



## Comprometimento das Pessoas e o Processo de Alto Desempenho

**Fabio A. Dabbur**  
Diretor Presidente

**Ilza Donadio**  
Gerente de Recursos Humanos

# Estrutura de Atendimento



## NOSSA MISSÃO

Comercializar e distribuir produtos automotivos, oferecendo soluções e serviços com qualidade.



**15**  
unidades  
regionais

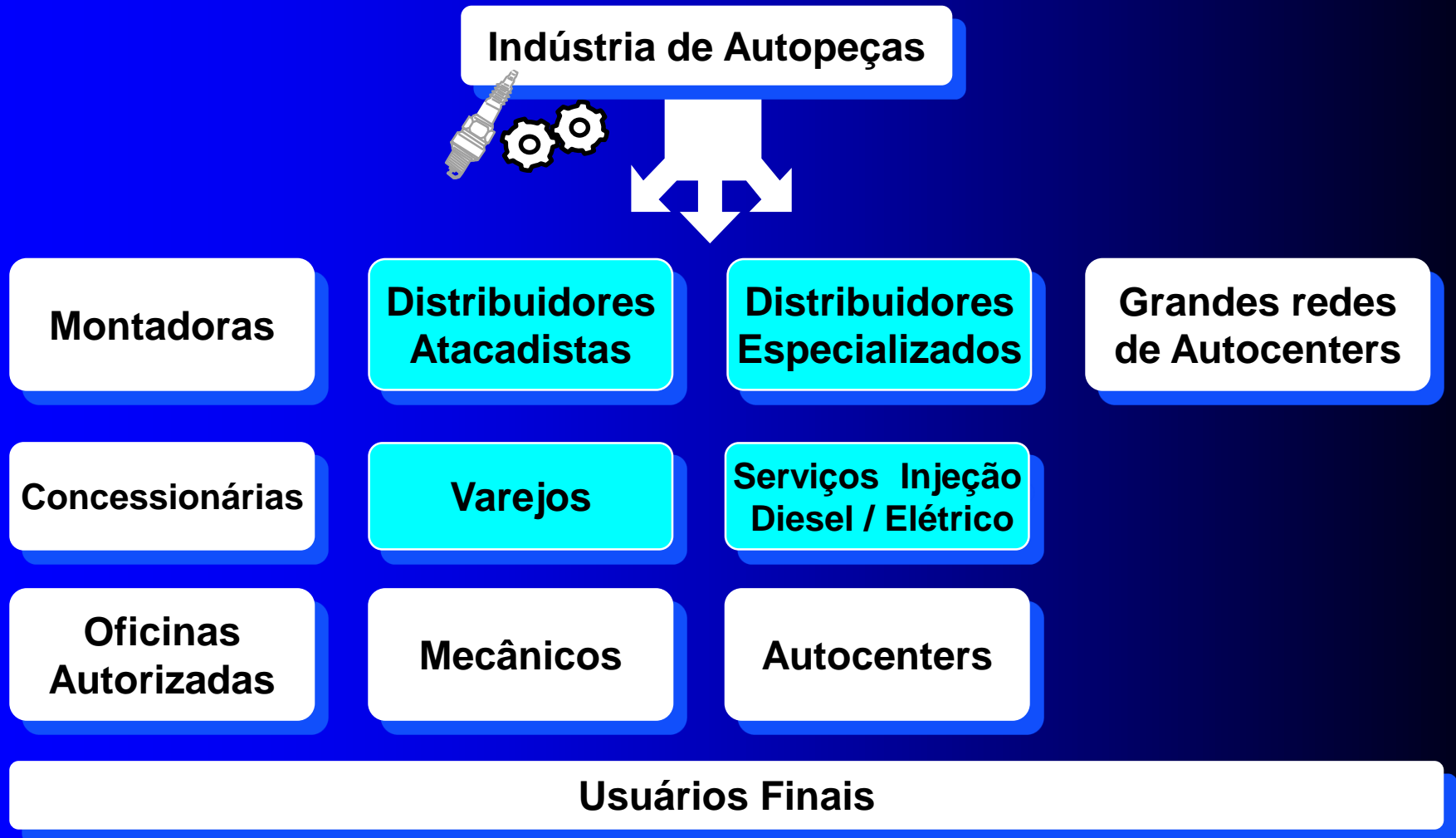
**200**  
representantes  
comerciais

**13.000** clientes

**14.000** itens

**Força de Trabalho**  
**165** Administração  
**115** Logística  
**90** Telemarketing

# Cadeia Comercial



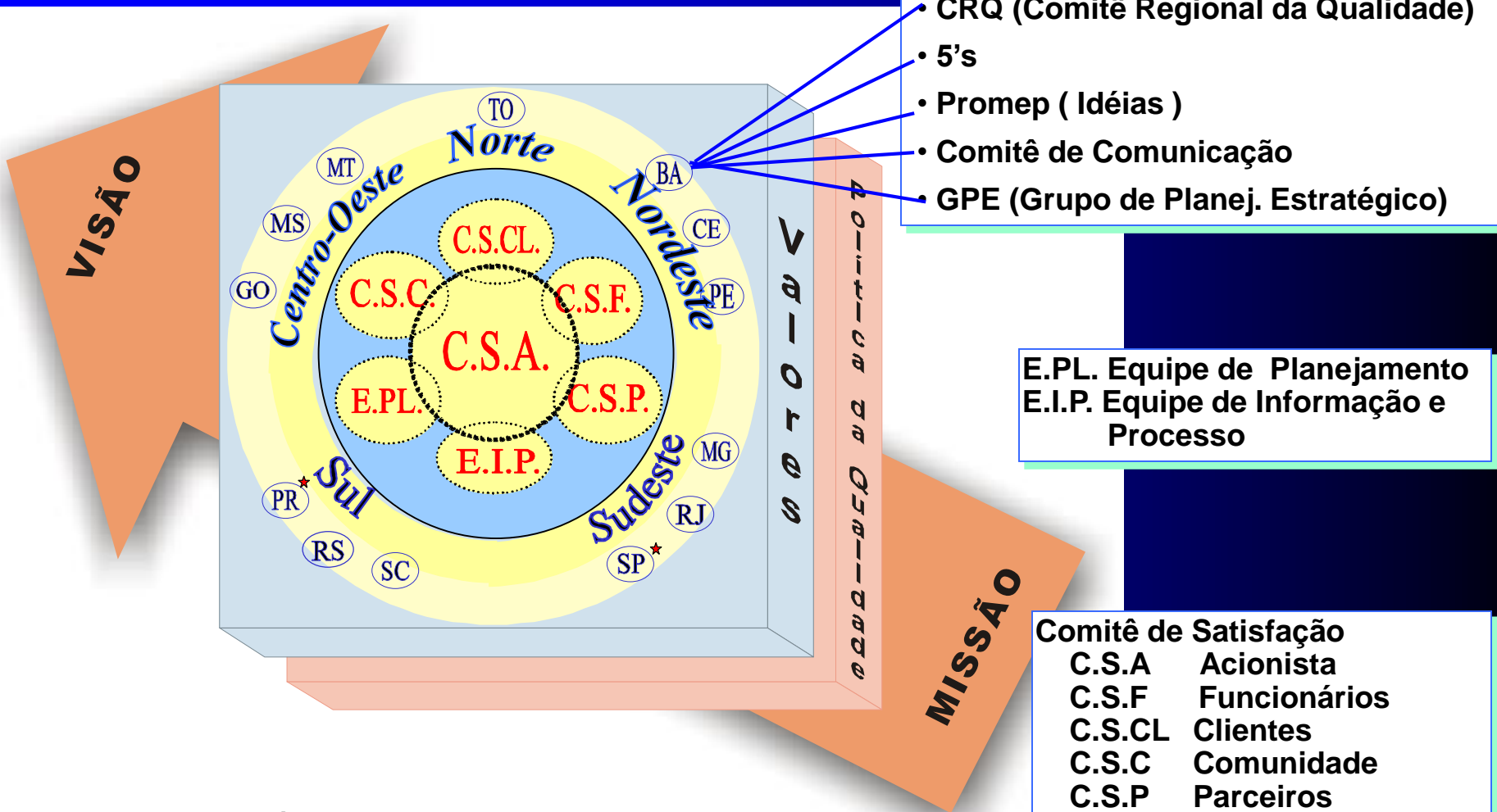
# Jornada em busca da excelência



<b>2002</b>	Finalista PNQ / Troféu Gov. do Estado - PPQG / Guia Exame (100 Melhores)
<b>2001</b>	Implantação do e-Business / Troféu Governador do Estado - PPQG / Guia Exame (100 Melhores)
<b>2000</b>	Implantação do CRM / Obtenção do nível Ouro no Programa de Qualidade Dana
<b>1999</b>	Implantação do Scorecard e BSC / Formalização dos Comitês das PIs e Comitês Regionais / Encontro de fornecedores
