

EDITORIAL



Prezados colaboradores:

Satisfação do cliente: tão óbvio e tão difícil

Por que satisfação dos clientes é um item tão importante?

A resposta pode parecer óbvia, mas certamente é muitas vezes esquecida: os clientes têm peso importantíssimo para as empresas. Nosso sucesso e nossa própria existência dependem muito deles. Um conceito simples, mas difícil de implementar e, principalmente, de conquistar.

A globalização trouxe novas oportunidades e ameaças para as empresas. Diariamente o consumidor descobre novos produtos e serviços que podem atender suas expectativas. O excesso de informação e de novas ofertas inundando o mercado dificulta ainda mais o processo de Fidelização do Cliente. A manutenção de uma clientela fiel, tarefa essencial à sobrevivência das empresas, vem se tornando cada vez mais complexa.

Satisfação do Cliente não é necessariamente o melhor produto, o preço mais baixo, ou o melhor discurso. Não é aquilo que achamos que é importante para o cliente, mas sim, aquilo que o nosso Cliente espera da nossa empresa. Satisfação do Cliente deve ser uma preocupação de toda a organização e não apenas de um departamento ou de gerências específicas.

Se falharmos em manter nossos Clientes satisfeitos, poderemos ter certeza que outra empresa o fará.

Pensemos nisso! Vamos procurar garantir a Satisfação dos nossos clientes para também estarmos satisfeitos como empresa, o melhor cliente é aquele que se transforma em **Parceiro**, Fã e Consultor.

João Alberto Machado Alves
Vice Presidente

ESTALEIRO SUPERPESA



Da esq. Para Dir.: "Bira" (Supervisor de Soldagem), Márcio (Inspetor da Qualidade), Daniel (Fiscalização Petrobras) e Yuri (Vistoriador RBNA).

PROJETO BUNKERS A TODO VAPOR NO ESTALEIRO

Mais um passo importante no maior Projeto em andamento, no braço Industrial do Grupo **SUPERPESA**. Foi finalizado, inspecionado e liberado o primeiro bloco estrutural, do primeiro dos três Navios da Transpetro, encomendados junto ao Estaleiro.

O Bloco B311 (Fundo), será a referência para a edificação dos outros blocos estruturais do primeiro Navio BUNKER na Base Fundão, em outras palavras, é com este bloco que será feita a representação do "Batimento de Quilha" da embarcação.

Este evento marca o início da padronização das etapas de construção no Estaleiro, e de agora em diante tende a se repetir freqüentemente com os demais Blocos, conforme o cronograma do empreendimento.

Este passo representa também um esforço conjunto existente entre o Estaleiro **SUPERPESA** e o atendimento dos requisitos contratuais especificados pelo Armador (representado pela Petrobras) e a aprovação da execução dos serviços pela Sociedade Classificadora (RBNA). Todos em prol da realização do Projeto BUNKERS.

Os navios encomendados a **SUPERPESA** terão como função abastecer outras embarcações e, por isso, são projetados com dispositivos para aumentar a capacidade de manobra e atracação lateral. Com 91,85 metros de comprimento e calado de 4,5 metros, cada navio BUNKER terá capacidade para armazenar até 4 mil metros cúbicos de óleo combustível e/ou óleo diesel. Ao todo, serão utilizadas 3,6 mil toneladas de aço para a construção dos três navios. As duas primeiras embarcações serão lançadas ao mar em 2012 e a última, em 2013. Ao longo das obras, serão gerados 500 empregos diretos e dois mil indiretos.

Colaboração de:
Felipe Luz / Supervisor da Qualidade
Luiz Delamonica / Superintendente Naval
Rafael Menezes / Supervisor de PCP

PROJETO GE SUPERPESA INTERMODAL

A SUPERPESA fazendo parte do desenvolvimento de um País sustentável. ENERGIA LIMPA!

Com a crescente demanda de transportes no País, a **SUPERPESA**, empresa pioneira no segmento, se viu motivada a revitalizar sua frota de veículos especiais objetivando a retomada intensificada de suas investidas no mercado.

Neste sentido, a **SUPERPESA**, que sempre buscou oferecer o que se tem de melhor em matéria de recursos técnicos, iniciou franco investimento no mercado de transporte com aquisições nos últimos anos de veículos de tração tipo Cavalos Mecânico e carretas especiais como, por exemplo, os eixos auto propelidos fabricados pela empresa Alemã *Goldhofer*, com capacidade portante de até 45t / eixo, além de outros implementos necessários a realização de transportes especiais, fabricados pela mesma empresa.

