção de hábitos saudáveis se torna muito mais importante para termos nossas defesas em dia.

Podemos destacar aqui também a necessidade de não se descuidar dos cuidados com o uso de máscara, que deve sempre cobrir o nariz e a boca e ser somente retirada em público durante as refeições. Também

deve ser higienizada com água e sabão após o uso e ser trocada a cada 4 horas (descartáveis ou não) ou sempre que estiver úmida no caso das de pano. Lavar as mãos, utilizar álcool em gel e realizar a limpeza de superfícies frequentemente, principalmente as de uso comum, além de manter o distanciamento social, são necessidades atuais (distância de pelo menos 1,5 metros entre as pessoas em público) pela alta contagiosidade do vírus.

NUTRIÇÃO E IMUNIDADE

Há tempos se sabe da importância de uma alimentação saudável e equilibrada na construção de um sistema imunológico eficiente, entretanto, desde que a pandemia causada pelo novo coronavírus foi anunciada, as preocupações referentes ao tema aumentaram significativamente, segundo a nutricionista Natália Schroeder. De fato, existem alimentos que possuem nutrientes que podem fortalecer nossa imunidade e auxiliar no bom funcionamento do nosso sistema de defesa. Que tal conhecermos alguns destes nutrientes e descobrir em quais alimentos podemos encontrá-los?

	Zinco: encontrado principalmente em carnes vermelhas, mariscos, ostras, fígado, miúdos e ovos
	Selênio: este mineral pode ser encontrado principalmente em castanhas do Brasil e castanhas de caju e apresenta ação antioxidante
	Vitamina A: esta vitamina está presente em boas quantidades em alimentos de cor alaranjada, como cenoura, mamão, moranga, manga, caqui, gema de ovo e no leite e seus derivados
	Vitamina D: a vitamina D também vem ganhando maior destaque nos últimos tempos. Ela está presente na gema do ovo, na sardinha, atum, fígado e cogumelos
	Vitamina E: podemos encontrar esta vitamina em alimentos como linhaça, amêndoas, nozes, manteiga, amendoim, gergelim
	Ômega 3: este nutriente, conhecido popularmente como “gordura boa”, está presente em peixes como salmão, azeite de oliva extravirgem e gergelim
	Vitamina C: a vitamina C é uma das vitaminas mais conhecidas pelas pessoas. Ela está presente na laranja, limão, abacaxi, goiaba, morango, acerola, kiwi, bergamota

É importante destacar que a ingestão destes nutrientes de forma isolada não é capaz de prevenir a contaminação pelo novo coronavírus. O que se recomenda é que estes alimentos sejam incluídos diariamente em nossa alimentação pois nossa imunidade é construída ao longo do tempo. Além disso, conciliar uma nutrição adequada a bons hábitos de vida, como praticar exercícios físicos regularmente, evitar o uso de álcool e tabaco e manter o sono em dia é fundamental para termos uma boa imunidade, apesar de já citado pela Dr. Siena, esses cuidados são confirmados pela nutricionista Natália.



SATISFAZER NOSSOS CLIENTES É A NOSSA MISSÃO.

CONFIRA ABAIXO ALGUNS DEPOIMENTOS DE CLIENTES MODULAR



*"Sobre a opinião do atendimento. Eu sou televendas de um e-commerce, parablenizo o atendimento da Modular, principalmente no ato da cotação. Atendente muito educada, ágil e eficiente. Em relação ao transporte raramente tivemos problemas e quando ocorreu foi resolvido com agilidade. **Uma transportadora excelente!"***

B.
Distribuidora Sika



*"A Modular sempre foi um exemplo de fornecedor, somos clientes há mais de 5 anos, incessantemente nos atendem com muita competência e profissionalismo. A empresa sempre se mostrou mais do que um fornecedor de serviços de transporte, mas sim uma grande parceira. Constantemente preocupada em oferecer a melhor operação com qualidade e sempre buscando melhorias nos processos. **Sem dúvidas, uma empresa referência para o mercado de transportes."***

J. S. B.
Prospecção de transportadoras & Gestão de custos de frete



*"Prezados. Foi uma grata surpresa voltar a trabalhar com vocês da Modular, digo isso porque anteriormente a empresa Fibersals, já havia trabalhado com vocês, porém por motivos aleatórios perdemos contato. Agradeço muito ter conhecido a senhora Daniela que tem me atendido muito bem e com poucas ressalvas tem cumprido com as entregas em datas combinadas e com o valor muito competitivo. Em resumo indico a transportadora e gosto de trabalhar com eles. **Abraços a todos da transportadora."***



*"Somos clientes da Modular a 17 anos e acompanhamos a evolução desta empresa com muito orgulho pois nos sentimos parte desta parceria. A logística é uma das estratégias da Coopernatural, ela é responsável por estabelecer elos de confiabilidade com nosso cliente, uma logística eficiente representa a solução para manter a sustentabilidade do nosso negócio; pois colabora com a redução de custos e o aumento do nível de serviço, cria eficiência e nos auxilia a atrair novos clientes. O retorno rápido de eventuais dúvidas e conseguir acompanhar as entregas em tempo real é de suma importância para nós. **Parabéns Modular pelos 45 anos."***

R. E. F.
Diretor - Presidente



*"Venho por meio deste agradecer ao nosso parceiro MODULAR pela parceria e bom trabalho que vem prestado junto à Alcast do Brasil AS, com um SLA [6] 94% em suas entregas sendo um dos melhores parceiros que temos hoje, outro ponto importante a salientar é rapidez no retorno que temos do comercial e SAC, sempre disposto e disponível para nos atender e ainda conseguiu melhorar com a centralização do SAC na Matriz conseguindo superar as expectativas tendo maior rapidez e um FOLLOW UP [7] bem assertivo. Outro ponto forte e que deve ser destacado é o excelente no know-how apresentado pela MODULAR com 100% de assertividade no atendimento de clientes com agendamento, estando desde o início da operação sem ter perdido um agendamento se quer. Aproveito a oportunidade para agradecer a Gerente de Contas Priscila Santos Fernandes pelo atendimento que vem prestando junto a Alcast do Brasil S/A, **sempre tem nos atendimentos com rapidez mesmos fora de horários e nos finais de semana, mostrando o comprometimento e parceira que precisamos, além de sempre buscar as melhores soluções."***

