GESTORES EM Pauta

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA: AGECEF/SP

FILIADA À: FENAG

Março/Abril 2017 | Edição: 14

GESTÃO EM DEBATE

AGECEF/SP sedia encontros da FENAG

Veja nas páginas 4, 5 e 6

Palavra do Presidente:

"Comunicação no mundo corporativo: a importância da integração presencial entre líderes e equipe".

Veja na página 2

Perfil:

Adriana Santana, Diretora do Administrativo e Relações Trabalhistas da AGECEF/SP fala sobre os desafios e virtudes de ser Gestora.

Veja na página 3

COMUNICAÇÃO NO MUNDO CORPORATIVO: A IMPORTÂNCIA DA INTEGRAÇÃO PRESENCIAL ENTRE LÍDERES E EQUIPES

Vivemos na era da modernidade, em que a informação flui instantaneamente, e, em contrapartida, **as relações deixaram de ser "olho no olho".**

O aspecto da tempestividade é positivo para agilizar as demandas . Todavia, a **interação interpessoal não pode ser** substituída pelo relacionamento **"olho na tela e dedo no teclado"**.

Muitas vezes, o ato de ler e responder rapidamente a solicitações, recados, cobranças com apenas um simples "ok" ou "bom dia" pode nos rotular e nos avaliar de forma equivocada.

Almejamos o foco no relacionamento *one to one* com nosso cliente, procurando atendê-lo com excelência e suprir todas suas demandas. Entretanto, venho propor uma reflexão sobre a forma com que nos comunicamos nos bastidores do âmbito corporativo: por trás de todo esse engajamento para prestar um serviço profícuo ao público, existe nosso cliente interno. Quem é ele? Trata-se do grande responsável por executar todas as estratégias, milimetricamente desenhadas, para alcançar os objetivos estabelecidos.

Com o advento das inovações tecnológicas, defrontamo-nos também com um paradoxo fulgente e muito preocupante. O nosso cliente interno — tão essencial para que todas as engrenagens da Empresa funcionem perfeitamente — acaba por ser tratado de forma massificada, mensurado apenas por relatórios. Ficam limitados, os conhecimentos de sua história de vida e sua jornada profissional. Não há distinção de sua área de atuação e mercado local, tratando todos como iguais e, na verdade, não são. Cada qual exerce uma função específica e relevante, que precisa ser analisada com critério para que haja uma boa gestão de equipe.

É ele o saudosista? Acredito que não! Mas de fato **sinto falta de uma época em que líderes educadores nos olhavam diretamente e nos orientavam**, sem intermédio de nenhum recurso tecnológico, quais os caminhos a serem trilhados. Considero preponderante esse contato pessoal e humanizado para realizar os diagnósticos necessários a fim de suprir e apontar as carências, para viabilizar as entregas esperadas (como os da nossa carteira, região de atuação, setores empresariais da região, etc).

Outro ponto fundamental são os *feedbacks* construtivos, muitas vezes não muito agradáveis, mas que visavam ao nosso crescimento. Faziam-nos refletir, olhar para dentro de nós mesmos e crescer. Olhando para trás, hoje, nos deram a necessária sustentação para dormir em paz. Sabendo que estamos fazendo o caminho certo.

Os altos gestores saiam ao mercado e faziam grandes negócios, concretizavam parcerias importantes e nos transmitiam mais segurança porque estavam presentes conosco na ponta, conheciam o nosso cotidiano e, principalmente, nossos clientes. Essa sinergia corroborava a abertura de excelentes possibilidades.

O atual cenário nos traz outras ferramentas que transformaram a metodologia de trabalho. Contamos com facilidades que não tínhamos antes. Para que ligar e entender se, em apenas alguns segundos e um *send,* centenas de pessoas recebem um comando e o desespero e a agitação, em efeito dominó, tomam conta do momento? Muitas ações são redirecionadas e a corrida maluca se inicia. Daí vem à tona: "Quem será o primeiro?" "Quem não leu?" "Quem não respondeu?" "Olha o horário, fulano"... e, neste ritmo desenfreado, o mundo corporativo segue.

