

## MÁBIO COSTA DA CHEP GANHA O CAMPEONATO MUNDIAL DE TRIATLON

**Página 13**

### TAMBÉM NESTA EDIÇÃO

**O GRUPO DA  
EQUIPE DO METRO  
VÊ OS MELHORES  
PROCEDIMENTOS NO  
VILLINGEN SC**  
Página 7

**EVENTOS DE NEGÓCIO E  
IMPRENSA PROMOVEM O  
PALETE PLUS ID**  
Página 8

**A EQUIPE DO PROJETO  
DE PERFECT TRIP  
MELHORA O PROCESSO  
MULTILINGUAL**  
Página 10

## NOTÍCIAS PARA E SOBRE OS FUNCIONÁRIOS DA CHEP

VOLUME 2, 2ª EDIÇÃO 2004

### NOSSA MISSÃO

- Ser o líder mundial no fornecimento de soluções inovadoras para sistemas de equipamentos de pooling
- Usar nossa perícia na contratação de terceiros para nossos clientes verem o valor agregado aos seus negócios
- O aspecto empreendedor de todos os funcionários da CHEP agrega valor aos acionistas

### NOSSOS VALORES

- Tudo começa com os clientes
- Acreditamos nas pessoas e no trabalho em equipe
- Temos paixão pelo sucesso

## SUMÁRIO

Página 2	SEJA BEM-VINDO
Página 4	EFICIÊNCIA NO CUSTO OPERACIONAL
Página 7	GERENCIAMENTO DE ATIVOS
Página 8	CADEIA DE SUPRIMENTOS
Página 9	SATISFAÇÃO DO CLIENTE
Página 10	PERFECT TRIP
Página 12	1 CHEP
Página 13	NOSSAS PESSOAS



**MARK LUBY**  
PRESIDENTE DA CHEP EUROPA,  
ÁSIA-PACÍFICO E ÁFRICA

Caro funcionário CHEP,

Parabéns pelo bom trabalho! Nossos negócios demonstraram um bom desempenho no ano fiscal 2004, e por isso temos muito sucesso e realizações a ressaltar. Muitas dessas iniciativas eram ambiciosas e desafiadoras, mas em todos os níveis da organização a equipe CHEP mostrou muita garra, o que resultou num ano cheio de avanços, fazendo com que a CHEP pudesse andar em ritmo acelerado já em preparação para o próximo ano fiscal.

Ao ler a análise de nossas realizações, por favor, note que o progresso alcançado vem ajudando a CHEP a melhorar a Satisfação do Cliente e o BVA.

**Perfect Trip** – nosso programa de qualidade, que tem como objetivo melhorar o BVA e a Satisfação do Cliente, foi implementado consistentemente em todas as regiões. Após o treinamento de 1.300 colaboradores com base na metodologia do Seis Sigma – e concluídos mais de 100 projetos - começamos a ver resultados imediatos: economia de US\$ 12 milhões; redução em 50% nos relatórios de transferência manual; melhoria em 2% do TRI\*M e DSO reduzido de 72 para 64 dias.

**Padronização 1 CHEP** – com apoio de todas as regiões, conseguimos alcançar o objetivo de treinar nossos colaboradores no modelo ABC e métricas. Também foram



**DAVE MEZZANOTTE**  
PRESIDENTE, CHEP AMÉRICAS

padronizadas as políticas de RH e Financeira, esforços registrados no site everyday.chep.com. Quatro colaboradores do jornal 1 CHEP foram publicados com críticas destacadas pelos colaboradores. Padronizamos nosso menu de serviço e inserimos o PADRAO CHEP, serviços PLUS, um contrato simplificado com o cliente, bem como um plano de determinação de preço baseado nos nossos custos e na utilização dos paletes e contentores pelos nossos clientes. Nossa cultura 1 CHEP agora está bem estabelecida!

**Gerenciamento do Pool de Talentos** – Os colaboradores têm papel fundamental no sucesso da empresa. A CHEP compromete-se em conservar os melhores colaboradores ao mesmo tempo em que fomenta o sucesso e aperfeiçoamento de cada um deles. Desta maneira, 100% dos colaboradores remunerados foram treinados no processo de PDR. Também recrutamos 19 pessoas com MBA para nosso programa de LDR, e foi implementado o treinamento de Seis Sigma para poder melhorar nossas habilidades de solucionar problemas.

**Inovação** – Continuamos a ser os pioneiros de novos processos e tecnologias para adicionar valor aos nossos produtos e serviços. Estamos orgulhosos de sermos líderes no desenvolvimento de paletes com RFID, através



## BEM-VINDO



do nosso serviço de PLUS ID. Da mesma maneira, assim que nossos clientes estiverem dispostos a pagar um pequeno prêmio, estaremos prontos para lançar o tão esperado palete de plástico à prova de fogo.

**Gerenciamento de Risco** – A segurança na área de trabalho, especialmente nos Centros de Serviços, permanece uma prioridade importante. As iniciativas de segurança do ano passado resultaram em redução de 40% no índice LTISR (Lost Time Injury Severity Rate). Além disso, o controle da eficácia dos 10 principais riscos da CHEP aumentou de 6.7 para 7.3. Resumindo, nos fizemos grandes avanços nessa área de trabalho, e por isso a CHEP é um lugar seguro para se trabalhar.

**Produtividade de Ativos** – houve um progresso significativo em nossa produtividade de ativos no ano fiscal 2004. Nossos resultados incluem: um salto de 70% para mais de 300%; na eficiência de crescimento do pool, 22% de redução na compra de paletes novos e um aumento em 7% de receita por unidade total de estoque.

**O volume de paletes e preços** – embora nosso crescimento de receita fosse abaixo da previsão, nós implantamos funções que melhoraram a VIAGEM, para poder facilitar a segmentação do distribuidor e tornar possível uma determinação de preços canalizados. Assim como receitas por remessa (\$/i) aumentaram 4% no mundo. Houve avanço na aquisição de novos clientes e crescimento com os já existentes e ao mesmo tempo fizemos reajuste de preço quando necessário.

**Eficiência no Custo Operacional** – Manugistics está totalmente implantada nos Estados Unidos e Europa. Isto vai ajudar a CHEP a melhorar o serviço aos clientes e ter um plano mais eficiente na coleta e na entrega. Alcançamos também um padrão de alta qualidade para nossos produtos pelo desenvolvimento do SOP global para manutenção de paletes e RPC. Foram concluídos Centros de Serviço de pequeno, médio e grande porte com padrão mundial.

**Aumento do Comércio de Contentores** – Continuamos a conduzir o aumento da receita, melhora na margem bruta e reduzimos o capital de giro da operação de contentores para 20%. A nova produção global de RPC está pronta em vários tamanhos com 28% de redução nos custos. Além disso, os negócios de CCC tiveram um ano excepcional, acumulando um aumento de 35% em receita e 120% em BVA.