A. H. S.
Supervisor de Logística



CIAC - CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

**Nossos clientes, a razão da nossa existência.
Sua satisfação é a nossa missão. A gente sabe o que faz.**

A excelência no atendimento é uma das missões mais importantes da Modular Cargas. Esse posicionamento faz parte do DNA da empresa e é algo inegociável. No mês de fevereiro de 2021 o SAC Corporativo, centralizando os atendimentos de nossos clientes na matriz da Modular, ganhou novo espaço e uma nova sigla: **CIAC - Centro Integrado de Atendimento ao Cliente**. A inauguração também contou com uma homenagem aos diretores Renê Mesquita e Inês Mesquita pelos 30 anos de aquisição da Modular, que completou esta data em 31 de janeiro de 2021.

A **missão** do CIAC [10] é recolher dúvidas, reclamações e sugestões para, em seguida, oferecer soluções, informações e compreender os desejos e as necessidades de cada cliente. As cargas são monitoradas e têm acompanhamento diário pela equipe do CIAC, contemplando um trabalho integrado com o operacional de todas as unidades do Sul, Sudeste e Nordeste, recebendo informações em tempo real sobre os embarques, transferências e entregas. O CIAC ainda é um canal voltado para mediar conflitos, atenuar tensões e fortalecer o relacionamento com o cliente, sendo responsável, portanto, **por construir e manter a credibilidade da MODULAR**. Todos os clientes poderão entrar em contato com o CIAC através do número 0800 0513500, gratuitamente.



BENEFÍCIOS DO CIAC INTEGRADO:

- Aumento da capacidade de atendimento;
- Melhoria na qualidade do atendimento;
- Conhecimento e relação com clientes;
- Diagnóstico rápido;
- Agilidade nas soluções;
- Melhoria de produtividade;
- Padronização da comunicação e informações;
- Gerenciamento do atendimento com indicadores;
- Aplicabilidade da Tecnologia da Informação.



OPERAÇÃO COM CARGAS ESPECIAIS

Dentro do **TRC** entregar soluções com eficiência para as necessidades de clientes e parceiros é essencial para se manter a qualidade e o bom desempenho dos serviços. Dentre todas as necessidades, o de cargas que extrapolam os limites físicos, como tamanho e peso, de carretas, baús e outros veículos, trazem os maiores desafios para as transportadoras.

Pensando nisso, a **Modular Cargas** iniciou 2021 investindo pesado em renovar e melhorar sua frota e serviços, como por exemplo a inauguração do **CIAC**, chegada de 40 novos cavalos e também de novas pranchas planas e rebaixadas, que se juntam ao restante da nossa frota para permitir que nossos clientes tenham mais opções e soluções, seguras e eficientes para o transporte de cargas excedentes.

A chegada dos equipamentos possibilitaram, por exemplo, a operação em conjunto com a Braskem, que em janeiro, transportou uma carga considerada especial do porto de Rio Grande, na região sul do estado do Rio Grande do Sul, até a planta da empresa na cidade de Montenegro/RS. O transporte contou com o apoio de uma escolta para sinalização e proteção da carga.

Entre diversas operações, mais recentemente, tivemos também o transporte de um carregamento es-

pecial de Coelho Neto no Maranhão para Maracanaú no Ceará, uma peça que servirá de reposição em manutenção para o cliente **CoBAP**. Neste caso, o equipamento principal transportado possuía o tamanho de 3.50m de diâmetro por 4m de comprimento, em um total de 8 toneladas, que contou com escolta durante todo o trajeto.

A prancha

Com todas **AETs** (Autorizações especiais de trânsito) necessárias e uma capacidade de até 74 toneladas, as pranchas de 2, 3, 4 eixos, planas ou rebaixadas, da Modular, atendem da melhor forma o transporte de cargas excedentes, ou seja, cargas que extrapolam a largura, altura ou peso dos transportes convencionais.

Principalmente utilizadas para transporte de peças, máquinas ou cargas industriais indivisíveis, as operações na Modular contam com escolta, monitoramento em tempo real e seguro para as cargas, abrindo nossas portas para nossos parceiros encontrarem além de um atendimento seguro e de qualidade, um espaço para resolver todos os desafios que tiverem.

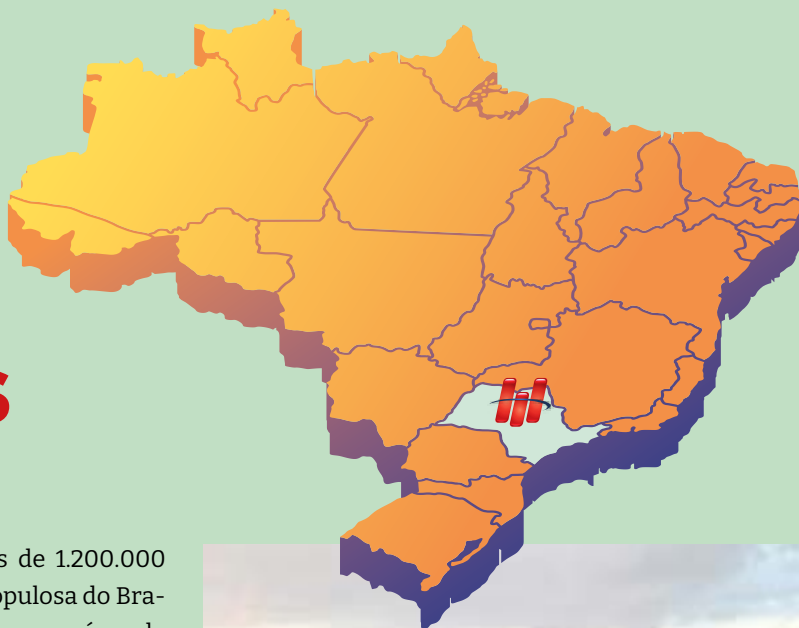
Este serviço é mais um passo à frente para atingirmos nossa missão em promover soluções em transportes e serviços aos seus clientes, com excelência, segurança e sustentabilidade.