Atenta ao mercado onde se firmou por ocasião de sua fundação resolveu, motivada pelo contrato que acaba de firmar com a empresa americana GE, divisão WIND, ampliar sua frota com a aquisição de carretas tipo semi-reboque especiais, que possibilitam abertura máxima de 52 m, para atendimento preferencialmente aos projetos eólicos em desenvolvimento no BRASIL, que prevê o transporte de pás com comprimento total de até 49m.

Após uma série de auditorias realizadas na **SUPERPESA**, a GE optou por tê-la como parceira nesta fase também pioneira para GE, que é o fornecimento dos produtos voltados para captação de energia limpa no BRASIL para os primeiros projetos denominados DESA, RENOVA e BIO ENERGY.

Vale ressaltar também que registramos este contrato como marco do início de nossas atividades neste segmento de total importância para o País.

Com preço mais baixo, o grande potencial eólico brasileiro finalmente começa a sair do papel. Projeção da EPE (Empresa de Pesquisa Energética) aponta que a capacidade instalada das usinas movidas por ventos crescerá 320% ao longo desta década. Atualmente, as Usinas Eólicas instaladas somam 930 MW espalhados por 50 parques. As hidrelétricas, principal fonte de geração do país, têm 110.000 MW instalados.

Em 2011, estão previstos mais 510 MW distribuídos por 14 parques eólicos, totalizando 1.440 MW. Esse potencial é oriundo do PROINFA (Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia), que fomentou a demanda no segmento, permitindo queda no Preço. A Previsão é que em 2019 essas unidades geradoras terão potência total de 6.041 MW, quase equivalente aos 6.400 MW das usinas de Santo Antônio e Jirau, que estão sendo erguidas no rio Madeira, em Rondônia.

Calcula-se que haja potencial para instalar até 300 mil MW de usinas eólicas.

A expansão das eólicas, pelo menos nos próximos três anos, é garantida pela venda de projetos nos leilões voltados para o segmento CUSTO COMPETITIVO. Até hoje, foram feitos três leilões com participação de 142 empreendimentos eólicos que totalizam 3.852 MW de capacidade instalada.

Essas usinas começam a entrar em operação a partir do ano que vem. A tendência é que os leilões com eólicas sejam mantidos e o mercado se consolide de vez. Nos próximos dez anos, é preciso que se adicione 2.500 MW por ano para que a energia eólica se estabeleça de vez.

FONTE: Folha de São Paulo



William Pereira
Operacional /DETA

BASE MACAÉ

Evolução do PEOTRAM

É com satisfação que após o término do 7º ciclo do PEOTRAM (Programa de Excelência Operacional em Transporte Aéreo e Marítimo) de 2010, obtivemos a nota de **77%**, um crescimento importante em relação às melhorias das diretrizes referente ao ciclo anterior que a nota foi de 71%

O que proporcionou a **SUPERPESA** o 13º lugar no ranking das empresas prestadoras de serviços da Petrobras.

Além de a Base ser auditada, também foi escolhido uma embarcação que neste ciclo foi o SPXIII, onde houve melhorias e elogios para a tripulação e para a embarcação.

Resultado consolidado ciclo 2010

1º	NORSKAN	↑	97%
2º	TRANSPETRO	↑	95%
3º	CAMORIM	↑	91%
4º	CBO	↑	91%
5º	MAERSK	↑	89%
6º	BOURBON	↑	86%
7º	BOS	↑	83%
8º	UP OFFSHORE	↑	82%
9º	TRANSHIP	↑	81%
10º	PANMARINE	↑	80%
11º	SOLSTAD	●	80%
12º	SIEM CONSUB	↔	78%
13º	SUPERPESA	↑	77%
14º	ALFANAVE	↑	76%
15º	TECHNIP	↑	76%
16º	SUL NORTE	↔	75%
17º	SEABULK	↑	73%
18º	MARIMAR	↑	71%

19º	PETRO SANTOS	↑	69%
20º	AUGUSTA	↑	68%
21º	FINARGE	↑	67%
22º	SAVEIROS	↑	65%
23º	BSCO	●	64%
24º	ASTROMARITIMA	↔	63%
25º	SÊNIOR	↑	63%
26º	NAVEMAR	↑	61%
27º	ACAMIN	●	56%
28º	SEALION	↔	55%
29º	TRICO	↑	55%
30º	ACERGY	↓	54%
31º	GULF	↑	52%
32º	DIALCAR	↑	43%
33º	STARNAVE	●	43%
34º	LOCAR	●	35%
35º	GALAXIA	↑	34%

↑ Aumentou a pontuação
↓ Diminuiu a pontuação
● Primeira vez no processo
↔ Manteve a pontuação

22ª Reunião de Segurança Marítima
19/04/2011

8DeNesse Verbas AS Algrasmarvet



Neste ano de 2011 estamos trabalhando para alcançarmos melhores resultados perante a Petrobras.