<b>1998</b>	Processo de Avaliação de Desempenho de Funcionários / Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Apoio / Agenda de Gestão (intranet)
<b>1997</b>	Introdução do processo de Benchmarking / Pesquisa de Satisfação da Liderança / Obtenção do nível Prata no Programa de Qualidade Dana.
<b>1996</b>	Mapeamento de Processos/Introd. do Programa de Participação de Resultados
<b>1995</b>	Introdução do processo de Pesquisa de Satisfação de Clientes e Funcionários e do Programa de Idéias / Obtenção do nível Bronze no Programa de Qualidade Dana
<b>1994</b>	Introdução do processo de Planejamento Estratégico / Definição: Visão, Missão e Valores / Introdução da Agenda Mínima do Sistema de Liderança/Formação de Times Multidisciplinares
<b>1993</b>	Adoção do Programa de Qualidade Dana

# Sistema de Trabalho

## Times Multidisciplinares



- CRQ (Comitê Regional da Qualidade)
- 5's
- Promep ( Idéias )
- Comitê de Comunicação
- GPE (Grupo de Planej. Estratégico)

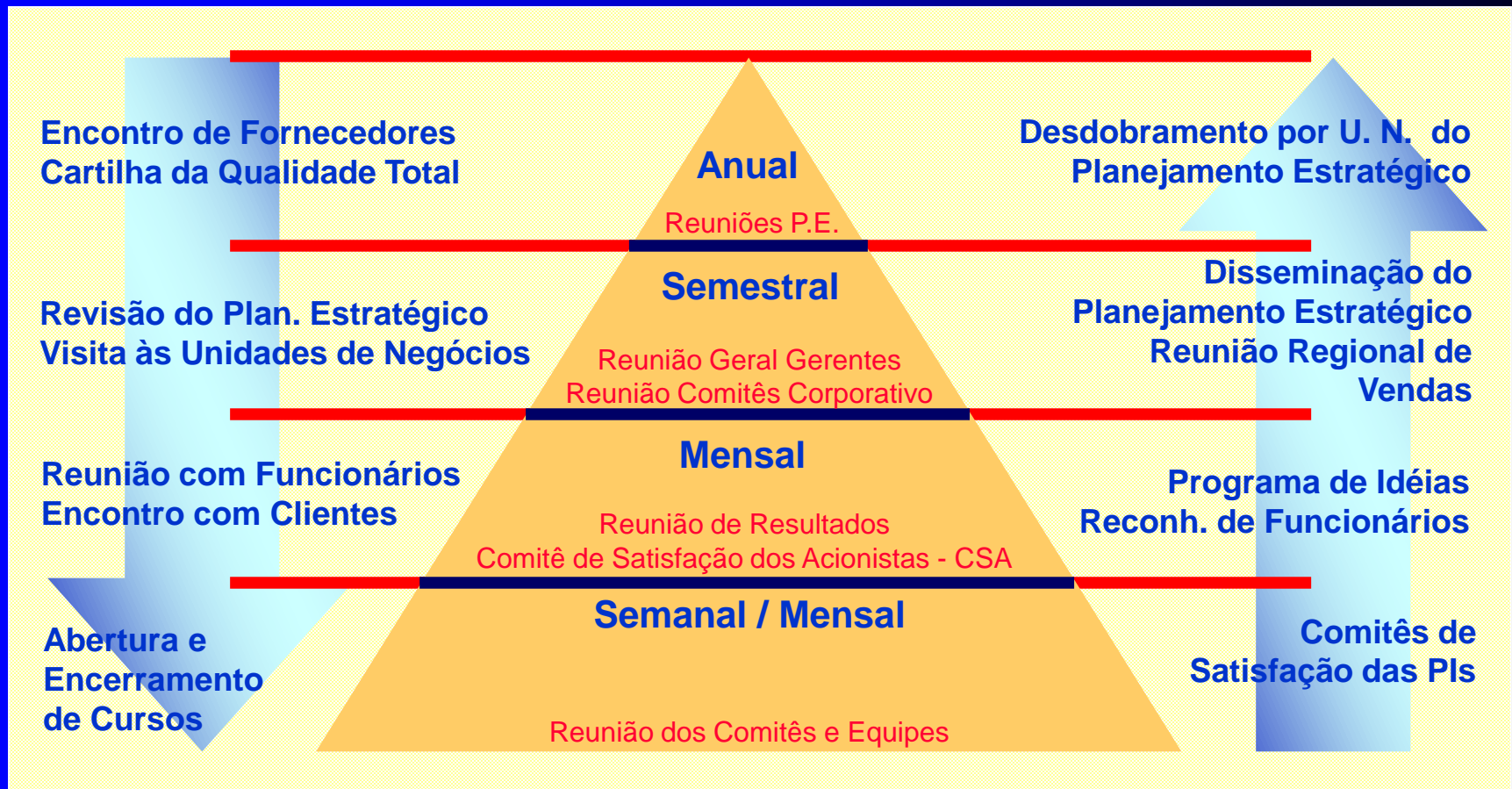
E.PL. Equipe de Planejamento  
E.I.P. Equipe de Informação e Processo

