

Maurício Araujo - O mágico dos Traços

De Caieiras para o mundo

Morador de Caieiras, nas circunvizinhanças de Jundiá, Maurício Gomes dos Santos de Araujo é operador da central do Bradesco. Em 2009 explodiu sua veia artística, começando a praticar o Desenho Realista.

"As obras de arte são os únicos objetos no mundo material que possuem ordem interna e isso porque, apesar de não acreditar que só a arte importa, 'acredito que a arte vale à pena pela arte'. E mesmo quando alguém tem algumas de minhas obras realistas, eu espero que seja porque desejam aprender com ela, e não pra combinar com suas cortinas", diz ele.

Você também vai se encantar com o trabalho e o talento desse nosso colega.

Numa simples passada de olhos, você embarca com ele pela magia de traços perfeitos. Um representante de classe social, um artista pop, um veículo, um logradouro, não importa o cenário nem os objetos, pelas mãos hábeis do artista, tudo ganha vida numa expressão muito forte.

Se tiver oportunidade veja mais obras no endereço eletrônico:

www.mauriciodesenhosrealistas.blogspot.com

Com sua arte, Maurício já ganhou muitos concursos, com destaques especiais como a segunda colocação no 2º Concurso Nacional de Desenho Realista, deste ano, com a obra - Carro Opala. "Ganhei também o 1º concurso internacional, em 2010, onde fiquei em primeiro lugar com a obra BAIANA", conta ele.



FIS Expande Operação com Novo Site Alpha 2, em Barueri

Nova Unidade representa também ganhos para o site Alpha I



Encarte Especial



José Carlos Machado, nosso Escritor de BH

De repente você vai poder ter na sua prateleira um livro escrito por um colega e que vem sendo alvo de elogios pela crítica.

"Tive alguns sonhos e contei para minha filha, que me perguntou: - Pai, por que você não escreve um livro? Pensei: Será? Veio-me alguma coisa na cabeça e comecei a escrever. Passou algum tempo e eu percebi que a história crescia em minha cabeça. A partir daí não parei mais". Foi assim que o nosso colega José Carlos de Souza Machado, Analista de Sistemas em BH, deu início a mais uma etapa em sua vida - escrever livros.

Plantar uma árvore, ter um filho e escrever um livro, segundo alguns, é a trilogia da vida. José Carlos de BH, o Zeca, já plantou árvore, tem duas filhas e acaba de escrever um livro. Será que ele está preocupado com o que diz o pensamento popular? "Não, não estou nada preocupado, muito pelo contrário, ainda tenho muita coisa pra fazer", diz ele bem humorado.

E pelo jeito é verdade:

Na empresa desde 1997, ele é Analista de Sistemas, graduou-se como Designer de Produtos, fez curso de Quick Massage (massagem terapêutica), se aventura na cozinha, adora pescar, ler, desenhar, assistir filmes e desenhos e agora é também escritor. A Chave dos Mundos (A Torre de Phart Halor) é o título do primeiro livro de uma saga, que ao todo será composta de seis livros. A leitura flui de forma agradável e você rapidamente se vê participando de uma aventura, junto com os personagens.



Quem desejar conhecer mais sobre a obra, deve acessar a página:

http://www.clubedosautores.com.br/book/50280--A_CHAVE_DOS_MUNDOS



Maurício Icaza

Confira aqui uma entrevista completa com o novo COO pág. 04



RH

Recrutamento & Seleção, trabalho integrado que fortalece pág. 03



Confira a inovação da Visa Vale, cartão com chip pág. 02



ELO atinge a marca de 200 mil cartões pág. 02



Voluntários da FIS renovam Casa Transitória pág. 07



Portal do Conhecimento

Ferramenta de suporte total à Operação pág. 06

Índice:

Palavra do Presidente	pág. 02
Inovação Visa Vale	pág. 02
ELO 200 mil cartões	pág. 02
Trabalho integrado RH	pág. 03
Novo COO da FIS	pág. 04
Portal do Conhecimento	pág. 06
Voluntariado FIS	pág. 07
Em Cartaz	pág. 08

Destaque nesta edição do nosso jornal, a inauguração do Alpha-2 é um marco importante em nossa história, como você vai acompanhar no Encarte Especial. Nosso compromisso com a qualidade nos levou à criação do Portal do Conhecimento. Essa importante ferramenta ratifica nossa vanguarda no atendimento.