Gerência Nacional de Operações

Alberi Manoel da Silva, Gerente Nacional de Operações da Modular Cargas detalha o processo de expansão nestes serviços realizado em 2021: “No ano de 2020, a Modular realizou um aporte financeiro robusto com foco na expansão da malha rodoviária e de atendimento da crescente demanda do setor de transportes no país das cargas indivisíveis e de cargas de dimensões especiais. Com este novo projeto suprimos as necessidades de alguns dos nossos principais clientes como Braskem e Arcelormittal e também estendemos este serviço à toda nossa carteira de clientes e potenciais consumidores deste serviço premium.” Ele destaca a força destas operações e finaliza:

“Por se tratar de um transporte especializado com todas suas peculiaridades, a Modular entra com muita força e know how nestas operações específicas, transportando com qualidade, confiança e grande competitividade, consolidando ainda mais nossa marca no Transporte Rodoviário de Cargas do Brasil.”

CAMPINAS: UMA DAS PRINCIPAIS CIDADES INDUSTRIAIS DO BRASIL



Com uma população estimada em mais de 1.200.000 pessoas, Campinas é a 14ª cidade mais populosa do Brasil e a 3ª maior no Estado de São Paulo, em uma área de 794,571 km². Com quase meio milhão de trabalhadores, possui um PIB[11] per capita de R\$ 51.417,44.

Campinas é uma das principais cidades industriais do país. O polo formado entre a Região Metropolitana e a Região de Sorocaba conhecido como “corredor asiático”, já é o 2º maior PIB da indústria brasileira. A região sozinha supera Estados como Minas Gerais e Rio de Janeiro. A Modular está presente na região, com a ampliação da nova filial em novo prédio, localizado no Condomínio Logístico Dahruj, Rua Dr. Gustavo Orsolino, 6466, Jad. Nova Mercedes e com o telefone para contato (019)33220370. A filial Campinas hoje se torna um dos principais HUBs[12] da Modular, sendo HUB de consolidação do Sul e Sudeste para a distribuição de todo o Nordeste.

Completando 30 anos no Estado de São Paulo, a empresa já cobria a região com filiais em Guarulhos e na própria cidade de Campinas.

Com cerca de 8.150 m², a nova sede além de ter uma localização privilegiada junto aos principais condomínios logísticos da região e com fácil acesso a rodovias como a Rod. Bandeirantes, Anhanguera e D. Pedro atenderá uma demanda da região que se estende desde a meta-



lúrgica básica até as grandes montadoras de veículos; produtos químicos e petroquímicos; refino de petróleo; máquinas e equipamentos; alimentos e bebidas; celulose; e minerais não metálicos. A expansão vem alinhada com as diretrizes e estratégias definidas no planejamento estratégico de 2021 e terá como principal benefício o aumento da capacidade de coletas e entregas na região, trazendo mais segurança, agilidade e opções para os clientes da Modular.

Dados do IBGE 2010 <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/campinas/panorama>
Fonte: <http://www.campinas.sp.gov.br/sobre-campinas/origens.php>

A IMPORTÂNCIA DA EMPATIA



PRISCILA BASTOS trabalha no IEneagrama Brasil como Diretora de Formação de Instrutores e Master Trainer de Eneagrama. Dedicada aos estudos do comportamento humano, inteligência emocional e personalidade. Apaixonada por gente, acredita que o autoconhecimento é o caminho para transformar as pessoas e o mundo.

Nesta edição onde falamos sobre a importância da Empatia, convidamos Priscila Bastos, diretora de instrução do IEneagrama, para falar um pouco mais sobre essa prática que é tão importante e, aparentemente, tão difícil de executar no nosso dia-a-dia.

Priscila, o que é empatia?

Empatia é a habilidade de compreender o que o outro sente, sentir o que o outro sente e o que ele precisa de você. Para conquistar toda essa capacidade é necessário estar consciente de suas próprias emoções, só assim é possível entender e se conectar com o sentimento alheio. Em linhas gerais a empatia é o resultado de um olhar transparente e acolhedor de si mesmo e de uma verdadeira compreensão de como as pessoas funcionam, ou seja, sem autoconhecimento, não há empatia.

Se eu não tenho consciência do que eu mesmo sinto, eu vou me sentir completamente perdido quando se trata dos sentimentos de quem está ao meu redor. Imagina que a empatia funcione como a nossa capacidade de enxergar. Sem autoconhecimento somos daltônicos, não enxergamos toda a riqueza

de cores da nossa existência, mas quando trabalhamos nosso olhar curioso e investigativo sobre nós mesmos passamos a enxergar mais nitidamente.

Por que esse tema tem ganhado cada vez mais destaque?

O tema nunca deveria ter saído dos destaques, mas quando a gente passou pela revolução industrial o ser humano deixou de ser o foco, a prioridade passou a ser o desempenho, as metas e resultados e a produtividade.

Segundo dados da OMS, o nosso país tem o maior número de pessoas ansiosas do mundo: 18,6 milhões de brasileiros e cerca de 12 milhões sofrem de depressão. Esse resultado na saúde mental é literalmente efeito desse movimento desconectado do SER. Agora estamos iniciando um movimento para

corrigir essa caminhada, mas temos um longo percurso pela frente.

Qual a vantagem de ter empatia no ambiente de trabalho?

Conseguir trabalhar a empatia de maneira consciente dentro de equipes reflete diretamente na produtividade. O clima organizacional é como um retrato da saúde emocional de uma empresa, quando os erros resultam em punições, as diferentes formas de enxergar a realidade não encontram um ponto comum e a sensibilidade é tratada como fraqueza, estamos vivenciando uma empresa pouco empática.