**Contratos e processos Internos** – Através da padronização da CHEP, iniciativas de Perfect Trip e decisões rigorosamente pensadas, nós poderíamos reduzir as despesas indiretas por 25 milhões de dólares. Todos os novos padrões e controle e processos estão no site everyday.chep.com.

Estas realizações exigiram perseverança e muito trabalho de todos vocês que acreditaram na CHEP e nas iniciativas para melhorar nossos negócios.

Implementar uma mudança na empresa não é nada fácil; necessita de muita vontade e esforço de todos. Nós gostaríamos de aproveitar esta oportunidade para agradecer a cada um da equipe CHEP. Nós devemos ter orgulho de nossas realizações neste ano fiscal e por isso desafiamos cada colaborador a continuar a procurar oportunidades de melhorar nossa experiência com os clientes. Ao sedimentarmos nossa reputação para serviços sem 'dor de cabeça', a operação se transformará em satisfação dos clientes e BVA cumprido.

Atenciosamente,

Mark Luby  
Presidente, CHEP Europa,  
Ásia-Pacífico e África

Dave Mezzanotte  
Presidente, CHEP Américas

# EFICÁCIA NO CUSTO OPERACIONAL

## UMA COOPERAÇÃO MÚTUA ENTRE RECALL E CHEP

COMPANHIAS IRMÃS SE AJUDAM NAS VENDAS E NAS INICIATIVAS DE SEGURANÇA

A equipe de vendas CHEP, em Toronto, Canadá, já está familiarizada com os serviços oferecidos pela empresa-irmã Recall. Igualmente, a equipe de vendas da Recall está à vontade em relação às atividades da CHEP com o pooling de contentores e de paletes. O esforço das duas empresas em conhecer os negócios uma da outra tem a finalidade de gerar vendas e melhorar o BVA de ambas, acrescenta Jason Adlam, Diretor de Vendas da CHEP Canadá.

“Estamos tentando otimizar os esforços de CHEP e Recall. Quando a gente se reúne com os clientes para conversar sobre nossos produtos e serviços, a idéia é sempre ver se há forma de oferecer também os serviços da Recall”, diz Jason. “Esta iniciativa é um novo caminho para maximizar nossas oportunidades nas vendas e também ajudar no crescimento das duas empresas”.

As duas equipes de vendas de Toronto estão se reunindo mensalmente para discutir alternativas em relação a clientes comuns. “Nós gastamos horas educando uns e outros sobre quais são os serviços que as duas empresas podem oferecer quando a gente começou este projeto”, diz Katharina Van Asten, executiva principal de Vendas da Recall no Canadá, que já conhecia a CHEP em função de sua experiência no setor de logística. “Esta iniciativa permite a ambas as empresas identificarem sinergias apropriadas para os clientes e influencia nossa conduta para transmitir essas sugestões a eles”. Ela nota que o potencial dos benefícios mútuos são tão grande que espera espalhá-los para todas as operações da Brambles nos EUA e depois pelo resto do mundo.

### COMPARTILHANDO NORMAS DE SEGURANÇA

A cooperação mútua de negócios acelerou o desenvolvimento do Sistema de Segurança Resolve, lançado em janeiro pela Recall. Gary Eaton, Gerente de Segurança e Riscos, foi um dos participantes da CHEP substituído por Mark Alvarez, Presidente da Recall da América do Norte, em função de todo o esforço que ele e outros fizeram. Gary trabalhou com a equipe de segurança da Recall para assimilar a situação existente e mostrar depois a vantagem de implementar um sistema de segurança baseado no comportamento, parecido com o da CHEP. “Aquilo deu início ao que eu gosto de chamar de uma parceria para a prevenção,” acrescenta Gary.

*A Recall, com matriz em Atlanta, Geórgia, EUA, é líder mundial de gerenciamento de informações. Os serviços da Recall incluem destruição segura (SDS), Gerenciamento de Serviços de Documentos (DMS) e soluções para dados integrados (IDS) para facilitar o compartilhamento do conhecimento.*

*A Recall sabe do valor desses ativos e como líder mundial no gerenciamento de informações tem recursos abrangentes para gerenciar todas as etapas no ciclo de vida da informação. A Recall atua em 83 cidades, de 23 países, em 5 continentes.*

Os serviços da Recall incluem:

- Gerenciamento de Documentos (DMS) - fornece estocagem e recuperação muito confiável de documentação, fora da empresa cliente
- Serviço de Proteção de Dados (DPS) - mantém os dados seguros, seja qual for o problema, ao mesmo tempo em que apóia o planejamento de contingências e protege os ativos intelectuais
- Serviço de Destruição Seguro (SDS) - garante bens físicos e informações de valor
- Soluções para Documentos Integrados (IDS) - une documentos físicos e dados digitais a um sistema gerencial automatizado eletronicamente de documentos e conteúdo

“Sempre que a Brambles puder compartilhar os melhores procedimentos, nós nos tornaremos mais fortes”.

– Doug Duskin, VP, Finanças, Brambles EUA

### HORAS PERDIDAS NA CHEP DEVIDO A ACIDENTES CAIRAM 36%

*O sistema de segurança está reduzindo a frequência e a gravidade das ocorrências na área de trabalho, informa Gary Eaton. O Índice de Frequências de Horas Perdidas baixou 36% comparando-se com o ano passado e o número de LTIS foi reduzido em 36% no mesmo período. O Índice de Horas Perdidas Devido à Gravidade dos Acidentes mostrou redução de 43% relativa ao ano anterior.*



# EFICÁCIA NO CUSTO OPERACIONAL



Katharina Van Asten, Executiva de Vendas, Recall Canadá e Jason Adlam Diretor de Desenvolvimento de Negócios, CHEP Canadá.



Charles Pusateri, Expedidor de Manutenção, CHEP EUA, e Mike Barton, Supervisor de Manutenção, CHEP EUA.

Michelle Schirm, Especialista de Seguro do Departamento de Gerenciamento de Riscos da Recall, era pessoa-chave na equipe de segurança. A equipe núcleo era composta de funcionários da linha de frente dos 17 locais, onde a sistema da Resolve seria introduzida. Michelle trabalhou junto com Gary para formular um sistema igual ao da CHEP e fazê-lo sob medida para as necessidades da Recall.

## ASSOCIAÇÃO PARA PREVENÇÃO

“Associação para Prevenção e muito apropriada” diz ela. “Eu achei que umas das coisas que impressionaram nossa Equipe de Núcleo foi o fato de a Equipe de Prevenção de Acidentes da CHEP, que nos apresentou o SMART team@ work , não fazer parte dos criadores do projeto, por serem membros de terceira e quarto geração. Isto causou um impacto enorme em nossa equipe, porque percebemos que o processo iria crescer, amadurecer, e influenciar a nossa própria empresa”, diz ela.