Maurício Icaza, o nosso COO – Chief Operating Officer, fala de vários assuntos em entrevista completa nesta edição. Outro assunto é o nosso volume de contratação neste ano, você vai ver como a Seleção trabalha.

Veja como o nosso pessoal levou a confiabilidade e segurança do chip também aos produtos Visa Vale.

Tivemos neste ano uma ação social que, além de importante para nós, foi também muito gratificante. Veja como foi a nossa participação na reforma da Casa Transitória Menino Jesus, para onde levamos também a nossa solidariedade.

Por fim, vamos conhecer o José Carlos, de BH, que virou escritor. Você vai conhecer um pouco dele e da sua obra. Já o Maurício Araujo, de Jundiá, é um mago dos desenhos. Basta o grafite para esse nosso colega estampar a arte num simples pedaço de papel.

Uma ótima leitura a todos!

Reginaldo Zero
Presidente



Reginaldo Zero • Presidente

Visa Vale agora tem chip “inteligente”



Adriano Tchen - Gerente de Sistemas

A antiga CBSS, atual ALELO, administradora dos cartões Visa Vale, aproveitou o CONARH – Congresso Nacional sobre Gestão de Pessoas, realizado no mês de agosto, para apresentar uma das suas últimas inovações, o Cartão Chip Inteligente. E esse serviço é resultado de um projeto desenvolvido na FPS, liderado pela equipe do Adriano Tchen, Gerente da Plataforma FVS. “É uma inovação tecnológica muito importante e inédita no mercado brasileiro de cartões pré-pagos”, diz Tchen.

Disponibilizando a mais moderna tecnologia, o novo cartão agrega duas novas funcionalidades que certamente o destacam, deixando-o um passo à frente dos demais produtos existentes no mercado. A inteligência agregada ao chip

faz com que ele opere de modo offline quando está com saldo e, na ausência dele, a rede de captura é acionada para verificar se foi realizada a recarga pelo empregador do usuário.

“Para os usuários, como nós Colaboradores da FPS, os benefícios serão maior comodidade e agilidade, especialmente no horário do almoço, que concentra um grande número de transações eletrônicas para o pagamento de refeições”, finaliza Tchen.

O emprego do chip, a adição de novas funcionalidades e a operação respaldada em equipes de suporte extremamente competentes solidificam a posição do produto Visa Vale como a melhor opção para pagamento das refeições. ●

Elo ultrapassa a marca de 200.000 cartões



cartões emitidos, até o final deste ano”, diz Eli Antônio De Marchi, Gerente de Negócios.

Em breve o cartão agregará novas funcionalidades que o tornarão ainda mais atrativo. ●

Grande sensação do mercado neste ano, o cartão Elo, primeiro produto da bandeira Elo, ultrapassou em outubro a marca de 200.000 emissões pelo Bradesco.

A boa aceitação do produto, já nos primeiros meses de lançamento, levaram à previsões bastante otimistas. “A expectativa é de atingir a marca de 220.000



Eli Antônio De Marchi - Gerente de Negócios

FIS e Voluntários renovam Casa Transitória Menino Jesus



A Casa Transitória Menino Jesus, de Várzea Paulista, região de Jundiá, passou por uma reforma completa, com manutenção elétrica, hidráulica, pintura em paredes, pisos e alambrados, móveis foram restaurados e brinquedos recuperados.

Uma ação social desse porte exigia uma grande força-tarefa. Formou-se então uma grande aliança entre a FIS e voluntários. “A casa ocupa uma estrutura grande e tinha muito trabalho a ser feito. Uma equipe de manutenção (ADM) começou o trabalho com duas semanas de antecedência, depois fizemos um verdadeiro mutirão com 90 voluntários trabalhando de forma incansável no final de semana”, diz Reginaldo Rossin, Supervisor de Qualidade de Vida e um dos coordenadores dos trabalhos.

Entidade

Casa transitória é um espaço provisório para acolher jovens até os 18 anos sob os desígnios judiciais. Assim funciona também a Casa Transitória Menino Jesus.

“Atualmente estamos com 37 internos, de zero a 18 anos de idade. São crianças vítimas de maus tratos, abandono, violência e que são trazidas para cá através do Fórum e do Conselho tutelar”, diz Manuela Belém, Coordenadora da Casa. Com pequena subvenção da prefeitura, a Casa sobrevive principalmente de doações e as crianças só entram ou saem dali segundo ordem judicial.

