

D033

Alfabetização Solidária: uma
nova luz no interior do
Noronhão

Autoria: Panorama do GMB

1997

PANORAMA

GENERAL MOTORS DO BRASIL

ANO 35 - Nº 1 - Janeiro 1997



ALFABETIZAÇÃO SOLIDÁRIA



Novos veículos enriquecem acervo do Museu GM

Um Chevrolet Impala SS e um Cadillac, ambos produzidos nos Estados Unidos em 1963, são as novas estrelas do acervo do Museu General Motors, que já conta com cerca de 40 veículos, 5 geladeiras e milhares de fotos e negativos raros, que contam a história de mais de sete décadas de atividades da GM no País.

O Cadillac, doado pelo empresário Guilherme Afif Domingos, presidente da Companhia Indiana de Seguros, é um dos carros



André Beer, Afif Domingos, Antonio Salerno e Mark Hogan, na cerimônia oficial de doação dos veículos.

que marcaram época na década de 60. Trata-se de um modelo quatro portas, equipado com vários itens de conforto, como vidros elétricos e transmissão automática, e dotado de um possante motor V8. O Impala SS, por sua vez, é um esportivo de duas portas, com bancos separados. Foi doado pelo empresário Antonio Salerno, proprietário da concessionária Chevrolet Nova Veículos, de São Paulo.

Cresce volume de motores exportados aos Estados Unidos

Em 96, foram cerca de nove mil unidades exportadas. Para este ano, a previsão é de que outros 25 mil motores sigam para a cidade de Doraville, Estado da Geórgia, nos Estados Unidos. Lá está sediada a fábrica da GM Corporation, responsável pela produção do Opel Sintra, minivan exportada para vários países europeus. Parte da linha é equipada com o motor 2.2,

fabricado no Complexo Industrial de São José dos Campos. O restante receberá propulsores de 3,0 litros, provenientes da Europa.

O motor brasileiro exportado para os Estados Unidos é similar ao usado na linha Omega, com a diferença de possuir 16 válvulas e duplo comando. Além disso, possui o balance shaft, dispositivo que opera por meio de uma interação de engrenagens, permitindo ao motor atingir uma potência elevada sem prejuízo do conforto ao dirigir, atendendo plenamente as rigorosas normas europeias de vibrações e ruídos.

A linha de produção dos motores exportados aos Estados Unidos.



Uma das viaturas Kadett entregues, durante a cerimônia no Palácio dos Bandeirantes.

400 Kadetts para a Polícia Civil

O governo do Estado de São Paulo adquiriu junto à GMB, após concorrência pública, 400 Kadetts, que passam a integrar a frota de viaturas da Polícia Civil estadual. Os veículos foram entregues no mês de

novembro, em cerimônia no Palácio dos Bandeirantes, que contou com a presença do governador Mário Covas e do secretário de Segurança Pública, José Afonso da Silva.

Os Kadetts são ano-modelo 97, versão GL duas portas, equipados com motor 1.8. Possuem chassis reforçados e têm incorporados sistema de radiocomunicação e conjunto de sinalização acústico-visual, composto por barras de luz e sirene eletrônica.

PANORAMA

JANEIRO/1997

PANORAMA é uma publicação mensal para os funcionários e amigos da General Motors do Brasil

• **Editada pela:** Diretoria de Assuntos Corporativos
 • **Departamento:** Comunicação Social • **Editora:** Valda Carrara De Capua • **Produção Editorial e Visual:** Idéia Final Marketing e Comunicação • **Redação:** Marcelo Sereicikas • **Fotos:** General Motors • **Capa:** Eduardo Evora • **Fotolito:** Promocional Service • **Impressão:** Pancrom • **Tiragem:** 31.000 exemplares •
Correspondência: Av. Goiás, 1.805-09550-900
 • São Caetano do Sul • Fone: (011) 741-7115 • Fax: (011) 741-8421

Em busca da excelência

Com o surgimento da QS 9000, as indústrias de autopeças ganham uma norma de qualidade específica para o seu ramo de atividade. A sua adoção, para aqueles que trabalhem com a GMB, deve acontecer até o final de 97.

Imagine-se na pele de um fornecedor de autopeças, que tem em sua carteira de clientes as principais montadoras do País. Cada uma delas, a fim de garantir o alto padrão dos veículos e a satisfação de seus clientes, adota uma série de normas de qualidade, tanto para produtos quanto para processos, que devem ser seguidas não apenas por seus funcionários, mas também por seus parceiros-fornecedores. Portanto, calcule as dificuldades que experimentam os fornecedores, a fim de satisfazer as exigências individuais — muitas vezes divergentes entre si — de cada um de seus clientes.

Foi assumindo a postura de se colocar no lugar dos fornecedores, que as três principais representantes da indústria automobilística dos Estados Unidos — Chrysler, Ford e General Motors, apelidadas de The Big Three (As Três Grandes) — formaram, em 88, a chamada Task Force (em português, Força Tarefa). Com representantes de cada uma das empresas, o objetivo do novo organismo foi — a partir dos manuais de qualidade das próprias montadoras — normatizar, comunicar e formatar os requisitos a serem exigidos de seus fornecedores, muitos deles comuns às três montadoras.

Dessa forma, foram lançados, a partir de 93, uma série de manuais e documentos referentes ao assunto qualidade (veja quadro), voltados especificamente às atividades das indústrias de autopeças. Entre eles, encontra-se a QS 9000. Totalmente baseada na série ISO 9000 — documento de qualidade reconhe-

cido internacionalmente —, trata-se de uma norma de qualidade desenvolvida especificamente para esse tipo de indústria.

QS 9000 no Brasil

Os fornecedores brasileiros da GMB começaram a travar contato com a QS 9000 a partir de fevereiro deste ano. “Reunimos nossa comunidade de fornecedores produtivos — cerca de 450 empresas —, para que fossem apresentados a ela, conhecessem seus objetivos e, principalmente, fossem informados a respeito de nossas exigências futuras em relação à norma”, afirma o gerente de Desenvolvimento de Fornecedores da GM do Brasil, Victor Gorsten.

Segundo ele, a GMB irá seguir a decisão adotada pela Corporação em todo o mundo de exigir que

todos os seus parceiros-fornecedores obtenham a certificação QS 9000 até 31 de dezembro de 97. “A partir dessa data, apenas as empresas que tiverem sido credenciadas poderão participar de novos processos de cotação”, garante.

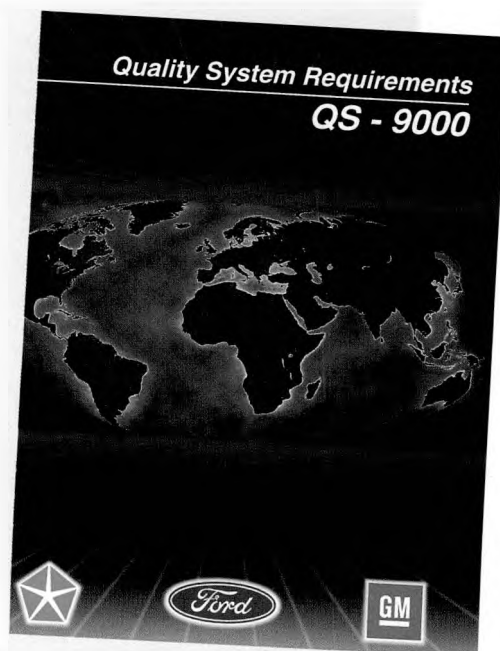
Gorsten revela que a aceitação da nova determinação entre os fornecedores tem sido muito boa. “A maior parte já está trabalhando nessa direção e os resultados já começam a aparecer”, diz. Segundo ele, inclusive, já existe uma empresa brasileira certificada com a QS 9000: a Rockwell - Divisão Fumagalli, a primeira a obter o documento em toda a América do Sul. “Nosso objetivo, com tudo isso, é assegurar cada vez mais a qualidade dos nossos produtos e, conseqüentemente, o entusiasmo de nossos clientes.”



