

## Itati busca mais qualidade e excelência na gestão



### TREINAMENTO: colaboradores aprenderam a interpretar critérios do SAG

A busca constante pela qualidade, em prol da melhoria contínua de produtos e serviços. Essa é uma das marcas da Itati que mantém esse trabalho, participando pela terceira vez do Sistema de Avaliação de Gestão (SAG). A ferramenta, desenvolvida pelo Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP), diagnostica o estágio de desenvolvimento gerencial das empresas, possibilitando o planejamento de ações para a melhoria de processos. A avaliação, realizada anualmente, leva em conta oito critérios: liderança, estratégia e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados.

Dentro do cronograma do SAG 2013, dois integrantes das áreas da Qualidade e Recursos Humanos, juntamente com os diretores Industrial e da Qualidade, Sérgio Antônio de Souza Boff e Marcos Netto, respectivamente, participaram do curso de Avaliadores, em 2 de setembro. No dia 5 do mesmo mês, foi a vez de sete colaboradores (Comercial, Industrial, Qualidade, Merchandising, Recursos Humanos e Financeiro) fazerem o Treinamento de Interpretação de Critérios do SAG. “Todas as lideranças da empresa foram capacitadas para atuação no sistema de avaliação, seguindo a metodologia do PGQP”, explica Netto. As qualificações foram realizadas na FIERGS, em Porto Alegre, totalizando 16 horas.

### Autoavaliação e certificado

Em outubro, a direção da Itati entregou ao PGQP a sua avaliação de consenso. A etapa possibilitou a autoavaliação da empresa quanto ao seu sistema gerencial e desempenho em relação às melhores práticas adotadas por organizações de alto desempenho. A partir dos resultados, a empresa projetou um novo plano de melhorias, que deve ser colocado em prática no próximo ano. A entrega do certificado do SAG, referente ao ciclo 2013, ocorrerá em 18 de novembro.

## Planejamento atualizado

Em setembro, a direção da Itati revisou o planejamento estratégico da empresa para o período de 2014-2019. Também foram reavaliadas e definidas novas metas e objetivos para as equipes, nas diferentes áreas, que se preparam para a implantação de novas linhas de produtos. A ação também resultou na atualização da missão (razão de ser da empresa) e visão (o que a empresa deseja ser), além dos princípios e valores a serem seguidos por todos os públicos da empresa.

O resultado da readequação dos planos para os próximos cinco anos foi comunicado às equipes. Nos dias 2 e 7 de outubro, os colaboradores foram capacitados (foto) sobre as novas missão e visão, e princípios e valores da empresa. Os encontros, ministrados pelo diretor da Qualidade Marcos Netto, ocorreram na sala de Treinamentos. A filosofia também foi divulgada nos murais, em banners espalhados na empresa e mídias digitais.



### MISSÃO

Utilizar as melhores práticas para satisfação dos clientes, disseminado saúde com sabor inigualável, incentivo ao esporte, responsabilidade social e preservação do meio ambiente.

### VISÃO

Ser reconhecida pela excelência dos nossos produtos e serviços, expandindo nossos negócios no Brasil e no mundo.

### LEIA TAMBÉM

Colaboradores aprendem sobre ferramentas da qualidade  
**Página 2**  
João Corrêa vence a primeira competição com a handbike  
**Página 3**  
Apoio em eventos como a Corrida pela Vida  
**Contracapa**

**Estimados leitores,**

Os meses de setembro e outubro de 2013 são um marco na história do Programa de Qualidade Integrada Itati (QI<sup>2</sup>). Desde o lançamento do programa há 7 anos, no dia 31 de outubro, a empresa vem investindo em treinamento e capacitação de seus colaboradores.

Mas os dois últimos meses foram diferentes. Pela primeira vez na história do programa, 100% das lideranças em todos os setores da empresa foram capacitadas na metodologia do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), através da participação nos cursos de Interpretação de Critérios do Sistema de Avaliação da Gestão (SAG), ciclo 2013.

Além disso, cursos in company de Ferramentas da Qualidade fazem com que todos os líderes sejam capazes de encarar as não conformidades nos processos e buscar solução para elas.

Assim, com todos “falando a mesma linguagem” e com a utilização de método e sistema, temos a certeza de que estamos no caminho certo para atingir a excelência. É o que veremos nesta edição do Água Viva.

Boa leitura!

**Marcos Netto,**  
Diretor da Qualidade



**SIGA-NOS NO TWITTER!**  
[twitter.com/aguaitati](http://twitter.com/aguaitati)

## EXPEDIENTE

**Informativo ÁGUA VIVA**  
**Edição 27 – Ano 7 – Novembro de 2013**

Publicação da Indústria e Comércio de Bebidas Araçá Ltda.