Mobilização Total

Dois ônibus foram utilizados para o transporte dos voluntários, que viram todo seu esforço de um dia de dedicação muito bem recompensados pela acolhida carinhosa daqueles meninos e meninas.

Trabalho, empenho e também doações: material de limpeza e higiene pessoal, calçados, fraldas descartáveis, leite em pó, alimentos



Norah Braga - Diretora de Contact Center

não percebíveis e, é claro, brinquedos, muitos brinquedos.

“No fim do dia tudo já estava no seu devido lugar: as camas com novas roupas, a sala com a parede de pátina em ocre, com o novo tapete e as almofadas, deixaram o seu recado. Tudo estava pronto para receber as crianças! O tour começou pela horta: elas entraram por uma “passarela”, onde as calçadas foram todas pintadas de diversas cores com o piso de bolinhas, o impacto já começou aí! Deixamos algumas mudas para elas se divertirem, depois foi a vez de conhecerem a casa nova: passaram pela ‘sala de TV’ toda decorada e correram para os quartos. Este momento foi iluminado, elas começaram a correr de um lado para outro, gritando..., chorando... Pura Emoção! E no final, o novo parquinho”, assim descreve Norah Braga, Diretora de Contact Center. ●



Portal do Conhecimento



Equipe GPCO

Extensão

Atualmente, o Portal conta com aproximadamente 9 mil usuários. Para atender a todos os procedimentos dos Clientes, foram migradas mais de 15 mil páginas pela equipe de GPCO - Processos, além do armazenamento de forma plena na gestão do conhecimento das áreas.

“O Portal do Conhecimento faz parte da vida do Colaborador. Logo no seu 1º dia a ferramenta é base do treinamento inicial, depois é utilizado no dia a dia do atendimento para consultas e reciclagens. Torna-se a base de monitoria da área de Qualidade, que faz a análise da navegação e qualidade das informações e avaliações do processo e conteúdo registrado. Desta forma integramos todos para uma única visão, que é justamente o foco em atender com conhecimento e não robotizado”, finaliza Gisele.

Portal é destaque no Prêmio ABT

O case “Portal do Conhecimento, o exterminador do - um minuto, por favor -” foi destaque também no XI Prêmio ABT, da Associação Brasileira de Telesserviços. Concorrendo na Categoria Gestão de Qualidade (Empresas terceirizadas), o Portal foi agraciado com o Troféu de Prata.

Gisele Castro, Diretora de Contact Center e Bruno José de Abreu, Gerente de Qualidade, presentes ao evento, receberam o prêmio em nome da FIS. ●



Da esq. para dir., Marisa Nardoza, Kátia Giroto, Gisele Castro, Demétrio Lucas, Mariana Eigenmann e Bruno José de Abreu

O Trabalho Integrado que Fortalece Recrutamento e Seleção



“Até setembro fizemos 4.650 contratações”, diz Sirley Gaglioni, Gerente de Recrutamento e Seleção.

À medida que uma empresa cresce, suas áreas de sustentação crescem obrigatoriamente, e na FIS não é diferente. “Até setembro fizemos 4.650 contratações”, diz Sirley Gaglioni, Gerente de Recrutamento e Seleção.

O número de contratações é realmente surpreendente, mas não é o resumo de todos os desafios a que a área se submete. A equipe, formada por onze mulheres, vai se amoldando às necessidades da empresa e o resultado tem sido um ganho de expertise fabuloso.

Como você viu na edição anterior, a FIS conta hoje com uma Central de Atendimento Internacional. Parte integrante daquele desafio, coube à área de RH, em sintonia com outras áreas, trabalhar na formação de seus integrantes para ‘afinar’ a equipe de atendimento internacional, trabalho até então pioneiro. Nesse caso específico, o apuro quanto à

capacidade técnica dos candidatos transcendeu aos muros da empresa. “O nível de exigência da Amex para os operadores foi plenamente atendido, sendo que todos os candidatos foram aprovados pelo próprio cliente, nos EUA”, esclarece Sirley.