Resultados da Task Force

O trabalho desenvolvido pela Task Force resultou nos seguintes manuais, voltados à área de qualidade:

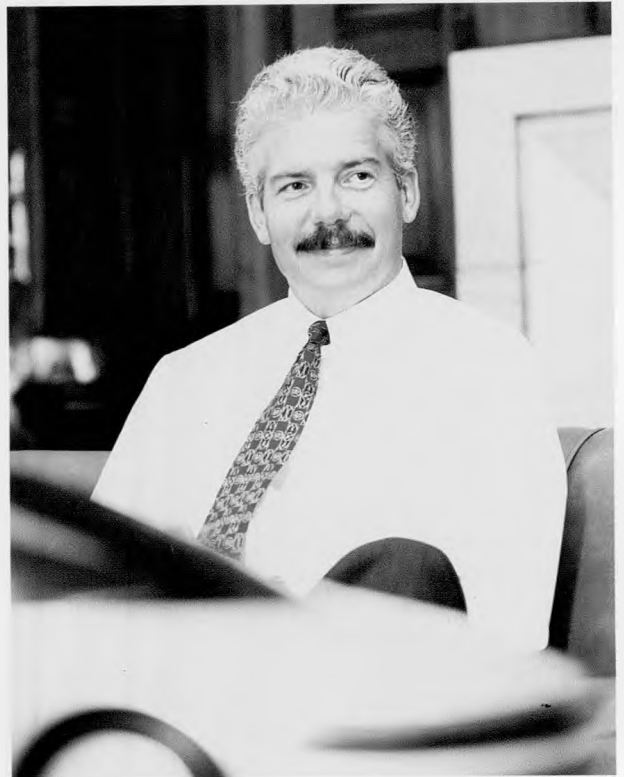
- Requisitos do Sistema de Qualidade (QS 9000)
- Análise de Sistemas de Medição
- Análise do Modo e Efeito das Falhas
- Controle Estatístico de Processos
- Planejamento Avançado de Qualidade do Produto
- Processo de Aprovação de Peças de Produção
- Avaliação do Sistema de Qualidade



Um exemplo para toda a Corporação

Com o anúncio oficial da construção de três novas fábricas no Brasil, a GM do Brasil dá continuidade a um ambicioso programa de investimentos, visando ao aumento de sua capacidade produtiva e ao pleno atendimento à crescente demanda de veículos verificada no País.

Nesta entrevista à *Panorama*, o presidente da empresa, Mark Hogan, fala sobre o importante papel estratégico desempenhado pela GM do Brasil em relação à corporação, os resultados alcançados em 96 e as perspectivas para este ano que se inicia.



Panorama — O que o Brasil e a GM do Brasil representam atualmente para a General Motors Corporation?

Mark Hogan — A GM do Brasil é, hoje, a divisão da corporação que mais cresce em todo o mundo. A evolução apresentada pela empresa nos últimos cinco anos — em termos de qualidade, de desempenho e de produtividade, apenas para citar alguns aspectos — é um fenômeno único, não igualado por nenhuma outra divisão. Tenho orgulho de dizer que a GM do Brasil é líder em *lean manufacturing* (manufatura enxuta), conceito bastante disseminado internacionalmente. Em breve, estaremos na liderança quanto à adoção de novos tipos de manufatura. É o que se verá tanto na fábrica de Rosário, na Argentina — a ser inaugurada oficialmente no terceiro trimestre de 97 —, quanto nas três novas unidades que construiremos no Brasil até o final de 99, anunciadas ao governo federal no início de dezembro. Além disso, a GM do Brasil também está na ponta

em relação ao desenvolvimento de novos modelos, casos do Corsa Sedan, da Pick-up Corsa, da S10 cabine dupla, do Corsa Wagon — apresentado no Salão do Automóvel e disponível ao mercado a partir de março — e da nova pick-up full size, a ser também lançada nos próximos meses.

É claro que tudo isso está diretamente ligado ao grande crescimento verificado no mercado brasileiro nos últimos anos. Em termos de vendas, o Brasil é, para a General Motors, o terceiro maior mercado do mundo, tendo recentemente superado Inglaterra e Canadá e ficando atrás apenas de Estados Unidos e Alemanha. De acordo, porém, com as previsões de aumento da demanda, podemos esperar que o Brasil ocupe a segunda posição em, no máximo, quatro anos.

P — Como o senhor compararia a GM do Brasil do final de 92 — ano de sua chegada ao Brasil — com a GM do Brasil de hoje? O que estará diferente no final do

século, quando todos os investimentos anunciados até agora estiverem concluídos?

MH — Quando cheguei ao Brasil, no final de 92, encontrei uma empresa com estratégias bem claras e definidas de crescimento, que percebia a necessidade de desenvolver rapidamente novos produtos — sempre com elevado padrão de qualidade e de tecnologia —, a fim de poder competir em um mercado que abria suas portas aos veículos estrangeiros. Ao longo de todos esses anos, a GM do Brasil experimentou uma infinidade de melhorias em todas as suas operações, o que a tornou ainda mais capaz de ocupar um lugar de destaque não apenas no mercado interno, mas até mesmo externamente. E é dessa forma que irá prosseguir, permitindo que nossa empresa alcance o século 21 em condições de liderar o mercado brasileiro e competir em situação de igualdade no mercado internacional.

P — Quais foram as princi-

país razões que levaram a GM do Brasil a definir um plano tão ambicioso de investimentos no Brasil?

MH — A estabilidade da economia foi fundamental em todo esse processo. Com o sucesso alcançado pelo Plano Real, a população passou a ter acesso a um dinheiro valorizado, que trouxe aumento do poder aquisitivo em todas as classes sociais e, conseqüentemente, melhoria da qualidade de vida de uma maneira geral. Por outro lado, essa mesma estabilidade permitiu às empresas planejar o seu futuro com muito mais antecedência, o que se traduz em planos e estratégias de longo prazo. A GM do Brasil é uma organização que confia plenamente neste país e, por isso, está desenvolvendo um plano de ação bastante profundo, que prevê expansão de sua capacidade produtiva, aumento do número de modelos oferecidos ao mercado e crescimento de sua oferta de empregos.

P — Qual será o papel das três novas fábricas anunciadas pela GM do Brasil em dezembro?

MH — Em primeiro lugar, elas são fundamentais para a expansão de nossa capacidade produtiva. Além disso, irão se diferenciar pelo fato de estarem sendo concebidas a partir de novos conceitos de manufatura, o que representa processos e produtos com padrão diferenciado de tecnologia e de qualidade. Um terceiro papel, bastante relevante, é que representam o início do processo de descentralização das atividades da GM do Brasil, dentro de sua estratégia de ampliar suas operações em outras regiões do Brasil.

