

Grupo Almaviv

·

Canal Confidencial CRC: compliance@crc.net.br

www.crc.net.hr





esta edição histórica onde queremos registrar que a AlmavivA do Brasil concluiu a aquisição de 100% do capital da CRC. Com as comemorações do seu "Ano 20" de fundação, a CRC ganhou maturidade e agora faz parte do Grupo ALMAVIVA, que define seu propósito na primeira linha de sua Missão: "CRIAR EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS PARA CLIENTES...". Em recente visita, a CRC, Rodrigo Carvalho, CEO CRC, fez as honras da casa e saudou os novos controladores da CRC. Além de Francesco Renzetti, CEO AlmavivA do Brasil e Presidente CRC, estavam Domenico Rossi - Vice-Presidende Sênior de Negócios; Carlo Ruggeri - CFO; Luiz Thinen - CIO; Carina Diretora Executiva Novaes

Comercial Marketing: е de Paula Santana - Diretora de Operações & Presidente do Comitê de Diversidade; Fernando Braga - Diretor de RH; Marcelo Coppini - Diretor Executivo de Planejamento, Controle e Qualidade; Martin Buteler Diretor de Compras; David Prates - Superintendente de Operações Maceió; Marco Hermo - Diretor de Marketing e Comunicação; e Fernando Silva - Coordenador de Comunicação Interna.

Aqueles momentos marcaram o princípio das relações e afinidades para a continuidade do ambiente favorável ao sucesso. "INTEGRANDO TALENTOS - MULTIPLICANDO OPORTUNIDADES", lema do encontro anunciado e repetido nas

falas que reafirmaram o texto de nota oficial conjunta, assinada por Francesco Renzetti e Rodrigo Carvalho: "Duas histórias de êxito se somam para juntar competências e multiplicar oportunidades. A CRC manterá suas características distintivas e competências específicas, passando a contar com a força e o DNA tecnológico do Grupo AlmavivA, líder nos mercados de Tecnologia da Informação e de Customer Experience, com mais de 50.000 funcionários no mundo, dos quais, agora, cerca de 40.000 no Brasil."

Fernando Braga - Diretor de RH AlmavivA do Brasil, resumiu em sua mensagem: "Mais do que simples palavras para dar nome a um evento, 'Integrar talentos e multiplicar oportunidades' é um

deseio particular, que naturalmente foi transformado em meta constante. Me sinto feliz e orgulhoso em poder fazer parte desse novo capítulo da nossa história, aue iuntos escreveremos daqui em diante, somando forças para que sonhos e conquistas sejam alcançados. Empresas são construídas e movidas por gente! Por mais óbvio que possa parecer, essa é a razão pela qual não mediremos esforços para proporcionar, cada vez mais, oportunidades em um ambiente estimulante e agradável, focando sempre no bem-estar e qualidade das relações, baseada em uma gestão humanizada e com foco voltado para a valorização de suas competências. Lembrem-se sempre: GRANDES E BOAS COISAS ESTÃO POR VIR!



### MENSAGEM DA **DIRETORIA**



**Francesco Renzetti** CEO AlmavivA do Brasil Presidente da CRC

### SONHOS E PROPÓSITOS

Se passaram trinta dias do evento que realizamos para comemorar a entrada da CRC na Família AlmavivA, mas ainda não se apagou a emoção daquele momento. Me senti acolhido na nova casa, pelos verdadeiros donos dela: os quase 4.000 funcionários que compõem o quadro da CRC e que, conquista depois de outra conquista, fazem diariamente a diferença. Obrigado!

Juntos, temos um longo e exitoso caminho para ser cumprido. Não faltarão obstáculos, mas já percebi estar de mãos dadas com as pessoas certas, para superá-los. De um lado, tem o músculo financeiro, a força de tecnologias proprietárias e distintivas, as estruturas de apoio e os processos sólidos e de excelência de uma grande multinacional italiana. De outro lado, tem as competências específicas no segmento da recuperação de crédito de uma companhia que se destacou, nos

últimos anos, pelo crescimento e pela qualidade das próprias performances. Já hoje, somando os serviços de Telecobrança gerenciados pela AlmavivA do Brasil com os de Cobrança de médio e longo prazo executados pela CRC, temos um faturamento de cerca de R\$ 370 milhões. Desde já somos uma das maiores empresas e em breve queremos ser a maior.

Vamos deitar com este sonho. E, amanhã, vamos acordar com este propósito!

### INTEGRANDO TALENTOS -MULTIPLICANDO OPORTUNIDADES

Sejam todos muito bem-vindos ao Grupo AlmavivA!!!

Dias atrás tive a oportunidade de conhecer alguns de vocês e de vivenciar o espírito CRC e percebi claramente uma energia muito grande que, com toda certeza, será nossa base para crescer e melhorar. Vários estudos apontam para um crescimento expressivo do segmento de recuperação de crédito nos próximos anos, já com números relevantes a partir do 2022. TODOS nós precisamos colocar nossas capacidades, competências e energias para alcançar as metas que temos e para ganhar espaço nesse segmento.

Uma grande oportunidade está na nossa frente e JUNTOS temos todas as alavancas para aproveitar e colher essa oportunidade. Precisamos seguir trabalhando de uma forma inovadora frente ao que o mercado pratica hoje, e isso só será possível se a gente pensar fora da caixa, aproveitando dos nossos conhe-

cimentos para mudar processos, aproveitando do que a tecnologia nos oferece para maximizar nosso trabalho e sempre com um foco alto em eficiência e performance.

