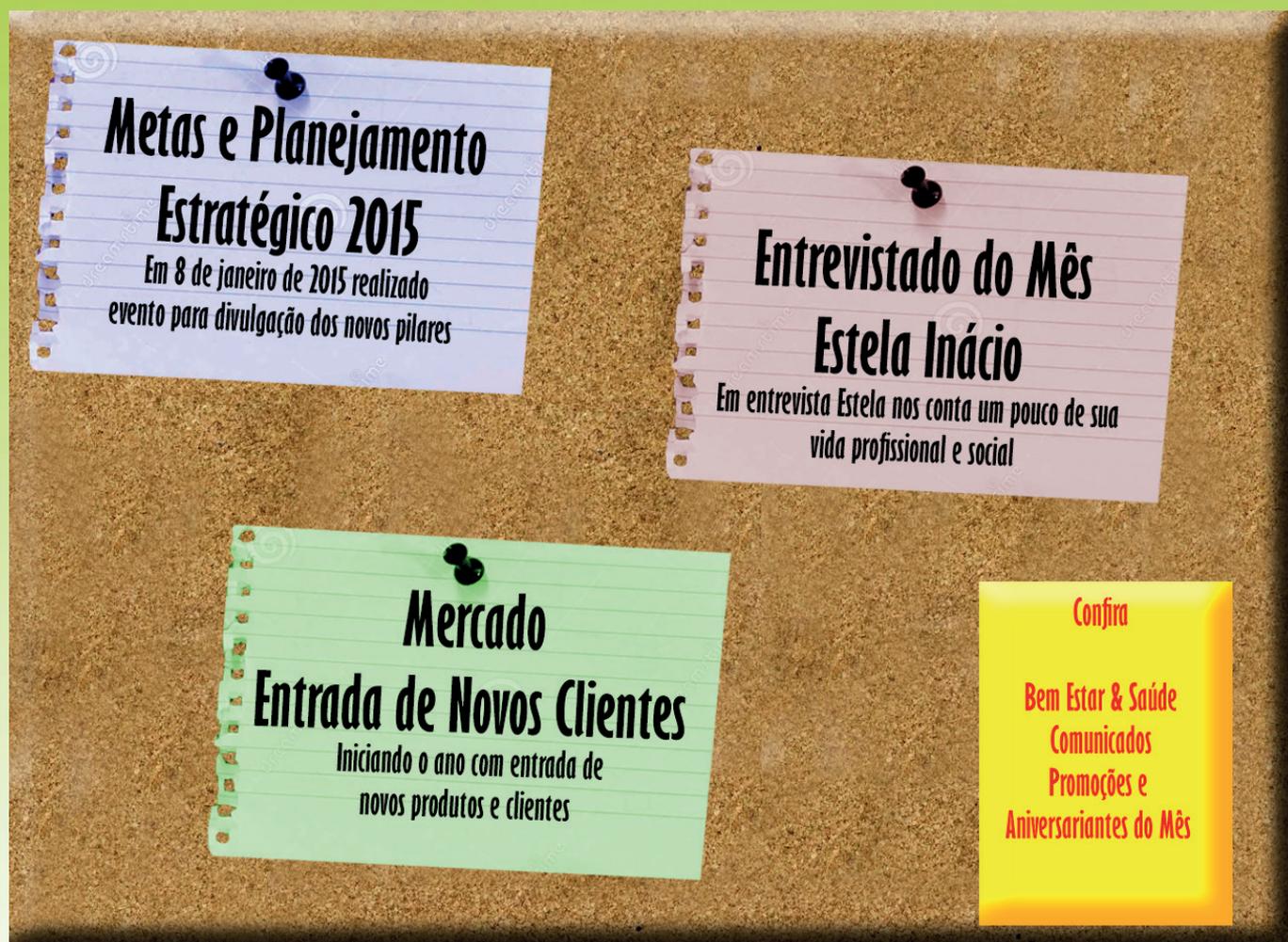




FALA FÁCIL



Ação Social

Fácil Assist inicia campanha para mais uma contribuição com o orfanato Casa de Amparo Tia Marly

Campanha do Agasalho

Editorial

A busca pela superação.

Bem-vindos ao exemplar número dois da Revista Fala Fácil.

Esta edição terá a história de superação e recomeço, por meio de um depoimento interessante e bonito da colaboradora Estela Inácio. Vocês vão acompanhar também tudo sobre o Workshop de Liderança, por meio do depoimento de Gilberto Torres, Gerente Comercial, ocorrido no mês passado e saber mais sobre os planos e ações para este ano de 2015, além de outros assuntos relevantes.