Comitê de Satisfação	
C.S.A	Acionista
C.S.F	Funcionários
C.S.CL	Clientes
C.S.C	Comunidade
C.S.P	Parceiros

★ Estados com 2 Unidades

# Interação da Liderança

## Comprometimento



U.N. = Unidade de Negócio

# Grau de Autonomia

Departamento	Grau de Autonomia
Logística	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aprovação de despesas com fretes</li><li>- Escolha de transportadoras</li><li>- Concessão de Garantia Antecipada</li><li>- Escolha de endereçamento das peças</li></ul>
Administração	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análise e liberação de crédito</li><li>- Fixação de limite de crédito</li><li>- Liberação e aprovação de despesas</li><li>- Aprovação de investimentos do Programa de Idéias</li></ul>
Comercial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Negociação de pedidos de compras</li><li>- Fixação do preço de venda</li><li>- Promoções e ofertas</li><li>- Negociação de preços e prazos de vendas</li></ul>

# Práticas de Estímulo ao Alto Desempenho



## Remuneração, Reconhecimento, Recompensa, Incentivo, Bonificação e Premiação

- PPR
- Gratificação
- Campanhas de Incentivo a Vendas
- Mapeamento de Desenvolvimento Profissional
- Prêmios de desempenho em Programas de Qualidade
- Recompensas às melhores idéias



# Programa de Participação de Resultados



## Funcionários

	Part. s/ Salário (%)
Vendas .....	20
Despesas .....	20
Contas a Receber .....	10
Avaliação de Desempenho .....	50

— Departamental

— Individual

Sub-Total =====>>>> 100

Programa de Qualidade .....	20
-----------------------------	----

— Empresa

Total =====>>>> 120

# Mapeamento de Desenvolvimento Profissional



**PELLEGRINO**



Você gostaria de ser transferido de função?

---

---

Que função você gostaria de desenvolver?

---

---

Você acha que pode realizar e por quê?

---

---

Você aceita ser transferido de Unidade? E o que você poderia fazer?

---

---

Você gostaria de ser um Talento Pellegrino?

---

---

O que você gostaria de ensinar?

---

---

Qual o seu plano para o futuro?

---

---

# Mapeamento de Desenvolvimento Profissional

**Objetivo:** Preparar funcionários para o futuro servindo também para promoções ou transferência de função

**Processo:**

- Preenchimento pelos Funcionários
- Tabulação por Unidade de Negócio
- Banco de dados para futuras vagas

Nome

Escolaridade

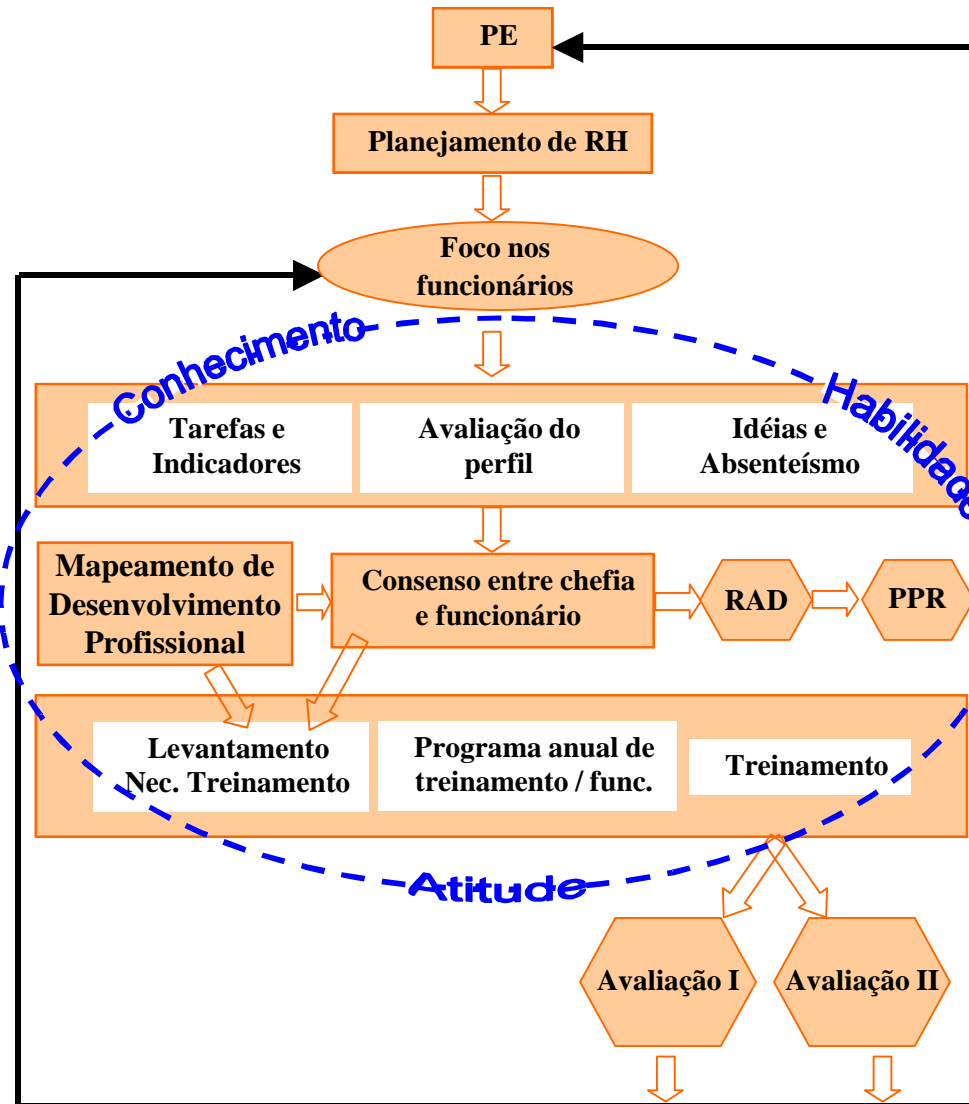
Função Atual

Função Desejada

Transfer. Unidade

- Faz parte do processo de Alto Desempenho
- Apoio ao consenso entre chefia e funcionário
- Auxilia no Levantamento das Necessidades de Treinamento