Juntos levaremos ao mercado soluções de alta performance em toda a cadeia de valor do segmento, e você CRCser, terá papel fundamental no sucesso dessa união. Tudo isso, com certeza, terá um reflexo extremamente positivo e relevante para todos nós. Essa união trará ainda mais oportunidades de crescimento profissional.

Acreditem em nosso trabalho e



**Domenico Rossi** Vice Presidente Sênior de Negócios AlmavivA do Brasil

nos ajudem a levar a CRC ainda mais para o topo do Mercado de Recuperação de Créditos.



Rodrigo Carvalho CEO CRC

QUE VENHAM
GRANDES DESAFIOS
E GRANDES
REALIZAÇÕES!

Que Deus continue nos abençoando, pois os desafios ficam a cada ano maiores. Com eles. crece também a nossa responsabilidade de honrá-los com nada menos que o nosso melhor, com nosso esforço pelo TRABALHO INTENSO e DEDICADO. Isso nos diz todos os dias que merecemos estar onde estamos por termos aproveitado as oportunidades que se apresentaram em nosso caminho. Pois é certo que SOU-BEMOS FAZER A NOSSA HORA! Em dezembro, trabalhando no planejamento anual, avaliação de cenários, objetivos, metas e orçamentos. Assim como no

ano anterior, ao terminar eu me assustei com o que vi, pois SE-RIA MUITO DIFÍCIL! Esse ano não foi diferente, tínhamos três opções, um cenário Ambicioso, um Muito Ambicioso e um terceiro, Super Ambicioso. Mas todos fiquem tranquilos pois para não ser extremo... ESCOLHEMOS O DO MEIO, SÓ SEREMOS MUITO AMBICIOSOS! Pra não fugir ao estilo CRC de viver grandes coisas, propusemos esses grandes desafios a nosso quadro de GE-RENTES, nosso principal pelotão que é pressionado 360 graus, esses que são a interface, a conexão entre o projeto e a execução dessa grande obra, os responsáveis pelo FAZER ACON-TECER de NOSSOS SONHOS MUITO AMBICIOSOS e TORNÁ--LOS POSSÍVEIS!

Assim, convido a todos que gostam de grandes jornadas a embarcarem conosco em mais essa expedição, sim, porque como dizia o navegador Amir Klink, "será sempre uma EXPEDIÇÃO. Nunca uma aventura, pois uma AVENTURA é pra quem não sabe onde quer ir!" Com a ajuda de DEUS, nós CRCseres sabemos exatamente ONDE QUEREMOS IR: AO TOPO! QUE 2022, SEJA MAIS UM SUCESSO!

### ZÉ SUJINHO "MEXA-SE"

(Da Série: NOVO TEMPO)







#### **EXPEDIENTE**

Superintendência de Pessoas - Gerência de Desenvolvimento Humano - Comunicação Interna Assessoria de Comunicação Corporativa IEÚ - Instituto Empresa Útil. TIRAGEM: 2.000 exemplares. JORNALISTA RESPONSÁVEL: João Vargas MTb 1256JP - ENDEREÇO: Av. Senador Fernandes Távora, 820, Loja 10 - Jóquei Clube - Fortaleza CE - CEP 60510-290

(85) 3455.9600 www.crc.net.br comunicacao@crc.net.br

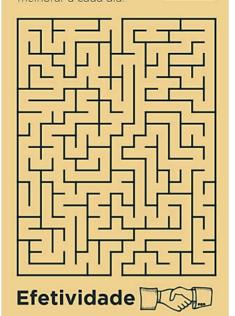




### **Espaço Entretenimento**

#### Encontre o caminho para um atendimento efetivo. Domine as técnicas de atendimento, tenha clareza nas informações e busque melhorar a cada dia.





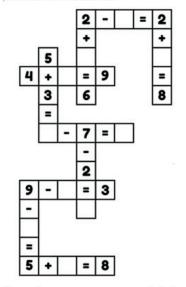
Nosso **DNA** nos determina, nos diferencia e nos presenteia com **características** únicas. Sem dúvidas, a sede por **resultados** está na essência de todos os CRCseres. O **comprometimento** e a capacidade de **superação** constante está em nosso DNA. Em 2022 queremos te desafiar a ir além e mostrar que a sede por **conquistas** Tá na CRC, Tá no DNA!

#### Encontre as palavras em destaque do texto acima.

									_
J	J	Y	U	A	R	T	Т	Т	X
Q	P	K	L	1	1	0	Z	S	F
U	0	Н	Q	0	E	E	J	X	Y
J	F	Υ	A	F	C	T	E	R	F
R	F	Х	A	F	G	N	Н	G	٧
E	В	U	М	P	Α	В	N	0	1
S	U	Q	G	N	K	Q	Ã	P	В
U	X	В	D	P	В	Ç	L	T	N
L	X	C	Z	Q	A	E	R	F	F
T	N	W	L	R	E	D	A	R	1
A	A	Y	E	L	1	U	T	T	T
D	E	P	G	Q	F	C	٧	0	N
0	U	Q	P	Q	A	0	F	F	В
S	U	D	W	N	W	A	Y	٧	D
F	K	G	K	M	1	H	E	1	F

#### Cruzada Matemática

Separamos algumas operações matemáticas para você resolver e se divertir.



Preencha com seu nome e matrícula:

Concorra a um brinde! Mostre que você participou. Preencha o quanto conseguir, compareça ao GDH com este exemplar do Conexão e retire um cupom para concorrer a um "brinde.