O volume de contratações e o elevado grau de exigência são desafios com os quais a equipe tem convivido e, paralelamente a eles, há inúmeros outros que também demandam competência, empenho e comprometimento, como os serviços prestados às áreas estritamente técnicas. “A área tem o cuidado de se familiarizar com a linguagem técnica, para compreender e poder atender à necessidade dos nossos ‘clientes’ internos”, diz Sirley.

Sob a gerência da Sirley, diretamente ligada a Diretoria de Seleção e Desenvolvimento, a

Área é corporativa, com profissionais em Jundiaí, Itu, Barueri, e inclusive SP, onde estão os sites Alfredo Issa e Cenesp.

Os Novos Colaboradores

O número é realmente extraordinário, sintoma do crescimento proporcionado sobremaneira pela migração da carteira Bradesco, ainda em 2010, e o consequente reforço estrutural do efetivo. Ainda assim, não decresce em sua expressividade.

Sobre o comportamento e o brilhante desempenho da equipe, Joaquim Carvalho, Diretor de Seleção e Desenvolvimento, ressalta o período de dificuldades que o setor de contratações vem atravessando. “Estamos vivendo num cenário de pleno emprego e escassez de profissionais”. ●



Da esq. para dir.: Alessandra Gasparotto Lang, Luciana Roberta Rabelo Calderan, Andreia Areas de Marco, Aline de Oliveira Geraldo, Sirley Gaglioni, Vanusa da Silva Gonçalves, Priscila Andresa Moscardi, Dalane de Souza Camargo, Priscila Grecca Lindenbach, Silvana Alice Suave Santana e Karina Fernanda Bernucci

Maurício Icaza

O novo COO da FPS



Assim como a cidade de São Paulo, a FPS também não pode parar. Nesse ritmo acelerado de crescimento, a empresa tem agora um novo colaborador, Maurício Icaza, nosso novo COO - Chief Operating Officer, que chega com muito entusiasmo, como você vai ver a seguir.

Nascido na Nicarágua, formou-se em Engenharia Industrial e possui um Mestrado em Administração. Em 1983 resolveu dar novo rumo à sua vida, partindo em busca de novos horizontes, em terra estrangeira. Apostou nos Estados Unidos, onde deu início a uma brilhante carreira. Chegara, inclusive, a trabalhar sob o comando do nosso Presidente, Reginaldo Zero, na American Express na Flórida. Mais tarde, através da Amex, já no Brasil em 2000, assumiria um grande desafio: transferir toda a operação da American Express, em São Paulo (no Cenesp), para Uberlândia, em Minas Gerais.

O trabalho não o assusta, e se perguntado sobre qual o seu maior desafio no Brasil, responde bem humorado -

“Dirigir em São Paulo”. Em 2006, o Bradesco assumiu as operações da American Express no Brasil. No banco, Icaza dedicou-se à coordenação da área de cartões, respondendo pela Diretoria de Operações.

Uma Nova Jornada

Na empresa desde maio, Icaza diz o que encontrou aqui. “A FPS tem hoje um alicerce muito sólido que vêm justamente da evolução das empresas que lhe deram origem, a Equifax Unnisa, a Certegy e a FIS. A empresa tem um desempenho histórico magnífico, que vem de grandes instituições financeiras e que se traduz hoje na oferta de produtos e serviços de altíssima qualidade ao mercado. Cabe a nós dar continuidade a esse processo de evolução, criando, desenvolvendo e entregando soluções com qualidade

a entidades muito importantes, como é o Bradesco, por exemplo”.

Recentemente, a empresa passou por uma sucessão de grandes desafios, todos superados com sucesso, mas como avalia o executivo, não se pode “baixar a guarda”. “Tivemos grandes projetos, como a migração da CBSS e do Bradesco. Assumimos uma nova plataforma, temos uma nova gama de produtos e serviços. Agora, temos que fazer ajustes de processos e organizacionais. É nesse sentido que estamos trabalhando”, diz ele.

Mostrando um pouco do seu perfil, Icaza diz que gosta do estilo “relógio suíço”:

- sem surpresas;
- sem falhas;
- sem interferências.

Rumos

Segundo o executivo, o foco deverá ser no planejamento estratégico, para evoluir com o crescimento da organização e

atender às novas demandas dos clientes. “As novas demandas dos novos e dos antigos clientes”, ressalta.