**SÓCIOS-DIRETORES:** Manoel Dirceu Ribeiro Neto – Diretor Comercial, Marcos da Silva Netto – Diretor Administrativo, Sérgio Antônio de Souza Boff – Diretor Industrial.

**SÓCIOS:** Gabriel Thiesen Netto, Leonor Ribeiro Netto, Manoel Dirceu Ribeiro Neto, Marcos da Silva Netto, Odilon Ribeiro Netto, Renato Avelino Boff, Sérgio Antônio de Souza Boff e Suely Jacoby Torres Netto.

**COMITÊ DA QUALIDADE - QI<sup>2</sup> QUALIDADE INTEGRADA ITATI:** Marcos da Silva Netto – Diretor da Qualidade.

**ENDEREÇO:** Rua Liberdade, 990, Vila Rosa – Canoas/RS. CEP: 92020-240.

**CONTATOS:** (51) 3477.3966

[www.itati.com.br](http://www.itati.com.br)

[www.itati.com.br/blog](http://www.itati.com.br/blog)

[www.itati.com.br/facebook](http://www.itati.com.br/facebook)

SAC: atendimento@itati.com.br

**PRODUÇÃO E EDIÇÃO:** Cláudia Boff

**FOTOGRAFIA:** Workshop Fotografia Artística e Vídeo Ltda. e arquivos da empresa

**DIAGRAMAÇÃO:** Kathiry Veiga

**JORNALISTA RESPONSÁVEL:** Cláudia Boff (MTB: 11349)

**TELEFONE:** (51) 3059.6349

**E-MAIL:** claudiaboff@gmail.com

## Treinamento aborda ferramentas de gestão



**QUALIFICAÇÃO: técnicas para solução de problemas**

sa, de setembro a novembro.

Ao longo das 22 horas/aula, foram abordadas técnicas focadas na solução de problemas como a 5W2H (check list usado na elaboração de um plano de ação) e a matriz GUT (sigla de Gravidade, Urgência e Tendência), utilizada na priorização de estratégias, tomadas de decisão e resolução das situações analisadas.

Colaboradores das áreas Industrial, da Qualidade, Merchandising, Administrativa e Financeira foram qualificados sobre metodologias que buscam potencializar as práticas de qualidade na Itati. O curso Ferramentas da Qualidade foi ministrado pela consultora da Associação gaúcha para a Qualidade (AGQ), Verônica Stein, na sala de Treinamentos da empre-

## Novos grupos de melhoria contínua

Para elaborar novos procedimentos e rotinas, assim como revisar os processos já existentes, a direção da Itati formou novos grupos de melhoria contínua (GMC). A retomada dos trabalhos ocorreu em setembro, contando com reuniões nas áreas Administrativa e Industrial. Cada um dos GMCs passou a contar com quatro integrantes, responsáveis por representar as equipes. Ainda foram identificados os seis líderes que cuidarão da disseminação das ferramentas da qualidade. O GMC de Líderes também participa da análise crítica das não conformidades, buscando soluções de melhoria.

### GMC da área Industrial

- Daiane da Silveira (encarregada de Laboratório)
- Bênia Guterres (supervisora Industrial)
- Sérgio Antônio de Souza Boff (diretor Industrial)
- Luiz Carlos de Souza Boff (supervisor de Manutenção)

### GMC da área Administrativa

- Vania Andrade (encarregada Administrativa)
- Aline Centurião (auxiliar Administrativa)
- Vanessa Teixeira (auxiliar de Escritório)
- Marcos Netto (diretor Administrativo)

### GMC de Líderes

- Sérgio Antônio de Souza Boff (diretor Industrial)
- Bênia Guterres (supervisora Industrial)
- Marcos Netto (diretor Administrativo)
- Gabriel Netto (sócio-diretor)
- Vania Andrade (encarregada Administrativa)

## Abertura da temporada de verão

A direção da Itati abriu, em novembro, a temporada de verão 2013-2014. O período, que estende-se até março do próximo ano, é marcado pelo aumento do consumo de água mineral, devido às altas temperaturas da estação. O início dos trabalhos contou com um momento de confraternização entre as equipes das áreas Industrial e Administrativa, no Centro de Eventos da Itati, que passaram por treinamentos focados na excelência de serviços e atendimento ao cliente.