Em contrapartida, uma empresa empática reflete em pessoas mais confiantes e ousadas, se sentindo livres para contribuir com ideias e se permitindo aprender. Essa empatia também permite ter uma melhor gestão de conflitos, economizando tempo em discussões pessoais e priorizando a melhor solução, sem precisar machucar ou inflar egos, afinal se o ser humano é feito de emoções e sentir que suas emoções são acolhidas e validadas, seu senso de pertencimento e felicidade aumentam e gente feliz produz mais.

Como trabalhar a empatia no ambiente de trabalho?

Na verdade são 3 passos: **autoconhecimento, gestão de cultura emocional e desenvolvimento constante de inteligência emocional**. É importante que o processo de autoconhecimento auxilie as pessoas a olharem para si mesmas sem aumentar suas dores ou diminuir suas fortalezas, fazendo com que as mesmas possam se aceitar de maneira mais genuína. Quem aceita a si mesmo, erros e acertos, aspectos positivos e negativos, passa a aceitar mais o outro como ele é. Essa é a porta de entrada para a empatia.

É preciso incluir a gestão de cultura emocional no dia-a-dia da empresa, nas atividades e dinâmicas, sempre colocando o ser humano no centro da questão. Também é importante ter um trabalho de endomarketing[13] específico para a cultura do negócio, encontrando sempre estratégias para que, a cada novo passo da empresa, as seguintes perguntas sejam respondidas: Como esse passo vai impactar as pessoas da organização? Como vamos trabalhar para minimizar os impactos negativos? Que orientações podemos dar às pessoas para se prepararem para este passo? A Inteligência Emocional ajuda a olhar para si e para o outro de uma forma mais refinada, melhorando a percepção de si e otimizando a relação com o outro. Por isso essa Inteligência Emocional precisa ser estimulada com cursos, palestras, workshops, dinâmicas e exercícios. Tudo que leve a melhorar a relação das pessoas com elas mesmas e com os colegas.

Você consegue nos trazer um exemplo prático?

Em Joinville o IEneagrama fez um trabalho em uma indústria com mais de 60 pessoas, o processo envolvia os 3 pilares: autoconhecimento, gestão de cultura emocional e desenvolvimento de inteligência emocional.

Os principais desafios mapeados antes de iniciarmos o trabalho envolviam ansiedade, falhas de comunicação, inflexibilidade, descontrole emocional, procrastinação e a própria falta de empatia. Depois de 6 meses de trabalho, nós olhamos pro mapa e percebemos que ocorreram aumentos significativos, mas os mais impressionantes foram os relacionados ao autocontrole emocional e à empatia. Depois disso nós medimos os resultados práticos e descobrimos que a empresa teve um aumento na produtividade através de reuniões mais assertivas, os indicado-

res do clima organizacional alavancaram, houve uma redução de **turnover**[14] e um dos impactos que mais nos trouxe satisfação: a redução do número de ausências no trabalho justificadas por doença, ou seja, o processo trouxe, literalmente, mais saúde para os colaboradores.

Como o IEneagrama trabalha os temas autoconhecimento e empatia?

Em nosso principal treinamento, o Eneagrama da Personalidade, trabalhamos para desenvolver uma maior consciência emocional. Reconhecendo talentos, desafios e feridas emocionais em si e no outro. Com isso se adquire capacidade para neutralizar os impactos negativos de suas emoções, melhorar estratégias para tratar cada personalidade, reconhecer que o que é fácil para mim pode ser doloroso no outro e ter clareza de como meu jeito de ser pode estar levando a outra pessoa para o estresse, entre outras coisas. Com todos estes ganhos o nível de empatia ganha força e pode ser praticada de maneira direcionada, ao invés de tentar apoiar o outro a partir das suas próprias dores e necessidades é possível colocar-se no lugar do outro, sentir sua dor, respeitar suas limitações e ser mais assertivo em contribuir com suas necessidades. Ou seja, ao invés de se colocar no lugar do outro com julgamentos e tentar ensinar uma saída da situação, nós ensinamos a acolher o outro para aprender JUNTOS uma forma de lidar com aquele sentimento ou situação.

Se você quer saber mais sobre o IEneagrama, acesse o site: **www.ineagrama.com.br** e conheça as modalidades de nossos treinamentos.



A HARMAN - MAIS DE 90 ANOS DE HISTÓRIA

Há mais de 90 anos a Harman projeta e desenvolve mundialmente produtos e soluções de conectividade para a indústria automotiva, os consumidores e as empresas, incluindo sistemas para veículos conectados, produtos audiovisuais, além de soluções de automação empresarial e de suporte à IoT (Internet das Coisas). Com marcas líderes como AKG®, Harman Kardon®, Infinity®, JBL®, Lexicon®, Mark Levinson® e Revel®, a Harman é admirada por audiófilos, músicos e casas de show ao redor do mundo. Mais de 50 milhões de automóveis estão equipados nas estradas com as linhas de áudio e conectividade da HARMAN. Os serviços de software da empresa alimentam bilhões de dispositivos móveis e sistemas que estão conectados, integrados e seguros em todas as plataformas - do trabalho a casa, até carros e celulares. A empresa tem uma força de trabalho de aproximadamente 30 mil pessoas nas Américas, Europa e Ásia. No Brasil, possui fábricas no Rio Grande do Sul e Manaus, além de um escritório técnico e comercial em São Paulo. Em março de 2017, a Harman se tornou uma subsidiária integral da Samsung Electronics.

A famosa JBL

A Harman produz algumas das marcas mais respeitadas ao redor do mundo. Líder global do segmento de áudio, o som lendário JBL é a tecnologia líder que impulsiona os principais eventos da cultura pop, e a marca mantém parceria com os maiores talentos do mundo na música, esportes e esportes eletrônicos. A trajetória da JBL se mistura com a história de todo desenvolvimento do setor na história, estando presente desde eventos icônicos como Woodstock e shows no Madison Square Garden, a jogos no Yankee Stadium e viagens de fim de semana. Nacionalmente, já no início de 2021, a JBL foi reconhecida pelo Prêmio Canaltech nas categorias Melhor Fone Sem Fio e Marca Mais Desejada de Áudio.