Nos 17 locais onde Resolve foi implementado, os custos de pedidos de indenização diretos caíram 71% em relação ao mesmo período do ano passado, rela relata Michelle. “Ao reduzir nossos pedidos de indenização, eventualmente, isto impactará tanto em nossos prêmios de seguro quanto nos custos de indenização diretos e indiretos”, explica ela. A Recall pretende a introduzir o sistema de segurança em todos os 130 sites da América de Norte”.

“Esse tipo de colaboração entre Recall e CHEP é raro no mundo corporativo”, afirma Bill Murphy, VP, Consultor Principal e Diretor Assistente de AON Risk Services. Ele trabalhou como facilitador no desenvolvimento das iniciativas de segurança baseado no comportamento para Recall e CHEP. “O melhor é que eles estão economizando tempo, esforço e custo do ponto de vista de produtividade, segurança e qualidade. Eu dou o mérito a Brambles pelo fato de encorajar a colaboração entre as duas empresas”, acrescenta ele.

Doug Duskin, VP Financeiro, Brambles, EUA também foi envolvido na facilitação da iniciativa e no desenvolvimento do sistema Resolve. “Já que a CHEP tinha implantado um excelente programa de segurança, que é um sucesso na corporação, não faria sentido a Recall desenvolver um programa de zero”, diz ele. “Sempre que a Brambles puder compartilhar os melhores procedimentos, nós nos tornaremos mais fortes”. 

# recall

# EFICÁCIA DE CUSTO OPERACIONAL

## VOLTA AO ASSUNTO MAIS IMPORTANTE

CHEP TRABALHA COM EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO QUE ENFRENTA DIFICULDADES

Uma empresa de distribuição no Reino Unido estava enfrentando dificuldades financeiras para poder contar com os serviços da CHEP. Levantamentos tinham mostrado sobras potenciais, que criaram estoque negativo. O crédito de aluguel era usado para compensar outras atividades nas faturas, que mexeram com a receita faturada. O valor devido a CHEP acumulou-se em 181,000 Euros (336,000 dólares) e a empresa não tinha pagado nada nos últimos 12 meses, diz Jean Luc Guenard, Diretor de Vendas e Serviço ao Cliente, Transportes e Intermediários CHEP RU e Irlanda. Era o trabalho dele tentar negociar o contrato e salvar o relacionamento.

A CHEP colocou uma equipe dentro da empresa de distribuição para ajudar a organizar as contas individuais e a movimentação dos paletes. Aquilo deu certo nos primeiros 12 meses, mas gradualmente a situação foi se deteriorando. “A gente ficava de olho na movimentação dos equipamentos e nos esquecemos do acontecia financeiramente. Eles entraram num saldo credor fisicamente, devido ao retorno de mais paletes do que eles tinham alugado”, diz ele.

“Foi um grande esforço, mas valeu a pena. Em vez de perder um cliente, a gente conseguiu mantê-lo”.

– Jean-Luc Guenard, Director,  
Vendas e Serviço ao Cliente, Transportadores e  
Intermediários, CHEP RU e Irlanda

Após uma análise minuciosa das finanças da empresa e muitas reuniões, a equipe da CHEP recuperou, com sucesso, os pagamentos pendentes. “O cliente percebeu o profissionalismo da CHEP, e continua a trabalhar conosco”, diz Jean Luc. Sem a ajuda e apoio da área financeira e comercial Jean Luc acha que teria tido problemas para continuar o contrato, “Hoje eles têm um saldo devedor e estão pagando a CHEP o que deviam”. “Foi um grande esforço, mas valeu a pena. Em vez de perder um cliente, a gente conseguiu mantê-lo”. ➔

## NOVOS NOMES DO PALLET

PADRONIZAÇÃO DE NOMES PARA PRODUTOS ASSEGURA A CONSISTÊNCIA

Acaba de ser desenvolvida uma nova estrutura que padroniza o nome e a ficha técnica dos paletes CHEP. Cada palete tem agora um nome padrão com seis dígitos, que identifica o tipo de as dimensões do equipamento.

A convenção criada faz com que a identificação do equipamento se dê em função do próprio nome. Trata-se de um avanço diante da situação anterior e essa nova estrutura traz benefícios significativos:

- ➔ Um padrão global para identificar os paletes da CHEP
- ➔ Facilidade de referência interna e também para os clientes de todo o mundo
- ➔ Um nome único para cada tipo de palete

Antes da padronização havia certa confusão com nomes duplicados dos paletes, e na maioria dos casos o nome não descrevia o tipo do equipamento. Com as alterações, o nome do palete fornece agora mais informação (tipo e dimensão). É importante, porém, ter em mente que somente o nome do palete mudou, não o código do produto; o código do produto continua a se referir ao nome do palete.



Bo Sjoeborg, Diretor de produtos e serviço de marketing, conduziu o projeto da mudança de nomenclatura.

Os novos nomes estarão sendo apresentados aos nossos clientes gradualmente nos próximos meses, com as referências incorporadas nas novas impressões de produtos e folhetos. Além disso, nossas faturas indicarão o código de produto existente, o novo nome do palete e sua descrição.

A Intranet da CHEP hospeda diversas ferramentas que ajudam os colaboradores a se familiarizar com a nova convenção, incluindo

uma introdução de PowerPoint, perguntas freqüentemente feitas e um guia que lista os novos nomes de 28 de paletes. Você pode encontrar estas ferramentas sobre produtos e serviços/paletes/ferramentas e materiais em: <http://everyday.chep.com> ➔

### O QUE ESTÁ EM UM NOME?

Por exemplo, o código 01 Block Paleta, primeiramente utilizado na Europa, agora se torna conhecido como B1210A. A primeira letra representa o tipo de paleta. Há 3 tipos: B-Block, S-Stringer e P-Plastic. Os próximos 4 números representam a largura e o comprimento, neste caso, 1200x1000mm. A última letra é para diferenciar paletes com nomes iguais. Cada tipo de paleta esta associada a uma letra começando com A e passando pelo alfabeto como requerido. O último caractere não é ligado ao desenho específico do paleta.

## MANUSEIO DO EQUIPAMENTO DA CHEP

A EQUIPE DO METRO GROUP VÊ AS MELHORES PRÁTICAS NO CENTRO DE SERVIÇO VILLINGEN

O Centro de Serviço da CHEP em Villingen, Alemanha, recebeu recentemente 10 integrantes da equipe de Gerenciamento de Ativos do Metro Group, para demonstrar procedimentos de fiscalização, condicionamento, e processos padronizados de operação (SOPS) no manuseio do equipamento CHEP. Os procedimentos com paletes serão padronizados nos centros de distribuição da Metro.

Manuel Benito, Gerente de Contas da CHEP, explicou o modelo de ABC tendo como foco as operações na Alemanha. Entre os assuntos relevantes citados por ele estavam os períodos de pico na procura, em Dezembro e Janeiro, quando tipicamente os centros de serviço passam por altos índices de danos.