# Processo de Alto Desempenho

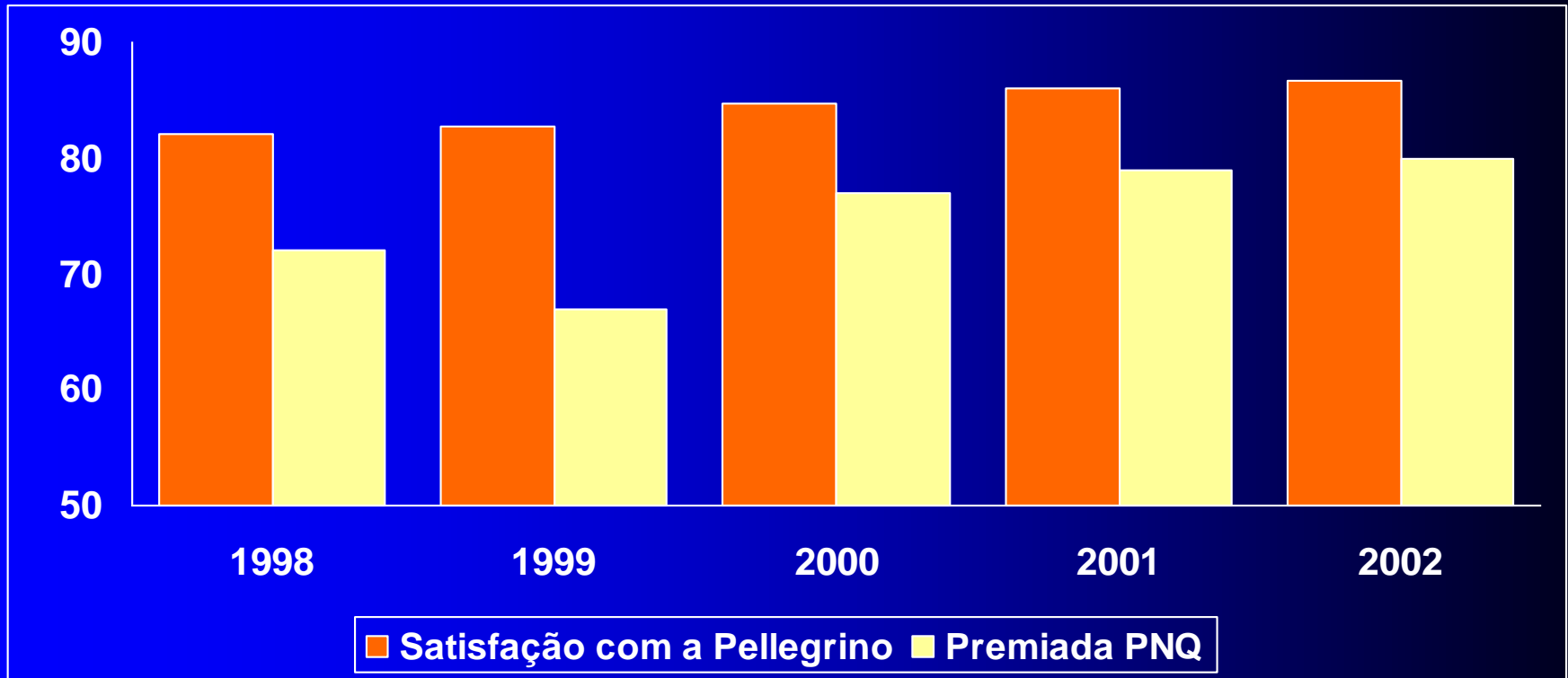


# Resultados

# Pesquisa de Satisfação de Funcionários



## Ambiente de Trabalho - %

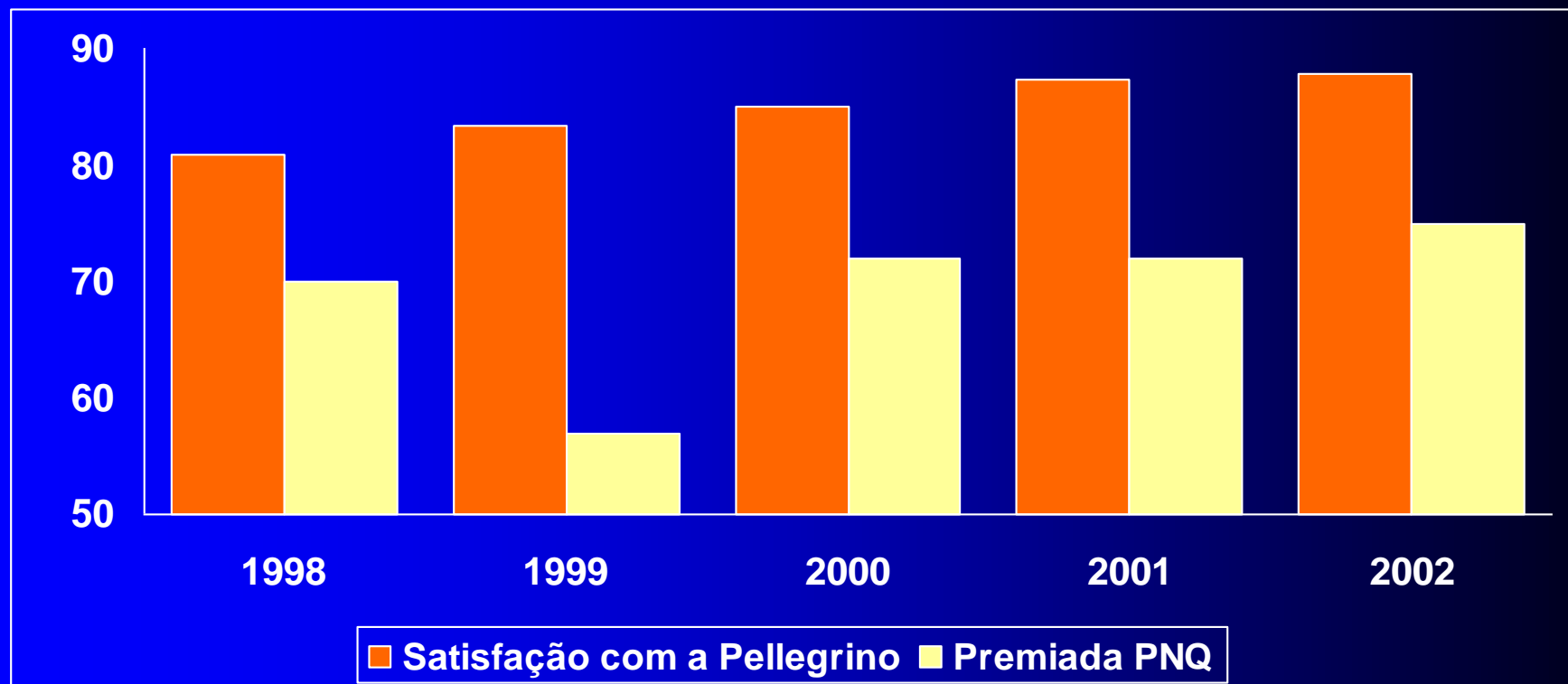


	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Satisfação com a Pellegrino</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>87</b>
Premiada PNQ	72	67	77	79	80