Nesta edição, a Revista Fala Fácil se despede do querido Thiago Oliveira Silva, o fotógrafo oficial, que colaborou na concepção e no andamento destes exemplares. Tudo começou em um encontro de quatro amigos. Um passeio com a intenção apenas de diversão e para descarregar todas as energias. Nesse encontro, quatro sonhadores, dentre os quais você nos inspirou para que esse momento fosse realidade.

Todo sucesso do mundo, meu caro, agora que partiu rumo aos novos desafios profissionais e pessoais. O mundo já é seu! Desbrave, desafie, lute e inspire a todos que encontrar ao longo de sua existência, para que se tornem melhores, que possam revolucionar suas vidas por meio de sua contribuição. Sucesso, amigo campeão! É o que a equipe da revista deseja para você hoje e sempre.

Desejamos que aproveitem para conhecer um pouco dos personagens entrevistados e suas histórias que fizeram dessa edição, a mais desafiadora, pois foi inspirado em sonhos e objetivos, com a finalidade de superar sempre os feitos anteriores.

Boa leitura!

Equipe Revista Fala Fácil.

Expediente



Kelvyn da Silva Brito

Designer Gráfico e responsável por Fotografia

Priscila Tomiatti

Estudante Administração Financeira e MBA - Gestão de Pessoas e Comportamento Humano



Raimundo Donato

Estudante de Jornalismo

**“A maneira como
você coleta,
gerencia e utiliza
as informações
determina se você
vai vencer
ou perder”**

BILL GATES

DNA

FÁCIL ASSIST DE PORTAS ABERTAS

A Fácil como uma empresa diferenciada, abre suas portas para recepcionar seus clientes, permitindo maior interação e conhecimento das rotinas, assim como o desenvolvimento dos processos.

Em 14 de janeiro de 2015, o Supervisor Rodrigo Eusébio, da empresa Satélite, um dos principais clientes corporativos pôde conhecer e compartilhar do nosso dia a dia e conferir de perto os atendimentos realizados aos seus segurados.

Com cronograma definido a empresa nos dias 14, 15 e 16.01 realiza Apresentação das áreas e salas Fácil Assist; Apresentação do conteúdo de treinamento e reciclagem; Apresentação do fluxo de reclamação e indicadores e NPS; Formulário de monitoria, sistemas utilizados; Apresentação dos Seniors e célula dedicada; Apresentação do Aacionamento e CAP; Cadastro e Monitoramento de prestadores; Facilidades do sistema Fasys (Fasys, AcompanhaFacil) e acompanhamento da operação; Comercial; Operação e Qualidade; Acompanhamento Seniors e Célula dedicada; Questionamentos; Dúvidas e Sugestões.

DIVULGAÇÃO

Equipe Fácil Assist (RH e Comercial) e Supervisor Rodrigo de camisa listrada (**Satélite assistência**)



AÇÃO SOCIAL

Pensando no bem estar do próximo em Dezembro de 2014 inaugurou-se o projeto "Ação Social Fácil Assist".

Foram arrecadados aos orfanatos CASA DE AMPARO TIA MARLY, localizada na Rua Duarte de Azevedo nº 608, Santana – SP e ao LAR CRIANÇA FREI LEOPOLDO, localizado na Rua Ieda Maria nº 140 São Paulo – SP, peças de roupas, brinquedos, calçados e uma cesta básica já ao asilo CASA ESPIRITA APÓSTOLO SIMÃO FILHO duas cestas básicas e uma televisão de 29 polegadas.

Em continuidade a ação social entre Fevereiro e Mar-

ço contribuirá a CASA DE AMPARO TIA MARLY na doação de um vídeo game.

A arrecadação iniciará a partir do dia 23.02 onde o Comercial passará nos setores solicitando a contribuição de todos em espécie, o valor para a contribuição será definido pelo próprio colaborador, ao contabilizar à arrecadação se não atingir o valor do vídeo game, será solicitado nova contribuição.



CAMPANHA DO AGASALHO

Que tal além de contribuir com os orfanatos e asilos, você doar aquele agasalho que não te serve mais e está em boas condições?

Isso mesmo galera O Fala Fácil lança a CAMPANHA DO AGASALHO e contamos com a colaboração de todos.

Entrega dos presentes
Casa de Amparo Tia Marly

Personalidade

ENTREVISTADA DO MÊS:

Estela Inácio

A nossa entrevistada do mês colabora na limpeza desde o mês de setembro de 2013.