E amanhã? Tudo novamente num ciclo vicioso. Os mesmos desafios perderam sua essência. Todos nós, meros escravos da modernidade, ficamos expostos ao desespero de não saber para onde mirar primeiro. Aqui e lá. Lá e acolá.

Espero que um curso para novos "líderes de *WhatsApp* e afins" jamais seja implementado, ou inserido como matéria obrigatória... Já temos muitos *experts* no assunto.

Velhos hábitos, valores e habilidades deveriam ser resgatados para que pilares fortes voltassem a ser erguidos e admirados. Imaginemos um dia utópico, sem celular, o que aconteceria no mundo corporativo? Seríamos capazes de retomar os velhos e bons costumes ou algumas fraquezas e deficiências de gestão seriam expostas?

Defendo a temperança! A informação deve dimanar, a comunicação precisa ser veloz, afinal, o cliente espera por isso. O mercado, o mundo globalizado e nós necessitamos desta celeridade também, desde que utilizada de maneira adequada. Lembremos que tudo em excesso é prejudicial e alienante.

A palavra-chave para uma carreira sólida, um ambiente de trabalho saudável é EQUILÍBRIO!

Ed Marcos Saba
Presidente da AGECEF/SP

CAMPANHA:

ORGULHO EM TÊ-LO COMO ASSOCIADO

A AGECEF/SP quer contar a jornada dos Associados recém-ingressantes no Movimento Gerencial. Ao filiar-se, relate também a sua trajetória dentro da Empresa. Afinal, nossa redação adora enaltecer os Gestores da CAIXA!

Beneilton Sandro Nascimento de Oliveira ingressou na Associação e, gentilmente, participou da campanha.

É com grande alegria que saudamos mais um novo Associado AGECEF/SP. Beneilton ingressou na Associação e chegou para fortalecer o Movimento Gerencial.

Formado em Administração de Empresas, é funcionário da Caixa desde 11/05/2000. Desde março de 2001 atuou como Gerente, quando em setembro de 2012 passou a exercer o cargo Gerente Geral.

Últimas Agências pelas quais passou: Av. Siqueira Campos, Parelheiros e Rua dos Italianos.

Bem vindo, caro colega! Você é fundamental para a AGECEF/SP e também para a Empresa.

É Associado da AGECEF/SP? Queremos falar sobre você. Contate-nos, mostre o seu engajamento nesta importante causa.

Uma GESTORA que INSPIRA

Ser gestora em uma empresa pública e centenária tem um significado especial, principalmente nos tempos de hoje que, cada vez mais, se debate o empoderamento feminino. Adriana Ribeiro de Santana, Diretora do Administrativo e Relações Trabalhistas da AGECEF/SP, foi promovida recentemente ao cargo de Gerente Administrativa e fala sobre os desafios e virtudes de ser uma Gestora CAIXA.

TRAJETÓRIA NA CAIXA - O ingresso de Adriana na CAIXA não foi planejado. Ao concluir o ensino médio em 1998, prestou concurso como um teste, apenas para saber como se sairia. E se saiu bem! Foi aprovada e convocada no ano de 2001 quando já não se recordava mais da prova realizada. À época, atuava na área de Educação, de sua formação acadêmica.

Com nove anos de atuação na Empresa, Adriana tornou-se gestora em 2010, aos 30 anos de idade. A vontade de atuar na gestão, segundo ela, surgiu aos poucos: *"ingressei na Agência Itaquera, grande, super movimentada e com os mais diversos desafios. No começo assustou, mas depois foi uma escola"*. Nesta Unidade, passou a ser técnica de fomento, quando se interessou pelo trabalho com habitação.

Por conta de um grupo de trabalho, Adriana foi transferida para a SR Penha, o que hoje seria a sala plataforma: *"a visão dos dois lados do trabalho foi que me impulsionou a querer ser mais. Da SR, passei à Agência Suzano como gerente Pessoa Física. Não tenho dúvida de que o trabalho realizado na Superintendência foi fundamental para essa conquista. Nunca duvidei da minha capacidade. Confesso que até briguei algumas vezes tentando prová-la"*.

> "sou mulher e negra, e conto nos dedos de uma mão outros ou outras colegas na mesma posição ou acima. Qualquer coisa que você se disponha a fazer, sem referências, fica muito mais difícil. Mas, para mim, trabalho e insistência são as respostas!"