Projetos Sociais e de Sustentabilidade

Além disso, a Harman mantém uma série de ações de ESG (Environmental, Social and Governance) visando impactar positivamente as comunidades em que a empresa está inserida. Um exemplo é a campanha de arrecadação Tampinha Legal, amplamente fomentada pela empresa, que auxilia a manutenção das atividades da Kinder, que leva musicoterapia para crianças com deficiências múltiplas. Em Nova Santa Rita (RS), onde a Harman mantém uma unidade de produção, já foi realizada a entrega de mais de 400kg entre alimentos e produtos de limpeza para as famílias em vulnerabilidade do município, com campanhas contínuas de arrecadação envolvendo a gestão e o público interno da Harman como um todo. As ações de conscientização pela pandemia da Covid-19 impactaram todos os colaboradores da unidade e suas famílias, que receberam kits de máscara, álcool em gel e uma cartilha com orientações sobre o vírus.

Expectativas para 2021

Mantemos expectativas muito positivas para 2021, com lançamentos em todas as categorias de produto de áudio - novas caixas de som, sistemas home audio, soundbars e atualizações importantes para consolidar ainda mais as linhas de fones de ouvido True Wireless (TWS) da empresa. O primeiro trimestre em andamento já confirma um crescimento acima de 50% sobre 2020, período que ainda não havia sido impactado pela pandemia. Se considerarmos uma base anual, este crescimento será muito maior - seguindo a tendência dos anos anteriores, graças à digitalização acelerada das nossas vidas cada vez mais conectadas. Já em janeiro deste ano, na Harman Explore, na CES21, o público pode conhecer alguns dos produtos de ponta que vem por aí.

A parceria Modular e Harman

Desde 2019 a Modular Cargas está fazendo parte da história de sucesso desta multinacional líder de mercado. A operação Outbound é realizada pela Modular, com destaque de origem na fábrica de Nova Santa Rita no Rio Grande do Sul e distribuição em todas as regiões das capitais do Nordeste e em Santa Catarina. As entregas são realizadas em grandes lojas de varejo que possuem particularidades, demandando eficiência e comprometimento com agendamentos de cada estabelecimento. Temos uma equipe dedicada a esta operação que não mede esforços para cumprir todas as exigências e prazos, com total segurança e tecnologia de ponta em todos os seus processos. Para a gestora da conta, Tânia Lopes, a Harman faz parte do ranking dos principais clientes atendidos pela empresa:

“A Modular busca construir parcerias sólidas, por isso temos a preocupação em atender com comprometimento e excelência. A relação que construímos com o cliente Harman, é de muito importância para nós da Modular, pois nos dedicamos para realizarmos um diferencial mantendo sempre uma parceira de confiança.”



ALAIN WINANDY, MSC

Professor de Marketing e de Varejo da Fundação Getúlio Vargas, é Engenheiro pelo IMT, com Mestrado pelo IPT, MBA pela FGV EAESP e pela FGV CEV (centro de excelência em varejo), com experiência profissional como Diretor no Grupo Pão de Açúcar, da Leroy Merlin, da Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS), é atualmente CEO da Ciência do Varejo – Treinamentos de Gestão Varejista (www.ciencidovarejo.com.br) e consultor de varejo.

NOVO CONSUMIDOR:

Para as empresas a palavra de ordem agora é oferecer mais por menos

A distribuição, que já foi muito importante no passado, volta a ser protagonista nos dias de hoje, desempenhando um papel estratégico para empresas fabricantes e varejistas. Isso porque o consumidor está mais empoderado e tecnológico, as empresas percebendo que devem colocá-lo no centro de suas estratégias.

Colocar o consumidor (ou cliente) no centro significa tomar decisões empresariais baseadas mais no consumidor, nas suas necessidades, na sua conveniência, facilitando e transformando sua jornada de compras em uma experiência fluida, prazerosa e diferenciada, do que focar prioritariamente no resultado financeiro imediato balizando cada decisão (não que esse tenha menos importância, mas o meio de obtê-lo é agora por consequência).

Temos hoje um consumidor multicanal, com várias opções para compra de

O valor da informação também aumenta de importância, o consumidor quer saber a procedência e quer acompanhar o passo a passo da entrega desde o instante do fechamento de sua compra.

canais de compra e distribuição, com muita mobilidade, tecnológico, navegando em um ambiente de muita informação e de muita competição entre marcas e empresas.

Temos um consumidor cada vez mais empoderado [1], mais exigente, com várias empresas lhe oferecendo produtos, serviços e experiências de compras cada vez melhores, com maior qualidade, com mais serviços disponíveis, com maior rapidez, com o uso cada vez maior de tecnologias para entendê-lo melhor, se comunicar com ele, com menos gargalos e pontos de fricção em seu caminho, e, assim poder atender suas novas demandas e facilitar sua jornada de compras. As empresas devem gerar valor para esse novo consumidor em toda a cadeia de abastecimento.

E, o consumidor fica rapidamente “mal acostumado”, no bom sentido, com essas experiências a que está exposto, e que acaba exigindo cada vez mais e direcionando suas preferências para as empresas que conseguem entregar isso com maior competência. As empresas têm margem muito pequena de erro na tolerância desse novo consumidor que, ligados em rede, buscam e fornecem informações sobre elas com facilidade.

Em termos de valor de lugar, esse novo consumidor deve ter a sua disposição a praticidade de opções de compra de diversos canais, on-line ou off-line, para utilizar aquele que lhe for mais conveniente a qualquer momento e, receber o produto ou serviço no local de sua escolha. Isso demanda estoques integrados e distribuição flexível, para e de qualquer ponto. E, esse valor de local atendido não é suficiente, está ligado estreitamente com os outros valores a entregar para esses consumidores.