Ela está sempre com um sorriso no rosto, dando bom dia a todos e sempre deixa todos os andares tanto pela manhã quanto a tarde um café com bolacha, para que todos os colaboradores possam aproveitar. Muitas vezes, mal enxergamos e damos bom dia para essas pessoas que atuam no bastidor para tornar o nosso ambiente de trabalho mais agradável. Conheça um pouco sobre essa mulher de fibra.

Que horas inicia a sua rotina na Fácil?

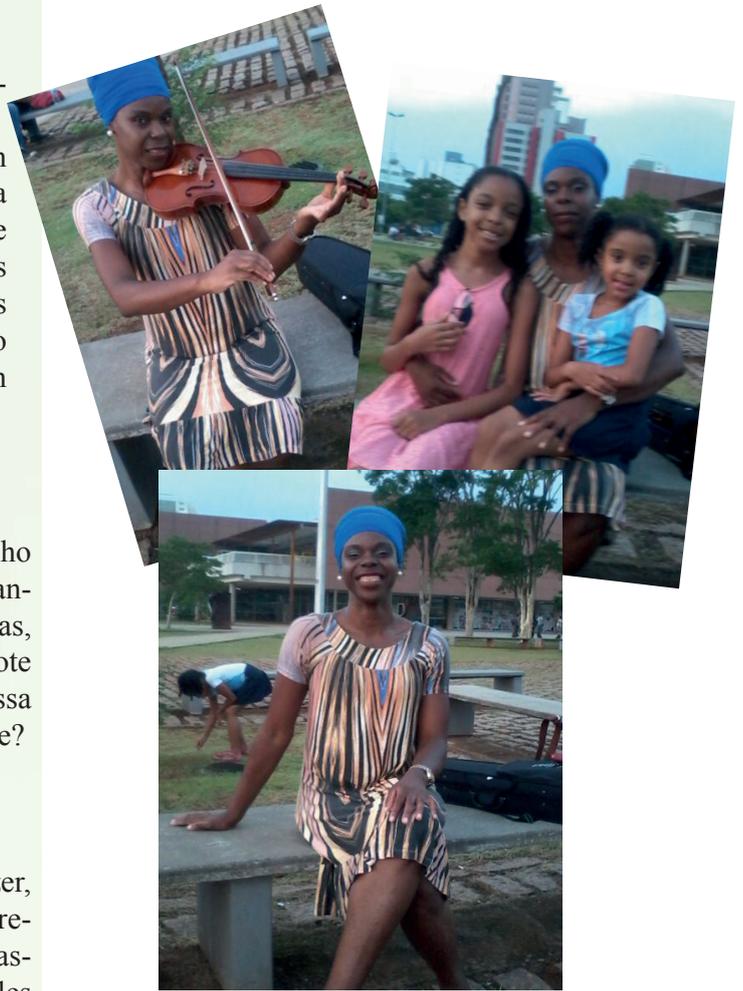
Eu começo a trabalhar as 07 horas. Eu trabalho com uma outra moça e juntas limpamos todos os andares 1º, 2º, 8º, 12º e 20º andares. Limpamos as salas, os banheiros, além de fazer o café e deixarmos o pote sempre cheio de bolachas para que todo mundo possa comer, porque aí sim eles matam a fome, né verdade?

E você gosta do ambiente da Fácil?

Eu adoro. Trabalho todos os dias com prazer, porque as pessoas me olham, falam bom dia. Os diretores tratam todos os funcionários por igual. Eu já passei por ambientes, onde pelo fato de ser “uma simples faxineira” ninguém me enxergava. Aqui é bem diferente. Venho trabalhar com gosto.

Ela nos conta ainda meio emocionada, que cerca de 04 meses atrás após completar 41 anos, resolveu dar uma virada em sua vida e aí começou a fazer um curso de violino na igreja onde frequenta, porque sua paixão é a música. Ela está na fase inicial e já decidiu que quer se apresentar até o final do ano e também poder levar sua música em todas as igrejas e lugares que permitirem.

E não pára por aí, hoje com duas filhas, Dandara 10 anos e Aysha 5 anos. Ela comenta que trabalha com afinco para proporcionar a melhor educação e uma vida digna para ambas. E já decidiu que em breve vai entrar em um curso superior, pois seu sonho é fazer



Fotos por : **Raimundo Donato**

uma faculdade.