UMA MULHER QUE NÃO FOGE AOS DESAFIOS - Sobre dificuldade por ser mulher, a gestora revelou que esta é uma questão complicada. Apesar de ter tido várias gestoras mulheres, não via representatividade na CAIXA: *"sou mulher e negra, e conto nos dedos de uma mão outros ou outras colegas na mesma posição ou acima. Qualquer coisa que você se disponha a fazer, sem referências, fica muito mais difícil, mas, para mim, trabalho e insistência são as respostas!"*

Respostas estas que não deixam dúvidas. Recém-promovida a Gerente Administrativo, Adriana está no banco de habilitados à gerente geral. Ela contou que o convite surgiu a partir de uma entrevista que requisitou à sua superintendência com objetivo de expor seu trabalho e sua disposição para exercer novas funções: *"é um trabalho novo, mas sei que aprenderei muito e me ajudará no crescimento profissional que eu sempre busco"*.

UMA MULHER QUE REPRESENTA E INSPIRA - Associada AGECEF/SP desde julho de 2016, Adriana disse que conheceu o trabalho da Associação por meio de um amigo também gestor da CAIXA: *"Ao conhecer o trabalho da entidade, acreditei que seria capaz de ajudar os colegas gestores a realizar, da melhor forma, esse trabalho - missão que não é fácil"*. Com poucos meses de associativismo, aceitou o convite para fazer parte da Chapa Renovação & União, que elegeu a atual diretoria. O que a motivou a engajar-se nessa luta foi o momento delicado pelo qual a Empresa passa. *"As exigências aos profissionais da CAIXA estão cada vez maiores. Estar mais próximo de quem busca melhorias aos gestores de modo geral e em especial neste momento de transição, foi o que me motivou"*.

UMA MULHER ATUANTE E PARTICIPATIVA - Sobre as contribuições que as associadas podem trazer ao Movimento Gerencial para que sejam representadas, Adriana foi pontual: *"Participação é a palavra. De modo geral, nós escolhemos nossos representantes e esperamos que eles resolvam tudo por nós. Esquecemo-nos de cobrar ou de dar sugestões. Os gestores tem que participar mais, acompanhar os acontecimentos, sugerir. Somente assim, tomamos conhecimento do que ocorre para atuar no que for possível"*.

CONHEÇA NOSSO

NOVO SITE: www.agecefsp.org.br

AGECEF/SP SEDIA ENCONTROS DA FENAG

Associação foi palco de debates históricos do Movimento Gerencial

Três eventos, cinco dias, 50 horas de reuniões, um propósito. Este foi o saldo de mobilizações promovidas pela Federação Nacional das Associações de Gestores da CAIXA - FENAG na capital paulista no último trimestre. Anfitriã dos encontros, a Associação de Gestores da CAIXA de São Paulo - AGECEF/SP organizou a infraestrutura e recepcionou mais de 120 representantes de 30 Entidades da classe de todo o país na cidade paulistana, que serviu de cenário de importantes debates do Movimento Gerencial.

Em janeiro, no dia 14, dirigentes das AGECEF's se reuniram no IV Fórum de Presidentes, conforme divulgado na edição anterior. Em 18 de fevereiro, lideranças das oito Associações do Sudeste alinharam as demandas da classe no Encontro Regional. Um mês depois, líderes e associados das Entidades de norte a sul do Brasil voltaram a se reunir e deliberaram as propostas da base no 60º Encontro Nacional das AGECEF's – ENAGECEF.

Foram ambientes de reflexões sobre questões que envolvem a classe gestora, propiciando o monitoramento do avanço de seus direitos trabalhistas e sua correlação com o atual panorama socioeconômico brasileiro.

Ed Marcos Saba, Presidente da AGECEF/SP, salientou: *"tais encontros manifestam a união do Movimento Gerencial da CAIXA. O período que o País passa exige o protagonismo dos Gestores do maior banco público nacional"*.