### VER, LER e Navegar



### CRCteca - Cultura, Inovação e Conhecimento http://crcteca.centralrc.local

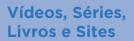
Para melhorar o acesso e desenvolver nossos CRCseres através da formação intelectual, cultural e social, agora a nossa biblioteca tem formato digital! A CRCteca DIGITAL possui um acervo de mais de 100 títulos que vão de *bestsellers*, clássicos da literatura, conteúdo acadêmico e de formação em liderança. A plataforma pode ser utilizada em todas os terminais que estão localizadas nas dependências da nossa empresa. Entre as facilidades, é possível continuar a leitura de onde parou, ter acesso a vídeos e áudio books, gerenciar uma lista de favoritos e pesquisar as obras melhores avaliadas, para refinar ainda mais seus gostos. VAMOS LÁ, CLICK http://crcteca.centralrc.local E EXPERIMENTE!

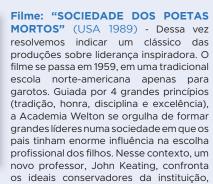
### **Site/Link: "ONE DAY"** Koolulam (Israel 2018) https://youtu.be/XqvKDCP5-xE



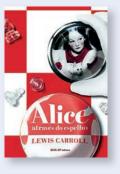
Koolulam é um grupo novo, premiado e que estourou em Israel e já esteve em vários lugares do mundo. Seu show é único, diferente e emocionante. Quem canta é a plateia, regida por um maestro carismático, tornandose ela a grande estrela do espetáculo. O show reúne pessoas de diferentes culturas e de todas as faixas etárias. Pessoas que nunca

teriam se encontrado antes e que se reúnem para escutar uns aos outros e cantar juntos. Koolulam tem o objetivo de unir as pessoas, derrubar fronteiras e fortalecer a sociedade através de uma experiência musical criativa e colaborativa. Uma única voz que conecta as pessoas em torno de objetivos comuns: solidariedade, amor, alegria e muita emoção. A versão da música "One Day", realizada pelo Koolulam em 2018, foi escolhida pela UNESCO para ser veiculada em estações de rádio de todo o mundo, como parte do tema deste ano "Diálogo, Tolerância e Paz!" USE O LINK AZUL PARA O VÍDEO RODAR COM LEGENDA! Ouça isso. É de arrepiar!!!





que pouco valoriza expressões artísticas e limita a liberdade dos estudantes. Estimula o pensamento crítico dos jovens e os ajuda a enxergar o mundo de outro ponto de vista, assumindo as rédeas das próprias vidas.

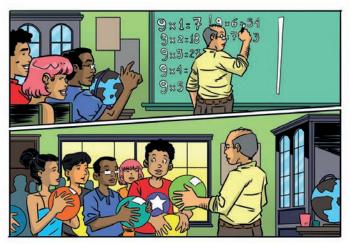


ROBIN WILLIAMS

Livro: "ALICE ATRAVÉS DO ESPE-LHO" (2016 SESI SP Editora) Autor: Lewis Carroll - Alice através do espelho foi publicado seis anos depois do primeiro livro. Esta história evidencia o Lewis Carroll matemático, uma vez que é construída dentro das regras do jogo de xadrez. As personagens agem exatamente como peças numa partida: capturam peões e cavalos, dão o xeque-mate. Neste mundo, dividido em quadrantes como um tabuleiro, delimitados por riachos e outros obstáculos, as personagens-peças brancas e vermelhas não esperavam en-

contrar a menina Alice, que, sem muito entender das particularidades deste universo, em onze capítulos realiza os onze movimentos até vencer a partida, ou seja, tornar-se rainha. Mas há muito mais nesta saga do que cumprir o objetivo final.

### CAUSOS & COISAS - ACERTOS e BALÕES: Procure menos OS SEUS e procure mais achar OS DOS OUTROS!



Um dia um professor escreveu assim no quadro: 9x=07; 9x2=18; 9x3=27; 9x4= 36; 9x5=45; 9x6=54; 9x7=63; 9x8=72; 9x9=81; 9x10=90. Na sala, que era um anfiteatro onde estavam mais de 150 alunos, não faltaram piadas porque ele tinha errado o

"9x1=07", uma vez que o correto seria "9x1=9". Todos riram dele. O professor então esperou todos se calarem, e depois disse: "É assim que você é visto no mundo. Errei de propósito pra mostrar a vocês como o mundo se comporta diante de algum erro seu. NINGUÉM elo-

de pronto pediu aiuda e no

giou por eu ter acertado nove vezes, NINGUÉM me viu acertando e me deu os parabéns. mas TODOS me ridicularizaram e zombaram porque eu errei apenas UMA VEZ. Assim é a vida. Mas temos a obrigação de fazer isso mudar. Devemos aprender a valorizar as pessoas pelos acertos. Há pessoas que acertam muito mais do que erram, e acabam sendo julgadas por apenas UM erro, e não são valorizadas pelos outros NOVE acertos. Isso vale pra todos nós. Por favor, façam mais elogios e menos críticas. Pratiquem mais amor e carinho e menos ódio e crueldade."