Num primeiro momento, a região Sul foi escolhida para abrigar duas unidades — uma no Rio Grande do Sul e outra em Santa Catarina, com a terceira em São Paulo —, em função de sua boa infra-estrutura e da proximidade com os demais países que compõem o Mercosul. Os negócios com o Mercosul vão crescer bastante e é muito importante para a empresa posicionar suas insta-

lações de maneira estratégica.

O que não significa que outras regiões do Brasil, como o Norte ou o Nordeste, estejam fora dos nossos planos. Confiamos em que, nos próximos anos, sejam feitos investimentos na área da educação para que se trabalhe na formação de mão-de-obra voltada ao setor automobilístico. Isso é de responsabilidade não apenas do governo, mas da própria iniciativa privada. E, nesse sentido, a GM do Brasil está contribuindo, adotando uma cidade — Araiões, no Maranhão —, dentro do programa Alfabetização Solidária, liderado pela primeira-dama, Ruth Cardoso.

P — A GM do Brasil já definiu as cidades que abrigarão as três novas fábricas?

MH — Ainda não. Estamos estudando as várias localidades possíveis para que, em breve, possamos anunciar seus nomes. A definição obedecerá a alguns critérios básicos como, por exemplo, logística — existência de boas rodovias, ferrovias e portos — e infra-estrutura industrial — os locais devem ser bem servidos de eletricidade, água e sistemas de comunicação.

P — Como o senhor avalia os resultados pela GM do Brasil em 96 em relação ao programa 0-1-20-30 e quais são as perspectivas para 97?

MH — O ano que passou, infelizmente, foi bastante difícil no que se refere ao 0, ou seja, zero unidades incompletas. Enfrentamos problemas de falta de peças em várias frentes, em razão, por exemplo, do aumento do volume de produção de alguns modelos. É claro que os resultados alcançados no final do ano foram melhores do que os verificados no início do período. No entanto, é imprescindível que, em 97, alcancemos o índice 0 de unidades incompletas.

Quanto ao 1, várias pesquisas feitas por institutos independentes mostram que os veículos Chevrolet permanecem com níveis elevados

de satisfação dos clientes. Entretanto, ainda existem diversos aspectos relacionados à qualidade que precisam ser melhorados e devemos, todos, enfrentar com muito trabalho esse desafio. Em relação à redução de custos, posso dizer que, ao longo de 96, a GM do Brasil atingiu parte de suas metas, graças ao ótimo trabalho de seus funcionários e fornecedores, muito embora o objetivo 20 não tenha sido completamente alcançado. Finalmente, o 30 permanece como um objetivo a ser conquistado. Fechamos 96 com um índice de participação de mercado quatro pontos percentuais acima do ano anterior, alcançando a marca de aproximadamente 23%.

P — Qual é a sua análise a respeito do programa Processo Integrado de Comprometimento (PIC)?

MH — Considero o PIC uma iniciativa fantástica no que diz respeito à melhoria das relações interpessoais. A GM do Brasil precisa que seus funcionários sintam orgulho de trabalhar na empresa, que ajam como se fossem os próprios donos dela e que tratem uns aos outros com afetividade, usando a empatia e preservando a auto-estima. Isso é muito importante não só para o sucesso do negócio como um todo, mas também para o sucesso de toda a equipe e de cada pessoa individualmente. A Diretoria da GM do Brasil tem procurado agir com sensibilidade em relação a cada funcionário. E posso dizer que, em toda a empresa, já estou sentindo muitas melhorias no relacionamento interpessoal. Sem dúvida, é preciso continuar com esse ritmo, pois, com o PIC, é mais fácil encontrar soluções e melhorias. Os empregados precisam estar comprometidos com a empresa, com os seus companheiros e com o próprio País. Para isso, vamos trabalhar para ter um ambiente com alto nível de confiança, onde se buscam soluções e não culpados. Só assim iremos crescer e ganhar mercado.





INSTITUTO GM

Esperanças renovadas

O Instituto General Motors adotou a cidade de Araiões, no Maranhão, dentro do Programa Alfabetização Solidária, destinado a jovens e adultos, numa parceria com o Governo Federal e a Universidade de Brasília. O analfabetismo alcança 55,26% da população entre 12 e 19 anos de Araiões.



Francisco Gois (ao lado): responsável por analisar as fichas dos candidatos a professor (acima).

Valda Carrara De Capua

Araiões é muito, muito longe de São Paulo. Fica no Estado do Maranhão, a 498 km da capital, São Luiz, e a 3.468 km da cidade de São Paulo. Faz muito calor lá, mas tem uma brisa que alivia os 40 graus à sombra. O município tem 45 mil habitantes. Dizendo assim, parece uma cidade média brasileira. Mas não é. A população está espalhada em diversos povoados, muitos deles a mais de 100 km do centro. No centro moram cerca de oito mil pessoas, que vivem de um pequeno comércio, trabalham para a prefeitura local e sobrevivem da pesca, da cultura de arroz e da carnaúba.

"Governo e sociedade civil poderão dar o primeiro passo, que é a alfabetização, a fim de reinserir jovens e adultos no sistema educacional."

Ruth Cardoso, presidente do Conselho da Comunidade Solidária

Existem poucos carros por lá. O meio de transporte mais rápido, fácil e barato é a bicicleta. Montes delas, estacionadas junto ao meio-fio da praça pública, ao lado de jegues, porcos, cachorros, ovelhas

ço do Comunidade Solidária —, presidido pela antropóloga Ruth Cardoso, para integrar o projeto experimental de alfabetização de jovens e adultos. A cada seis meses, 250 alfabetizandos terão con-

dições de voltar a freqüentar a rede pública de ensino.

A Universidade Federal de Brasília, parceira no empreendimento, irá treinar os professores do município, acompanhar de perto o programa e fazer as avaliações e correções necessárias. Sim, porque não é fácil alfabetizar jovens e adultos. É



O prefeito Vicente Moura: "temos que priorizar a educação".

e cabras, "pastando solenes no jardim". O rio Santa Rosa, que banha a cidade, serve de piscina natural, lavagem de roupas e "trens" de cozinha, além de oferecer o peixe e o caminho dos barcos.

Mais de 55% da população não sabe ler nem escrever. Araiões é uma das 38 cidades brasileiras selecionadas pelo Programa Alfabetização Solidária — um bra-

mucho diferente da alfabetização de crianças.

Francisco Gois de Oliveira, 43 anos, economista e professor da UFB, explica: "Educação é libertação, principalmente no adulto. Ele tem noção de sua ignorância, sente-se rebaixado, tem vergonha, tapa a boca com as mãos, por exemplo. Ao professor cabe a orientação, a condução do pro-

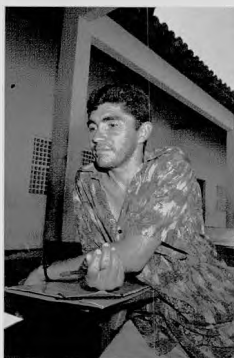


Praca onde a população assiste à TV.

cesso para que o alfabetizando descubra por ele mesmo. É como o trabalho de uma parteira: ela ajuda, orienta, é solidária, coopera mas quem faz o trabalho de parto é a parturiente. A parteira não pode fazer por ela. Depois que a criança nasce, depois do sofrimento, ambas ficam felizes — claro que a mãe muito mais. O processo de alfabetização também é sofrido, mas a recompensa é tão boa quanto.”