60º ENAGECEF DELIBERA NOVAS PROPOSTAS DA BASE À CAIXA

Cerca de 120 líderes das AGECEF's das cinco regiões do país foram recebidas na sexagésima edição do ENAGECEF, em 17 e 18 de março. Autoridades da CAIXA e da FUNCEF vieram de Brasília para participar do encontro. No primeiro dia, os associados assistiram às conferências de dirigentes da Empresa, da Fundação e da Saint Paul Escola de Negócios, parceira da AGECEF/SP. No segundo, debateram e votaram as 41 propostas da base sobre RH 184, Programa Realize, PDVE, Sipon, FUNCEF e Saúde CAIXA, com o Conselho Deliberativo da FENAG – CONDEL, que as encaminhará à direção da CAIXA.

Temos que participar - Ed Marcos Saba, presidente da AGECEF/SP *exalta: "Conduziremos as questões às áreas pertinentes, acompanharemos os retornos, exigiremos providências com tempestividade e prestaremos contas aos Associados sobre suas reivindicações, pois o anseio é grande e este é nosso papel. Reafirmo: é hora de nos unirmos. Um movimento gerencial forte alcança grandes conquistas para uma CAIXA ainda maior e com empregados satisfeitos. De nada vale apenas reivindicarmos, temos que participar"*.

Participação efetiva - A vice-presidente do Conselho Deliberativo da AGECEF/SP, Fernanda dos Anjos, teve participação efetiva na representação da Associação. A conselheira se destacou durante os debates das propostas com comentários pertinentes, pontuais e bem ponderados.

"*Feedback* claro é essencial" - Roberto Ceratto, Diretor de Rede da CAIXA - DEGAN pontuou que a Empresa vivencia um momento diferente cujos desafios envolvem capital e posição de mercado devido aos avanços tecnológicos: *"Hoje, os trabalhos em processos analógicos estão defasados. As tarefas precisam ser atualizadas. O contexto da atualidade requer inovações"*. Ceratto falou sobre a Gestão de Desempenho de Pessoas – GDP e os Processos de Seleção Interna – PSI: *"O feedback transparente é fundamental: influencia no desempenho e dá clareza e tranquilidade à condução dos processos de encarreiramento. Para atender a demanda de Gestores com mais celeridade, estamos implantando novos programas de qualificações e acompanharemos as unidades para equacionar e minimizar os impactos do PDVE"*.

"Devemos pensar a liderança" - Átila Prata, Gerente (em exercício) Nacional de Negociação e Relacionamento da CAIXA abriu sua apresentação declarando que o evento é um *"oxigênio que motiva a atuação por uma Empresa mais pujante. Precisamos refletir sobre o papel da liderança e entender o contexto de atuação dos líderes na CAIXA"*. O gestor comunicou que a GDP envolverá as funções técnicas neste ano e todas até 2018; e para instrumentalizar o pessoal às políticas de sucessão, serão implementadas ações educacionais como *Líder Coach*, *medias trainings* e programas customizados. Sobre o PDVE, confirmou que os impactos nas agências serão avaliados e que o DEPES e DEGAN intervirão imediatamente, em caso negativo.

"Carecemos de ampliar a visão"- Carlos Vieira, Presidente da FUNCEF, ao expor os resultados da Fundação nos últimos quinze anos e os investimentos sob investigação, o dirigente fez um alerta: *"Precisamos ampliar o olhar. São os nossos ativos"*. Apresentou as ações que economizaram R$ 24 milhões, desde que tomou posse, como a rescisão de contratos e implantação de sistema de informação eletrônico. Citou projetos baseados em novo modelo de governança sustentável, a aplicação de ativos em perfis conservador e moderado com acompanhamento e controle direto, e o processo de modernização com adoção de medidas como o *compliance*, em adequação ao novo mercado de capitais e exigências do CVM e Ibovespa.

"Nós somos a CAIXA" - Girlana Granja Peixoto Moreira, Corregedora da CAIXA asseverou: *"A finalidade da Corregedoria não é punir o empregado, é corrigir processos ineficientes"*, e enfatizou a necessidade de comunicá-los aos Superintendentes, que foram gerentes: *"Vocês conhecem as redes. A Matriz administra e elas operam"*. A corregedora foi categórica sobre a ilegalidade do compartilhamento de senhas, principal origem das fraudes na Empresa, e informou que há projeto piloto de certificação digital para erradicá-las. Também ressaltou que o código de ética precisa fazer sentido e ser vivido: *"Precisamos entender a história da CAIXA, sua missão constitucional e em que parte a completamos. A CAIXA somos todos nós"*.