Para fixar sua mensagem, o professor mandou distribuir a cada um dos alunos um balão de soprar e pediu que cada aluno inflasse seu balão e escrevesse seu nome bem grande. Isso feito, pediu que todos

colocassem seus balões no palco e os misturou bem, Em seguida, deu 5 minutos para cada um encontrar seu próprio balão. Findo o tempo, em meio a uma enorme agitação, ninguém encontrou seu balão. Naquele mesmo instante o professor pediu aos alunos que pegassem o primeiro balão que encontrassem e o entregassem para a pessoa cujo nome estivesse escrito no balão. Findos os mesmos 5 minutos dados, dessa vez a grande maioria tinha nas mãos o seu próprio balão.

Acalmados e sentados, os 150 alunos ouviram o professor concluir: "Esses balões são como a FELICIDADE. Nunca a encontraremos se todos estivermos cada um procurando apenas a sua. Se nos preocuparmos com a FELICIDADE DO OUTRO, encontraremos a NOSSA FELICIDADE!"

# VALORES CRC - ATITUDE INOVADORA - "Agir e gerenciar estimulando o ambiente criativo e a melhoria contínua em tecnologia, formulação estratégica de cobrança aplicados à gestão de pessoas e processos, propiciando máxima qualidade e rentabilidade."

A sobrevivência das empresas modernas está em perseguir incansavelmente sua reinvenção pelas inovações e melhorias contínuas. Mais que ser criativo e ter grandes ideias, se faz necessário estar aos limites de orçamentos impostos pelo mercado e em especial por seus Contratantes. Um episódio de "causos do mundo", ilustra de forma bem-humorada essa relação custo/benefício a que devemos monitorar rigorosamente em nossos processos inovadores. E contava o "Comandante":

Buscando diversificar seus negócios investindo na avicultura que se mostrava uma boa oportunidade, Zé Galinha, que antes só lidava com frigoríficos na cidade grande, comprou uma granja e, sempre muito prudente, buscou o sindicato dos avicultores para orientações e construiu os galpões, silos de ração e abatedouros. Tudo de acordo com a orientação dos técnicos, contratou um capataz e começou a criar seus frangos. Empenhado no projeto, Zé passou a dormir quase todos os dias na granja. Certo dia, bem cedo, foi acordado pelo seu capataz assustado, pois haviam morrido muitos frangos. Zé Galinha

sindicato indicaram Dr. Falcão, um experiente veterinário da região que era conhecido por sua criatividade - UM HOMEM de MUITAS IDEIAS - diziam. De pronto, Zé galinha tocou a caminhonete pra clínica do Dr. Falcão. Recebido pela atendente, que cobrou antecipadamente 300 Reais pela consulta, disse o que o afligia, enquanto o Dr. Falcão digitava tudo no computador e, ao fim de 30 minutos, disse enquanto imprimia uma receita: "Com o que me relatou ocorrido e alguns cálculos complexos que fiz, tive uma IDEIA de receita que deve ser composta de algumas substâncias e colocada nos bebedouros ainda hoie ao fim da tarde". Assim fez Zé Galinha, seguindo as instruções e orientando seu capataz. À noite foi dormir e pelo raiar do dia foi acordado pelo capataz que, assustado, dizia: "Seu Zé, acuda Seu Zé! Morreu o drôbu dus frangu!". Zé, apressado tocou pro consultório do Dr. Falcão e, depois de deixar mais 300 Reais, foi conduzido ao consultório, onde contou o ocorrido. Depois de mais uns dados digitados e processados surge outra receita impressa iunto com a fala do Dr.: "Estou



tendo uma NOVA IDEIA: 10% a mais da substância X e 15% a menos da Z, bem diluídos em o dobro de água devem ser ministrados mais cedo. Tipo 3 horas da tarde." Tenso, Zé seguiu as orientações e pessoalmente acompanhou o capataz no preparo e colocação da solução nos bebedouros na hora marcada. Foi dormir agitado e nem bem raiou o dia, Zé foi acordado com o capataz transtornado batendo à sua porta gritando: "Seu Zé, acode Seu Zé... MORREU US FRANGU TU-DIM!" Zé Galinha rapidamente vestiu-se, botou o chapéu e ensandecido dirigiu a picape até o Dr. Falcão. Lá chegando, já de garrucha na mão, passou

direto pela atendente e chutou a porta que abriu estrondo-samente assustando o veterinário e foi vociferando: "SEU FILHO de UMA ÉGUA... MORREU MEUS FRANGO TUDO! E AINDA DIZEM QUE VOCÊ TEM MUITAS IDÉIAS!!!! Nesse momento o veterinário reagiu indignado dizendo: "ÊPA, ÊPA, ALTO LÁ, IDEIAS EU TENHO E MUITAS... EU NÃO SABIA QUE VOCÊ NÃO TINHA ERA FRANGO PRA AGUENTAR MINHAS IDEIAS!"

Moral da história: De nada adiantam "BOAS IDEIAS" se não tivermos como viabilizálas! A INOVAÇÃO começa com a CRIATIVIDADE e se materializa na AÇÃO, no FAZER ACONTECER!

### **ENCONTRO NACIONAL DE LÍDERES**

### Apresentação do NOVO CONCEITO CRC Arthur Igreja fala de INOVAÇÃO e O TRABALHO no FUTURO



Como é tradicional, em 02 de dezembro de 2021 foi promovido no BS Design Corporate Towers, para mais de 250 executivos e alguns poucos convidados especiais, um grande encontro de líderes. O tema principal foi o novo momento de Sede Nova, Marca Nova e a Ampliação do Conceito CRC que foi explorada pelo novo diretor comercial Marco Hermo, que encantou a todos apresentando as peças e pretensões de consolidar a ideia

de que "a CRC é FEITA POR PESSOAS e que elas e nossos Valores e Crenças são elementos fundamentais em nossos alicerces!", afirmou empolgado Marco Hermo.