Francisco conhece o problema de perto. Ele mesmo foi alfabetizado aos 10 anos de idade, depois que saiu de Caraubas, no Rio Grande do Norte. O sonho do menino era ser vaqueiro, como o pai, mas veio a seca e, com ela, a imigração. Na cidade, o estudo tornou-se necessário. Para vencer a vergonha, Francisco decidiu ser o melhor aluno da classe. E tornou-se professor.

Ele e Maria Luíza Angelim, da Faculdade de Educação da Universidade de Brasília, analisaram as fichas de inscrições e questionários respondidos pelos 70 candidatos a professor do



Tomáz Oliveira Xavier Filho

Candidato a professor do programa Alfabetização Solidária

Idade: 32 anos

Local de nascimento: povoado de João Peres, município de Araioses, Maranhão

Estado civil: casado, dois filhos (Jessé, 7, e Jéssika, 4)

Escolaridade: 2º Grau completo

Profissão: professor da Escola Municipal José Valentim Braga

Salário: R\$ 59,00

Último livro que leu: Os Marimbondos de Fogo (“Sarney deu pro meu pai, achei lá e li. Gostei. Ele escreve bonito.”)

Base alimentar: arroz, feijão, carne de gado e peixe

Programas de televisão: Jornal Nacional, Globo Rural e Globo Ecologia

Último trabalho: “bico” no Censo 96

Comentários: “Entrevistei mais de 2.300 pessoas para o Censo, das quais mais de 70% são analfabetas. Fiz quatro setores, nunca andei tanto na minha vida. Mas aumentei a renda, porque recebi R\$ 0,09 por pessoa, quer dizer, ganhei um pouco mais de duzentos reais. O pessoal da zona rural vai trabalhar na roça com 10 anos e não volta para a escola. Eu me preocupo muito com a educação. Meu pai teve 9 filhos e foi difícil colocar a gente para estudar. Ele era pedreiro e depois trabalhou na fazenda. Tenho dois irmãos que moram em Brasília. Além do 2º Grau, tenho outros cursos: datilografia, carpintaria e mecânica de moto, pelo Senai.”

“Aqui já teve Mobral e Projeto Minerva, mas faltou incentivo ao professor e ao aluno. Acho que esse programa aqui vai trazer o incentivo, mas não vai poder tirar o pessoal da roça, porque o povo precisa comer. Para mim, analfabeto é aquele que ouve e vê mas não sabe ler nem escrever. Quem sabe escrever o nome não é analfabeto, mas precisa melhorar.”

“Estou me candidatando para ser professor no Alfabetização Solidária por dois motivos. O principal deles é a finança, porque eu preciso corresponder à família. E segundo porque eu quero dar um pouco da minha educação para quem não aprendeu. Fiquei sabendo da notícia por causa da minha irmã, que me avisou. Como aqui a gente não tem trabalho, eu vim me inscrever”.



Igreja, biblioteca, escola e uma rua de Araioses.



EXPRESSÕES

"Não se avexe não":
Não tenha vergonha

"Ela nem triscou na comida":
Nem mexeu

"Essa flor faz é visagem":
Assombração

"Lás nas brechas do mata":
Lá no fundo da mata



Francisca Maria Gomes e Silva

Candidata a professora do programa
Alfabetização Solidária

Idade: 23 anos

Local de nascimento: povoado de Novo Horizonte,
município de Araiões, Maranhão

Estado civil: solteira, mora com a mãe, que é separada do pai

Escolaridade: 2º Grau completo

Profissão: balconista da Farmácia Juliana, que fica perto
do povoado de Conceição

Salário: R\$ 112,00

Último livro que leu: "Não lembro."

Base alimentar: arroz, feijão, carne e peixe

Programas de televisão: Faustão e Você Decide

Comentários: "A Lúcia, coordenadora do programa, ligou para a Farmácia me avisando e eu vim aqui me inscrever. Precisa ir pra Brasília, em janeiro, para treinar, mas não tem problema, porque eu já falei com o dono da farmácia e ele deixou. Eu já tenho emprego, mas gosto muito de ensinar. Sou boa em português, não tenho experiência com adultos, mas ensino crianças. Ensino meu irmão, Jailton de 15 anos e minha amiga."

"Minha mãe é zeladora do colégio, mas eu não pretendo continuar aqui. Meu sonho é ir para o Rio de Janeiro, mas falta coragem pra sair daqui".



A bicicleta e a carne de cabra.

Alfabetização Solidária, para selecionar os 12 professores que irão alfabetizar os primeiros 263 jovens e adultos. "É admirável que o Instituto General Motors tenha assumido um programa público dessa magnitude, por-



Pôr-do-sol no rio Santa Rosa.

Francisco das Chagas Gomes da Silva

Alfabetizando



Idade: 20 anos

Local de nascimento: "No interior de Araiões".

Estado civil: solteiro

Escolaridade: um ano, dos 13 aos 14

Profissão: comerciante

Salário: máximo de R\$ 100,00

Comentários: "Tenho uma banca de venda de arroz, açúcar, farinha e hoje me arrependo de não ter estudado. Tenho quatro irmãs que

estudaram. Mas os homens são burros. Fiquei em Brasília um

ano, trabalhando em Taguatinga, em recomposição de mercado.

Precisava pegar a mercadoria e colocar em ordem e não sabia.

Depois trabalhei em São Luiz. Senti falta do estudo em todo lugar em que estava e voltei. A professora ia lá em casa, mas não aprendi nada. Só sei assinar meu nome. Agora resolvi cair na linha, porque estudo é bom, a gente melhora com o estudo. Preciso saber matemática, para não errar nas contas. Também queria andar de moto, mas preciso do documento para dirigir e não posso tirar.

Vamos ver agora, com esse programa, como é que se chama mesmo? A Chiquinha aqui, que é minha vizinha e é professora, me avisou e me alistei para aprender. Hoje, quem não souber ler e escrever não vive mais".

A General Motors do Brasil, mais uma vez, presta sua homenagem aos funcionários que completaram 25 anos de atividades profissionais na empresa. Para tanto, o presidente da GMB, Mark Hogan, entregou pessoalmente a cada um deles o Relógio de Ouro, como forma de comemorar esta importante data.

Parabéns a todos.



Antonio Vieira Santos



Aparecido I. da Silva



Carlos Alberto Barrantes



Cláudio M. Mizioka



Devanir Togneti



Fausto Polizel



Geraldo Zanela



Helenita Aparecida Paiva



Ivan Silva Rodrigues



Jair B. Facca



Jair Manzano



João G. Franco



João Soji Yamasaki



Joaquim Pereira Ferreira



José Júlio Dantas



José Julio Martinez



José Paulo Nunes



José Saito



Lindolpho Augusto Filho



Luiz Carlos de Campos



Maurílio Raimundo



Nelson A. Francischini



Odair Ticiani



Pedro Diomar Manhani



Ricardo A. M. Peres



Rubens N. R. Araújo



Salvador Maiorano



Saulo de Siqueira



Sebastião Sérgio da Silva



Sérgio Blanque Garcia



Tarcisio P. Oliveira



Valdemir Eduardo Andrade



Valdir Barroso de Lucena



Waldemar Ferretti



Walter T. Gumiero



Wilson R. Izquierdo

O Banco GM também homenageia os funcionários que completaram 25 anos de trabalho na empresa. Para tanto, o diretor-gerente do BGM, David Brinkman (à esq., nas fotos), entregou a eles o Relógio de Ouro. Parabéns.