"O pior passou" - José Claudio Securatto, Presidente da Saint Paul Escola de Negócios, parceira da AGECEF/SP, discorreu sobre o atual cenário econômico brasileiro: *"o pior já foi, apesar de os indicadores ainda não terem sinalizado"*. O professor doutor pontuou que o motor da economia são os investimentos e não as políticas do governo para incentivar o consumo. *"Nosso país possui oportunidades resilientes. Precisamos recuperar a confiança, 'a forma mais barata de estímulo econômico'"*, citando o ex-secretário do Tesouro dos EUA, *Larry Summers*.

RH 184 - Dr Rogério Ferreira Borges, advogado e consultor jurídico da FENAG posicionou aos associados sobre a ação movida pela Federação em oposição à CAIXA: pela revogação da última versão do RH 184: referente à audiência inaugural em março, declarou que já se nota avanços *"Embora não concedida a liminar por entender que se trata de uma ação mais limitada, agendar a audiência final para junho, pouco mais de seis meses da data em que foi posta, é um grande alento e esperança aos Associados"*.

Consultores CAIXA - Nilson Moura, conselheiro da AGECEF/SP e presidente da FENAG enalteceu: *"Chegamos ao sexagésimo encontro sempre propondo soluções à CAIXA. Vemos no histórico da FENAG, inúmeras conquistas como o registro de ponto para Gerentes no Sipon, que propomos ao sindicato e a apresentou à mesa de negociações junto à Empresa. Agora, a CAIXA implantou a avaliação semestral, outro alvitre do Movimento. Ainda temos muito a propor. Entendo que somos consultores da CAIXA".*

Melhores condições de trabalho - Dalney Lindqüist, presidente do Conselho Deliberativo da AGECEF/SP enfatizou: *"É importante debater os problemas das Agências, a realidade dos Gestores e o fortalecimento da CAIXA como instituição pública. A agenda do nosso Governo não prioriza o patrimônio público, logo, precisamos atentar contra o possível desmonte da CAIXA. O ENAGECEF é realizado para unir os Gestores a fim de combater esse risco. Com os PDVEs, empregados são demitidos e novos não são contratados. Precisamos atuar por melhores condições trabalhistas e pela CAIXA 100% pública."*

Nova geração - Antonio Luiz Moreira Andreatta, conselheiro da AGECEF/SP apontou: *"São muitas as conquistas do Movimento Gerencial. Avançamos muito, desde o início, há mais de 20 anos, quando passei a participar; e avançaremos mais se permanecermos unidos. A AGECEF/SP renovou sua direção com um corpo jovem e engajado que incentiva a participação da nova geração. Uma das grandes realizações é a recente ação processual sobre o RH 184, que os afeta diretamente. A reação das AGECEFs e da FENAG ao que prejudica os Gestores da Empresa, incentivou a participar, pois notaram que, com união, as conquistas são obtidas".*

Importância da União - Jair Pedro, Presidente da FENAE explicou: *"Defender a CAIXA como banco público e seus empregados também é nossa missão e continuará a ser as linhas mestras da gestão recém-reeleita. Precisamos construir parcerias, como a que mantemos com a FENAG. Parabenizo a iniciativa dos Gestores da FENAG e AGECEF's, em realizar essas reuniões periódicas".*

União de Entidades - Maria Lúcia Dejavite, Vice-Presidente da FENACEF e Presidente da APEA/SP reforçou que o ENAGECEF tem uma relevância significativa porque, neste momento, é necessário que todas as instituições e entidades estejam unidas. *"Mantemos uma parceria muito proveitosa com a FENAG e ter a AGECEF/SP junto em todos os sentidos é deveras importante. As resoluções abrangem os benefícios dos aposentados e, consequentemente, dos Gestores que futuramente se aposentarão".*

Organizar um evento exige muito trabalho. As inúmeras demandas antecedem e sucedem os períodos de realização. A tarefa é mais desafiadora quando a conclusão de um encontro coincide com a execução de outro e o planejamento de um terceiro maior. Foi assim na AGECEF/SP desde o fim do ano passado, quando iniciamos os preparativos do IV Fórum de Presidentes realizado em janeiro até o último mês no fechamento do 60º ENAGECEF. Uma rotina intensa para assegurar que dezenas de convidados tivessem boas experiências e os três encontros fossem bem sucedidos. Conseguimos! Cumprimentamos as assistentes executivas da AGECEF/SP, Andresa Assumpção, AGECEF/CP, Luciana Onófrio, AGECEF/RS, Beti Morosino e da FENAG, Sônia Vieira, cujo empenho e colaboração possibilitaram o alcance dos objetivos com enorme sucesso. Parabéns, obrigado e rumo ao 61º ENAGECEF!