Em um momento de grandes reflexões, Arthur Igreja, concorrido palestrate do momento, pontuou informações e fez análises do cenário atual e perspectivas do que será o TRABALHO no FUTURO, onde o modelo híbrido (presencial e virtual) deverá se consolidar.

Outra importante mensagem de Arthur Igreja foi de que a ideia de que Inovação só se faz com grandes mudanças e invenções está superada e, tão importante ou mais que grandes rupturas, está a de "Acordar pela manhã incomodado por fazer tudo sempre da mesma forma, e correr para tentar algo ou alguma nova forma de fazer as coisas para FA-CILITAR A VIDA DAS PESSO-AS!", concluiu ele dizendo que "afinal, ESSA É A ESSÊNCIA

DAS EMPRESAS DE SUCESSO E QUE VÃO SOBREVIVER NO FUTURO!"



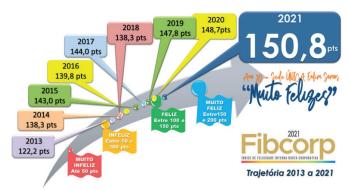
### CONHECA o "XODÓ" - PLATAFORMA de TREINAMENTO DIGITAL CRC



Você já conhece o Xodó? É a plataforma de treinamento digital CRC criada para faciliAvaliações digitais
 Materiais de apoio
 Vídeo-aulas
 Comunicados

tar o acesso à informações e conteúdos da área de Treinamento & Desenvolvimento da Superintendência de Pessoas. Lá, você tem acesso a diversas conteúdos como: Avaliações Digitais; Materiais de Apoio; Vídeo-aulas; e Comunicados Diversos. "Acesse o link http:// xodo.centralrc.local e no campo login coloque seu primeiro nome seguido de ponto e sua matrícula sem os zeros iniciais. Em seguida, digite a senha padrão CRC@123 (em CAPS LOCK) e seja bem-vindo ao Mundo XODÓ, lembrando que qualquer dúvida, nossa equipe do T&D está sempre à sua disposição", orienta Ramon Alves (Gerente de T&D CRC).

## Ações do CAP - CENTRO de ATENÇÃO às PESSOAS QUALIDADE de VIDA - CRC OUVINDO E ATENDENDO OS ANSEIOS DOS CRCseres Pesquisa de Clima 2021 - Com 150,8 pontos no FIBCorp, enfim somos MUITO FELIZES!



Mais um ano passou e com ele passaram muitas Causos & Coisas. Todos eles, tenham sido tristes ou felizes, ajudaram a construir nossa história e consolidar nossos valores e crenças. Na verdade, diferentemente de bens materiais que acumulamos e até estocamos para tempos difíceis, a felicidade tem de ser conquistada e consumida na hora. A expressão "SER FELIZ" seria mais própria se fosse "ESTAR FELIZ". Assim, a competência não é a FELICIDADE, mas a HABILIDA-DE de SE MANTER FELIZ. O mais interessante é que a FE-LICIDADE, a alegria, a simpatia CONTAGIAM! Parafraseando o

Dr. Shaw Ashor (professor de HARVARD autor de "O Jeito HARVARD de ser Feliz") "Existe um erro em tentar ter sucesso para ser feliz. Precisamos SER FELIZES PARA TERMOS SUCESSO"

"Ao fim da apuração, com 150,8 pontos, nos classificamos na categoria "MUITO FE-LIZES" (mais de 150 pontos na escala de 0 a 200). Em seu 9º. Ciclo do FIBCorp CRC 2021/22, já no curso de seu ANO 20 de fundação, confirmam-se os excelentes resultados operacionais da CRC e a premissa de que pessoas felizes são mais produtivas. A CRC, há nove anos seguidos faz o monitora-

mento da positividade de seus colaboradores e usa os indicadores das quatro dimensões do FIBCorp (Felicidade Interna Bruta Corporativa) CONFIANÇA, ORGULHO, AMBIÊNCIA PISICOSSOCIAL e EXPECTATIVA para planejar melhorias que concorram para a ampliação da percepção de positividade e da

qualidade de vida dos CRCseres. Assim como uma série de reinvindicações de melhorias que hoje nos são proporcionadas pela sede única, o CRC Jóquei, em Fortaleza – CE, e o enorme elenco de facilidades que as instalações e o entorno oferecem!", afirma o professor Aroldo Paraguassu, diretor do IEU (instituto contratado para aplicar e imparcialmente analisar as pesquisas de clima CRC.







### SEMANA da SAÚDE - CRCseres Adotam HÁBITOS MAIS SAUDÁVEIS

















A semana de 10 a 14 de janeiro passado foi palco de uma ação que mobilizou e gerou enorme engajamento de todos. Essa deliciosa Semana da Saúde foi dedicada a dicas de bons hábitos alimentares, com ênfase à pratica de atividades físicas, hidratação e consumo de frutas como forma de potencializar nossa imunidade. Ao longo desses dias, tivemos em nossas unidades de Fortaleza/ CE e de Vinhedo/SP, seções de Ginástica Laboral (parceria com SESC Iparana), farta distribuição de frutas fresquinhas e até combos especiais temáticos foram especialmente preparados e oferecidos a preços promocionais pela Rede Interna CAFÉ do JOÃO, que terceiriza nossas cantinas da unidade CRC Jóquei



Primeira fase do programa: FEVEREIRO A JULHO/2022.

