



Edição especial

FALA FÁCIL

Fácil Assist

Uma trajetória de sucesso



Uma história que se iniciou na sociedade de 4 profissionais da área de assistência. Fundada em 2011 se tornou única empresa de assistência brasileira, sem associação com Seguradora ou Instituição Financeira.

Editorial

Expediente

Caro leitor,

Uma nova jornada se inicia com o lançamento da Revista Fala Fácil. O periódico de circulação mensal vai trazer notícias ao público da Fácil Assist, as ações e o desempenho da companhia, informações do mercado, além de cultura geral, conhecimento e desenvolvimento.

Todos poderão conhecer o princípio dessa empresa, assim como a história dos protagonistas movida pelo sonho e desejo de criar algo diferenciado no mercado de assistência. Eles tinham o ideal de construir uma empresa com mentalidade jovem e que pudesse prestar serviços nesse ramo de modo customizado e personalizado. Por meio da coragem e perseverança fizeram surgir a Fácil Assist, que atualmente está presente em território nacional, quatro anos após a sua fundação.

Desde já, todos estão convidados a prestigiar também as próximas edições, que terão informações importantes e pertinentes, além de entretenimento, lazer, cultura e dicas de aperfeiçoamento para um melhor desempenho profissional.

O objetivo principal da revista é contribuir para a evolução de todos os colaboradores, por meio de uma leitura prática, ágil e dinâmica.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Equipe Revista Fala Fácil.

EQUIPE

O Jornal Fala Fácil é formada por Kelvyn da Silva Brito - Designer Gráfico, Raimundo Donato - Estudante de Jornalismo, Thiago Silva - Fotógrafo e Priscila Tomiatti - Estudante de MBA Gestão de Pessoas e Comportamento Humano.



Kelvyn da Silva Brito

Designer Gráfico



Thiago Silva

Fotógrafo Autônomo



Priscila Tomiatti

Estudante de MBA - Gestão de Pessoas e Comportamento Humano



Raimundo Donato

Estudante de Jornalismo

Ano Novo

O novo ano está diante de nós como um livro em branco. Preenchamos cada página de maneira que ao chegarmos ao fim do ano ela nos sejam motivo de alegria e não de remorso.

História

Fácil Assist

Fundada em 01 de março de 2011, a Fácil Assist surgiu com a proposta de ser uma empresa especializada em assistência 24h para residência, empresas, autos, acreditando em inovação e relacionamento com fornecedores como pilares de crescimento.

A companhia foi formada por quatro sócios sendo eles:

Adriano Silva (Diretor Comercial & Marketing)

Administrador de empresas com 20 anos de experiência no mercado de Assistência 24h e Seguros. Ocupou cargos executivos nas áreas operacional e comercial de empresas como Mondial Assistance, Tempo Assist (USS), SulAmérica e Global Serviços e Assistência 24h.

“Quando montamos a empresa, sabíamos do que éramos capazes, mas sinceramente hoje olhando o tamanho da empresa, não acreditamos o quanto crescemos.

Nossa ideia era fazer uma empresa diferente do que vimos, quando éramos executivos das empresas tradicionais. Simples, transparente e jovem são temas que até hoje nos norteiam para tomada de decisões.

Lembro quando trouxemos um

cliente na empresa e, na vista ao call center, tínhamos apenas 03 atendentes e o cliente perguntou: “Vocês estão a quanto tempo no mercado? Em resposta, como sempre falamos a verdade, respondi: 3 meses.”

Isso mostra porque algumas empresas não dão certo, porque os clientes ficam inseguros com uma empresa startup.

se fosse hoje, o Adriano me ligou, havia acabado de sair de meu último emprego. Almoçamos e ele expôs a ideia, que no início confesso que achei muito longe de minha realidade.

Com uma boa dose de fé, muito frio na barriga, embarquei na confiança de que estava junto das melhores pessoas possí-



Luis Nascimbem (Diretor de Operações)

Graduado pela Universidade de São Paulo e pela ESPM, possui mais de 20 anos de experiência no mercado de Assistência 24h onde ocupou cargos executivos nas empresas GMF, Prestar, Mondial Assistance e Europ Assistance.

Começamos a conversa em novembro de 2010. lembro como

veis, com mesmas atitudes, retidão e por isto tinha boa chance de dar certo.

Escrevemos nossas atuais MISSÃO, VISÃO e VALORES sentados em um café, com boa dose de sonho e convicção de que a única chance que tínhamos era montar uma empresa que desse uma resposta diferente em vontade em fazer certo e verdade, sendo transparente sempre.

De lá para cá muita coisa aconte-

ceu, a empresa cresceu, muitos novos colegas se juntaram a nós, agregamos muito mais tecnologia ao negócio. Mas uma coisa é certo, acreditamos sempre nos mesmos ideais, pilares que sustentam a empresa. Por isto somos rígidos, disciplinados, obstinados em acertar. Isto é a alma da empresa.

Marcelo Tort(Diretor Tecnologia, Financeiro & RH)

Graduado em Análise de Sistemas com especializações pela USP e FGV, possui 20 anos de experiência no mercado de Assistência 24 horas ocupando cargos executivos na área de Tecnologia nas empresas Mondial Assistance e Europ Assistance.