# Pesquisa de Satisfação de Funcionários



## Reconhecimento - %

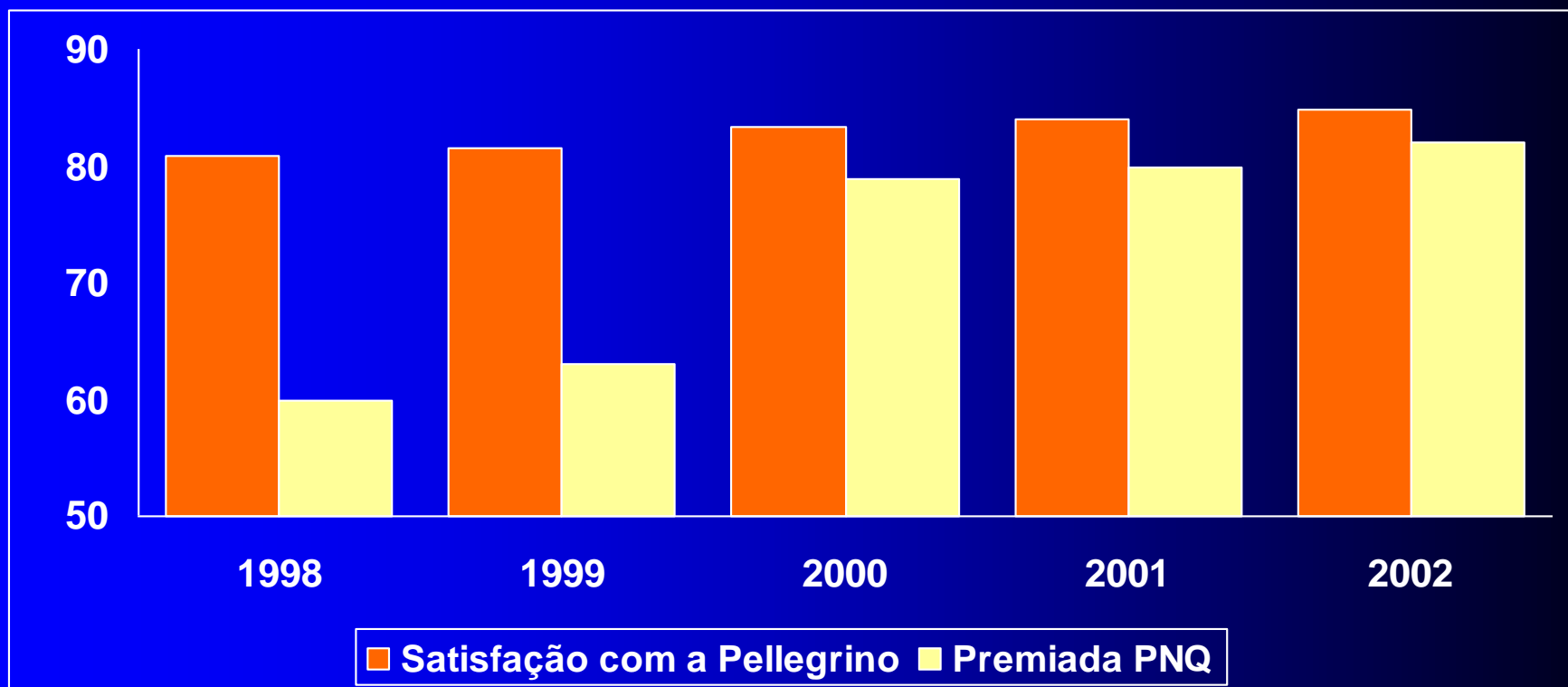


	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Satisfação com a Pellegrino</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>88</b>
Premiada PNQ	70	57	72	72	75

# Pesquisa de Satisfação de Funcionários



## Desenvolvimento Profissional - %



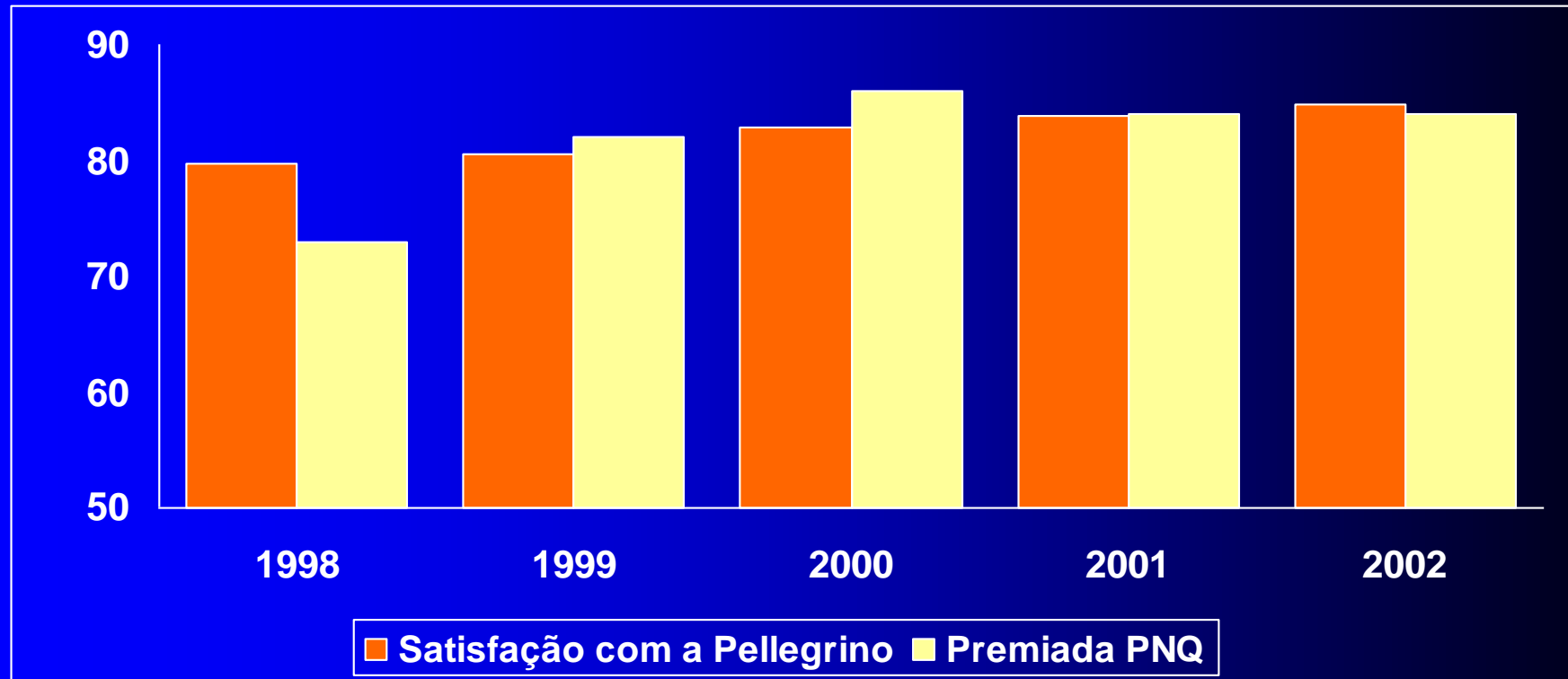
	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Satisfação com a Pellegrino</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>85</b>
Premiada PNQ	60	63	79	80	82