O valor tempo também está cada vez mais importante, esse novo consumidor quer receber suas compras o mais rapidamente possível, e, percebemos muitas empresas que declaradamente estão se esforçando para atender essa nova demanda, com reduções drásticas e objetivos desafiadores para entrega em menor tempo.

Comprar de onde quiser, quando quiser e receber o mais rapidamente possível, com qualidade. O valor qualidade também sobe de patamar, a ordem é subir a régua, com a entrega do que foi comprado, com integridade, na quantidade comprada, bem embalado e com segurança e conveniência. Um erro nesse sentido afeta a confiança, o consumidor muda facilmente e rapidamente de empresa, fabricante, varejista, empresa

de logística ou entrega.

O valor da informação também aumenta de importância, o consumidor quer saber a procedência e quer acompanhar o passo a passo da entrega desde o instante do fechamento de sua compra.

Tudo isso, com o menor custo de frete para o consumidor. Pesquisas recentes mostram que o valor frete é ao mesmo tempo fator inibidor e decisor de compras on-line e, para fabricantes e empresas varejistas, fator cada vez mais importante em um cenário de alta competição, em que o cliente muda de marca, de loja, até de produto, por conta do valor na compra, ou, por conta do próprio preço em si.

Mas, não apenas isso (sim, tem mais): o novo consumidor está mais consciente de seu poder, sua responsabilidade para com a sociedade e meio ambiente. E, ele espera que todos os participantes da cadeia de abastecimento também o sejam, e que atuem proativamente nesse sentido. As empresas são pesquisadas, as informações compartilhadas e disseminadas rapidamente.

Nesse contexto em que estamos, preço e valor tomam ainda maior importância para as empresas, e, por isso, além de colocar o consumidor no centro, o uso da tecnologia é imprescindível, a transformação digital necessária para ontem, a necessidade de novas relações e parcerias com empresas que podem viabilizar a digitalização com maior rapidez e com menor desembolso, para poder oferecer ainda mais, por menos, para esse novo consumidor.



A MODULAR E SUAS AÇÕES SUSTENTÁVEIS



Turma da Árvore



Certificado do Programa

A sustentabilidade empresarial tem sido pauta de muitos debates atuais e está em constante ampliação. Devido às consequências das atividades industriais e do ser humano ao meio ambiente, já são detectados danos profundos e se nada for feito, pode-se agravar ainda mais a qualidade de vida e os impactos ambientais. Por isso, atualmente as empresas têm sido cada vez mais cobradas pelo seu posicionamento em relação a este tema, principalmente pelo respeito ao meio ambiente e a sociedade a qual ela está inserida como um todo.

Desta forma, é de suma importância que as empresas adotem uma postura proativa e estejam preparadas a minimizar os prejuízos decorrentes de seus processos sobre a natureza.

A Modular e a importância do seu papel

A Modular Cargas como empresa, tem a responsabilidade e obrigação de ajudar a reduzir o seu próprio impacto. Esta bandeira serve de pilar para o nosso planejamento anual e visão de futuro, que está inclusive registrada em nosso slogan **“mol-dando soluções sustentáveis”**.

Em 2020 a Modular iniciou o atendi-

mento à empresa Bayer realizando a distribuição com origem da produção em São Paulo em sua unidade, para todo Sul e Sudeste. A operação outbound é feita de produtos defensivos agrícolas, produtos químicos usados no controle de seres vivos considerados nocivos ao homem, sua criação e suas plantações.

Dentro das atribuições deste atendimento, com pouco mais de um ano de projeto, a Modular em sua parceria com a Bayer passou a contribuir, considerando a importância do seu papel, aderindo ao projeto de responsabilidade ambiental do programa RevitaBayer voluntariamente. O projeto realiza um cálculo com base na distância percorrida anualmente e tipos de veículos do transporte de cargas utilizados, resultando em uma meta de quantidade de árvores a serem plantadas. Com o objetivo de sequestro das emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa), a ação visa reduzir a pegada ecológica gerada pela atividade logística da Modular junto a Bayer.

Para a Modular foi estabelecido a meta de 1000 árvores plantadas. A plantação foi realizada no mês de outubro de 2020, através do parceiro Turma da Árvore, formada por um grupo de empresários, especia-

lizados e com maturidade de mercado, focados em entregas de qualidade e inovação. A plantação ocorreu na área de manejo e recuperação ambiental Fazenda Ipê de 560 hectares, localizada em Lages, Santa Catarina. O objetivo maior da TDA é **“compensar e equilibrar”** os prejuízos ao meio ambiente causados por atividades essenciais à existência humana.

Durante a ação está previsto a substituição das mudas que morrerem, controle de pragas, capinas, desbastes, controle de erosão e demais manejos necessários para garantir que a perda não ultrapasse 3% do plantio durante 08 anos. Há também a garantia de utilização sustentável da madeira para fins sociais. Após o ciclo de captura, a madeira será doada para construção de moradias de baixo custo que não devolvem o CO2 capturado (projeto sustentabilidade TDA) e para construção de banheiros sociais.

Ao participar deste grande esforço mundial para reduzir as emissões de gases de efeito estufa, a Modular estará colaborando para garantir uma vida saudável, com o desenvolvimento sustentável e com a conservação dos recursos naturais para as futuras gerações.





SETCERGS

Fundado em agosto de 1959, o Sindicato das Empresas de Transportes de Carga e Logística no Estado do Rio Grande do Sul (SETCERGS), é o órgão de representação sindical patronal do Transporte Rodoviário de Cargas (TRC). É responsável por representar o setor empresarial nas mais diversas atividades, tais como: negociações coletivas de trabalho, aproximação com autoridades e autarquias municipais, estaduais e federais, com a imprensa, além da articulação das questões técnicas, operacionais e mercadológicas do setor junto aos seus associados. Além disso, o SETCERGS também é responsável pela organização de eventos online, encontros técnicos, palestras e a Feira TranspoSul, em busca de conhecimento e constante inovação para o setor.