José Pereira



Said Reda

que, para a cura do analfabetismo, precisaremos do apoio de toda a sociedade brasileira”, disse Maria Luíza.

Todos os problemas são problemas de todos

“Assim fizemos, porque também temos a nossa responsabilidade social”, declarou José Carlos Pinheiro Neto, diretor de Assuntos Corporativos do Instituto GM. “Aliás, é importante frisar que a própria criação do Instituto GM demonstra a preocupação que a empresa sempre teve com o processo educativo. O IGM veio para privilegiar projetos educacionais, principalmente aqueles voltados às áreas mais carentes. Entendemos que esse é um problema de todos nós.”

Para o primeiro ano de atividades, o Instituto GM está doando a quantia de R\$ 51 mil, que custeará a refeição dos alunos, o salário dos professores e o fornecimento de material didático. Em dois anos, o Alfabetização Solidária estará colocando nas escolas públicas pelo menos mais dois mil alunos.

Araíoses está com quase todas as suas escolas reformadas e terá outras 58 salas de aula na administração do prefeito Vicente de Paula Moura. Ele é enfático ao afirmar que o maior problema, porém, está na cultura da população. “O pai manda o menino para



Cenas de uma vida vivida às margens do rio.



a escola, mas quando ele completa dez anos de idade, precisa dele na roça, para a própria sobrevivência da família. É muito co-

mum a gente ouvir por aqui os pais falando que não foram à escola e nem por isso morreram.”

Há quatro anos, o salário de professor era de R\$ 1,92. Quem trabalhava em povoados distantes ficava, às vezes, um ano sem receber, deixando acumular, para poder pagar a condução até o centro para retirar “o montante”. E levava o almoço. Hoje, a remuneração das pouco mais de 900 “leigas” (sem diploma) é de R\$ 40,00 e das cerca de 100 formadas é de R\$ 60,00, por turno. O Alfabetização Solidária está oferecendo o salário mínimo, de R\$ 112,00. Uma das exigências é que o candidato tenha terminado ou esteja cursando a 8ª série.

“Uma notícia está chegando lá do Maranhão, Não deu no rádio, no jornal ou na televisão. Ficar de frente para o mar, do costas p’ro Brasil Não vai fazer desse lugar um bom país”.

*Milton Nascimento/
Fernando Brandt*



Maria da Paz

Alfabetizanda

Idade: 30 anos

Local de nascimento: Picos, Piauí, perto de Teresina

Estado civil: solteira (“Convivo com uma paquera em

São Luiz que me trouxe para cá. Temos um filho de 7 anos, o João Vítor.”)

Escaridade: menos de um ano em escola

Profissão: vendedora

Comentários: “Eu também só sei assinar meu nome. Aprendi lá em Picos, com 10 anos. Meu filho está no primeiro ano da escola e ele fala que vai me ensinar. Deus me deu condição de botar meu filho na escola, porque eu sei que é importante. Eu vendo jóias e roupas, tem umas firmas que me dão, eu vendo, eles vêm buscar o dinheiro a cada 2 ou 3 meses. No começo era muito difícil, mas agora ninguém mais me engana com o troco, porque eu aprendi a fazer conta. Eu queria ler e escrever, porque o meu sonho é apanhar um ônibus em São Luiz e saber onde estou indo, sem precisar perguntar”.

Qualidade sem limites

A Delphi Harrison Thermal Systems comemora a conquista da certificação de qualidade ISO 9002, mas já se prepara para um novo desafio: obter, em 97, o certificado QS 9000, específico para indústrias do setor automotivo.



Marcelo Sereicikas

“Um importante passo foi dado. Mas sabemos que ainda existem muitas outras conquistas pela frente.” Com essa frase, o gerente da Delphi Harrison Thermal Systems, Amadeu G. Mendes, comemorou a obtenção do certificado internacional de qualidade ISO 9002, ocorrida em junho. Ao mesmo tempo, no entanto, suas palavras demonstram a consciência da necessidade de prosseguir trabalhando com afinco, a fim de manter a certificação nas futuras auditorias de manutenção — a primeira acontece em janeiro de 97 — e conquistar novos reconhecimentos.

Esse sentimento, aliás, é plenamente compartilhado pelos demais funcionários da empresa, se-

diada em Piracicaba. Prova disso é que todos já estão em busca de um novo desafio, a QS 9000, documento de qualidade voltado exclusivamente às indústrias de componentes automotivos, o qual a General Motors do Brasil passa a exigir de seus fornecedores a partir de 1º de janeiro de 1998.

Objetivo comum

Foram um ano e oito meses de muito esforço e dedicação, com o objetivo de superar todos os problemas e adversidades para, finalmente, dotar a Delphi Harrison Thermal de um sistema de qualidade excelente, dando-lhe a oportunidade de conquistar o certificado ISO 9002. “O fundamental nesse processo foi o envolvimento e o comprometimento de todos os 75 funcionários da empre-

sa, que se submeteram a várias horas de treinamento sobre o assunto e procuraram, sempre, atuar de acordo com as normas de qualidade estabelecidas”, afirma André P. Rodrigues, da Administração da Qualidade.

Oswaldo Sabato Filho, gerente de Operações da ABS — instituição de origem norte-americana, que realizou a auditoria e concedeu o documento à Delphi Harrison Thermal —, disse ter ficado bastante impressionado com a motivação que encontrou nos funcionários da empresa. “Poucas vezes vi uma equipe tão engajada em torno de um objetivo”, garantiu, durante a solenidade de entrega do diploma, ocorrida em 31 de outubro.

Ao mesmo tempo, afirmou acreditar que a Delphi Harrison Thermal não deverá encontrar grandes dificuldades para conquistar a



Os funcionários da Delphi Harrison Thermal e o certificado ISO 9002.



Jack Eppolito (2º à esq.) recebe o diploma das mãos de Oswaldo Sabato (de terno), da ABS.



QS 9000, pelo fato de já atuar de acordo com um sistema bem estruturado de qualidade.

O trabalho em direção à QS 9000 já teve início. Funcionários da Delphi Harrison Thermal que servirão de facilitadores participaram, ao longo dos últimos meses, de cursos ministrados por empresas especializadas no assunto — caso da Bureau Veritas e da General Physics —, e também pela própria GM do Brasil. “A multiplicação desses conceitos entre os outros funcionários começa já a partir de janeiro”, garante Rodrigues.

Parceria ilimitada

Preocupada em atender cada vez melhor aos seus clientes, a Delphi Harrison Thermal tem protagonizado iniciativas até certo ponto inéditas. No caso da GMB, por exemplo, tem-se destacado na solução de problemas dos sistemas de ar condicionado de todos os veículos Chevrolet, mesmo quando seus componentes são fornecidos por outras empresas. “Nosso compromisso é com o entusiasmo do cliente Chevrolet”, explica Mendes.