# Público Alvo: Assistentes Auxiliares BackOffice Instrutores Monitores

Recuperadores

## PDL - PROGRAMA de DESENVOLVIMENTO de LÍDERES - PROGRAMA "CRESCER" PDL Repaginado para 2022, Cheio de Novidades!

O programa CRESCER. como parte do PDL - Programa de Desenvolvimento de Líderes, tem o objetivo de formar colaboradores que ocupam os cargos de operador, estagiário, monitor, instrutor e auxiliares nas práticas de gestão, alinhadas com os objetivos estratégicos da CRC, oferecendo conteúdo, promovendo oficinas técnicas e dinâmicas de trabalho voltadas para o seu desenvolvimento e gestão de pessoas em alta performance profissional e sustentável das nossas equipes. "A formação

em programas de lideranca nas fases iniciais da vida profissional dos nossos colaboradores tem o potencial de transformar para melhor a forma como conduzimos os desafios que os gestores enfrentam diariamente, apresentando de forma prática as formas de encontrar as melhores soluções, cada vez mais inovadoras", esclarece Ramon Alves, Gerente de T&D e SESMT CRC. Em janeiro iniciaram as inscricões da primeira fase do programa que selecionará os participantes da turma de 2022.

Em um corte em 03 de fevereiro, já haviam mais de 290 inscritos. Para participar do processo seletivo do Programa CRESCER é necessário, além da anuência formal do seu líder imediato, ter no mínimo 6 meses de empresa, não possuir medidas educativas, não possuir faltas iniustificadas. atingir o indicador de qualidade e o ICM (Índice de Cumprimento de Metas), caso hajam. Em breve o programa CRES-CER voltado para a formação de novos Coordenadores será divulgado, fique atento!

### **ACADEMIA DE LIDERANÇAS - 2022**

Iniciamos 2022 com o pé direito para nossos supervisores. Através dos dados da avaliação de desempenho, realizamos de 11/01 a 24/01, nove turmas, onde foram capacitados 110 supervisores de todas as áreas da CRC no tema Inovação & Comunicação. Nesses encontros tivemos a oportunidade de trocar grandes experiências e construir os aprendizados que serão aplicados nos próximos 2 meses até o início do módulo II da academia. Os encontros foram marcados pela elevada participação nos debates, oficinas, metodologias ativas, storytelling e, principalmente, pela construção de novos insights que certamente serão utilizados por cada gestor no seu dia a dia, quando estarão aptos a usar técnicas

modernas e engajadoras, priorizando o cuidado com as pessoas e elevação da performance de cada membro da equipe de forma acolhedora e sustentável. Inovação & Comunicação foram os temas escolhidos para nosso primeiro encontro de 2022. Dessa forma, nossas lideranças iniciam esse ano engajadas com o propósito que o mercado e a CRC pedem para a gestão de alta performance, dando continuidade ao projeto iniciado em nosso CRC Experience em dezembro de 2021, onde nosso convidado Arthur Igreja, em uma de suas falas menciona: "...mais do que máquinas, precisamos de humanidade e da capacidade de estabelecer conexões na era digital, que forma pessoas para inovar "



### **AÇÕES dos CENTROS de OPERAÇÕES**OPERAÇÃO BRADESCO - Campanha DESAFIANDO LIMITES



A campanha Desafiando Limites foi lançada no último trimestre de 2021, junto ao time do Bradesco e em parceria com as áreas de apoio (Treinamento, *Control Desk* e Monitoria), além de toda a gestão operacional. A identidade visual foi baseada no programa "No limite", e a campanha teve o intuito de alavancar os resultados e estimular a competitividade de forma saudável e sustentável. Foram formadas

oito tribos, que se dividiram para alcançar os resultados e colocar sua criatividade nos mais de seis desafios lançados mensalmente como: Grito de Guerra; Tiktok; e uma adaptação da série "Round 6". Muitos prêmios foram distribuídos aos participantes. Micro-ondas, bicicleta, TV e fogão foram os prêmios de reconhecimento aos três melhores recuperadores e o melhor supervisor.

### CRC Jóquei - ENFIM JUNTOS! Concluída a mudança para o NOVO SITE CRC!

Com o novo site CRC Jóquei FOR/CE, nunca foi tão evidente a importância das atividades de apoio que garantem ao nosso frontoffice - a valorosa linha de frente composta por nossos operadores. Para que o time que "entra em campo" fazendo os acionamentos seja um time de excelência, é necessária uma base de pelo menos três importantes pilares suportados em um outro time que trabalha nos bastidores: SAÚDE, CONFORTO, INTELI-GÊNCIA e SEGURANÇA. Esse time trabalha arduamente no anonimato, nos bastidores do grande show de excelência que preparamos para mediar

e estabelecer relacionamentos com os clientes de nossos contratantes. São tarefas tão importantes que vão de garantir o funcionamento de nossas ferramentas de inteligência e tecnologia, passando pelos processos administrativos/financeiros/trabalhistas, e pelas ações de recrutamento e retenção de pessoas, até a higienização, saúde, segurança e conforto, tão vitais para a continuidade da organização na sua busca pela PROSPERI-DADE SUSTENTÁVEL, citada em nossa missão e que incorpora a ideia de que nosso SU-CESSO só é SUSTENTÁVEL se garantir AO MESMO TEMPO



VIABILIDADE: 1)ECONÔMICO-FINANCEIRA; 2)AMBIENTAL; e 3)SOCIAI

Assim, nada mais justo que, ouvindo alguns desses "heróis" anônimos tão presentes em nosso dia a dia. E foi o que fez o CONEXÃO CRC nessa edição esperando que todos eles se sintam festejados e reconhecidos nos poucos depoimentos que foram possíveis publicar.