Renê Mesquita - Vice Presidente de Responsabilidade Social e Sustentabilidade

A Modular se orgulha de fazer parte dessa história através de **Renê Mesquita**, hoje Vice-Presidente de Responsabilidade Social e Sustentabilidade do SETCERGS na Gestão 2021/22. Entre suas funções, estão: assistir o presidente no desempenho de suas atribuições, assessorando-o em assuntos relacionados à responsabilidade social e sustentabilidade no transporte; participar das tomadas de decisão da Diretoria; coordenar e consolidar todas as atividades de responsabilidade social e programas de sustentabilidade; propor e fomentar a responsabilidade social e sustentabilidade junto ao setor de transporte, comunidade e poder público; apoiar o Núcleo de Ação Social (NAS). Outra de suas atividades foi junto ao antigo Programa Transportadora da Vida, certificação de qualidade em educação e segurança no trânsito feita através do SETCERGS junto a embarcadores, operadores logísticos e transportadores de carga.

A Transportadora da Vida teve o objetivo de estimular a humanização do trânsito. Realizou eventos e capacita-

ções abordando aspectos técnicos e comportamentais, treinando gestores e motoristas profissionais para a mudança de comportamento na condução de veículos. Além de certificar, premiou as transportadoras nas categorias Transporte de Produto Perigoso e Transporte de Produto Não Perigoso. A Modular Transportes, inclusive, foi uma das empresas certificadas.

Atualmente, o programa de Responsabilidade Social no Trânsito do SETCERGS passa por uma reformulação. A entidade continua contando com a colaboração de Renê Mesquita nesta atuação.

Renê Mesquita também é coordenador da Comissão de Negociação de Tarifas de Frete que, desde o começo do ano, esteve fortemente mobilizada para buscar que os transportadores tenham uma remuneração justa tanto pelo investimento quanto pelo trabalho que fazem. A Comissão atua para as transportadoras, o mercado e toda sociedade de forma mais ampla se conscientizem sobre a necessidade de busca de equilíbrio econômico-financeiro e recuperar a defasagem no valor do frete, acentuada durante a pandemia da covid-19.

HOMENAGEM ESPECIAL

Nesta 6ª Edição da Modular em Revista, além do funcionário homenageado e do destaque ao youtuber Fael, convidamos nossos motoristas a registrarem o seu dia a dia na estrada e mostrarem um pouco da rotina que faz a Modular seguir em frente e crescendo pelo Brasil.



Nesta edição, o destaque, e homenagem, é ao nosso ajudante Júlio César Alves do Nascimento, que atua na Filial Fortaleza - CE. Ele está completando 1 ano e 5 meses de dedicação e contribuição para o constante crescimento da Modular Cargas e tem sido sinônimo de elogios dos colegas por sua atuação.

“Gosto muito de trabalhar na Modular porque é uma ótima empresa que dá oportunidade de crescimento e valoriza os seus colaboradores. Me sinto muito feliz em fazer parte dessa equipe”.

DESTAQUE:

Nosso motorista Rafael Lucas possui um canal no youtube [8] com mais de 3 mil inscritos e convidamos a todos para acompanhar seu dia a dia nas estradas deste Brasil. Desejamos sucesso ao Fael na sua carreira de youtuber [9].

<https://www.youtube.com/faelnaestrada>



FAEL NA ESTRADA





Zenon Francisco Duarte
1 ano e 6 meses de empresa - Itatim / BA



Fernando do Rosário
2 anos de empresa. Salinas / MG



Claudiovane da Silva
2 Anos de empresa - Ijuí / RS



Gustavo Henrique da Rocha Romão
7 meses de empresa - Contagem / MG



Clovis Veiga
1 mês de empresa - Curitiba / PR



#45Anos

No dia 17 de Novembro de 2020 a Modular completou 45 anos de vida. Foi um momento especial, onde relembramos nossa trajetória e todos aqueles que contribuíram para Modular ser o que é hoje. Contamos com a participação de Simone Leite, Presidente da Federasul e ex-presidente da CICS Canoas RS, Bibo Nunes, comunicador e deputado federal e Tayguara Helou, Presidente do conselho superior de Administração da BRASPRESS e presidente da SETCESP [15]. Também tivemos um momento especial com depoimentos de clientes e colaboradores, além da participação de nossa diretoria, que conduziu com maestria esse momento tão especial para a história da Modular. A apresentação foi feita pelo comunicador Beбето Azevedo, do Diário de Bordo de Canoas RS. O evento, transmitido ao vivo pelo Youtube e Facebook, foi sucesso e nosso sentimento é de pura gratidão! Chegamos a mais de 4 mil visualizações nas plataformas transmitidas. Agradecemos a participação de cada um de vocês que fizeram parte não só da live, mas também dos nossos 45 anos.



#natalModular

No final de 2020 o papai Noel também passou pela Modular Cargas! Nossos colaboradores receberam uma pequena lembrança para comemorar o natal e entrar 2021 com o pé direito. A cadeira personalizada e a cesta de Natal foi sucesso em nossa matriz e em todas as nossas filiais espalhadas pelo Sul, Sudeste e Nordeste do país, recebidas pelos quase 1000 colaboradores da Modular. Esse foi um sincero gesto de agradecimento pela contribuição de cada um pelo crescimento e prosperidade da nossa empresa. Que 2021 continue trazendo a todos muita saúde, sucesso, evolução e alegrias!



#DiaInternacionalDaMulher

O Dia Internacional da Mulher comemorado no dia 08 de março é sempre uma data importante para nós e este ano utilizamos o dia para lembrar e reforçar a luta por direitos, o cuidado com a auto-estima e os cuidados com a saúde física e mental. Também aproveitamos a ocasião para presentear cada uma das nossas colaboradoras, com uma mensagem e um copo especial, que fará elas sempre se lembrarem que são Mulheres Maravilhosas.



