

# NewsLetter

Ed. 21 - W21 - Ano 22 - 23/05 a 29/05/2022



“ Porque Deus não nos deu o espírito de temor, mas de fortaleza, e de amor, e de moderação.”

2 Timóteo 1:7

## NESTA EDIÇÃO

### Mensagem do CEO:

A jornada do cliente pode impactar seu negócio

pag. 163

### Mensagem Bíblica

Salmos 131: 1 - 3

pag. 164

### Gestão de Pessoas

pag. 164

### Marketing e Design

pag. 167

### Academy Service

pag. 168

### Projetos e Service

pag. 169

### DS - Dialogo de Segurança

pag. 171



#MENSAGEMCEO

Alvaro Ghedin - ceo@agpr5.com



## A jornada do cliente pode impactar seu negócio

Muito se fala em jornada do cliente, mas pouco se pratica no seu real significado. Nem sempre é fácil colocar-se no papel do consumidor. Por vezes, significa reconhecer falhas que preferíamos não ver. Mas o fato de fecharmos os olhos para algo, não faz com que ele deixe de existir.

Muito melhor do que fazer de conta que está tudo perfeito, é detectar problemas e gargalos para tratá-los adequadamente. Até porque se você não fizer, pode ter certeza de que seu concorrente o fará.

Mas muitas vezes esse não olhar do gestor para a jornada do cliente trata-se mais de uma dificuldade de entender o processo do que uma recusa de fato. Convidei uma profissional com ampla experiência de mercado para conversar sobre esse tema a fim de contribuir para o seu esclarecimento. Suzana Carvalho é psicóloga, docente de pós-graduação da ESPM e diretora e responsável técnica da ReLab — empresa especializada em pesquisa — há 25 anos à frente de projetos e estudos de mercado, comportamento e consumo.

Qual a importância de conhecer o cliente para o sucesso dos negócios?

É fundamental. Nunca foi tão importante conhecer seus clientes e a forma como interagem com a sua marca, mas também nunca foi tão difícil acompanhar este processo. Os consumidores mudam com frequência o seu modo de compra de produtos e serviços e o que esperam das marcas. A pandemia também provocou uma mudança de hábitos e uma revisão nos atributos de importância na relação marcas x consumidores. Justamente pela inconstância dos clientes, da entrada de

novos compradores via on-line, de novas demandas e necessidades dos consumidores, entre outros aspectos, é importante estar a par das transformações para adaptar suas estratégias constantemente.

E como a jornada do cliente entra nesse processo?

A jornada do cliente é justamente entender todos os passos e interações do consumidor até chegar a sua marca, seu serviço, seu produto. Conhecer os caminhos que ele utiliza para se conectar, on-line, off-line ou ambos, e comprar, é fundamental para tornar a experiência do cliente positiva e resultar em efetivação de fechamento de negócios.

Como uma jornada de cliente pode prejudicar a efetivação de um negócio e a imagem de uma marca?

Os clientes de hoje são muito mais exigentes e críticos. Além disto, há muitas opções no mercado oferecendo produtos equivalentes. Dessa forma, se o consumidor encontrar dificuldades no caminho que escolher para interagir com uma marca para buscar o que precisa ou deseja, ele pode desistir. Pode ainda, com muita facilidade, registrar a experiência negativa em redes sociais, por exemplo, ou não recomendar a empresa para outros. Daí a importância de entender o cliente, sua jornada e como oferecer a melhor experiência de interação, compra, retenção, recomendação e retorno.

### Como mapear a jornada de clientes?

Mapear jornada significa entender o passo a passo, ou seja, todos os caminhos de interação do cliente com seu negócio, desde o primeiro contato até a finalização. Como se faz isso? Pesquisando, contactando clientes, acompanhando suas interações, entendendo o que buscam e como buscam e que dificuldades têm enfrentado.

Como conclusão, podemos depreender que estudar a jornada de seu cliente é uma oportunidade de construir uma nova e gratificante experiência na relação dele com sua marca. Por outro lado, ignorá-la pode ser um grande risco. Uma jornada

não se constrói com passos que você “acha” que seu consumidor faz ou pensa, mas sim ouvindo-o diretamente, de forma acolhedora e desapegada. Só assim conseguiremos enxergar a realidade como ela é, sem filtros. Se sua empresa trabalhar na jornada do seu cliente, colocando-se no lugar dele de fato, certamente será mais assertiva na obtenção de resultados positivos do seu negócio e na fidelização da sua marca.

POR: LETÍCIA POLYDORO

<https://amanha.com.br/categoria/comportamento/a-jornada-do-cliente-pode->



## #GESTÃO DE PESSOAS

Fernanda Pulner Accordi - fernanda.pulner@agpr5.com

### Aniversariantes



Carlos Ed. Ol. de Andrade  
26/05



Elienai Silva Teixeira  
28/05



Susan Schultz Thiel  
26/05



Isttela Maris Ghedin  
28/05

“Desejamos paz, amor, felicidade e saúde e que seus sonhos se realizem sempre!”