Para dar suporte a esse programa, a Delphi Harrison Thermal trouxe dos Estados Unidos um dos mais conceituados especialistas em sistemas de ar condicionado — Jerry Jarosch —, para estudar os sistemas utilizados nos veículos brasileiros. Foram identificados 63 itens que poderiam ser melhorados, incluindo componentes da Delphi Harrison Thermal e de outras empresas, tanto brasileiras quanto estrangeiras.

“A partir dessa análise, a GMB — representada pela área de

Desenvolvimento de Fornecedores —, em conjunto com a própria Delphi Harrison Thermal, promoveu uma reunião com todas as empresas fornecedoras de peças para os sistemas de ar condicionado de seus veículos e apresentou os resultados. “É importante destacar o profissionalismo com que essas instituições receberam esse estudo e os pontos a serem melhorados e se prontificaram a trabalhar em cada item”, ressalta Mendes.

Treinamento

O diretor de Operações da América Latina da Delphi Harrison Thermal, Jack Eppolito, mostra-se bastante entusiasmado com os resultados alcançados pela unidade brasileira da organização. Segundo ele, a conquista da ISO 9002 é um reconhecimento importante, mas tem que ser vista como a consequência natural de um amplo trabalho de equipe e de muito profissionalismo desenvolvido por todos os funcionários. “Trata-se de um passo importante para que a empresa alcance o status de fornecedor mundial e alavanque muitos outros negócios”, diz.

Para Eppolito, uma das razões do sucesso da Delphi Harrison Thermal no Brasil é a sua permanente preocupação com o treinamento de seus funcionários, garantindo-lhes, cada vez mais, uma melhor formação profissional. Nesse sentido, ganham destaque iniciativas inovadoras, como, por exemplo, o convênio firmado com o Nied — Núcleo de Informática aplicada à Educação —, organismo vinculado à Unicamp (Universidade Estadual de Campinas).

Por meio desse acordo, Delphi Harrison Thermal e Nied desenvolveram um software de treinamento voltado às questões do Controle Estatístico de Processos. “Com ele, estamos mudando a filosofia de treinamento baseada exclusivamente no relacionamento professor-aluno. Dessa forma, os funcionários conseguem participar mais, interagindo diretamente com o computador, num processo que lhes garante bom aprendizado e condições de buscar, por si mesmos, as melhores soluções”, explica Ivan Vicente Ferreira, da Engenharia de Manufatura.

Outra modalidade de treinamento idealizada juntamente com a Unicamp é o que se convencionou chamar de Lego-Logo, uma espécie de simulação em pequena escala do processo de manufatura sincronizada. “Por meio desse equipamento, que até parece um brinquedo infantil, damos condições aos operadores de se integrar melhor com as máquinas, aprendendo com os próprios erros. Com isso, oferecemos a eles mais informações sobre automação e manufatura automatizada”, completa Fábio Mazine da Engenharia de Manufatura.

Todas essas iniciativas, para o diretor de Operações da América Latina, colocam a Delphi Harrison Thermal em condições de enfrentar os futuros desafios. Entre eles, Eppolito destaca o fornecimento de alguns componentes do carro elétrico EV1, lançado recentemente nos Estados Unidos pela GMC, e, principalmente, do novo Vectra, promovendo, desde dezembro de 96, a nacionalização dos radiadores e condensadores do veículo.

Software de Controle Estatístico de Processos (esq.) e Lego-Logo: treinamento diferenciado para os funcionários.



Os caminhos rumo a um dirigir seguro

Cresce a cada dia a preocupação da indústria automobilística com as questões relacionadas à segurança veicular. Em linha com essa tendência mundial, GM do Brasil prepara a inauguração, em julho, de um laboratório específico sobre o assunto.

Pode parecer incrível, mas é quase como se fosse uma verdadeira guerra. Em todo o mundo, são mais de 500 mil mortos por ano e cerca de 15 milhões de feridos. Números que assustam não só pela sua grandeza, mas, principalmente, pela sua origem. É como se os acidentes nas vias públicas de todo o planeta vitimassem, anualmente, toda a população de países como a Holanda ou o Chile.

Mas será que não é possível reverter esse quadro de caos do trânsito mundial? Os especialistas no assunto garantem que sim.

Para tanto, segundo eles, são necessárias ações em quatro campos distintos:

- mudança de comportamento, tanto de motoristas quanto de pedestres;
- melhoria das condições de segurança das vias existentes e aperfeiçoamento dos projetos de futuras vias;
- melhoramento do desempenho da segurança ativa dos veículos;
- no caso de uma colisão, redução das trocas de energia entre os veículos envolvidos, seus ocupantes e eventuais pedestres (segurança passiva).

Até algum tempo atrás, prati-

camente toda a ênfase dos profissionais envolvidos com as questões relacionadas à segurança no trânsito era dada apenas aos dois primeiros itens. Atualmente, é parte fundamental da pauta de debates e de estudos tanto do poder público quanto das indústrias automobilísticas o que se conveniou chamar de segurança veicular. Com isso, ganha força conceitos como os de segurança ativa e de segurança passiva, com o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de inúmeros sistemas que visam tornar os veículos cada vez mais seguros (*veja quadro*).

SEGURANÇA ATIVA

■ O conceito de segurança ativa pode ser entendido como o de oferecer aos veículos equipamentos que auxiliem o motorista no ato de dirigir, minimizando a possibilidade da ocorrência de uma colisão, mesmo em situações desfavoráveis de clima ou em vias em condições precárias. São exemplos de dispositivos que compõem a

segurança ativa de um veículo:

- faróis, lanternas e dispositivos reflexivos;
- freios (incluindo ABS) e luzes de freio;
- espelhos retrovisores;
- desembaçadores e limpadores de pára-brisas;
- suspensão, direção, rodas e pneus.



Sequência de um crash test realizado no CPCA.

Crash tests

Todo o desenvolvimento da segurança veicular se baseia no estudo das causas e consequências dos acidentes de trânsito. Por isso, foram criadas inúmeras técnicas para melhor compreender esse tipo de evento. Elas incluem o estudo *in loco* de acidentes reais, análise das estatísticas oficiais e reconstituição de acidentes. No entanto, tratam-se de métodos que impõem uma série de dificuldades, pelo fato de não oferecerem aos especialistas informações exatas e precisas a respeito das condições gerais do acidente, tanto antes quanto durante e depois do seu desenrolar.

Dessa forma, ganharam força os sistemas de simulação, dos quais se destacam os *crash tests* ou, em português, testes de impacto. Por meio deles, é possível simular todas as condições dos acidentes, com a grande vantagem de que essa técnica de trabalho permite o acompanhamento e o monito-

ramento dos diversos parâmetros e variáveis necessários para uma completa análise do que acontece antes, durante e depois de uma colisão, além das consequências resultantes ao veículo e a seus ocupantes.

O aprimoramento dos *crash tests* proporcionou um rápido desenvolvimento do conceito de segurança passiva. Com base na análise de cadáveres — vítimas de acidentes reais —, foi possível traçar a definição das medidas de tolerância do corpo humano aos impactos, conhecidas por HIC e SI (siglas, em inglês, para Critério de Ferimentos da Cabeça e Índice de Severidade). A determinação exata desses índices é obtida nos testes de impacto, por meio do estudo dos bonecos que simulam os ocupantes do veículo (os chamados *dummies*) e da aplicação de complicadas fórmulas matemáticas.