## Itati busca novos talentos

Interessados em atuar nas áreas Industrial, de Merchandising, Gestão da Qualidade, Administrativa e Comercial podem enviar o seu currículo à Itati através do e-mail [curriculos@itati.com.br](mailto:curriculos@itati.com.br). Há vagas para contratação imediata até o final do ano. Confira as oportunidades no site da empresa ([www.itati.com.br](http://www.itati.com.br)).

## Espaço Interativo

“Gostaria de agradecer a atenção e aproveitar a ocasião para parabenizá-los pela rapidez no atendimento.” **Leonardo Zanette, Cia das Águas**

Participe você também do Água Viva. Envie sugestões de pauta, comente as matérias ou deixe a sua mensagem através do e-mail [atendimento@itati.com.br](mailto:atendimento@itati.com.br).

## João Corrêa ganha prova com a handbike



### PARA-ATLETA: estreia vitoriosa em Sapiranga

Nos últimos meses, o para-atleta João Corrêa somou bons resultados em duas competições nacionais e uma internacional. Em 18 de agosto, o canoense venceu a 7ª etapa do Campeonato Gaúcho de Meio fundo, em Sapiranga, estreando oficialmente em provas com a sua handbike (uma bicicleta adaptada de três rodas, que é conduzida pelas mãos), percorrendo mais de 10km.

Com apoio da Itati, Corrêa também disputou a 3ª etapa da Copa Brasil de Paraciclismo. A competição, organizada pela Confederação Brasileira de Ciclismo, ocorreu de 20 a 22 de setembro na rodovia Transbeto, na cidade de Penha, em Santa Catarina. Tanto na prova de Contra Relógio como na de Estrada, o para-atleta ficou em 4º lugar.

No dia 3 de novembro, o canoense estreou ainda na categoria Ciclismo Adaptado para Portadores de Necessidades Especiais da Maratona de Nova Iorque. Participando pela oitava vez na competição, Corrêa percorreu o trajeto de 26,2 milhas (42,195 metros) em pouco mais de 2 horas e 20 minutos.

## Design Inclusivo



### ENCONTRO: discutiu a inclusão social

Em 16 de agosto, o atleta paralímpico João Corrêa integrou os grupos de trabalho que discutiram inclusão social durante o evento Ponto Cego. O 1º Encontro de Design Inclusivo do Rio Grande do Sul ocorreu na ESPM-Sul, em Porto Alegre, organizado pela faculdade de Design da ESPM. Ao longo da programação, os 70 participantes tiveram à disposição a água mineral da família gaúcha.

## Itati desenvolve a consciência ambiental

O Dia das Crianças na Itati foi marcado por um grande exemplo de consciência ambiental. Em 12 de outubro, a empresa abriu suas portas para os funcionários e seus filhos, que comemoraram a data com programações culturais e ecológicas. As atividades foram abertas com uma apresentação teatral dos colaboradores, que encenaram a turma do Chaves abordando questões sustentáveis.

Durante a visita, a criançada contou com brincadeiras, guloseimas e presentes. As famílias ainda receberam mudas de árvores frutíferas, que foram plantadas no pátio da empresa com o nome de cada pequeno, seu pai e/ou mãe, mostrando a importância da natureza e responsabilidade socioambiental às novas gerações.



Empresa publicou anúncio para incentivar comunidade a aderir à campanha de erradicação da poliomielite no mundo

## ESPECIAL

# Itati está engajada na luta contra a paralisia infantil



### ADESÃO: colaboradores foram voluntários em ação realizada pela Itati

Para conscientizar a comunidade sobre os riscos da poliomielite – causada pelo póliovírus, que pode levar à paralisia infantil – a Itati veicula na contracapa desta edição um anúncio, alusivo à campanha Maior Comercial do Mundo. Desde abril, direção e colaboradores são voluntários na causa de erradicação total da doença no mundo, comandada pelo Rotary International.

Milhares de pessoas anônimas e até mesmo famosas, como o humorista Renato Aragão, o ator Thiago Lacerda e o cantor Michel Teló, assim como a top model Isabelli Fontana e o empresário Bill Gates, estão unidas em um único compromisso: eliminar a Pólio Agora. Você também pode se juntar a eles, tirando uma foto com o sinal Falta Só Isto. Mostre a seus amigos e familiares e peça que eles façam o mesmo. O comercial pode ser visualizado no endereço [www.endpolio.org/pt](http://www.endpolio.org/pt).

Também é possível ser parceiro dessa iniciativa, divulgando as ações do Rotary, tornando-se voluntário ou mesmo fazendo doações em prol de campanhas de vacinação em países onde a pólio continua endêmica. Sua participação ajudará a convencer líderes mundiais de que o apoio para a erradicação da pólio é global.