ENCONTRO REGIONAL DAS AGECEF'S SUDESTE ALINHOU DEMANDAS

Em fevereiro, a AGECEF/SP também acolheu o Encontro da Região Sudeste. Lideranças das Associações de Belo Horizonte, Espírito Santo, Campinas, Rio de Janeiro, São Paulo, São Paulo Interior, Triângulo Mineiro e Uberaba alinharam as proposições de suas bases, posteriormente apresentadas no último ENAGECEF, e ainda discutiram sobre verticalização, PDVE e participações nas eleições dos Conselhos de Administração da Empresa e de Usuários do Saúde CAIXA.

A Diretora Financeira da AGECEF/SP, Cleuza Rossi, representante da Entidade na reunião, disse que: *"tais reuniões agregam mais aprendizados a uma gestão mais representativa. Dependemos desse engajamento. As adesões devem ocorrer numa maior proporção para o fortalecimento do Movimento e os Gestores sintam que contam com essa representatividade. Eu acredito nessa força".*

Paralelamente, as AGECEF 's das demais regiões do Brasil também se reuniram para definir suas propostas do evento nacional.

#OrgulhoDeSerGestor

VOCAÇÃO: SERVIR AO CLIENTE

"Aquele que tem uma profissão tem um bem; aquele que tem uma vocação tem um cargo de proveito e honra", Benjamim Franklin. Para Salvador Rocha Lisboa, a "vocação para servir" é a razão que o faz se orgulhar de ser um Gestor CAIXA. O Gerente de Filial da GIRET do Vale do Paraíba - paulistano, casado, pai de uma filha - tem 52 anos de idade, 27 a serviço na Empresa e 19 na Gestão. Em entrevista à redação de "Gestores em Pauta", o Associado comprova que sabe bem qual é o seu papel, ou melhor, sua vocação e que tem motivos porque tanto se orgulha.

CONTE COMO INGRESSOU NA CAIXA E SE TORNOU GESTOR.

Entrei na CAIXA por meio de concurso, em 1989, como escriturário. Após dois anos, fui promovido à caixa executivo. Seis anos depois, passei à carreira gerencial. Entrei na Empresa já focado em atuar na gestão, pois possuía formação gerencial de outras instituições financeiras privadas em que eu havia trabalhado. Como o escopo de operações da CAIXA é muito mais amplo, primeiramente me dediquei em aprender como a Empresa funcionava com a orientação de vários colegas empregados com e sem função. Ao obter a base operacional, decidi fazer os testes para Gerência de Agência nas SR's. Para minha surpresa, fui aprovado para a Unidade onde eu trabalhava (Bela Vista, à época, vinculada ao antigo EN Sé).

QUE *CONHECIMENTOS* VOCÊ ADQUIRIU PARA DESENVOLVER CARREIRA NA GESTÃO DA INSTITUIÇÃO?

Possuo facilidade em entender processos sistêmicos, formas ou linhas de produção, em virtude da minha formação acadêmica em História. Esta aptidão me auxilia muito, contudo acredito que a principal é o *respeito ao cliente externo e interno*. Eu citaria diversos conhecimentos, entretanto creio que o grande diferencial é saber *dialogar e entender as pessoas*, principalmente num mundo cada vez mais impessoal, devido aos dispositivos móveis, um mundo líquido, como definia *Zygmunt Bauman*.

QUE *HABILIDADES* VOCÊ DESENVOLVEU COMO GESTOR?

Paciência, resiliência, persistência, foco e, quando os imprevistos ocorrem, manter o bom humor no café com os colaboradores. Também, respirar fundo e retomar o caminho, pois, com certeza, as pedras não nos derrubam! Elas existem para que tenhamos consciência da liderança!