# Pesquisa de Satisfação de Funcionários



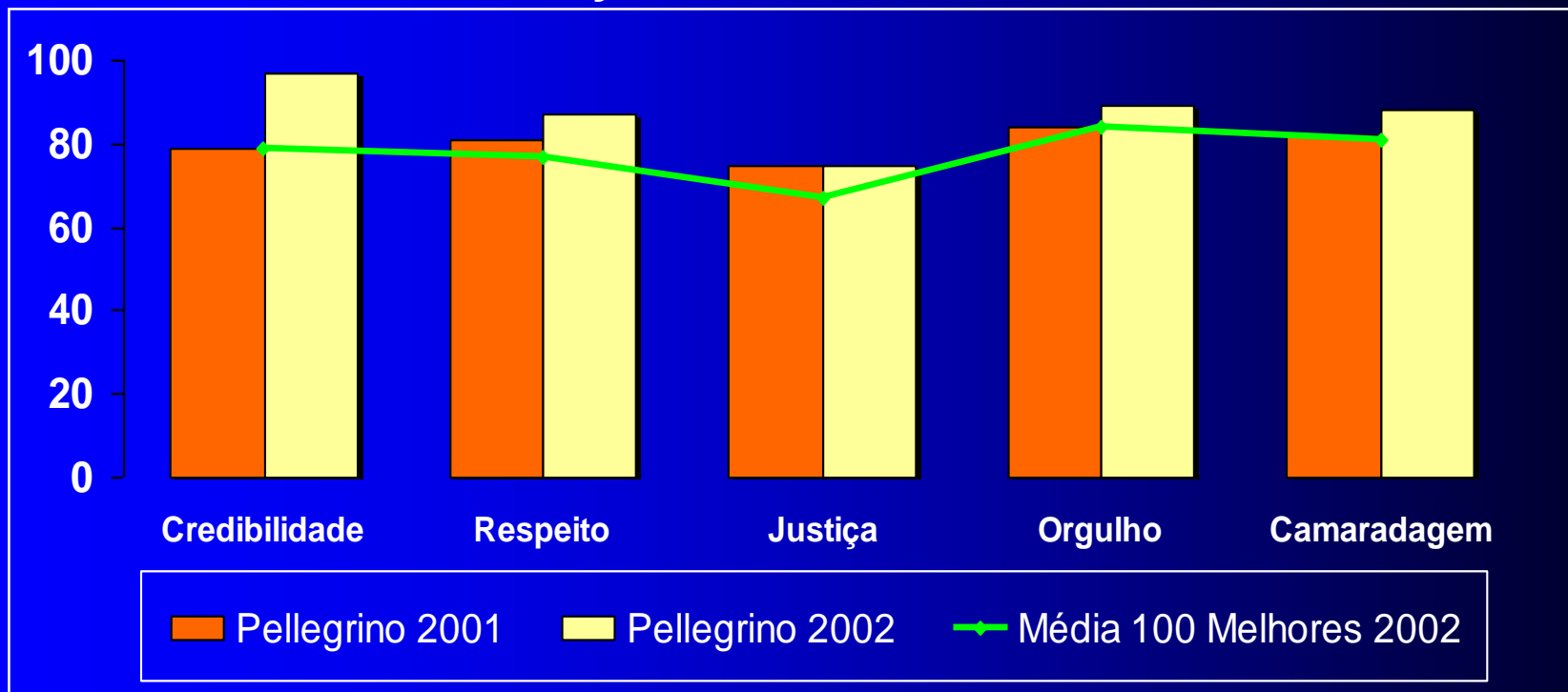
## Trabalho em Equipe - %



	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Satisfação com a Pellegrino</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>85</b>
Premiada PNQ	73	82	86	84	84

