

VERTENTES



REPORTAGEM

AeC 30 anos: uma história de todos



MATÉRIA

Conheça o Longevidade, projeto voltado para colaboradores 50+



PERFIL

Carreira e desenvolvimento: do atendimento ao Marketing



OPINIÃO

O papel do comunicador no treinamento



EXPEDIENTE

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

REITORA

PROF.A DRA. CÉLIA REGINA DINIZ

VICE-REITORA

PROF.A DRA. IVANILDES DA SILVA FONSECA

CENTRO DE CIÊNCIA SOCIAIS APLICADAS

DIRETOR

PROF. RICARDO FERREIRA DANTAS

DIRETOR ADJUNTO

PROF. GERALDO MEDEIROS JUNIOR

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

CHEFE DO DEPARTAMENTO

PROF. ORLANDO ÂNGELO DA SILVA

CHEFE ADJUNTA DO DEPARTAMENTO

PROF.A MARIA SALETE VIDAL DA SILVA

COORDENAÇÃO DO CURSO

COORDENADOR

PROF. ME. RÔMULO FERREIRA DE AZEVEDO FILHO

COORDENADOR ADJUNTO

PROF. DR. LUIS ADRIANO MENDES COSTA

BANCA EXAMINADORA

PROF. DRA. ADA KESEA GUEDES BEZERRA
PROF. DR. ROSTAND DE ALBUQUERQUE
MELO

ORIENTAÇÃO

VERÔNICA OLIVEIRA

MATÉRIA E FOTOGRAFIA

EMANUEL ARAÚJO
ROMÉRIA RODRIGUES

DIAGRAMAÇÃO

EMANUEL ARAÚJO
ROMÉRIA RODRIGUES

COLABORAÇÃO

LUCAS CUNHA
JEFFILY GLASER
KAROLINNE ANDRADE
RAYANE FERNANDES

ARTE DA CAPA

EMANUEL ARAÚJO
MARCELLA MAYARA

SUMÁRIO

pág. 6

REPORTAGEM

AeC 30 anos: Uma história de todos

pág. 8

ENTREVISTA

Experiências e aprendizados do Jovem Aprendiz

pág.10

MATÉRIA

Conheça o Longevidade, projeto voltado para colaboradores 50+

pág.12

PERFIL

Carreira e desenvolvimento: Do atendimento ao Marketing

pág. 14

OPINIÃO

O papel do comunicador no Treinamento

pág.16

NUVEM DE PALAVRAS

Sondagem, carreira e expectativas com o ambiente de trabalho

pág.18

GUIA

Princípios Inegociáveis

pág.19

INDICAÇÃO

Vertentes indica



EDITORIAL

A revista Vertentes é um produto midiático que tem como objetivo principal divulgar as ações que acontecem dentro do âmbito da AeC, Call Center instalado na cidade de Campina Grande/PB, e através delas conhecer seus colaboradores e as experiências que eles têm junto com a empresa. O intuito é realmente divulgar e conhecer as ações que geram sentimento de pertencimento entre os colaboradores que integram a grade de funcionários, seja nos cargos de atendimento, até àqueles que atuam em cargos de gestão e capacitação.

A necessidade de escrever sobre o Call Center vem das experiências que Emanuel, um dos autores, teve. Desde 2020 (ingressando como atendente e em 2021 promovido para o cargo de Instrutor de Treinamento), ele pôde participar e auxiliar no desenvolvimento de muitas das ações que nesta revista são retratadas e perceber, através dos constantes feedbacks recebidos, que toda ação, por menor que seja, gera um impacto positivo em quem se disponha a participar.

E é desse desejo que nasce a revista Vertentes, com conteúdos voltados para os diversos perfis de funcionários, desde os que acabaram de entrar na empresa e experienciam seus primeiros desafios na vida profissional, até os colaboradores mais maduros. A intenção é levar ao público-alvo, os funcionários da AeC de Campina Grande, o conhecimento sobre a relação funcionário-empresa e como engajar os colaboradores tornando o ambiente de trabalho mais animador e instigante.