QUE *EXPERIÊNCIA* MARCANTE AGREGOU NA SUA FORMAÇÃO COMO PROFISSIONAL DA GESTÃO?

As melhores experiências que vivencio são as *reuniões* que faço *com as equipes*. Vejo no olhar de cada colaborador que ele acredita no que transmito. Toco na sua emotividade e isso marca as pessoas e fortalece os laços com os colegas.

HOJE, COMO DEFINE A CLASSE GESTORA DA CAIXA? QUAL A *POSTURA* VOCÊ ACREDITA QUE ESSES PROFISSIONAIS DEVEM ADOTAR PARA AUXILIAR O PAÍS A VENCER OS ENTRAVES QUE VEM ENFRENTANDO?

Totalmente *focada nos resultados* da Empresa. Acredito que já o fazemos. São a ética e a legalidade no universo que tratamos, a impessoalidade, a eficiência e a *consciência do nosso papel na sociedade*.

QUAIS NOVAS *CONTRIBUIÇÕES* VOCÊ CONFIA QUE ESSA INSTITUIÇÃO DE 156 ANOS TRARÁ AOS BRASILEIROS?

Auxiliar no *desenvolvimento de infraestrutura do país*, modernizar a forma de atendimento da parte social e mais desenvolvimento do Banco Comercial.

PARA VOCÊ, QUAL É O PAPEL DAS *AGECEF'S* NESTE CONTEXTO?

Pautar, discutir e deliberar ações sobre as diversas situações que passamos no dia a dia, sejam internas ou externas às unidades onde estamos lotados.

O QUE O FAZ SENTIR *ORGULHO* DE SER UM GESTOR CAIXA?

A *própria CAIXA*. O poder desta marca no mercado. As pessoas com quem me relaciono. A *vocação de servir ao cliente*. Agradeço a oportunidade de falar um pouco sobre minha carreira e a todos os colegas com quem trabalhei e ainda trabalharei na CAIXA.

A CAPITAL MINEIRA E INHOTIM FORMAM UMA DUPLA CULTURAL INCRÍVEL PARA SER VISITADA

Belo Horizonte e Brumadinho estão separadas por apenas 60 km e, juntas, formam um agradável roteiro cultural e gastronômico. A começar pela culinária, a capital mineira é um verdadeiro recanto de bons bares e restaurantes. Visite o bairro Savassi para aproveitar a noite, há botecos para todos os gostos. Em Lourdes, se encontram opções mais refinadas de alimentação. Já o Mercado Central é recomendado para experimentar os pratos típicos e comprar queijos e cachaças para presente. Para conhecer a história e arquitetura, vá à Praça da Liberdade e ao Complexo da Pampulha. A Igreja São Francisco de Assis, de Oscar Niemeyer, é um dos pontos que não pode ficar de fora.

Já em Brumadinho, a paisagem montanhosa emoldura seu principal atrativo, o Instituto Inhotim, maior acervo de arte contemporânea a céu aberto da América Latina. É uma mistura de jardim botânico e museu sem paredes, onde o visitante vai caminhando entre as obras de arte e interagindo com elas. Trabalhos do brasileiro Hélio Oiticica e da japonesa Yayoi Kusama são exemplos do que pode ser encontrado por lá.

Explore a flexibilidade de utilização do Plano FENAG Férias, conte com opções de hospedagem e locação de carro em Belo Horizonte e aproveite a arte e gastronomia mineira.

COMO VOCÊ TEM SUPERADO OS DESAFIOS DA CAMPANHA DAS CONTAS INATIVAS DO FGTS?

A fim de expor a capacidade de realização dos Gestores da CAIXA, pedimos para dois deles comentarem sobre suas experiências na campanha das contas inativas do FGTS que tem demandado dedicação redobrada e sido destacado na mídia pelo êxito.

EXECUTAR O PLANEJADO 'APESAR DE...'