Voker Gebauer, do Departamento de Operações da CHEP, falou sobre o Relatório de Visita, que é um formulário especial explicando como foram feitas as operações de fiscalização e condicionamento, tanto como os procedimentos de pedidos do ECOS, sigla de European CHEP Operation System.

O grupo fez um passeio pelo centro de serviço para melhor entender os diferentes estoques. Rolf Weidenbach, Dieter Klotz e Gianfranco Voto, do Departamento de Operações da CHEP, demonstraram os critérios para a fiscalização individual de paletes e as práticas apropriadas de manuseio. A equipe de Gerenciamento de Ativos do Metro foi treinada no manuseio do equipamento da CHEP e isso deve provocar influência positiva em termos de colaboração. ➔



Membros da equipe de Gerenciamento de Ativos do Metro Group e funcionários da CHEP no Centro de Serviço de Villingen

## HERÓI E HEROÍNA DO BLUE CODE

Os realizadores do programa de recuperação de ativos BLUE CODE da Europa receberam garrafas de champanhe e prêmios de Mark Luby, presidente da CHEP para a Europa, Ásia, Pacífico e África. Todos foram além dos seus deveres para resgatar paletes danificados e perdidos. Kátia Di Benedetto, Gerente Assistente Executiva da CHEP Itália foi nomeada Heroína Blue Code, Diego

Barone, Administrador de Rede da CHEP Itália, foi nomeado Herói Blue Code, Mats Looman, Executivo de Ativos de Campo da CHEP Noruega recebeu o Prêmio de Prata pela sua dedicação ao programa. ➔



Diego Barone recebe o Prêmio Herói Blue Code de Mark Luby



Kátia Di Benedetto, recebe o Prêmio de Heroína Blue Code de Mark Luby



Mats Looman recebe o Premio de Prata de Mark Luby



# CADEIA DE FORNECIMENTO

## ENCONTRO DE CONSULTORES

### EQUIPE DE SERVIÇOS DE SUPPLY CHAIN MOSTRA O VALOR DA CHEP PARA CLIENTES

Por dois anos, uma equipe dedicada aos serviços da cadeia de suprimentos tem trabalhado no Departamento de Vendas da



O time da CHEP inclui (da esquerda) Mike Boersig, Gerente, Analista da Cadeia de Suprimentos; Bill Pregliasco, Diretor, Cadeia de Suprimentos; Greg Ferrero, Gerente, Consultor da Cadeia de Suprimentos; Lane Pence, Gerente, Cadeia de Suprimentos

CHEP EUA como consultores de negócios junto aos clientes potenciais, a quem demonstram as economias proporcionadas pela escolha do pooling da CHEP. “Este recurso usa modelagem de cadeia de fornecimento, técnicas de prognósticos e fórmulas sofisticadas de análise de custos para demonstrar o verdadeiro valor que a CHEP agrega”, explica Kevin Shuba, SVP da área de Programas do Distribuidor.

“Com aqueles que se dispuseram a revelar os custos ligados a seus atuais sistemas, tivemos um índice de sucesso fantástico ao mostrar as economias que eles terão se se juntarem à CHEP”, relata Kevin. A equipe trabalhou com a CHEP EUA na área de paletes, RPC e contêineres automotivos, abrindo novas portas para a companhia. A reação de quem participou dessas rodadas de demonstração tem sido muito positiva.

Bill Pregliasco, Diretor de cadeia de Fornecimento da CHEP EUA, e líder da equipe de consultores, composta por três gerentes, diz: “Trabalhamos com os prováveis clientes para desenvolver a oferta de valor como ela existe nos negócios deles”, diz Bill. “O valor da CHEP reside em pelo menos cinco áreas-chave. Para determinar o custo da companhia, vemos a obtenção de paletes, eficiência de armazenagem, gerenciamento de paletes, transportes, e danos”. A equipe também trabalha com os clientes existentes para reforçar o valor que a CHEP oferece.

Devido às várias facetas da operação, cabe à CHEP assegurar-se de que o cliente realmente entendeu o verdadeiro valor a CHEP representa para o negócio.

Porque o programa da CHEP envolve muitas facetas em termos de operação, cabe à companhia prestar atenção em cada uma dessas áreas e ter certeza que o cliente entende o verdadeiro valor que a CHEP representa para o negócio. ➔

## A REALIDADE DE RFID

### EVENTO DE COMÉRCIO E MÍDIA PROMOVE O OFERECIMENTO DE PALETE PLUS ID

A CHEP está promovendo seu serviço de RFID e para isso recebeu a mídia em Orlando e participou também de eventos em Bruxelas e Colônia. Em novembro, a empresa apresentou o PLUS ID, depois de completar mais de cinco anos de pesquisa e desenvolvimento. O resultado é um RFID 100% legível e uma solução com um EPC global que atende aos padrões de todos os clientes no rastreamento eletrônico de paletes.

Em Bruxelas, no mês de maio, a CHEP demonstrou as capacidades do PLUS ID e a tecnologia de RFID na conferência do ECR Europa. Mais de 3.000 visitantes de 50 países participaram da conferência. A CHEP ocupou estande que tinha o PLUS ID como destaque.

Andy Robinson, gerente de Desenvolvimento de Negócios da CHEP, dividiu o palco com representantes de Accenture, IBM, Aldata e Checkpoint no programa titulado, “Realidade de RFID na Europa”. Ele disse que o oferecimento ao mercado do PLUS ID colocava a CHEP como inovadora da cadeia de fornecimento. “Vemos o paleta inteligente como meio de prover economia para nossos clientes através de nossa tecnologia superior”, disse ele para a platéia.

Mark Luby, Presidente da CHEP Europa, observou: “A tecnologia RFID tem a capacidade de gerar economias nos custos em toda a cadeia de fornecimento. A CHEP está no lugar único de tornar possível que fabricantes e varejistas adotem e apliquem a tecnologia para depois ganharem nos custos”. Ele

encorajou os clientes da CHEP a aproveitarem a experiência da companhia e as instalações montadas para teste.

Também em maio, a CHEP participou de um congresso de RFID em Colônia, organizado pelo grupo METRO para seus parceiros tecnológicos em sua Loja do Futuro. Esta iniciativa exigiu um sistema integrado de RFID montado em um protótipo de loja de varejo e de centro de distribuição. As aplicações de RFID na Loja do Futuro estavam presentes nos paletes da CHEP, no rastreamento/recebimento das caixas, no rastreamento de itens nas prateleiras e no auto-registro de saída. Aproximadamente 600 convidados participaram do congresso do grupo METRO, que contou com apresentações dos parceiros tecnológicos do grupo, mais apresentação em vídeo do paleta PLUS ID.

Em março, a CHEP recebeu redatores e jornalistas dos jornais de economia no escritório de Orlando, Flórida. Os jornalistas fizeram um Tour pelo Centro de Inovação e Centro de Serviços, onde observaram o rastreamento de paletes RFID.