# Resultado da Revista Exame

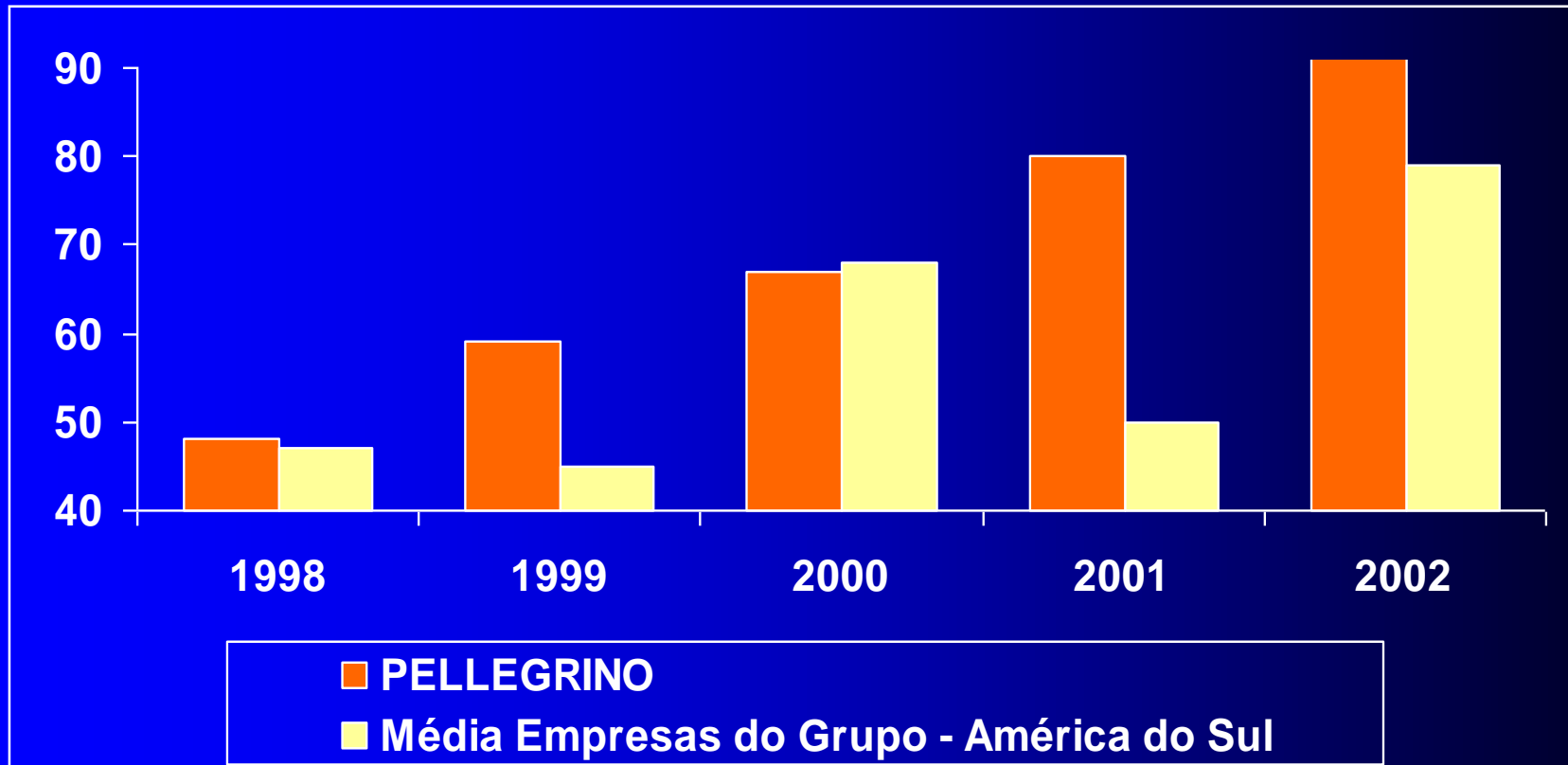
## Satisfação dos Funcionários - %



	2001	2002	
	Pellegrino	Pellegrino	Média 100 melhores
Credibilidade	79	97	79
Respeito	81	87	77
Justiça	75	75	67
Orgulho	84	89	84
Camaradagem	82	88	81

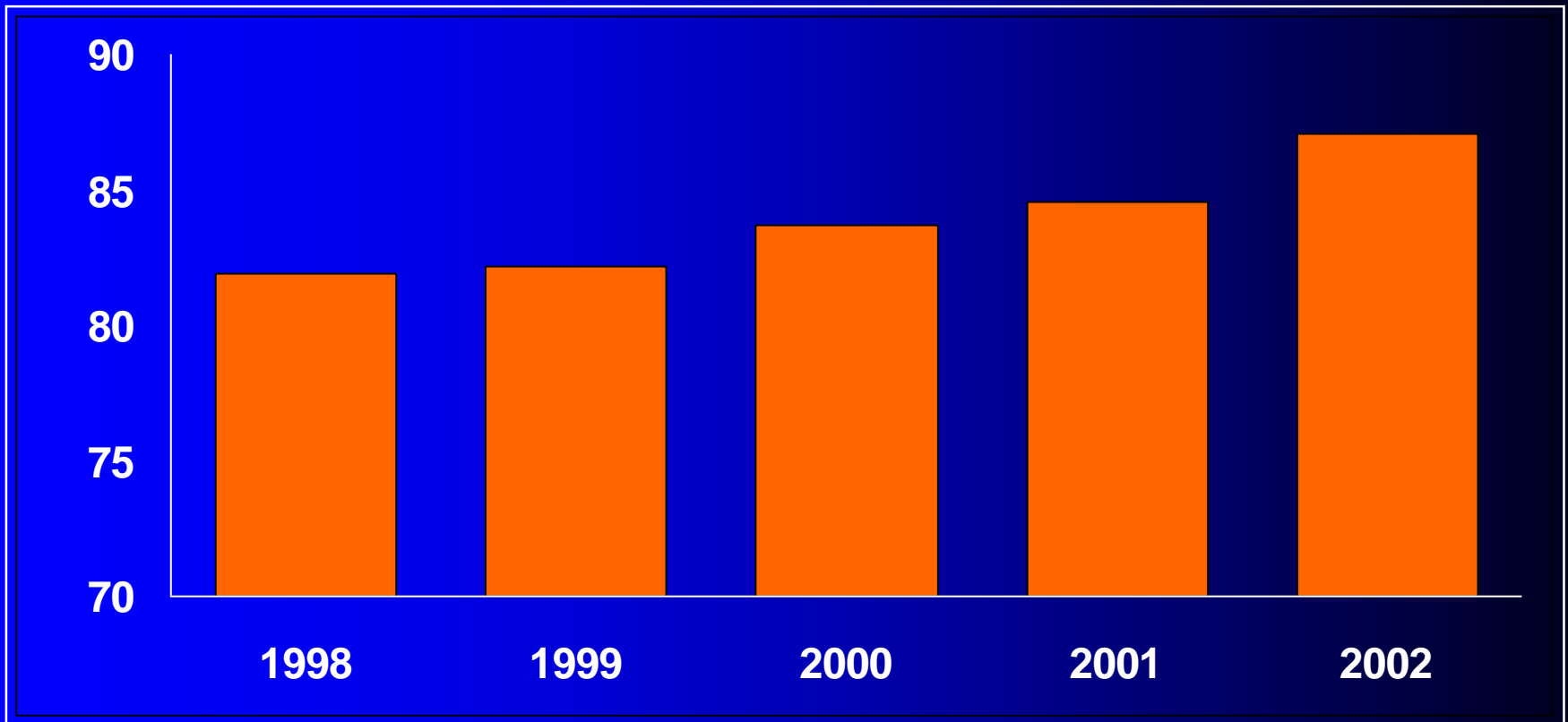
# Participação de Resultados

% Sobre Salário Nominal



	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Média da Pellegrino</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>67</b>	<b>80</b>	<b>97</b>
Média Empresas do Grupo – Am. do Sul	47	45	68	50	79