Para ele, deve haver um ordenamento com Planejamento Estratégico, Governança e Controle. “Com estabilidade na entrega de serviços”. Ele lembra também que, a partir de agora, a empresa tem uma longa lista de novas demandas. Como exemplo, cita os produtos Pré-pagos como o MoneyCard. O executivo faz um alerta muito sério. “É preciso responder com capacidade para dar vazão a essas demandas em tempo hábil. Vamos colocar foco e empenho no Time To Market. Seria algo como: sair antes da concorrência. Não podemos dar a ela esse espaço e temos que trabalhar com qualidade. Já estamos trabalhando com demandas que antes não existiam, já temos aí a Pipe Line – uma fila de memória - série de demandas perfiladas, em que já se define qual a próxima atividade a ser executada.

A visão sobre a FPS hoje

Após o êxito nesse período de grandes exigências, como a migração da CBSS, migração do Bradesco e, mais recentemente, o lançamento do cartão Elo, a FPS estaria hoje situada numa zona de conforto?

O executivo é taxativo em afirmar: “Zona de conforto não existe. A empresa passou por uma fase de crescimento ‘violento’, superando

“Zona de conforto não existe. A empresa passou por uma fase de crescimento ‘violento’, superando sucessivos desafios. E demonstrou uma competência muito clara de que é capaz de construir e atuar nesses novos cenários de maneira eficaz apresentando resultados com altíssima qualidade, sem crises, sem sobressaltos, mantendo os níveis de serviços e todas as exigências da organização.”

sucessivos desafios. E demonstrou uma competência muito clara de que é capaz de construir e atuar nesses novos cenários de maneira eficaz apresentando resultados com altíssima qualidade, sem crises, sem sobressaltos, mantendo os níveis de serviços e todas as exigências da organização. O crescimento não para e estamos trabalhando com possibilidades de atingir novos contratos e serviços nos próximos meses. E, sem dúvida, podemos fazer isso baseados na nossa capacidade de crescimento”.

É importante manter o foco, mas não se pode ignorar o mercado e suas tendências e, principalmente, as novas necessidades decorrentes. “É inegável que há hoje um crescimento muito forte na prestação de serviços e acho que vou plagiar o Reginaldo Zero em dizer que a FPS está crescendo hoje, muito mais na prestação de serviço do que em processamento. Observamos que há grandes oportunidades no mercado como: Cobrança, Prevenção à fraude e, futuramente, Telemarketing ativo. Mas é interessante observarmos que estamos no começo da curva de crescimento”.

Time de 1ª linha

Se pensarmos bem, empresa não existe, existem as pessoas que formam a empresa. Como será que o Icaza encontrou essa sua nova equipe de trabalho? “Temos aqui um time tecnicamente muito competente. As pessoas são muito comprometidas e o relacionamento com eles é muito agradável, o que propicia um trabalho em equipe muito bom. O resultado não poderia ser outro que

não oferecer ao mercado um trabalho de nível e com excelência de qualidade”.

A vida nos trópicos em todas as Américas

Ele nasceu na América Central, já experimentou a do Norte e agora vive na do Sul. O que dizer dessa vida itinerante de experiências pelas Américas?

Antes de chegar ao Brasil, Maurício encerrou um casamento de 20 anos, mas para ele nova luz brotou aqui e um novo relacionamento cravou em seu coração bem mais que uma lembrança.

“Tenho uma filha de 8 anos, Izadora. Hoje mora com a mãe. Até tentei ensinar a ela um pouco da prática do arco - mas ela não apreciou muito a ideia”, diz ele, sobre a tentativa de fazer com que a menina aprendesse o arremesso com arco, o qual ele pratica, que na verdade exige alguma força física.

Quando o assunto é hobby. “Tenho uma Harley-Davidson mas é só para andar em Uberlândia”, frisa ele, dando a entender que aquela história de que andar de carro em São Paulo é um desafio é realmente verdadeira.

Embora mantenha uma pontinha de sotaque, no Brasil sente-se em casa. “Desde que vim para cá, nunca me senti em terra estrangeira. Me sinto muito bem com esse novo desafio aqui na FPS. Me sinto orgulhoso e feliz de participar dessa grande equipe e por ajudar ao Reginaldo Zero na forma brilhante com que ele vem conduzindo a empresa. Juntos vamos vencer sempre”, finaliza.



Maurício Icaza - COO