## 99% da meta alcançada

Em 1985, a poliomielite afetava 350 mil pessoas por ano, sendo a maioria delas crianças, em 125 países. Nesses 33 anos de combate, o Rotary e seus parceiros imunizaram mais de 2 milhões de pessoas, alcançando 99% de eliminação da doença no mundo. Mas enquanto o vírus representar uma ameaça para uma única criança, todas as outras permanecerão em risco.

Em 2011, menos de 700 novos casos foram registrados, sendo que o vírus permanece ativo em apenas três países. Caso a doença não seja totalmente erradicada, a pólio pode deixar mais de 10 milhões de crianças paralisadas nos próximos 40 anos, além delas correrem risco de vida. Por isso, 24 de outubro vem sendo marcado como o Dia Mundial de Combate à Poliomielite.

## Gaúcho de Taekwondo



Cerca de 800 pessoas aproveitaram o domingo, em 20 de outubro, para acompanhar a 5ª etapa do Campeonato Gaúcho de Taekwondo. A competição aconteceu no Ginásio da Cimpor, no bairro Morretes, em Nova Santa Rita, organizado pela Escola das Artes Marciais Kukkiwon Dojang. Parceira do evento, a Itati distribuiu água mineral aos participantes. Quem aproveitou a degustação também concorreu ao sorteio de brindes.

## Orientações para o trânsito



Inspeções veiculares, exposição fotográfica, passeio ciclístico e alongamentos foram algumas atividades do evento Saúde, segurança e mobilidade no Trânsito dos Gaúchos, no dia 5 de outubro. Quem passou pela Usina do Gasômetro ao longo do dia contou com a água mineral da família gaúcha, que distribuiu brindes e sorteou um squeeze. O grupo Bikes Anjos ainda ajudou quem desejava aprender a pedalar.

## Dia da Responsabilidade



Diversas oficinas e serviços gratuitos foram oferecidos à comunidade canoense, no Colégio Maria Polidoro, bairro Guajuviras, em 28 de setembro, Dia da Responsabilidade Social. Cerca de 300 pessoas aproveitaram a oportunidade para fazer massagens, tirar dúvidas sobre doenças, pegar orientações tributárias, aprender trabalhos manuais, entre outros. A Itati forneceu água mineral aos presentes, que ainda tiveram a doação de mudas de árvores, palestras, workshops e diversões para a criançada.

## Apoio ao esporte, saúde e solidariedade



Incentivar a prática de esporte, com saúde e solidariedade. Mais uma vez a Itati marcou presença na Corrida pela Vida, que chegou a sua 20ª Edição, no dia 6 de outubro. O evento, promovido pelo Instituto do Câncer Infantil do Rio Grande do Sul (ICI-RS),

teve largada no Barra Shopping Sul, em Porto Alegre, contando com 3 mil pessoas. O desafio contou com corridas de 5km e 10km e a tradicional caminhada de 3km.

A iniciativa arrecadou fundos para a construção do Centro Integrado do ICR-RS. Apoiadora da causa, a empresa hidratou os atletas no lounge e no portal de chegada e sorteou um squeeze.



## Mostra de talentos da indústria



mais sobre a Itati, que distribuiu água mineral, inclusive para o chimarrão.

O Centro Esportivo do Sesi Marcílio Schiavon, em Canoas, foi palco da Mostra Sesi de Talentos da Indústria, em 29 de setembro. Ao longo do domingo, funcionários do setor apresentaram espetáculos de música e teatro, artes visuais, produções fotográficas e literárias, entre outros. Os cerca de 500 presentes também puderam saber

## Lançamento do Jornal Bem Estar



bicicletas, avaliações físicas, alongamento e caminhada.

No dia 8 de outubro ocorreu o lançamento do Jornal Bem Estar, no Parque Getúlio Vargas, em Canoas. Na oportunidade se iniciou ainda o programa de caminhada orientada da Secretaria de Esportes da cidade. A Itati se fez presente, fornecendo água mineral aos visitantes, que também concorreram ao sorteio de um squeeze. Também houve empréstimo de

### AGENDA ITATI

**11/12 - Natal da Coragem**

**Local:** Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**11/01 a 9/04 - Verão no Jardim da Serra Gaúcha 2014**

**Local:** Nova Petrópolis/RS

## Falta só isto para acabar com a pólio.

Esta é a nossa chance de mudar o mundo e garantir que nenhuma criança seja vítima da paralisia infantil novamente.

Participe. Divulgue. Doe. Entre para a história.

endpolionow.org/pt | [f rotarycanoasindustrial](https://www.facebook.com/rotarycanoasindustrial)



**Rotary**  
Clube de Canoas Industrial



Borghettino