Gostaria de parabenizar a todos os envolvidos direta e indiretamente por mais essa conquista (Base de Macaé x QSMS x Embarcações).

CRESCIMENTO DO BAD

A Petrobras tem um critério de avaliação trimestral para as embarcações denominado de BAD (Boletim de Avaliação de Desempenho).

Queremos aproveitar o **SUPERNEWS** para informar e parabenizar todos os comandantes e suas tripulações pelas notas conquistadas:

SPXI

Nota 74

Conceito: BOM

SPXIII

Nota 100

Conceito: EXCELENTE

SPXIV

Nota 93

Conceito: EXCELENTE

"A vida nos oferece 04 sentidos: Amar, Sofrer, Lutar e Vencer. Quem ama luta, quem luta sofre, quem sofre vence... Por isso ame muito, sofra pouco e lute sempre!"

Alessandra Guimarães
Gerente de Base

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

FERRAMENTA DE MONITORAMENTO

Foi criado mais um canal de comunicação com o cliente final.

A **SUPERPESA** com foco no atendimento e relacionamento com o cliente criou o e-mail faleconosco@superpesa.com.br como canal de ligação direta entre ele e a Superpesa.

Esta medida visa melhorar o monitoramento da satisfação do cliente que é muito importante para a Superpesa.

Sendo assim passaremos a adotar em nossa assinatura eletrônica a seguinte frase:

**“Queremos conhecer sua opinião (sugestões, críticas ou elogios) fale conosco!
e-mail: faleconosco@superpesa.com.br”**

Decom / SUPERPESA

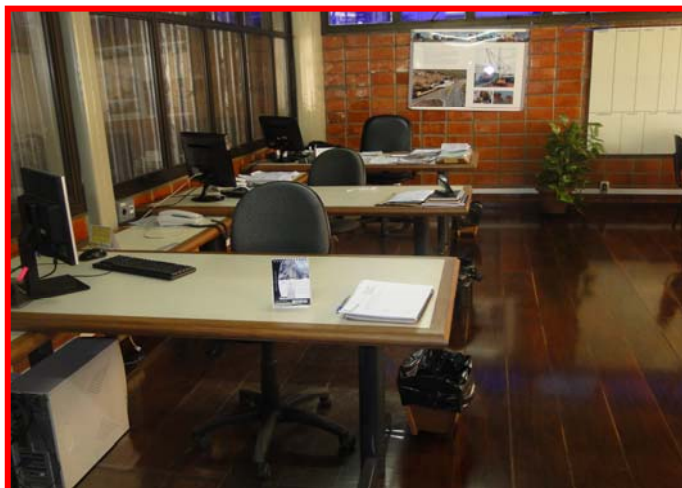
SUPERPESA SÃO PAULO

REFORMA NAS INSTALAÇÕES DO NÚCLEO SÃO PAULO, EM GUARULHOS, DEIXA O AMBIENTE DE TRABALHO MAIS AGRADÁVEL E SUPERAM AS EXPECTATIVAS DOS COLABORADORES ALI LOTADOS.

Sob a coordenação do Sr. Deniz, foram realizadas limpezas do terreno e prédios, novas pinturas, e as seguintes reformas: assoalhos, jardins, portaria, fachada, muro, calçada, estacionamento externo, borracharia, área de lavagem, lubrificação de veículos, vestiário e banheiro, recepção, salas administrativa, operacional e comercial e reformas na disposição do pátio de carretas, entre outros... Além de uma reformulação no quadro de colaboradores tornando o núcleo aquecido para enfrentar os desafios para os próximos meses...

Parabéns a todos os envolvidos.