O Presidente da CHEP Américas, David Mezzanotte, comentou: “Os paletes são os primeiros produtos a se movimentar constantemente pela cadeia de suprimento até o varejista, e a CHEP por isso é a capacitadora natural de RFID. Nossos serviços de PLUS ID são o primeiro passo efetivo e prático em busca dos benefícios coletivos dessa tecnologia superior”, disse ele.

A CHEP sempre acreditou que o rastreamento de paleta por RFID traria benefícios significativos para os clientes que querem rastrear e adquirir dados em tempo real. Por essa razão, continuamos a ter um envolvimento global nos processos de padronização para aplicações na cadeia de suprimentos com a tecnologia RFID”, disse ele. ➔



Estande da CHEP na conferência do ECR, em Bruxelas

## OPERANDO COM SUPERMERCADOS ESPANHÓIS

O GRUPO EL ÁRBOL FAVORECE O SISTEMA DE POOLING DA CHEP



**1CHEP** entrevistou o **Diretor de Logística do Grupo El Árbol, Miguel Angel Martín**, rede que detém cadeia de 430 supermercados, de pequeno e médio porte, no Noroeste da Espanha. Ele discutiu os desafios da distribuição envolvida no fornecimento de mais de 4.500 produtos diferentes, além dos produtos perecíveis para as grandes feiras a partir de uma rede de uma dezena de armazéns.

**1CHEP:** Há quanto tempo a paletização da mercadoria vem sendo predominante na sua cadeia de suprimento?

**Martín:** Talvez seja uma completa coincidência, mas é um fato de que até a implementação do primeiro pool de paletes na Espanha que a CHEP instalou em 1988, o nível de paletização era praticamente zero. Mas hoje eu não creio que seja concebível viver sem a paletização de mercadoria.

“Os três fatores principais que sintetizam o trabalho da CHEP são: segurança, disponibilidade e facilidade.”

– Miguel Angel Martín, Diretor de Logística do Grupo El Arbol

**1CHEP:** Quais são as vantagens atribuídas ao pooling de paletes?

**Martín:** Se os paletes não são gerenciados pelo pool, grandes dificuldades aparecem com grande força. Elas são basicamente os seguintes:

- Controle de Ativos
- Manutenção
- Aderência aos padrões de qualidade adequados
- Otimização do frete de paletes em termos de tamanho
- Otimização de custos logísticos na movimentação dos ativos vazios, pela administração conjunta

O pooling de paletes também protege o meio ambiente, desde que assegure a utilidade máxima da madeira como ativo mais importante dentro do sistema. O pooling também otimiza o rodízio desses equipamentos, reduzindo o tamanho da frota de paletes.



**1CHEP:** Por que a escolha do tipo e da qualidade do palete é importante?

**Martín:** É óbvio que evitar danos na mercadoria pela adaptação imprópria do palete é significativo, mas o que não pode ser aceitável são os riscos aos colaboradores devido às deficiências, mesmo quando estão armazenados ou em movimento nas empilhadeiras.

Para evitar isso, os paletes devem oferecer garantias suficientes, incluindo as matérias-primas usadas na fabricação (qualidade de tratamento da madeira, pregos, desenhos, etc.) e a manutenção e conserto dos paletes existentes. Os paletes do pool da CHEP garantiram todos esses requisitos.

**1CHEP:** Como as soluções da CHEP podem contribuir para a redução de custo na cadeia de suprimento?

**Martín:** A diminuição nos custos ocorre por meio da redução de perdas causadas por paletes de qualidade inferior. Também o sistema da CHEP ajuda a otimizar a logística de paletes vazios, direcionando-os para onde são mais necessários. Outro fator é que os paletes da CHEP podem ser utilizados diretamente nas áreas de vendas para mostrar os produtos. Isto facilita enormemente o reabastecimento nas linhas de vendas, economizando tempo e incrementando o Serviço ao Cliente devido a maior disponibilidade dos produtos pelo encurtamento do tempo de reabastecimento.

**1CHEP:** Qual a maior importância que você dá ao pooling de paletes da CHEP?

**Martín:** Os três fatores principais que sintetizam o trabalho da CHEP são: Segurança, disponibilidade e facilidade. O serviço de pooling cumpre com todas essas exigências. Para o grupo El Arbol, e, como eu entendo, para os outros distribuidores, é um serviço que facilita enormemente as operações de distribuição. É difícil para eu imaginar o que significaria não ter estes serviços, já que nós estamos acostumados a usá-los. ☺



# PERFECT TRIP

## ALCANÇANDO STATUS DE BLACK BELT

### O PRIMEIRO TREINAMENTO DE PERFECT TRIP DA CHEP COMEÇOU NA EUROPA

Nos últimos meses, 27 colaboradores da CHEP, selecionados dentro de várias funções e regiões na Europa, começaram uma nova jornada no mundo do Black Belt Six Sigma. Para poder alcançar o Black Belt, o nível mais alto do programa de Perfect Trip, os participantes completaram um curso intensivo de 15 dias de desenvolvimento de processos através de estatísticas e controle.

“O essencial para o treinamento é que cada participante entra no programa já sabendo como identificar uma prioridade-chave da CHEP Europa para seu projeto de Perfect Trip”, relata Lando Ferretti, SVP de Vendas e Serviço ao Cliente da CHEP Europa. “Ao adotar uma iniciativa de desenvolvimento, a CHEP dá aos participantes um treinamento na prática e não somente uma revisão nos conceitos teóricos”. Entre outros, são projetos focados na redução do DSO (Dias de Vendas Pendentes), Redução em Reclamações de Qualidade do Produto, Precisão de Faturas, melhora na Proporção de Danos, redução no custo de Transporte, Redução de falhas no processo de transação contábil.

“Os Black Belts estão aprendendo novos caminhos para solucionar problemas, analisando dados e formulando melhorias. Nós temos Black Belts em todas as funções e países e o espírito de equipe é incrivelmente empolgante, porque todos trabalham juntos nos assuntos extremamente difíceis. Isto é um processo contínuo e nós estamos planejando um outro treinamento de Black Belt em janeiro”, explica Pranil Vadgama, Diretor de Perfect Trip da CHEP Europa. “Além disso,



Trainees do Black Belt, CHEP Europa

estamos extremamente orgulhosos e honrados de podermos anunciar nosso primeiro certificado de Black Belt da CHEP Europa, Carlos de Miguel, Gerente de Perfect Trip”, ele relata.