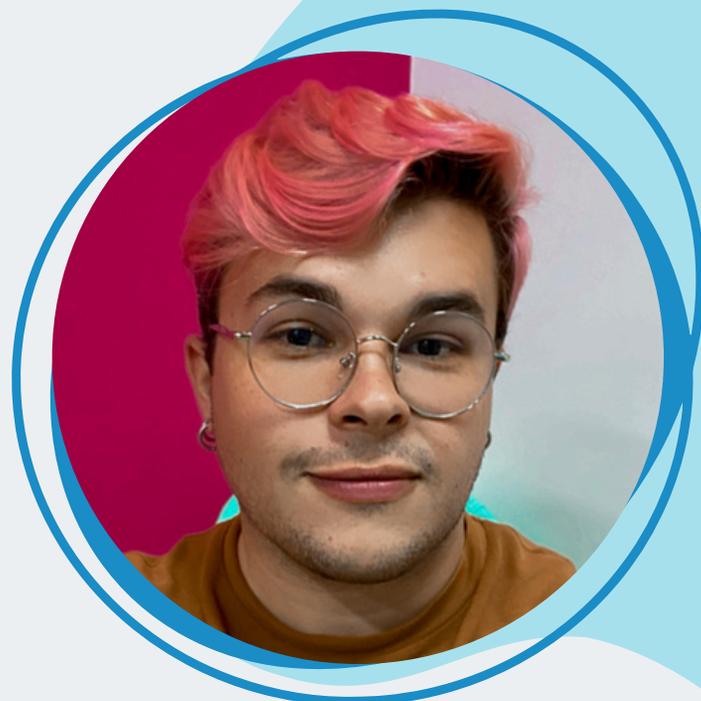
Esperamos que a revista seja uma boa leitura e que através dela você possa conhecer um pouco do trabalho dentro da AeC Campina Grande.

Abraços, Emanuel e Roméria.

SOBRE OS AUTORES

EMANUEL

Tenho 24 anos, há 5 anos saí de Areia, uma cidade pequena no brejo paraibano e decidi que queria morar em Campina Grande. Eu sempre tentei fugir desse padrão de menino do interior, querendo mais do que Areia pudesse me oferecer. Sempre fui apaixonado por leitura, cinema e sempre sonhei em viver uma vida sem medo de ser quem sou e de fazer tudo que eu sempre quis fazer. Tenho sorte, - eu sempre repito isso - fui muito feliz nas escolhas que fiz na vida: o jornalismo, ter saído de casa aos 19 anos, me tornado independente aos 20 anos... ter vivido. Eu amo mudar, seja de cabelo, fazer uma tatuagem nova, aprender algo que nunca sonhei em aprender e entrar na AeC para mim foi isso. Nunca imaginei fazer carreira dentro de um Call Center, mas hoje estou prestes a completar três anos de casa e sou completamente apaixonado pelo trabalho que venho realizando. Sem dúvida trabalhar com pessoas, criar conteúdos, produzir, editar, dentre as diversas possibilidades que me deparo todos os dias faz com que eu seja feliz com o que faço.



ROMÉRIA

Tenho 24 anos, moro em Pocinhos, cidade da maior pedra do mundo, mas morei praticamente minha vida toda em Campina Grande. Amo dar risada de tudo e não sei falar não a ninguém, eu amo ajudar tudo e a todos, mesmo que isso possa me machucar um dia. Vim de uma família de professores que sempre me incentivaram muito a ser alguém na vida e conquistar minha independência financeira. Sai de casa com 17 anos e desde então tenho seguido em busca dos meus sonhos. Atualmente trabalho em um supermercado como Social Media, um emprego maravilhoso, na minha área e onde eu sempre quis, próximo dos meus pais. Mas ainda sinto que preciso voar mais alto e estou sempre a procura de novos desafios, tenho um grande sonho de abrir uma empresa minha e construir meu próprio império. Como uma boa sagitariana não consigo me ver obedecendo ordem, mas levo tudo como experiência na minha vida. Por cada canto que passei e cada amizade que criei estarão pra sempre marcadas na minha vida. Sou apaixonada pela vida e tudo que eu faço eu vejo um propósito!



AEC 30 ANOS: UMA HISTÓRIA DE TODOS

A AeC nasceu de um sonho, de Antônio Guilherme e Cássio Azevedo, dois amigos e colegas de faculdade, que acreditaram que podiam ir além. Essa história começou em 1992, com a chegada de novas tecnologias, como a internet e os softwares de gestão. Sob o nome de AeC Tech, era especialista na revenda e instalação de softwares, sendo uma das primeiras revendedoras credenciadas da Microsoft. Era também o momento de expansão da Microsoft, que ganhava espaço no mercado, então Antônio Guilherme e o Cássio enxergaram muitas oportunidades e expandiram a atuação do negócio. Percebendo a importância da experiência do usuário para o sucesso das ferramentas, criaram treinamentos especializados para os seus parceiros. Desde o começo, consideravam as interações do usuário com as marcas um ponto essencial do relacionamento com os clientes. Acreditaram que um bom atendimento é a melhor estratégia para alavancar os resultados de qualquer negócio. Desta forma a AeC passa de uma empresa de revenda e instalação de softwares para um dos maiores Call Centers do Brasil.