No anúncio da liberação destes recursos, houve uma *grande expectativa* sobre os parâmetros que seriam exigidos a fim de alinharmos com a equipe como atenderíamos esta nova demanda para que tudo corresse como planejado. Os gerentes se reuniram várias vezes, revisamos processos, simulamos diversas situações para *garantir um bom atendimento* agregando resultado também à Unidade. A *experiência* com a equipe foi *intensa e edificante*. A *união, os esforços e o foco* em manter o atendimento sob controle fizeram a *diferença* em nosso resultado. O *impacto* da grande demanda foi *absorvido* de forma controlada e equilibrada por todos, apesar da grande quantidade de clientes e ainda aproveitar as oportunidades com olhar comercial. Até agora, foram *10 mil atendimentos* aproximadamente, com incremento nas aplicações (poupança, fundos de investimento, CDB), produtos de seguridade e adesão aos nossos canais digitais alternativos que dão mais independência e facilidade aos clientes no acesso aos produtos e serviços; lembrando que continuamos com todos os demais atendimentos e serviços à disposição. Não é fácil. Expomo-nos a inúmeros fatores internos e externos à nossa vontade, mas talvez o principal seja tentar executar o que foi planejado "apesar de...", caso contrário, tudo será mais urgente, importante e tira nosso foco. SEMPRE, SEMPRE reconhecer e agradecer a todos!

Eliana Aparecida Menezes Lopes, Gerente Geral da Agência Taboão da Serra, SR Santo Amaro.

FAZER PARTE DE SONHOS NOS MOTIVA.

Atuamos em uma região extremamente carente, com uma das maiores densidades demográficas do País. É normal chegarmos à unidade antes das 9h e encontrarmos até 200 pessoas aguardando pela abertura. Desde a divulgação do calendário das contas inativas, a procura vem aumentando. Já atendemos quase mil clientes num só dia. Precisamos ser ágeis, para que todos sejam atendidos. Assustou um pouco a equipe no início e precisei atuar forte.

O mais difícil foi definir e disseminar como não desfocar dos negócios. Uma das primeiras ações foi direcionar empregados de todos os segmentos para reforçar o atendimento. É uma oportunidade para novas abordagens negociais. Nosso maior desafio, o atendimento, focou os valores maiores de saque a pagamento de dívidas com a CAIXA e aquisição de produtos. Perguntamos aos clientes o destino dos valores para ofertamos. A grande maioria são inferiores a 1 mil reais. Muitos deles vêm caminhando de longas distâncias por falta de recursos financeiros e nosso papel social impera. Efetuar o pagamento de qualquer valor a eles tem motivado mais a equipe. Notamos os brilhos nos olhos em poderem realizar sonhos. São histórias que nos tocam: a filha que pediu para comprar mortadela, a família que comemorou o saque num restaurante e o homem, prestes a ser despejado de onde mora, que chorou por poder pagar os alugueis atrasados. Fazer parte desses sonhos motiva a todos. A valores médios, oferecemos seguros de vida, capitalizações e planos de previdência. Nos mais elevados, temos retido a maioria em produtos de captação com a atuação gerencial. Sem dúvida, o ponto chave de bons resultados é a recepção eficiente ao cliente.

Nossa liderança é fundamental para tranquilizar a equipe. Manter a serenidade, principalmente nas dificuldades é essencial. É como um barco numa tempestade. O comandante não sairá dela sozinho, mas se a tripulação não confiar no comandante, não fará sua parte e não será superada. Ter o equilíbrio entre nosso papel social e a necessidade negocial da empresa, e estar sempre pronto para o próximo desafio!

Márcio Teixeira, Gerente Geral da Agência Grajaú, SR Santo Amaro

Expediente

Gestores em Pauta é uma publicação bimestral da AGECEF/SP - Associação de Gestores da Caixa Econômica Federal de São Paulo dirigida aos seus associados. A reprodução parcial ou total é permitida com prévia autorização e desde que mencionada e fonte: "Gestores em Pauta! (AGECEF/SP)''

Diagramação e Projeto Gráfico e Editorial: Articulando Comunicação – Fotos: Arquivo AGECEF/SP

Parceiros: RDC Férias - www.rdcferias.com.br, (11) 2172-0255 ou 4096-0255

agecefsp.org.br Tel: (11) 3120-4725 (11) 3258-0799/Cel: (11) 98408-0791 secretaria@agecefsp.org.br www.facebook.com/agecefsp