Além do treinamento, participantes foram escalados para apresentar suas iniciativas numa reunião mensal que avaliou e mediu o processo de cada trainee. Os ganhadores do Black Belt irão liderar mais projetos de Perfect Trip, os quais irão melhorar a excelência na operação e eficácia dos custos, e posteriormente, a satisfação do cliente e o BVA. ↻



### O MODELO DO DMAIC PARA MELHORIA

*O modelo DMAIC é o núcleo do Perfect Trip na metodologia de solução de problemas. Isso está relacionado com vários aspectos do processo: Definição, Medição, Análise, Implementação e Controle. As equipes de Perfect Trip seguem os passos do DMAIC para determinar “Como está” a situação existente, avançar para a etapa “Ideal” de como deveria estar, para então concluir com mudanças no processo para uma melhoria sustentável.*

## TRADUÇÃO PERFEITA

### A EQUIPE GLOBAL DE PERFECT TRIP MELHORA O PROCESSO MULTILINGUAL

A Comunicação em nível mundial requer contratação de trabalhos de tradução em larga escala. A equipe global tem utilizado ferramentas e metodologia do processo de Perfect Trip para melhorar a qualidade das traduções de maneira eficaz para os custos.

A equipe seguiu o processo DMAIC, pesquisando usuários de serviços de tradução nas regiões da CHEP, analisando o processo atual para determinar uma solução mais eficaz. Em seguida, a equipe pesquisou as capacidades e obteve ofertas de custos de vários serviços de tradução antes de escolher a Roevin Translation Services, um fornecedor da Inglaterra. O fornecedor irá aprender o estilo utilizado pela CHEP em suas comunicações e montar um glossário de termos, o qual assegura terminologia padronizada e ajuda baixar os custos das traduções. Julie Brignac, Diretora de Sourcing da CHEP América,

## ENTREGA PONTUAL

### “ENTREGA PERFEITA” PROJETO IMPULSIONA PERFORMANCE PONTUAL

Uma pesquisa recente indicou que a pontualidade na entrega é um dos mais importantes fatores na equação da satisfação de cliente. “Eles também disseram que a gente não entregava pontualmente”, relata Chris Murray, VP de Logística. Na verdade, somente 50% das entregas da CHEP EUA estavam chegando na hora marcada. Melhorar este índice era o objetivo do projeto de Perfect Trip chamado de Entrega Perfeita – cuja meta é fazer 97% das entregas na hora certa. Extraordinariamente, a equipe funcional criada para esse fim atingiu 91% em menos que um ano.

O projeto passou por todas as partes da organização, incluindo Logística, Operações, Serviço ao Cliente, Planejamento, Vendas e IS, diz Chris, que foi a executiva responsável. A equipe identificou as origens dos problemas que impulsionavam o desempenho inferior ao padrão e replanejou os processos de negócios para melhorar os resultados de um modo geral. Para a CHEP, isto quer dizer que estamos aumentando a operação por meio de melhores eficiências.

Jay Morwick, Gerente de Processos Perfect Trip, que trabalhou como mentor, relata que para



“A melhoria no desempenho pontual aumenta a satisfação do consumidor e também a lealdade, mas, isto é um caminho para o bom relacionamento com os clientes no futuro”.

– Chris Murray, VP, Logística

alcançar essa melhora dramática foram necessários alguns ajustes nos sistemas. “Observamos intensamente a metodologia do Perfect Trip DMAIC para podermos achar um jeito de mapear todo o processo, desde o pedido do cliente à entrega. A partir daí, tivemos uma discussão entre as áreas que poderiam apresentar falhas e buscar muitos dados”, explica Jay.

A Análise de Pareto e outras ferramentas de estatística foram usadas para identificar onde exatamente as falhas aconteciam e também para dissecar mercados específicos a fim de fazer a diferenciação entre centros de serviços, clientes e transportadores.

Bill Wade, Diretor de Operações da CHEP EUA e líder do Projeto de Entrega Perfeita, diz que a equipe dedicou-se a uma abrangência ampla que envolveu centros de serviço, transportadores e associados na cadeia de fornecimento, unindo-os num objetivo comum. “O resultado melhorou nossa infra-estrutura e todos os que trabalharam no processo acabaram conquista informações preciosas.”, diz Bill.

Diz Chris: “A melhora no desempenho pontual aumenta a satisfação do consumidor e também a lealdade, mas isto é um caminho para o bom relacionamento com os clientes no futuro”. ➔

#### Os objetivos-chave da metodologia Perfect Trip são:

- Consciência de Custo da Qualidade Insuficiente
- Consciência de variação em nosso processo
- Reconhecer o desperdício em nosso processo e como reduzi-lo
- Consciência do conceito de trabalho com valor adicionado contra trabalho com valor não-adicionado e como eliminar elementos que não agreguem valor

é Seis Sigmas Black Belt e uma pessoa-chave de Perfect Trip, pois é a mentora do projeto. “Este processo de Perfect Trip é tido com benchmark para a Brambles. Espera-se que seja implantado e utilizado por todas as unidades da Brambles,” diz Julie. “Em conseqüência, vamos assegurar qualidade sólida nas traduções com o melhor preço.”

Outros participantes da Equipe Global de Tradução Perfeita incluindo Silke Simon, Diretor de Comunicações e Marketing da CHEP Europa, e Jorge Schmidt, Diretor de Marketing da CHEP América Latina. Todos que utilizam serviços de tradução serão conuzidos a participar em novos processos num futuro próximo. ➔



## A MANUTENÇÃO CHEP ONLINE

EQUIPES GLOBAIS DA WEB IMPULSIONAM A PRESENÇA DA EMPRESA NA INTERNET

Mais de 300 profissionais formam o sistema global de informações da CHEP (IS). O trabalho deles, relata Donna Styster, SVP & CIO, é dar foco nos sistemas que tornam mais fácil o trabalho com a CHEP.

“Estes sistemas incluem nosso website [www.chep.com](http://www.chep.com), com ferramentas de e-business usadas por mais de 15.000 companhias mundiais”, diz ela. “Nossas equipes de apoio para a web trabalham para oferecer o nível mais alto da informação e incrementar o relacionamento de mediação nas informações entre o cliente e a CHEP, através tecnologia e ferramentas baseadas na web, muitos fáceis de usar”.

A programação, a garantia de qualidade, e a manutenção do website da CHEP exigem cooperação em escala mundial. Equipes de administração e equipes de garantia de qualidade nos EUA trabalham juntas com fomentadores na África do Sul para manter aplicações na rede e websites funcionando com força total. Uptime para [chep.com](http://chep.com) está com 99,98% para o último ano e 99,68% para Portifólio, relata Russell Milliner, Administrador Global da Web e IS.

“Uptime para [CHEP.com](http://chep.com) está a 99,98% há um ano e Portifólio a 99,68%.”

– Russel Milliner, Administrador Global de Web, Global IS

“A manutenção desse desempenho exige muito planejamento e testes rigorosos das atualizações – tanto nos softwares feitos por nós como nos softwares disponíveis no mercado que usamos para nossas aplicações”, explica Russell. “Fazemos testes rigorosos nas aplicações antes de implementar qualquer mudança e mantemos sistemas de apoio se tiver redundância”.