A Fácil Assist surgiu de um sonho e desejo inicialmente de 03 amigos (Adriano, Luis e Eu), que atuavam no mercado de Assistência 24horas a mais de 16 anos e que trabalharam nas principais Multinacionais de Assistência 24h que foram as pioneiras em introduzir o conceito de serviços de assistência emergencial no Brasil.

Toda esta experiência nos mostrava claramente que existiam ainda muitas oportunidades neste mercado e que havia espaço para um novo player, menor e com uma proposta de trabalho diferenciada, foi então que a ideia em comum entre os sócios de empreender e montar seu próprio negócio começou a ganhar corpo e forma já nos meses finais de ano de 2010.

Em 01/03/2011, a empresa foi legalmente constituída e seu primeiro contrato em assistência 24 horas iniciou em julho deste mesmo ano e até então aquele projeto audacioso de entrar neste mercado tão concorrido se tornou realidade!

Em agosto de 2012, a empresa decidiu reforçar seu quadro acionário e operacional, foi então que convidamos um grande amigo e ícone deste mercado Anderson Lagoa, completando assim nossos alicerces de experiência, conhecimento e competências necessárias para o crescimento sustentável da empresa, desde então a Fácil Assist vem conquistando de forma responsável seu espaço, credibilidade e amadurecimento neste mercado tão exigente e complexo!

Anderson Lagoa (Diretor Qualidade , Treinamento & Rede)

Pós-Graduado pela Universidade Paulista, possui 17 anos de experiência no mercado de Assistência 24 horas, tendo ocupado cargos executivos na Mondial Assistance, Europ Assistance e IKE Assistência.

Eu sou o mais novo dos irmãos nessa família Fácil Assist. Acompanhei o início da Fácil a distancia, sempre torcendo muito para o rápido sucesso e com uma vontade imensa de fazer parte de um projeto tão ousado, desafiador, mas ao mesmo tempo, com a humildade característica dos então três sócios, até que, em Abril de 2012, num almoço árabe na região do bairro Paraíso, fui agraciado com o convite de me unir aos irmãos e entrar para a sociedade na FÁCIL ASSIST.

Por questões legais e de responsabilidade com a empresa onde eu trabalhava, minha chegada em definitivo aconteceu em agosto de 2012, quando a Fácil já caminhava com alguns clientes, tinha pouco mais de 30 funcionários e ficávamos TODOS nas três únicas salas do 8º andar. A recepção foi surpreendente, me lembro que colocaram bexigas coloridas na sala de reuniões do 8º andar e uma frase no quadro: Seja Bem Vindo Anderson Lagoa!

Hoje, com mais de 150 funcionários, 11 salas distribuídas em cinco andares, mais de 100 clientes ativos e um ritmo frenético de crescimento, me sinto orgulhoso de fazer parte desse crescimento e agradeço a Deus e meus amigos por terem me presenteado com essa oportunidade, sem dúvida, sou um homem muito mais feliz depois de agosto de 2012.



Conheça Nossos Departamentos

A empresa hoje é formada pelos seguintes departamentos:

CALL CENTER Assistência 24h – sob a Gestão de Victor Vieira Gerente Operacional, Marco Silva e Camila Vila Nova Supervisores.

CALL CENTER SAC – sob a Gestão de Edna Rosa Coordenadora do SAC.

ACIONAMENTO & MONITORAMENTO – sob a Gestão de Maurício Tort Supervisor.

REDE DE PRESTADORES – sob a Gestão de Daniel Oliveira Coordenador de Rede.

TREINAMENTO, QUALIDADE & MONITORIA – sob a Gestão de Flávia Cipriano Coordenadora.

TI – sob a Gestão de Dennys Lemos Diretor de Tecnologia.

COMERCIAL I – sob a Gestão de Armando Alcoforado & Juliana Navarro

COMERCIAL II – sob a Gestão de Gilberto Torres

DEPARTAMENTO DE COMPRAS – sob a Gestão de

Andrea Silva.

RH – sob a Gestão de Tatiana Costa

DEPARTAMENTO PESSOAL – sob a Gestão de Carla Venegas

FINANCEIRO – sob a Gestão de Silvio Pires e Robledo Albuquerque

FECHAMENTO – sob a Gestão de Ederaldo Vargas Supervisor

RECEPÇÃO – Natalia Salatino

SUBLOCAÇÃO – sob a Gestão de Eduardo Gomes Supervisor

DIRETORIA – Gestão composto pelo quatros sócios: Adriano Silva, Anderson Lagoa, Luis Nascimbem e Marcelo Tort

CONTABILIDADE – Terceirizada Empresa MECCAHA

LIMPEZA – Terceirizada Grupo Monteiro

2015

um ano de desafios, oportunidades e superação.

Conheça nossos novos pilares:

Missão

Ajudar pessoas por meio dos nossos serviços, tecnologia e inovação.

Visão

Ser referência em inovação, alta performance e qualidade, estabelecendo relações comerciais saudáveis.

Valores

Ser ético, apaixonado em servir e confiável.

Você faz parte desta jornada!

facilassist

Conheça a estrutura do jornal para as próximas edições

Capa	Página 1
Editorial e expediente	Página 2
Mercado	Página 3
DNA	Página 4
Personalidade	Página 5
Variedades	Página 6
Acontecimentos	Página 7

Aguardem!!!