William Pereira
Operacional /DETA



SIMULADO SUPERPESA II

SIMULADO DE ABANDONO DA BALSA SUPERPESA – II

Mensalmente há a bordo uma palestra ministrada por um profissional habilitado com conhecimento em salvatagem, e com um exercício simulado sobre abandono. Ao acionar o alarme geral na sala de rádio, todos os tripulantes devem seguir para o ponto de encontro, com seus coletes salva vidas aguardando a ordem para o abandono da balsa e guarnecer suas respectivas balsas salva-vidas. O objetivo do simulado é treinar e capacitar todos os tripulantes.

A decisão de abandonar a balsa é tomada pelo Superintendente, todas as vezes que a balsa não oferecer segurança para a permanência de tripulações a bordo em situações como colisão da embarcação, incêndio e explosão

Ações imediatas: Determinar a transmissão da mensagem de socorro para as embarcações nas proximidades e comunicar a autoridade marítima quando aplicável informando o nome da balsa. Todos os procedimentos seguem as Normas Marítimas, NORMAM.



Joaquim Evaristo
Técnico de Segurança do Trabalho

FEIRA BRASIL OFFSHORE

Em 2011, a Brasil Offshore chega a sua 6ª edição comemorando uma década de serviço ao mercado Offshore Brasileiro e internacional. Destacamos ainda nossa participação como empresa âncora na rodada de negócio que visa fomentar negócios no setor de Petróleo Brasileiro e oferecendo as grandes empresas a possibilidade de identificar alternativas competitivas de fornecimento de bens e serviços no mercado brasileiro.

O Grupo Superpesa esteve mais uma vez na FEIRA BRASIL OFFSHORE (de 14 a 17 de junho de 2011) reforçando a Marca que é o principal objetivo neste evento, além disto, esta feira tem grande importância no mercado de Óleo e Gás no País, nesta ocasião tivemos a oportunidade de encontrar com os nossos principais clientes que se mostraram bastante satisfeitos com a recepção dada pela Equipe Superpesa (Decom RJ, Decom SP e Base Macaé) que estiveram presentes no evento.

Destacamos que esta feira além de reforçar nossa Marca que é o principal objetivo da empresa, marca o retorno mais agressivo de nossas atividades de transporte e guindaste em Macaé/RJ.

Laura Oliveira
Supervisora Comercial/DECOM



Stand da SUPERPESA



Equipe: Decom RJ / Decom SP / Base Macaé



Equipe da PROMON

ANIVERSARIANTES / JULHO

José Pereira da Silva	01
José Ribamar Nogueira de Souza	01
Thaís de Oliveira Souza	01
Valdir Oliveira	01
Dênis Lobo Fernandes	02
Giovani Souza Santos	02
Marcos Antonio Paixão de Souza	02
Sebastião da Silva Brito	02
Norival Teixeira de Assis	04
Renato Silva Brasil	04
Cleiber Moreira	05
Fábio Pessanha	05
Alexandre Fernandes Nader	07
Luiz Cesar Rey	07
Neivaldo dos Anjos	07
Paulo José da Silva Junior	07
Jorge da Natividade Silva	09
Neuton José Vieira	09
Robson Ramos Carlos	09
Edimar Gomes da Silva	11
Jader Lacerda Campos	11
Luiz Antonio Carioca da Cunha	11
Edinaldo Luiz Cavalcante	12
Francisco Edivanio da Silva	12
Lourival de Matos	12
Aldomir Santos	13
João Mouzart de Oliveira	14
Lemilton Lopes do Nascimento Junior	14
Antonio Carlos Rodrigues Souza	15
Felipe Borges de Freitas	15
Paulo Roberto Bicalho Passos	15
Rogério de Olanda Faria	15
Amidala Macedo	16
Benigna Verônica Neta	16
Expedito Bastos dos Santos	16
Jorge Pinto Feitosa	16
Marcelo Alexandre de Lacerda	16
Carlos Roberto Rodrigues	17
Gunther de Ferreira Leite	17
João Lorentino Santos Filho	17
Kátia Souza Valladão da Silva	17
Manoel Penha Torres	17
Alcino Batista dos Santos	18
Carlos Henrique Zacarias de Souza	18
João José Vieira	18
Vicente Alves de Araújo	18