“Servidores Múltiplos de Proxy asseguram acesso seguro aos aplicativos e evitam hackers e usuários não autorizados”, afirma Russel. A equipe de desenvolvimento múltiplo em todo o mundo trabalha em projetos diferentes. As aplicações estão sendo enviadas para a equipe de garantia de qualidade, em Orlando, liderada por Tim Arnold. “Todas as aplicações dos fomentadores passam por nossa equipe de garantia de qualidade que faz ampla checagem para saber se tudo está funcionando como deveria”. É nosso dever assegurar que todos as aplicações que emitimos funcionem perfeitamente”.

### A CONEXÃO ORLANDO-ÁFRICA

Na África do Sul, Dale Tuck, Gerente de Programa IS, responsável pela Internet e Intranet – [everyday.chep.com](http://everyday.chep.com) –, diz: Uma vez que os requerimentos são completados e assinados, eles são entregues à equipe de desenvolvimento, liderada por Wayne Trollip, Líder do Projeto IS. A equipe trata-se de desenvolver todos os websites da empresa mais outros projetos on-line.

“O passo é rápido”, diz Dale. “Desenvolvemos, testamos e expomos uma nova versão do [www.chep.com](http://www.chep.com) a cada 4 semanas e também para [everyday.chep.com](http://everyday.chep.com) a cada 10 semanas” diz Dale. Daqui a um mês [chep.com](http://chep.com) terá quase 200.000 visitas e [everyday.chep.com](http://everyday.chep.com), 146.000.

A equipe na África também está desenvolvendo ambiente na Internet para entregar sistemas de gerenciamento com conteúdo rico em conhecimento, observa Dale. Um exemplo é o sistema de conteúdo

gerenciado e desenhado para apoiar a classificação do ISSO da CHEP na Europa, Inglaterra e Itália.

O sistema, chamado Epitelo, trabalha com aspectos-chave de gerenciamento de documentos como geração dinâmica de documento, ciclos de aprovação e revisão automática, bem como apoiando os processos de auditoria da ISO. “Depois de pronto, outras unidades da CHEP (e mesmo a Brambles) poderão usar o sistema para satisfazer as necessidades de gerenciamento de documentos da ISO”.

Segundo Slyter, SVP de Sistemas de Informação, trata-se de uma ferramenta chave da CHEP para entregar serviços com valor adicionado aos clientes. “A aplicação eficaz de nossa tecnologia pode ser uma maneira de acrescentar valor à cadeia de fornecimento dos nossos clientes” diz ela. “Vamos continuar a incrementar nossos sistemas de negócios baseados na web para assegurar que informações e serviços sejam enviados aos clientes com a máxima confiabilidade, todos os dias.”



Equipe do Sistema de Gerenciamento de Clientes da CHEP África - Brett Stoop, Siphesihle Madela, Ray Bartho, Fay Glennie and Grayson Govender



PORTFOLIO, CHEP, equipe da África - José Soeiro, Russell Liss, Jacques Botha, Melanie Sim, Wayne Trollip, Dale Tuck e Karl Fischer

## UM TRIATLETA CAMPEÃO

Mábio Costa, participante do Centro Global de Apoio da CHEP, é campeão mundial do Triatlon. Ele conseguiu o título depois ganhar a medalha de ouro na categoria Amputado Abaixo do Nível do Joelho, na corrida realizada na Ilha de Madeira, Portugal. Mábio também ganhou o Campeonato Mundial de Triatlon em 1996, e ele, no momento, está entre os cinco melhores no mundo nessa categoria.

Ele sempre foi um competidor árduo, mesmo depois de ter tido a perna esquerda amputada abaixo do joelho, quando tinha 12 anos. A prótese ajudava o Mábio a continuar de distinguir-se nas corridas atléticas. Ele representou o Brasil, que é o país natal dele, em competições de natação também, incluindo os Jogos Pan-Americanos de 1986. Quando conquistou duas medalhas.

No ano seguinte ele ganhou mais cinco medalhas em outro evento de natação e mais tarde se tornou técnico de seleção Brasileira de natação. Três anos depois disso ele foi o primeiro atleta deficiente da América do Sul a entrar e ganhar uma medalha numa corrida de triato.

Mábio emigrou para os EUA em 1990 perseguindo seu sonho de fazer do Triatlon um esporte de classe mundial para os atletas deficientes. Ele era membro da associação Triatlon Internacional para Atletas Deficientes, de 1996 a 1999, época em que ajudou a criar os padrões e regras do esporte.

Ele é um incentivador para atletas deficientes, visitando regularmente escolas e hospitais. “Eu realmente gosto de fazer o papel de embaixador do esporte”, diz. “Quando posso motivar as pessoas e melhorar as vidas delas, eu me sinto mais alegre do que quando estou no pódio recebendo medalhas”

Em Portugal ele representou os EUA, pois acha que deve “algo de volta para o país que ,deu muito para ele”, diz. Qual o próximo passo para o atleta número um de CHEP? Ele diz que não vê a hora para defender o seu título em 2005. 



Mábio Costa da equipe do Centro Global de Suporte da CHEP, é triatleta deficiente que ganhou medalha de ouro quando representou os EUA no Campeonato Mundial de Triato em Portugal.

## OS REALIZADORES NA ÁFRICA FAZEM SAFÁRI

Como parte do programa anual de reconhecimento da CHEP África, 12 realizadores foram premiados pelos seus esforços em 2003 com um safári com todas as despesas pagas. A equipe conheceu a queda d'água de Victoria, no Zimbábue, e o Parque Nacional de caça, em Chobe, na Botswana.

Nomeados por seus colegas no mesmo programa, os ganhadores foram escolhidos por um comitê executivo. Qualquer funcionário pode nomear outro que merece reconhecimento, sempre em linha com os valores da CHEP:

- Todas as coisas começam com o cliente
- Somos apaixonados pelo sucesso
- Acreditamos em pessoas e trabalho em equipe



A PARTIR DA ESQUERDA. Elefantes estavam em todo lugar no Parque Nacional de Caça de Botswana, que tem 65 mil desses animais. A equipe também viu búfalos, leões, leopardos e uma grande variedade de antílopes. Os realizadores visitaram a queda d'água de Victoria, a mais alta do mundo, e uma das sete maravilhas do mundo.