### O QUE VOCÊ FAZ NO APOIO À OPERAÇÃO?

" Meu trabalho consiste em gerenciar os projetos de melhorias nas rotinas, processos, e automatizações no Triare, tanto da operação como nas áreas de apoio, garantindo que as entregas sejam realizadas com menor custo, tempo e riscos de implantação." **Danielly Viana** – Analista de Projetos CRC

"Transformando ideias em soluções únicas, usando nosso conhecimento, habilidades e relacionamento interpessoal para mobilizar pessoas e recursos, gerando resultados com excelência e no período esperado!"

Antônio Deuzimar - Coordenador de Projetos CRC

"Identifico pontos que possam ser aprimorados, e asseguro que o bom desempenho dos processos no dia a dia sejam cumpridos respeitando as diretrizes de compliance, objetivando a melhoria contínua." Sabrina Santos – Assistente de Compliance CRC

Asseguro que os benefícios como seguro de vida, premiações semanais dos novos admitidos sejam implantados e direcionados entre outras atividades." **Ana Beatriz –** Auxiliar Departamento Pessoal CRC

7

### AÇÕES do CENTRO de TECNOLOGIA e INOVAÇÃO CAMPANHA DICAS da SI

### "Segurança da Informação se faz com pequenos cuidados"



Vivemos dias em que a Tecnologia da Informação está em praticamente tudo que fazemos e garante nossa competitividade com processos inteligentes baseados em modernos recursos que otimizam ações pelo tratamento de dados. Estes dados são cobiçados por criminosos digitais,

conhecidos como hackers, que invadem servidores para sequestrar arquivos seja para vender como produto de pirataria e espionagem, seja para pedirem resgate aos detentores dos bancos de dados invadidos. "Essas ações invasivas muitas vezes acontecem por acessos que não cum-

priram protocolos de segurança. Assim a área de Tecnologia da Informação mantém os computadores continuamente atualizados e promove campanhas de informação e conscientização para a PREVENÇÃO", afirma Pericles Schmitz, Superintendente da Área de TI CRC.



#### Alteração de senhas

Altere rapidamente a sua senha caso ela esteja gravada em um dispositivo que tenha sido furtado ou perdido.



### Cuidado com as senhas!

Seja cuidadoso ao criar suas senhas

Use senhas longas, com diferentes tipos de caracteres e que não contenham dados pessoais.



### Conexões seguras e informações sigilosas

Utilize conexões (WI-FI / REDES) seguras sempre que um acesso envolver a transmissão de informações sigilosas.



#### Preste atenção nas correntes!

Sempre que receber uma corrente, pesquise sobre o tema. Não seja um replicador de inverdades.

Na dúvida, NÃO REPASSE!



### Redes Sociais e Imagem

Nas redes sociais não divulgue, sem autorização, imagens em que outras pessoas apareçam.

Respeite a privacidade alheia.



### Evite fraudes realizadas via internet.

Fique atento à mensagens eletrônicas que apelem demasiadamente pela sua atenção.



### Divulgação de Informações

Preserve seu ambiente profissional. Antes de divulgar uma informação avalie se ela pode prejudicar os negócios da CRC.



#### Você sabe o que é Ransomware?

O ransomware é um tipo de malware que sequestra os dados do computador da vítima e cobra um valor em dinheiro pelo resgate.



### Integridade do Certificado

Caso o navegador não reconheça um certificado como confiável só prossiga se tiver certeza da integridade do certificado.



### Atenção aos remetentes

Não considere que mensagens vindas de conhecidos são sempre confiáveis, pois o campo de remetente pode ter sido falsificado.



### **AÇÕES do NRS CRC** FAMÍLIA CRCser FELIZ

### "Abençoa Senhor as famílias. Amém! Abençoa Senhor a minha também!"



Com esses lindos versos do Padre Zezinho, vale muito registrar a passagem recente do dia 8 de dezembro – Dia Nacional da Família, data instituída no

Brasil em 1963, por meio do Decreto de Lei nº. 52.748. A data, que coincide com o Dia de Nossa Senhora da Imaculada, já foi considerada feriado religioso, mas atualmente é facultativa. Além do Dia Nacional da Família, existe outra comemoração relacionada ao tema: o Dia Internacional da Família, estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e celebrado todos os anos em 15 de maio. Fernando Braga - Diretor de RH AlmavivA do Brasil, fez questão de reconhecer o esforço dos CRCseres voluntários e suas famílias, que chamou de "principal eixo de sustentação dos programas e campanhas do NRS CRC". Por isso focamos na consolidação da atitude solidária como ação voluntária!" Nessa edicão, ilustramos a campanha Família CRCser Feliz com Léia Leite (Superintendente da Área de Pessoas). Léia, que é graduada em jornalismo e especialista em Desenvolvimento Humano, conquistou a todos com suas habilidades e competências. Apesar da pouca idade, Léia possui larga experiência



em diversos setores do GDH e Comunicação Interna. Na foto, em tradicional pose de formatura de "Dra. do ABC", com a filhota Marina (07 anos) feliz pela primeira grande conquista, junta-se a seu esposo Edilan Mendes. "Família é a maior benção e presente de Deus em nossas vidas, que nos dá o alicerce e a base para a construção de um legado, que nos abraça, conforta e nos fortalece todos os dias. Sou muito feliz e grata a Deus pela minha família", disse Léia.