### Certificados AGPR5



Curso 3801 Design Gráfico Completo:  
Rosilaine Maciel Fernandes

Curso 622 Comissionamento de SINAMICS  
S120 VIA TIA PORTAL:  
Eliangel Jesus Malave Suarez



## #SALMOS

Estagiária Manuella Florentino - manuella.silva@agpr5.com

SENHOR, o meu coração não se elevou nem os meus olhos se levantaram; não me exercito em grandes matérias, nem em coisas muito elevadas para mim.

Certamente que me tenho portado e sossegado como uma criança desmamada de sua mãe; a minha alma está como uma criança desmamada.

Espere Israel no Senhor, desde agora e para sempre.

Salmos 131:1-3



Curso de Eletricidade Industrial:  
 Eduard Dixon Garrido Idrogo  
 Juliano Luis Costa Martins  
 William Jose Diaz



Curso de Fluxo de Caixa:  
 Isabel da Rosa Virtuoso  
 Jessica Kieslark  
 Josiane Zilli Dagostim  
 Thais Samara Toss Costa



## #MARKETINGEDESIGN

Julye Franceli do Amaral - julye.amaral@agpr5.com  
 Estagiária Manuella Florentino - manuella.silva@agpr5.com



### Datas Comemorativas

24/05 - Dia Nacional do Café

25/05 - Dia da Indústria

25/05 - Dia do Trabalhador Rural



### AGPR5 nas mídias



Acesse nosso Instagram:  
<https://www.instagram.com/agpr5a5group/>



## Academy Service

Ariel Teixeira - ariel.teixeira@agpr5.com

Maria Eduarda Faviano - maria.eduarda@agpr5.com

# ACADEMY AGPR5 - CONCLUSÃO DOS CURSOS

### Gemba System Platform

Nome	Curso	Data	Andamento
Leandro Neckel	618	14/10/2021	57%
	3009	22/10/2021	0%
	3813	-	1%
	3006	-	0%
	3504	-	0%
	3006	-	0%
	3505	-	2%
	3003	02/06/2022	0%
Gabriel Panzenhagen	3004	02/06/2022	0%
	3012	02/06/2022	0%
	3014	02/06/2022	0%
	3508	02/06/2022	0%
	Christian Warmling	618	14/10/2021
Maik Gonçalves	3015	04/11/2021	20%
Rafael Dagostim	3007	19/11/2021	0%
Luiz Gustavo Vargas	3003	19/11/2021	3%
Gabriel Morona	3009	19/11/2021	8%
Marcelo Milioli	3007	29/03/2022	0%
	3504	29/03/2022	1%

### Suprimentos

#### TPMS

Nome	Curso	Data	Andamento
Warlon Nascimento	631	01/04/2022	0%
	616	01/04/2022	36%
	617	01/04/2021	0%
Eliangel Suarez	630	12/05/2022	80%

#### Automação

Franciele Machado	619	10/09/2021	5%
Michel Rosa	618	17/01/2022	89%
Victor Custodio	3014	25/02/2022	1%

#### Marketing

Julye Amaral	3801	21/10/2021	1%
Manuella da Silva	3808	21/10/2021	0%
	3805	21/10/2021	0%
	3804	21/10/2021	0%
	3802	21/10/2021	90%
	3801	21/10/2021	9%

#### Service

Laenio Americo	618	14/10/2021	95%
Paulo Cesar	617	04/04/2022	91%

### Ind. Quadros + Proj.

Nome	Curso	Data	Andamento
Rafael Campos	600	-	41%
	601	-	3%
	616	-	0%
	617	-	0%
	619	-	0%
	631	-	0%
	600	27/04/2021	0%
Eduardo Marques	601	27/04/2021	0%
	600	18/03/2022	11%
Giuseppe Ghedin	601	18/03/2022	1%
	615	18/03/2022	0%
	609	18/03/2022	0%
	610	18/03/2022	0%
	800	18/03/2022	0%
	801	18/03/2022	0%
	802	18/03/2022	0%
	803	18/03/2022	0%
	804	18/03/2022	0%
	Matheus Marques	601	18/03/2022
608		18/03/2022	0%
400		18/03/2022	8%
3009		18/03/2022	0%
3010		18/03/2022	0%