### OS REALIZADORES DE 2003

**Melissa Bolt**, Controller - Hire Ledger

**Trevor Drury**, Gerente Nacional de Relações com o cliente

**Yolandi Gerber**, Representante de Apoio ao cliente

**Fay Glennie**, Administrador de Banco de Dados

**Chris Goldschmidt**, Gerente de Marketing de Produto

**Johann Lê Roux**, Gerente de Negócios

**Tamryn Ouzman**, Funcionário de Escritório do Apoio ao Cliente

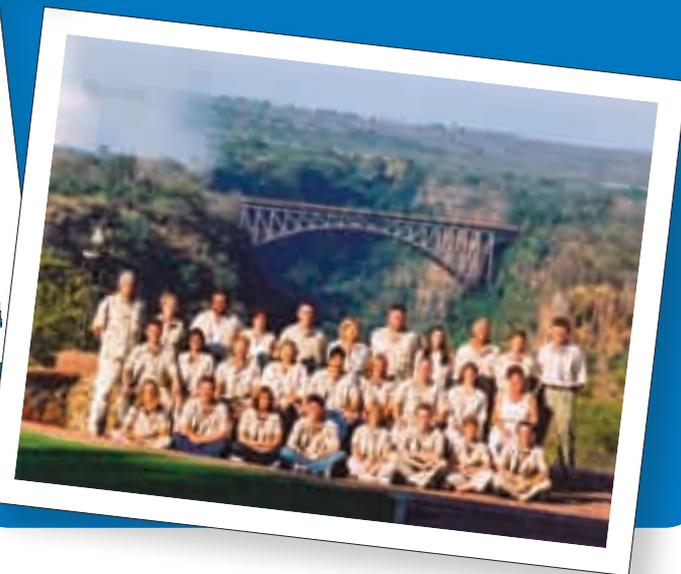
**Richard Redl**, Gerente de Cadeia de Fornecimento

**Beth Samuel**, Recepcionista

**Tonia Van Jaarsveld**, Administradora da Caixa

**Debbie van Wijk**, Gerente de Apoio ao Cliente

**Laurie Wright**, Contador de Gerenciamento



### PRÊMIO DO PRESIDENTE

Além de ser nomeada uma realizadora, Trevor Drury, Gerente Nacional de Relações com o Cliente, foi selecionada para o Prêmio do Presidente, que foi apresentado a ele por Jurie Welman, Presidente da CHEP África. A contribuição excepcional de Trevor à organização incluiu dedicação e entusiasmo no trabalho Arquitetura de Preços Baseado na Atividade, da qual ele, entre outros membros da equipe, implantaram e gerenciaram no maior setor de FMCG na organização.

## PRÊMIO DO EXECUTIVO PRINCIPAL NA ITALIA

Paola Floris, Gerente de Serviço ao Cliente da CHEP Itália ganhou o Premio de Executivo Principal durante um evento em Milão. Paola recebeu o premio pelo seu trabalho excepcional na área de Produtividade de Ativos. Também presentes na cerimônia realizada durante um Trip Report, Mark Luby, Presidente da CHEP Europa, Ásia-Pacífico e África, Miguel D Cotta, SVP de Gerenciamento de Ativos, e Lando Ferretti, SVP de Vendas e Serviço ao Cliente. ➤



## PRÊMIO PARA SALVANDO VIDAS

Mike Dimond, Presidente da CHEP Canadá, recebeu o prêmio de Membro da Comunidade da cidade de Toronto por ter salvado a vida de um homem que se afogava. Durante um show aéreo num parque de diversão, Mike estava num dique indo de volta para seu barco, quando ele reparou uma multidão de gente no final da doca de combustível. Estavam acenando para ele.

Ao aproximar-se viu alguém dentro da água.



“Eu achei estranho uma pessoa nadar naquele trecho com tanto trânsito de barco. Ai eu vi que era um jovem se afogando e quando cheguei perto afundou até desaparecer”.

O homem estava dois metros abaixo da água quando Mike conseguiu retirá-lo da água com a ajuda de tripulantes de um barco que passava pelo local. Um salva-vidas ressuscitou o rapaz, não sabia nadar, se distraiu na beira da doca e caiu na água.

Em reconhecimento à coragem do Mike, ele e mais as duas pessoas que o ajudaram no resgate, receberam prêmios do chefe de polícia de Toronto. Disse Mike, “Eu estava no lugar certo na hora certa, e estou feliz em ajudar alguém”. 



Mike Dimond, Presidente, CHEP Canadá

## APAGANDO FOGO NOS DIAS DE FOLGA

Rob Hilberding tem duas vidas. De dia, ele é Administrador de Sistemas na CHEP em Orlando. À noite, durante os dias de folga ele é bombeiro voluntário no Corpo de Bombeiros de sua cidade natal, Holopaw, Florida.

“O último verão foi quente e abafado e fomos chamados muitas vezes para apagar incêndios no campo, diz Rob. Um deles era tão forte que ele ficou mais de seis horas na linha de fogo”, conta. Como os outros voluntários, ele carregava um bip que recebe os alarmes disparados pelo Corpo de Bombeiros. “Quando desperta, eu pego meu carro e corro até o Corpo de Bombeiros para ajudá-los nas emergências,” acrescenta. O Corpo de Bombeiros atende todas as emergências na comunidade, tais como, acidente de carro, pronto-socorro, resgate e incêndios, explica.



Rob estava motivado a se juntar como voluntário no corpo de bombeiros há dois anos, depois de apagar um fogo em uma árvore atingida por um relâmpago a 100 metros de sua casa, durante um temporal.

Rob e seu filho gastaram muito tempo conversando com os bombeiros que vieram apagar o fogo e gostaram da idéia de ser bombeiros voluntários e se alistaram. Fizeram 260 horas de treinamento contra incêndio, manuseio de materiais perigosos e chamados de emergência.

“Agora, assim que chego em casa do trabalho, estou disponível para atender os chamados. Eu me sinto muito bem sabendo que ajudo a dar segurança a comunidade”. 



Rob Hilberding, Administrador de Sistemas, CHEP

O objetivo do boletim informativo de 1CHEP, é divulgar as notícias importantes da empresa mundialmente com o espírito do “1 CHEP”. A participação dos funcionários é indispensável e desde já encorajada e agradecida. Por favor, submeta qualquer artigo com fotos para [1chep@chep.com](mailto:1chep@chep.com).

Atenciosamente,  
Maria Centeno  
Gerente de Marketing e Comunicações

- ARGENTINA
- AUSTRALIA
- AUSTRIA
- BELGIUM
- BOTSWANA
- BRAZIL
- CANADA
- CHILE
- CHINA
- CZECH REPUBLIC
- DENMARK
- FINLAND
- FRANCE
- GERMANY
- GREECE
- HONG KONG
- HUNGARY
- IRELAND
- ISRAEL
- ITALY
- LUXEMBOURG
- MALAYSIA
- MEXICO
- NAMIBIA
- NETHERLANDS
- NEW ZEALAND
- NORWAY
- POLAND
- PORTUGAL
- SINGAPORE
- SLOVAKIA
- SOUTH AFRICA
- SPAIN
- SWAZILAND
- SWEDEN
- SWITZERLAND
- THAILAND
- UNITED ARAB EMIRATES
- UNITED KINGDOM
- UNITED STATES OF AMERICA
- URUGUAY
- ZIMBABWE



HANDLING THE WORLD'S  
MOST IMPORTANT PRODUCTS.  
**everyday.**