### **OUTRAS AÇÕES e CAMPANHAS** 6 DE JANEIRO, DIA da GRATIDÃO **Queremos dizer MUITO OBRIGADO!**

No início de cada ano, no dia 6 de janeiro, comemora-se o Dia da Gratidão em território brasileiro. Teorias apontam que a data faz alusão ao Dia de Reis, quando os Reis Magos chegaram

ao local de nascimento de Jesus. Outros acreditam que janeiro é um momento propício para agradecer não somente pelo presente, mas pelas experiências vividas no ano anterior. Certos de que estimular um sentimento tão nobre é cultivar valores nobres, o NRS CRC promoveu uma campanha que estimulou os CRCseres a se unirem e remeterem o registro fotográfico desse

momento para comparti-Iharmos nessa publicação. Pretendemos nela externar de forma explicita aos nossos CRCseres, a enorme GRATIDÃO POR TODAS AS CONQUISTAS!





### AGRADECENDO A DEUS ATO ECUMÊNICO ESPECIAL de NATAL

No dia 13 de dezembro passado, já na CRC Jóquei, às 18 horas, aconteceu uma solenidade na forma de um ato ecumênico de reconhecimene gratidão a Deus pelas

graças que a Família CRCser obteve em 2021, quando tudo parecia difícil e a proteção divina nos garantiu chegar mais uma vez JUNTOS À VITÓRIA! O evento foi conduzido pelos

religiosos Frei Ricardo Regis e Pastor Pedro Fernandes, que nos fizeram refletir sobre a máxima "SE DEUS ESTÁ CONOSCO, QUEM ESTARÁ CONTRA NÓS?". Na oportuni-

dade, foram lembrados todos os que já não estão entre nós e renovadas as esperanças de se continuar merecendo a proteção Divina no ano que se inicia.































#### Natal CRCSer Solidário 2021 - Papai Noel também votou e nos diz o resultado!

Além do já tradicional Panetone que foi entregue a cada CRCser no seu local de traba-Iho pessoalmente, nada mais, nada menos que, pelo Papai Noel CRCser Solidário (CRCser Voluntário, Gerente de T&D Corporativo e SESMT Ramon Alves) foi um sucesso a participação na campanha e você. CRCser Solidário votou macissamente e o Cheque Solidário de 2021 foi entregue ao HOS-PITAL NOSSO LAR, que obteve 751 votos de um total recorde de1.533 votos, contra 410 votos (RECANTO PSICOPEDAGÓ-GICO) e 372 votos (APAE), do segundo e terceiro colocados, respectivamente. Agradecemos a todos que com seu voto aiudaram a definir a instituição que recebeu esse presente dos CRCseres, que todos os anos abrem mão das verbas destinadas a festas natalinas para doá-las a instituições necessitadas, Agradecemos









	Votos
Hospital Nosso Lar	751
Hospital especializado em saúde mental com internação e tratamento psiquiátrico inovador, integral e humanizado, com base na ciência e na espiritualidade.	
www.nossolarhospital.com.br Avenida Carapinima, 2424 + Benfica Fortaleza/CE	
Recanto Psicopedagógico	410
APAE	372

ainda a todas as demais instituições que concorreram, de-

sejando a elas e ao vencedor um ano novo de realizações! FOI UM ENORME PRAZER FAZER O BEM, OBRIGADO!

### MATERIAL ESCOLAR - CAMPANHA de DOAÇÕES do TIME CRC SANTANDER

No último dia 03 de fevereiro fomos ao Lar Tia Julia para entregar doações de nossos CRCseres Solidários do Time Santander para as crianças carentes de materiais escolares arrecadados em uma campanha estimulada pelo nosso Contratante Santander, com mais de 2.000 itens arrecadados. Nesta ocasião estiveram presentes os gestores CRC Victor Ferraz e Raphaelly

Amorim, representando a carteira. O Abrigo Tia Julia acolhe crianças em situação de adoção. Das 59 crianças atualmente abrigadas, 25 são meninas e 34 meninos. E 25 crianças têm necessidades especiais, sejam motoras ou cognitivas. O Abrigo é coordenado pela Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos do governo do Estado do Ceará. As crian-

ças chegam ao abrigo por determinação judicial, em decorrência de violação de direitos ou pela impossibilidade de cuidado e proteção por sua família. Lá é feito um trabalho para a inserção da criança em uma vivência mais saudável. Foi um momento muito especial quando lá estivemos. Diante do sorriso dos pequeninos, pudemos constatar a importância daquele nosso pequeno gesto para o bem daquelas crianças. Parabéns ao time do Santander e todos os envolvidos por mais uma ação linda de solidariedade.

#### SERVIÇO Contato Lar Tia Julia

R. Guilherme Perdigão, 305 Parangaba - 60720-420 Fortaleza - CE Fone: (85) 3101-6125





#### SEXTA POSITIVA

### Retomada a programação SHOW de TALENTOS CRCseres!

A partir de abril estarão de volta as programações do SHOW de TALENTOS. Chegou o momento de revelar o artista que você é. A programação do SEXTA PO-SITIVA, mensalmente será aberta pra você compartilhar suas habilidades em Teatro, Artesanato, Mágica, Dança, Música, Poesia etc. Inscrições e dúvidas você pode procurar via e-mail comunicacao@crc.net.br







### A CRC dá um Show de Talentos!