Estela finaliza deixando claro que não existe idade para mudar, começar de novo e superar obstáculos. Ela se sente feliz por poder contribuir e tornar a nossa empresa um ambiente mais positivo para o trabalho, ainda que por meio da limpeza.

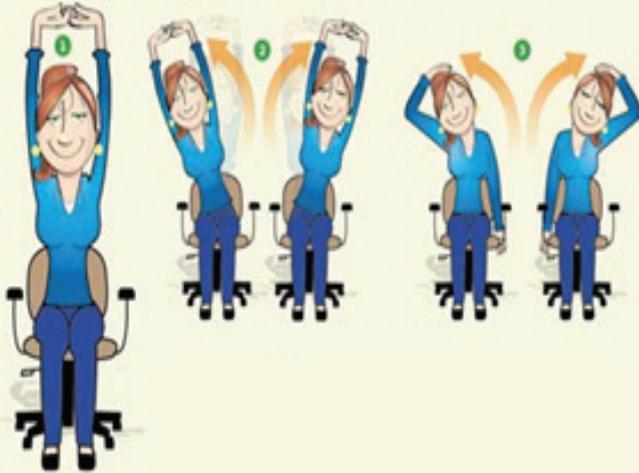
Que a história dela sirva de inspiração e exemplo de que, independente da função que exercemos, temos que fazer plenamente, com foco em servir bem a todos e que a todo tempo podemos mudar, revolucionar e criar novas histórias com riquezas de aprendizado e revolução interior.

Variedades

BEM ESTAR & SAÚDE

Pensando no bem estar o Fala Fácil trará em todas as edições dicas de saúde que contribuirá na Qualidade de Vida do colaborador dentro e fora da organização.

Exercícios de alongamento



A IMPORTÂNCIA DO ALONGAMENTO PARA A SAÚDE

- Aumento da flexibilidade;
- Preveni lesões;
- Preveni encurtamento irreversível;
- Reduzem as tensões musculares;
- Prepara o corpo para os próximos

Exercícios físicos;

- Recupera o corpo dos exercícios Físicos;
- Ativa a circulação;

Comunicados

PORQUE O USO DO HEADSET É IMPORTANTE?

- Porque permite ao Analista, enquanto fala ao telefone, ficar com as mãos livres para executar outras tarefas, como manusear planilhas, digitar, consultar informações no computador.
- Permite, também, durante à ligação, liberdade dos movimentos das mãos e dos braços gesticulando-se como se o seu cliente estivesse na sua frente, se expressando e falando com firmeza e atenção exclusiva no cliente e não se distraindo ou preocupando-se em equilibrar o monofone convencional no ombro.
- Pesquisas informam que aumenta em até 43% a produtividade do atendimento, porque o analista deixa de ser preocupar em equilibrar o monofone realizando um atendimento com qualidade.
- Redução de licenças médicas, o uso do headset diminui a tensão muscular no pescoço, parte superior das costas e ombro.
- Conforme a NR-17 o uso do Headset é obrigatório por LEI, trata-se de EPI (equipamento de proteção individual).

Conhecimento e Aprimoramento

Você que ainda não ingressou em uma faculdade e deseja uma opção acessível, conheça a história do Educar para Vida, uma iniciativa da Associação dos Trabalhadores Sem Terra.

Hoje existem 60.000 pessoas moradoras dos bairros da ATST (Associação dos Trabalhadores Sem Terra e outras 40.000 pessoas que fazem faculdade com bolsas de em média 50%.

Desde a primeira reunião da Associação é feita uma proposta clara para as pessoas que a procuram: aqui você pode conseguir sua casa, sua faculdade e convênios diferenciados (com planos de saúde, escola de idiomas, seguro desemprego, etc), porém isso tudo é uma pequena coisa comparada a proposta de caminhar na vida em companhia, comparada ao fato de se sentir pertencendo a um povo.

Para mais informações :

<http://www.educarparavida.com.br> ou Atendimento pessoal das 09:00 horas as 18:00 horas - Segunda à Sexta-feira.

Endereço: Rua Félix Guilhem, 227 - Lapa de Baixo (Ao lado da estação de trem linha 7 Rubi)

Acontecimentos

ENCONTRO COMEX

DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DE 2014 E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015

Em 08 de janeiro de 2015, foi realizado o 1º encontro do ano com o COMEX onde por nossos Diretores Luis Nascimbem, Marcelo Tort, Anderson Lagoa e Adriano Silva são divulgados os resultados de 2014 e o planejamento estratégico para 2015.