#Páscoa

Um chocolate para adoçar a vida! Cada setor da matriz e filiais da Modular mostrou, além de eficiência, muita criatividade nesta páscoa! Na quinta-feira, dia 01 de abril de 2021, cada grupo ficou responsável por criar e decorar suas próprias cestas, que foram alegremente abastecidas de doces e chocolates pelo nosso RH, antecedendo o final de semana de Páscoa deste ano.



#AçãoCOVID

Aliado ao nosso crescimento, a palavra conscientização norteia nossos passos neste começo de 2021. Atentos e engajados com a atual situação, reforçamos nossas medidas e cuidados com a pandemia. Reforçamos e conscientizamos constantemente as medidas de segurança, distanciamento e higiene dentro e fora da empresa. Nossas equipes de RH, Segurança do Trabalho e Marketing, estão diariamente trabalhando para tornar a jornada de nossos colaboradores a mais segura possível.



#NovaFrota

Chegada de 40 novos cavalos

A Modular Cargas continua crescendo e o começo de 2021 foi especialmente agitado para a nossa frota. Ampliamos em mais 40 veículos, entregues pelos nossos parceiros e amigos da Mecasul, Savar e Dipesul/Volvo. Totalizando em 2020 e 2021 85 novos veículos. Possuímos atualmente uma frota de quase 500 veículos transportando cargas fracionadas em todo Sul, Sudeste e Nordeste e cargas completas para todo o Brasil. Os novos veículos, com tecnologia de ponta, se juntam ao restante da frota, expandindo a qualidade e eficiência dos serviços prestados a todos os nossos clientes.



#LGPD

A MODULAR CARGAS sendo uma empresa responsável e preocupada no cumprimento de seus requisitos legais, desde o ano passado vem desenvolvendo uma série de políticas, treinamentos e procedimentos para adequação de seus processos à LGPD [16]. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é uma lei brasileira que foi criada com o objetivo de garantir a proteção, privacidade e transparência no uso dos dados pessoais nas empresas. Basicamente ela visa a garantia de que os dados pessoais sejam utilizados somente para a finalidade a qual foi coletada e que não seja distribuída com terceiros que não façam parte da relação de negócios da empresa.



#NovaSantaRita

Começo da estrutura de Nova Santa Rita

E não foi só para a Frota que o ano começou agitado. 2021 marcou o começo das obras do novo complexo na cidade de Nova Santa Rita, na Região Metropolitana de Porto Alegre/RS. A nova filial tem a previsão de estar concluída a partir de 2022. Com a expansão a empresa terá mais capacidade de movimentação, agilidade, área de armazenagem e segurança para as operações de nossos clientes.

GLOSSÁRIO



Conheça alguns termos usados nesta edição

[1] Consumidor empoderado: O consumidor empoderado quer sentir que tem autonomia para decidir. Não quer ser perturbado com informações e propagandas tentando convencê-lo. Ele precisa calcular os benefícios da compra e decidir sozinho. A abordagem com o consumidor atual precisa ser bem mais sutil.

[2] COVID: A doença do coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa causada por um vírus altamente contagioso.

[3] Pandemia: Uma pandemia é uma epidemia de doença infecciosa que se espalha entre a população localizada numa grande região geográfica como, por exemplo, todo o planeta Terra.

[4] Órgãos Linfático: é uma rede complexa de vasos e pequenas estruturas que transportam o fluido linfático (linfa) dos tecidos de volta para o sistema circulatório. O sistema linfático é um importante componente do sistema imunológico, pois colabora com glóbulos brancos para proteção contra bactérias e vírus invasores.

[5] Anticorpos: são moléculas que atuam na defesa do organismo.

[6] SLA: Service Level Agreement, é um contrato de Nível de

Serviço ou Garantia do Nível de Serviço, sendo um compromisso assumido por um prestador de serviços perante um cliente, como uma meta a ser atingida.

[7] Follow Up: Acompanhamento de um processo após a execução da etapa inicial.

[8] Youtube: É uma plataforma de compartilhamento de vídeos

[9] Youtuber: Também conhecido como personalidade do YouTube, celebridade do YouTube ou criador de conteúdo do YouTube, é um tipo de celebridade e cinegrafista da Internet que ganhou popularidade no site de compartilhamento de vídeos YouTube.

[10] CIAC: Centro Integrado de Atendimento ao Cliente Modular.

[11] PIB: É a sigla para Produto Interno Bruto, que, em linhas gerais, é um indicador econômico bastante utilizado na economia que apresenta a soma de todos os bens e serviços produzidos em uma área em um determinado período. O PIB representa a dinâmica econômica do lugar, apontando o possível crescimento da economia.

[12] HUB: No setor de transporte, se refere ao ponto central para coleta, separação e distribuição para uma área ou região específica.

[13] Endomarketing: Um “marketing para dentro” é justamente uma estratégia de marketing institucional interna, feita para os colaboradores. O conceito de endomarketing envolve ações de engajamento, motivação, reconhecimento, incentivo à formação profissional, entre outras.

[14] Turnover: A rotatividade de Pessoal, no contexto de Gestão de Pessoas, está relacionada com o desligamento de alguns funcionários e entrada de outros para substituí-los, ou seja, a rotatividade é caracterizada pelo fluxo de entradas e saídas de pessoas em uma organização.

[15] SETCESP: Sindicato das Empresas de Transportes de Carga de São Paulo e Região

[16] LGPD: A LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados 13.709, de 2018) garante maior controle dos cidadãos sobre suas informações pessoais, exigindo consentimento explícito para coleta e uso dos dados e obriga a oferta de opções para o usuário visualizar, corrigir e excluir esses dados.

[17] Stakeholder: é um dos termos utilizado referente às todas as partes interessadas nos processos e resultados de uma empresa, todos os seus públicos de relacionamento.

Há 45 anos
construindo
uma história
de sucesso,
operando em
todo o Sul,
Sudeste e
Nordeste.



A gente sabe
o que faz.



**INBOUND+
OUTBOUND**
IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO DTA

51 3462.3500
www.modular.com.br