Francisco de Souza Santos	19
Gislene Vicente do Nascimento	19
Antonio Carlos Pereira	20
Antônio Carlos Pereira Lório	20
Carlos José Correa da Silva	20
Alexandre de Araújo Barbosa	21
Roberto Marques Pereira	21
Dagoberto Moreira de Castro Filho	22
Sergio Alves Vieira	22
Marcelo Pereira dos Santos	23
Sílvio de Meireles Silva	23
André Luiz de Oliveira	24
Emerson Pimentel Mendes	24
José Pedro Cruz	24
Roberto Ribeiro Dias	25
Aylton Francisco da Silva	26
Sidney de Oliveira	26
Alexandre Ferreira de Abreu	27
Cristiano Dantas da Silva	27
João Paulo da Silva Malafaia	27
Alessandra Almeida da Silva	28
Sérgio Barros de Oliveira	28
Wilson Ferreira da Silva	28
Fernando Cordeiro de Araújo	29
Valfran Ismerin Rodrigues Filho	29
André Luiz dos Santos	30
Marlon Alves de Oliveira	30
João Batista Ferreira	30
Jayme de Assis Rodrigues	31
Jorge Soares Pereira	31
Leandro Alves da Silva	31

ANIVERSARIANTES / AGOSTO

Aelto Pereira	01
Alberto Menezes Santos	01
Maurício Gomes Policarpo	01
Jerônimo Medeiros Narciso Junior	02
Marcelo Gomes da Silva	02
Taise Gonçalves de Jesus	02
Valmir dos Reis	02
Alexandre Silva Regis	03
Jorge Guilherme Nogueira Filho	03
José Paulo da Silva	04
Maria Jeane dos Santos	04
José Roberto de Souza de Melo Azeredo	05
Raffael Dias de Azevedo	05
Cremilton da Conceição Vieira	06
Jorge de Oliveira Faria	06
Marcos Luiz Ferreira Santa Rita	06
Marinaldo Claudino da Costa	06
Carlos Fernando da Conceição Souza	07
Núbia Maria Arruda Bezerra	07
Elicarlos Vieira de Moura	08
José Kleber Moreira Cunha	08
Júlio Ferreira Rodrigues	09
Nivaldo da costa Veloso	09
Douglas Pinto Furtado	11
Francisco das Chagas Martins Lima	11
Antonio Batista da Silva	12
Elaine Cristina de Miranda Faria	12
Rafael dos Santos Cerqueira	12
Alexandre de Freitas Salles	13
Anacleto Teles	13
Francisco Ozório da Cunha Neto	13
Gelson Andrade Lira	13
Joelcio do Amaral Soares	13
Anderson do Canto Meira	14
Augusto César de Carvalho	14
Edmilson Marques dos Santos	15
Marcio Alexandre da Silva	15

Nelzir Avelino da Silva	15
Rodrigo da Silva Coelho	15
José Monteiro Neto	16
David Assis Araújo	17
Gilson Adriano da Silva	17
Júlio Eduardo Sobrinho	17
Marcio Alexandre de Silva	17
Milene Cabral dos Reis da Silva	17
André da Conceição Nicácio	18
José Luiz Alves Felício	19
Luiz Claudio da Silva Fernandes	19
Gildo Pereira Cruz	20
Leandro da Silva Ferreira Rocha	21
Wilani Garcia	21
Adriane Timm de Carvalho Fortes	22
Luiz de Menezes Rodrigues	22
Vanderson Rodrigues da Silva	22
Gilberto Maitan	23
Ione Gomes Vieira	23
Álvaro Anselmo Martins	24
Fábio da Silva	24
Humberto Patrocínio da Silva	24
José Manuel Rodrigues Ferreira	24
Denis Candido de Oliveira	25
Jose Paulo Quirino dos Santos	25
Lucivaldo Gomes de Almeida	25
Marcelo Gomes Portela	25
Roberto Teixeira Pires	25
Ronaldo Reis de Oliveira	25
Rodrigo Targino	26
Gustavo Araújo Rodrigues	27
João Luiz Garcez	27
Luana Nunes da Silva	27
Sidney de Oliveira Brito	27
Carlos Alberto da Conceição	28
Marcelo Acher	28
Rafael Monteiro Souza	28
Alberto Luiz Batista Santos	29
Flávio Correia do Nascimento	31
Marcia Cristina Martins Pereira	31
Raimundo Higino da Costa	31

PARA REFLETIR

"O desempenho de uma empresa é baseado em soluções e problemas, se for um problema, tem solução! Se não tem solução, então não deve ser um problema. Não existe um caminho novo. O que existe de novo é o jeito de caminhar e é bom saber que a gente tropeça sempre nas pedras pequenas, porque as grandes a gente enxerga de longe, e saber administrar essas situações é o que caracteriza um comportamento otimista e de prosperidade."

(Autor Desconhecido)