Novidade no CPCA

A General Motors, em todo o

mundo, é uma das organizações que mais se tem preocupado com a aplicação dos conceitos de segurança veicular em seus produtos. No Brasil não é diferente. Tanto é assim, que a GMB irá inaugurar, em julho deste ano, o seu próprio Laboratório de Segurança Veicular. Em fase de construção no Campo de Provas da Cruz Alta (CPCA), em Indaiatuba (SP), as novas instalações estarão entre as mais modernas de todo o mundo, permitindo à empresa evoluir bastante nessa área, cujos avanços são cada vez mais exigidos pelos consumidores.

O novo laboratório contará com instalações e facilidades que permitirão à GM do Brasil avançar bastante em seu trabalho de desenvolvimento de uma série de equipamentos e dispositivos de segurança para os seus produtos. Trata-se de um grande complexo, em que o trabalho de profissionais capacitados irá agregar muito mais valor aos veículos Chevrolet. 

SEGURANÇA PASSIVA

■ Minimizar os efeitos da segunda colisão, ou seja, reduzir ao máximo a troca danosa de energia entre os ocupantes de um veículo e as partes agressivas de seu interior. Esse é o principal objetivo da segurança passiva. A partir desse conceito, houve o desenvolvimento de uma série de equipamentos que têm a finalidade de evitar ou ao menos diminuir a ocorrência de ferimentos graves ou até mesmo fatais. Veja alguns exemplos.

- cintos de segurança;
- airbag;
- coluna de direção retrátil;
- portas com reforço lateral;
- tanque de combustível resistente a impactos;
- pedais que se soltam em situações de colisão (como os usados no novo Vectra);
- painéis de instrumentos e volantes de direção almofadados.



A arte de ouvir o cliente

Numa iniciativa inédita na Rede Chevrolet, a concessionária CCV, de Curitiba, cria o Conselho de Clientes — organismo totalmente independente —, com o objetivo de conhecer melhor suas necessidades e expectativas e, dessa forma, poder atendê-los de maneira mais eficiente.

Marcelo Serecikias

Mais do que um simples cliente, um verdadeiro parceiro. Esse é o principal conceito por trás de uma ação pioneira na Rede Chevrolet, levada adiante por uma das maiores concessionárias do Sul do País. Trata-se do Conselho de Clientes, uma ini-

ciativa da concessionária CCV — Comercial Curitiba de Veículos, do Paraná —, que visa melhorar, cada vez mais, o relacionamento entre clientes e concessionária, aproximando-os, inclusive, da própria General Motors do Brasil.

O Conselho de Clientes nasceu em março do ano passado, a partir de uma outra experiência bem sucedida — o Club Service —, uma espécie de clube de clientes da concessionária. Todos os sábados, das 9h às 16h, a CCV abre suas portas para que os proprietários de veículos Chevrolet — e também seus familiares — freqüentem e usufruam, de uma ma-

neira diferente, de suas instalações.

Enquanto funcionários da concessionária lavam gratuitamente seu carro ou pick-up, o cliente pode ler os jornais do dia, assistir à televisão ou, se preferir, conhecer, no show-room, mais detalhes de toda a linha Chevrolet. Pode até mesmo receber, no departamento de Serviços, orientações de como realizar pequenos consertos mecânicos e elétricos. Ao mesmo tempo, as crianças ficam aos cuidados de monitores

infantis e participam de uma série de atividades de recreação, sempre com muita música, pipoca, refrigerante e balões de gás.

“O sucesso do Club Service pode ser medido pelo número de associados cadastrados, que já chega a duas mil pessoas”, afirma o diretor de Marketing e Pós-Vendas, Pedro Rogério

Reitz. Segundo ele, qualquer pessoa proprietária de um veículo Chevrolet, não importando o modelo, ano ou a concessionária em que foi adquirido, automaticamente se torna sócia do CCV Club Service ao participar pela primeira vez das atividades dos sábados.



O coordenador Armando Nicolazzi e a reunião quinzenal do Conselho de Clientes da CCV.



Reitz explica que a receptividade dos clientes foi tão grande que, após alguns meses, a criação do Conselho de Clientes foi uma sequência natural. “A idéia do Conselho veio ao encontro do nosso desejo de estreitar ainda mais o relacionamento da CCV com os clientes. Por meio dele, estabeleceu-se um eficiente canal de comunicação de mão dupla entre a concessionária e os clientes, bastante frutífero em relação à troca de idéias”, afirma.

Benefícios aos clientes

O Conselho é composto por nove membros, todos associados ao CCV Club Service. Em reuniões quinzenais, realizadas aos sábados na própria concessionária, os conselheiros debatem assuntos de interesse geral dos clientes. Na pauta de discussões estão assuntos como, por exemplo, sugestões de novos serviços e produtos que atendam às expectativas dos consumidores; ações que visem à melhoria do atendimento em todos os setores da concessionária; análise de reclamações por escrito feitas por clientes não satisfeitos; e encaminhamento dessas reclamações aos responsáveis pelo respectivo departamento da concessionária, para que providências sejam tomadas; cobrança e acompa-



nhamento das devidas soluções.

O coordenador geral do Conselho, Armando Nicolazzi, afirma que os resultados alcançados pelo organismo têm sido bastante satisfatórios. “Em menos de um ano de trabalho, conseguimos que a CCV disponibilizasse alguns benefícios importantes a seus clientes”, diz. Entre eles, podem ser citados o desconto de 10% no preço da mão-de-obra na área de Serviços para pagamento à vista; desconto de 20% na aquisição ou renovação do Seguro das Concessionárias Chevrolet; e criação do serviço CCV Fast Paint, no qual a concessionária garante a entrega do veículo em três dias úteis, nos casos de pequenos reparos de funilaria e pintura.

Marketing de relacionamento

O proprietário da CCV, Pedro Segundo Seleme, é um dos maiores incentivadores da política de estreitar cada vez mais o relacionamento com os clientes. Para ele, o Conselho de Clientes é o coramento de um processo que se iniciou em 93, quando a concessionária lançou um amplo programa de melhoria de qualidade em todos os seus departamentos. “Realizamos investimentos em várias frentes, principalmente na reengenharia de nossos procedimentos internos, treinamento de pessoal, total informatização da concessionária e aquisição de novos equipamentos para

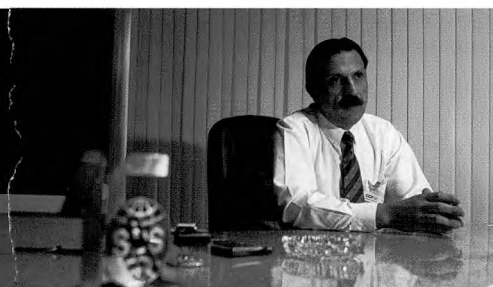


os departamentos voltados às áreas de Serviços e Pós-Vendas”, diz.

Todo esse esforço se agrega a uma agressiva estratégia de marketing que, em poucos anos, levou a CCV à condição de uma das principais concessionárias Chevrolet do Sul do País. Segundo Seleme, iniciativas como o Club Service e o Conselho de Clientes são frutos de uma bem-estruturada ação de marketing de relacionamento, cujo principal objetivo é a fidelização dos clientes não só à marca Chevrolet, mas à própria CCV.