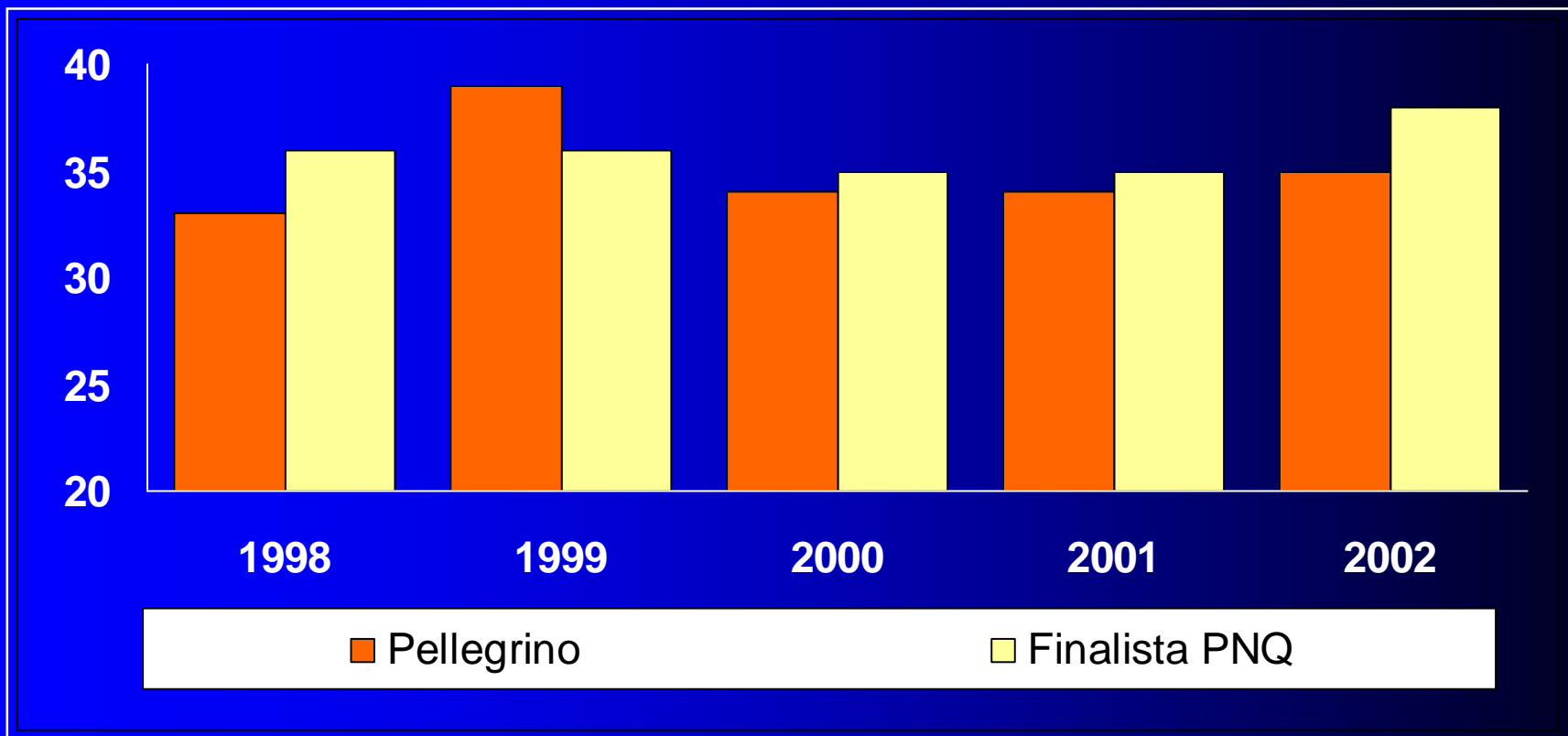
# Satisfação dos Funcionários com relação à Autonomia Operacional - %



	1998	1999	2000	2001	2002
Satisfação na PSF	82	82	84	85	87

# Programa de Idéias

## Total Anual de Idéias por Funcionário

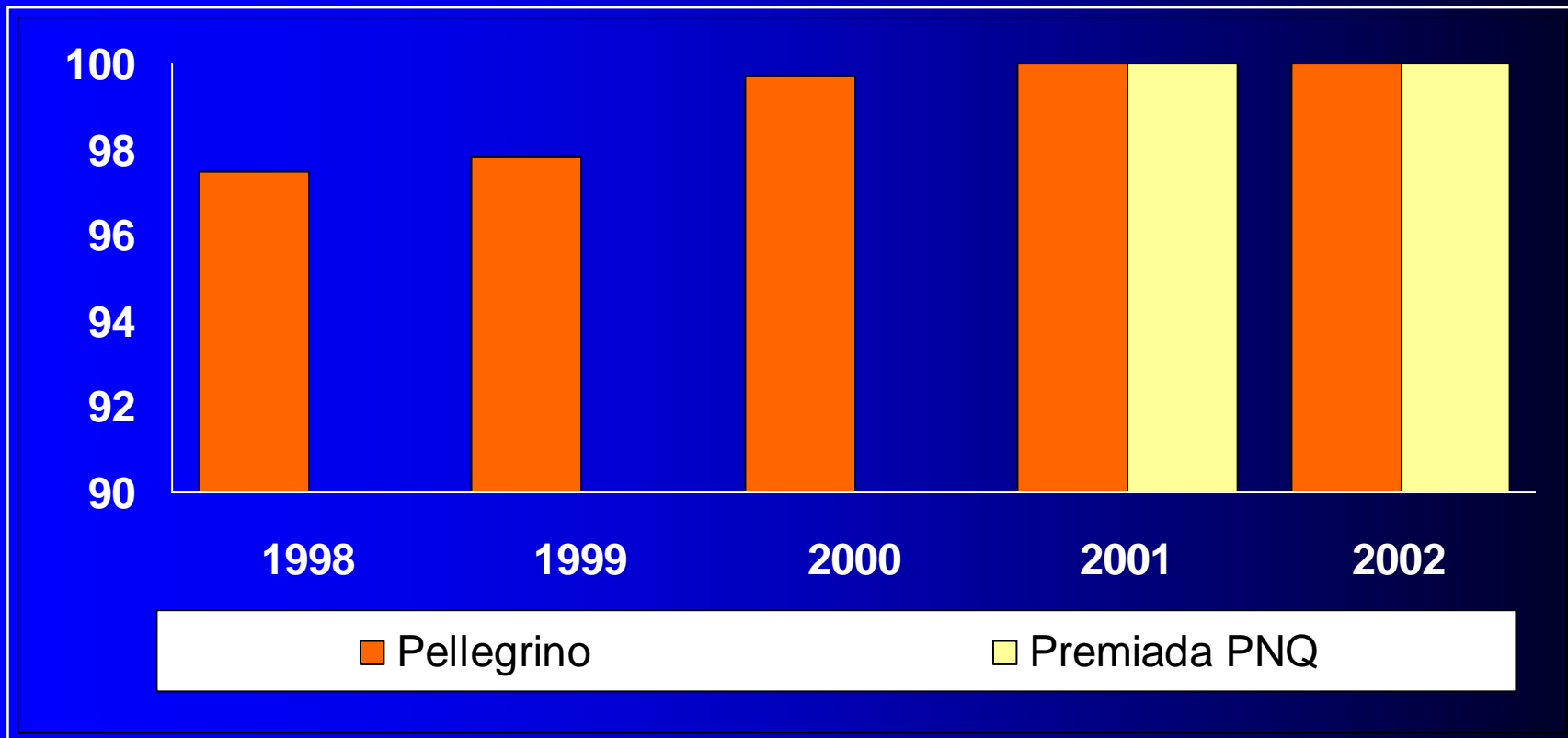


	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Pellegrino</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>35</b>
Finalista PNQ	36	36	35	35	38

# Envolvimento no Programa de Idéias



Funcionários Participantes - %



	1998	1999	2000	2001	2002
<b>Pellegrino</b>	<b>97.5</b>	<b>97.8</b>	<b>99.7</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
Premiada PNQ				100.0	100.0

**PELLEGRINO** **6**  
**anos**

The DANA logo is a diamond-shaped emblem with a white center containing the word "DANA" in black capital letters. The diamond is outlined in black and has a blue gradient on its left and right sides. It is positioned below the word "PELLEGRINO" and to the left of the word "anos".