Os assuntos abordados no encontro foram:

Projeto do Ano 2014; Turnover; Análise SWOT 2014; Estratégia 2015; Metas 2015; Nova Visão e Missão da Fácil Assist; Projetos de Tecnologia & Inovação; Comitês de Alta Performance e Qualidade; Conclusões e encerramento.

Com o novo caminho definido a Fácil Assist apresenta 2015 sendo um ano de desafios, oportunidades e superação, colocando em prática novos pilares de MISSÃO “Ajudar pessoas por meio dos nossos Serviços, tecnologia e inovação”; VISÃO: Ser referência em inovação, alta performance e qualidade, estabelecendo re-

lações comerciais saudáveis” e VALORES “Ser ético, apaixonado em servir e confiável”.

Contribuindo ao Fala Fácil, um dos participantes do encontro Gilberto Torres – Diretoria Comercial nos relata em sua percepção o novo planejamento traçado pela organização.

“Tenho 33 anos, sou formado em Publicidade e Propaganda pela Universidade Metodista e tenho MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Comecei minha carreira há 16 anos como estagiário na Mondial Assistance, uma das principais empresas de assistência do mercado.

Divulgação de fotos por: **FLÁVIA CIPRIANO**
(Coordenadora Qualidade & Treinamento)



Após 05 meses nas operações de Atendimento e Acionamento, passei num processo seletivo interno para a Rede de Prestadores e fiquei por mais 7 anos, chegando a Supervisor. Depois passei pela Mapfre Seguros no processo de internalização da Assistência 24 horas e em 2007 fui convidado para trabalhar na SulAmérica, só que na Área Comercial num projeto de venda de serviços de assistência desvinculado ao seguro. Fiquei por quase 4 anos e me identifiquei muito com o trabalho comercial. Ainda tive uma passagem rápida pela Chubb Seguros antes de chegar na Fácil Assist em agosto de 2011, ainda no começo da empresa.

Em relação ao Workshop de Liderança ocorrido no mês passado achei muito importante. Os gestores tiveram a oportunidade de escutar dos diretores os resultados de 2014, as ações aprovadas pela diretoria para 2015, uma análise SWOT da companhia, os novos Missão, Visão e Valores da Fácil e sobretudo o Planejamento Estratégico que é uma previsão do futuro da em-

presa no longo prazo, o que deve ser executado e de que maneira para atingirmos os resultados.

O principal objetivo traçado é “Crescer moderadamente, cuidando fortemente da Qualidade e Rentabilidade da nossa Empresa”.

Nessa perspectiva, cada um dos colaboradores tem uma missão que na minha opinião passa por alguns pilares como incutir a cultura do foco no cliente, gostar de ajudar pessoas, qualidade de atendimento, liderança, colaboração e sinergia entre os departamentos. Particularmente na minha área, Comercial, temos o desafio de buscar maior rentabilidade nos novos clientes e nos atuais e obter um crescimento orgânico com as novas contas, preferencialmente em produtos/serviços que não exigem um crescimento vertiginoso (pessoas, infraestrutura, etc).

Sabemos nossos pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças, agora é arregaçar as mangas e trabalhar duro que os resultados certamente aparecerão!”

Promoções Fala Fácil parabeniza os colaboradores

Camila Oliveira DP N1
Promovida a analista de Backoffice V

Priscila Tomiatti DP Comercial
Promovida a Assistente
Comercial V

Rafael Menezes DP Crex
Promovido a Assistente
Comercial

Thais Rodrigues dos Santos DP N1
Promovida Analista de Atendimento
24 hs Senior

Yara Duarte dos Santos DP N1
Promovida a Analista de
Acionamento Senior

Bem vindo aos Novos Colaboradores

ALD - Airton , Alessandra , Bruno , Daiane , Larissa e Sandra.

Acionamento - Ana Carolina e Jonatas

Crex - Piter

N1 - Elivelton , Kaique e Sheila

Aniversariantes do Mês

Bruno Montesano	2 de fev	REDE
Edna Rosa	6 de fev	ALD
Nicolas Barbosa	6 de fev	ALD
Cristina Onofre	7 de fev	N1
Jady Alves	15 de fev	ALD
Eduardo Carvalho	17 de fev	FIN
Marcelo Tort	18 de fev	DIRETOR
Ana Flavia Gelotti	18 de fev	COM
Thales Macedo	21 de fev	SAC
Suelen Alves	28 de fev	ALD

*Desejamos a todos
que tenham muita
saúde paz e felici-
dade nesse novo
ano de vida.*