“Ao abriremos aos sábados as portas da concessionária para o cliente e sua família, ao criarmos um organismo legítimo de representação dos interesses dos clientes e ao nos colocarmos 100% à disposição para ouvir suas reivindicações e reclamações, buscando soluções para os eventuais problemas, estamos conquistando muito mais do que simples clientes. Estamos conquistando verdadeiros amigos. Isso significa que, em futuros negócios, eles — e, num futuro mais a longo prazo, também os seus filhos — irão procurar a CCV e não outra concessionária. Estamos construindo, em bases bastante sólidas, uma relação de confiança muito difícil de ser destruída e que, com certeza, muitos benefícios têm a oferecer a todas as partes”, afirma.

Sábado de manhã na CCV: atividades para as crianças e carros bem limpinhos.



Seleme: “Queremos os clientes cada vez mais dentro da concessionária”.



Alegria de menino

O garoto não via a hora de o pai chegar em casa. Afinal, o dia havia sido fantástico. Eram tantas as novidades — e tão importantes —, que ele não cabia em si. Queria compartilhar logo toda aquela alegria.

A manhã trouxe a primeira grande notícia. Depois de sema-

nas de preocupação, regadas a muito estudo, a professora distribuiu as notas da prova de Português. “Consegui, passei de ano!”, gritou, com a voz misturando felicidade e alívio.

À tarde, mais uma surpresa. Aquela menina que ele paquera-va há tanto tempo finalmente re-

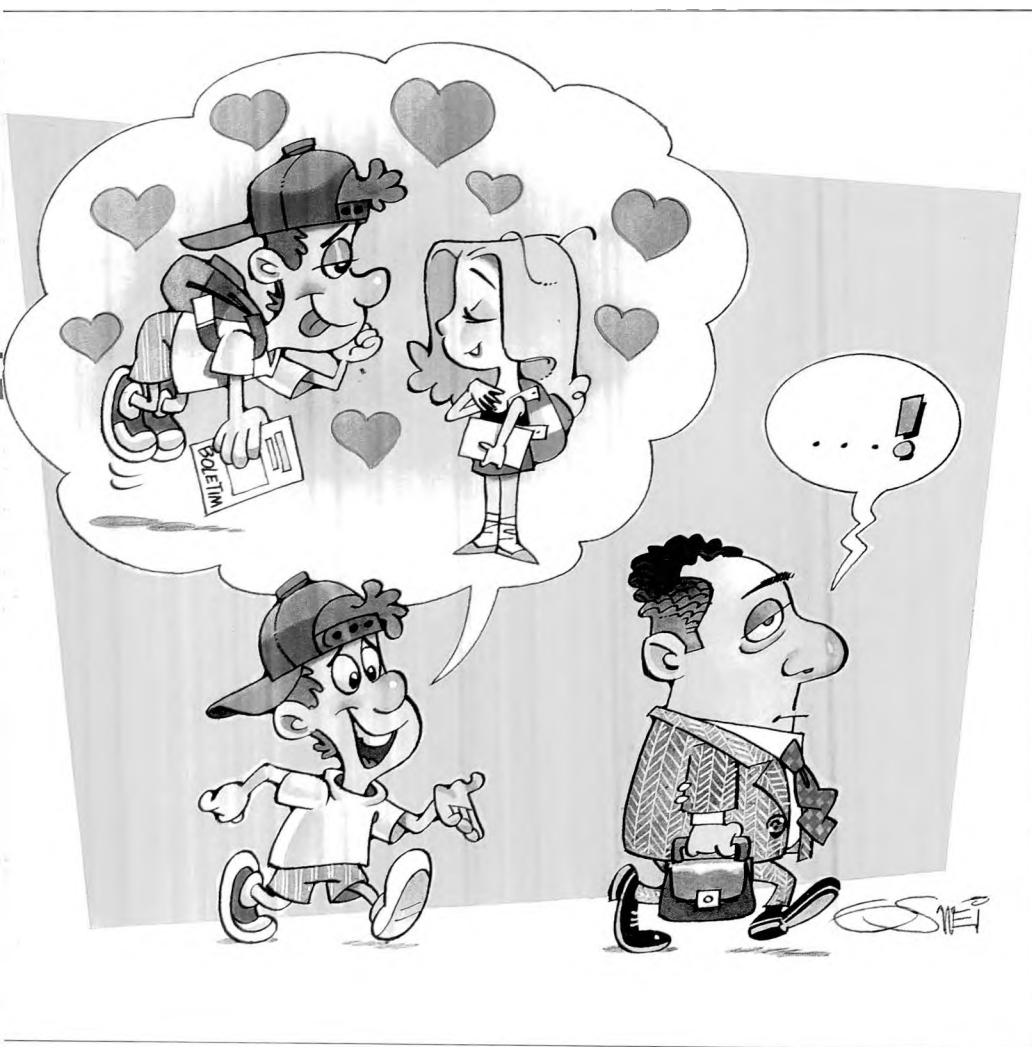
tornou o seu sorriso. Acanhado, aproximou-se dela e, mesmo sem muito jeito, convidou-a para um sorvete no sábado. Ela aceitou e levou o coração do pequeno rapaz às alturas.

Dez para as sete da noite. “Tá quase na hora dele chegar”, disse a si mesmo, enquanto ia recordando as doces horas anteriores. De repente, a porta se abre. O pai entra pela sala. Aparenta cansado mas, mesmo assim, o menino corre em sua direção para abraçá-lo. “Espere um pouco, meu filho. Estou louco por um banho. Depois a gente conversa”, disse, com voz de poucos amigos.

O garoto teve que se conter. Não esperava ser repellido. É difícil para um jovem de 12 anos entender o que é a dureza de um dia de trabalho. Mas não desistiu. Mal o pai pôs o pé fora do banheiro e lá foi ele de novo. “Paiê, paiê!”. “Agora não, garoto. Você não vê que eu estou cansado e com muita fome? A sua mãe já colocou o jantar na mesa?”, perguntou, ignorando totalmente a ansiedade do filho, já se dirigindo para a cozinha.

O menino sentiu-se arrasado. Se não podia repartir sua felicidade com o pai, com quem mais poderia? Esperou o fim do jantar para ver se seria questionado sobre tanta alegria. Nada. O pai se levantou da mesa, foi para a sala, ligou a TV e esqueceu de todo o resto. Em poucos minutos, já estava roncando.

Nos dias seguintes, o pai também não perguntou nada. Até que, uma semana depois, caiu em si. “O que você queria mesmo me dizer aquele dia, meu filho?”. E o garoto, mesmo surpreso com a atitude, já não tinha mais vontade de contar. “Não era nada importante, pai. Você já tem muito com o que se preocupar.” E o assunto foi, então, definitivamente enterrado.



PEQUENA REFLEXÃO

Apesar de todos os problemas que se tem de enfrentar no dia-a-dia, é preciso estar preparado para não machucar quem está à nosso lado, ferindo a sua auto-estima. Atitudes aparentemente simples, como ouvir o que o outro tem a dizer, são importantes para que a auto-estima das pessoas seja preservada e, até mesmo, elevada.