#### Recepção

Nome	Curso	Data	Andamento
Aline Alves	400	09/02/2022	0%

#### PCP

Bruna Zanette	3819	13/09/2021	1%
---------------	------	------------	----

#### Software + Sis.

Rita Piovesan	3501	31/03/2022	0%
	3015	31/03/2022	20%

#### Comercial

Edison Gomes	618	18/11/2021	92%
Mariana Zata	400	28/02/2022	12%
	3818	28/02/2022	19%
Filipe Simão	631	16/03/2022	81%
Erika Lima	400	04/12/2022	0%
	401	12/04/2022	0%

#### TI

Nicolas Silva	3005	30/03/2022	5%
---------------	------	------------	----

## #PROJETOSESERVICE



## Projetos e Instalações/Obras Elétricas

Eduardo Marques - eduardo.marques@agpr5.com

Vanio Arend - vanio.arend@agpr5.com

C031 - JBS Dourados-MS  
 C047 - Nogueira Rivelli Ressaquinha-MG  
 C060 - Agrogen Guarapuava-PR  
 C080 - Cooper A1 Mondaí-SC  
 C160 - BRF Uberlândia-MG  
 C244 - Louis Dreyfus Bebedouro-SP  
 C310 - ADORO São Carlos-SP

C319 - Yerbalatina Colombo-PR  
 C324 - JBS Seberi-RS  
 C330 - Agrominas Araguaína-TO  
 C334 - JBS Caarapó-MS  
 C335 - GT FOODS Paraíso do Norte-PR  
 C336 - Panelaço Alimentos Turvo-SC



## Automação e Software

Filipi Piuco - filipi.piuco@agpr5.com

C053A - Cargill Quatro Pontes-PR  
 C057 - Granja Alvorada Angatuba-SP  
 C060 - Agrogen Guarapuava-PR  
 C071 - Cotrijal Não-Me-Toque-RS  
 C073 - GT Foods Indianópolis-PR  
 C080 - Cooper A1 Mondaí-SC  
 C088 - BRF Videira-SC  
 C094 - Frísia Carambeí-PR

C099Farben Içara-SC  
 C107 - Correcta Ponta Porã-MS  
 C112 - JBS Brasilia-DF  
 C115 - Copacol Cafelândia-PR  
 C231 - Indukern Jundiaí-SP  
 C298 - JBS Xanxerê-SC  
 C307 - SoyaMill Rio Claro-SP  
 C310 - ADORO São Carlos-SP



## Service

Ariel Teixeira - ariel.teixeira@agpr5.com

Maria Eduarda Faviano - maria.eduarda@agpr5.com

002-JBS Nuporanga-SP  
 007-Cooprata Prata-MG  
 014-BRF Brasil Foods SA Nova Mutum-MT  
 030A-Seara Ipojuca-PE  
 034-JBS Rolândia-PR  
 053A-Cargill Quatro Pontes-PR  
 063-Aurora Alimentos Cunha Porã-SC

088-BRF Videira-SC  
 090-BRF Brasil Foods Mineiros-GO  
 104-Vibra Itapejara D'Oeste-PR  
 112-JBS Brasilia-DF  
 115-Copacol Cafelândia-PR  
 178-JBS Guapiaçú-SP  
 295-Timac Agro Rio Grande-RS  
 310-ADORO São Carlos-SP



#DS

Fernanda Pulner Accordi - fernanda.pulner@agpr5.com



## DS - Diálogo de Segurança

### RISCOS E PARTES PERIGOSAS EM

# MAQUINÁRIOS

Ao realizar atividades laborais que envolvam o manuseio de máquinas, é fundamental aumentar sua percepção de riscos no trabalho. Por isto, procure estar atento aos seguintes itens:



#### Risco de Agarramento

Esteja atento a todos os possíveis pontos de agarramento, ou "pontos entrantes" entre partes girantes, ou entre uma parte girante e outra que se acopla: correias e polias, cilindros, engrenagens, discos de rebole e seu suporte ou carcaça. Identifique esses pontos e mantenha as mãos, roupas e cabelos afastados. Não use luvas em equipamentos com pontos de agarramento, pois elas aumentarão a gravidade da lesão se forem agarradas.

#### Riscos de Projéteis ou lançamento de partes ou partículas

Cuidado com máquinas girantes rápidas que podem desprender partes, ferramentas que podem se quebrar, máquinas com granalha abrasiva com vazamentos. Saia da "linha de tiro".



#### Risco de Impacto

Quando há partes em movimento alternados ou dentro de uma sequência automatizada, como nos robôs. Identifique a área de risco e não a invada.



#### Risco de Corte ou Esfolamento

Em partes muito afiadas ou abrasivas que estão expostas.



#### Atenção para:

Ruído, eletricidade, calor, radiações, entre outros, de acordo com o tipo de máquina. Procure conhecer todos os riscos, além de sempre fazer uso dos EPIs recomendados.



Colaboração: Mario Fantazzini

Arte: Beto Soares/Estúdio Boom