Em 2022 a empresa do ramo de telemarketing completou 30 anos, e o site de Campina Grande 10, que foi fundado em 2012 trazendo para a região um forte impacto econômico e gerando muitos empregos. “Me lembro de quando entrei na AeC, havia um mês que a empresa tinha completado 10 anos e hoje vejo tanta gente, sem perder a essência do cuidado com as pessoas”, completa Flávia, reforçando uma marca registrada da AeC, que tem uma série de ações voltadas tanto para o público interno quanto para a sociedade. São programas e projetos desenvolvidos especialmente para cuidar e promover novas perspectivas. Como o Caravana do Bem, que tem um lugar especial no coração de quem faz parte da AeC.

REVENDA DE SOFTWARE

1992

1995

TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO

Flávia Ávila é Gerente Sênior de Operações do site de Campina Grande, entre idas e vindas ela soma mais de 20 anos de casa, pôde acompanhar o crescimento da empresa desde seus primeiros anos. “Iniciei na AeC em 2001 como atendente, na cidade de Belo Horizonte, minha terra natal. Na empresa fiz minha carreira sendo Supervisora, Gerente de Operações, Executiva de Operações, Executiva de Qualidade e Executiva da **Robbyson**”, comenta Flávia, que em 2018 saiu da empresa em busca de novos desafios, retornando em 2020: “Eu não pensava em voltar para a AeC, apesar de ser sempre grata, pois foi uma escola que me ensinou tanto e onde pude desenvolver várias pessoas, contribuindo para o sucesso na carreira de cada um que ajudei. Recebi o convite para voltar do Jackson Almeida, na época Diretor de Operações, com a proposta de vir morar em Campina Grande e aqui estou eu, feliz e realizando sonhos”, diz Flávia.

OUTSOURCING DE PROFISSIONAIS

1997

1999

FÁBRICA DE SOFTWARE

Esse projeto de responsabilidade apoia instituições sociais em todas as cidades em que há uma sede AeC. É custeado em parceria com cada colaborador, através da doação voluntária de cotas. E todo o valor arrecadado das cotas é duplicado pela AeC. Já foram doados mais de 2 milhões de reais e atendendo mais de 57 mil pessoas.

Mas não apenas de carreiras de longa data que a história da AeC é construída. Cada colaborador, mesmo quem acabou de chegar, representa uma parcela significativa na história da empresa. Há 10 anos a AeC começou em Campina Grande um novo capítulo, para ela e para milhares de colaboradores. Vinicius Serafim é Jovem Aprendiz, tem 21 anos e faz parte da empresa há pouco mais de dois meses.

Robbyson: Plataforma de gestão digital, onde os funcionários da empresa podem, por exemplo, acompanhar de perto seus resultados.



ENTRE AS TRÊS MAIORES
EMPRESAS BPO E
RELACIONAMENTO COM
CLIENTE DO BRASIL

1999

CONTACT CENTER

CHEGADA A CIDADE
DE CAMPINA GRANDE

2012

2017

ROBBYSON

2021

Como boa parte dos funcionários, Vinicius se divide entre o trabalho de atendente e a graduação em Biomedicina. Para ele, os 10 anos do site de Campina Grande são sinônimo de crescimento e consolidação, além de gerar inúmeras oportunidades.

Para a AeC, 2021 também foi um ano de perdas. Cássio Azevedo, um dos sócios fundadores da empresa, faleceu em junho de 2021, aos 60 anos. *“O que mais me marcou na minha trajetória foi ter tido a oportunidade de ter o Cássio como meu gestor imediato. Pude aprender muito com ele, de quem, hoje, sinto muita falta”*, comenta Flávia Ávila.

A AeC nasceu na capital mineira, cresceu tanto que hoje já está em 11 cidades do Brasil. São 7 estados e 17 unidades, são muitos sotaques, tradições e costumes. Tendo mais de 40 mil colaboradores.

“O relacionamento com responsabilidade virou nosso grande propósito. E o mais importante são as pessoas que estão nesse caminho junto com a gente”

Cássio Azevedo, em postagem no Facebook oficial da AeC, no mês de setembro de 2019.

Experiências e aprendizados do Jovem Aprendiz

Texto: Emanuel Araújo
Imagens: Lucas Cunha

A aprendizagem profissional foi estabelecida pela Lei nº. 10.097/2000, regulamentada pelo Decreto nº. 5.598/2005 e posteriormente pelo Decreto nº 9.579/2018, e cria oportunidades tanto para o aprendiz (jovens entre 14 e 24 anos) quanto para as empresas. O Jovem Aprendiz é um programa de formação profissional básica, desenvolvido pela Fundação Roberto Marinho e implementado por instituições formadoras parceiras pelo país.

O projeto foi criado depois da aprovação da Lei da Aprendizagem, que no Brasil foi regulada pela CLT (Consolidação de Leis do Trabalho) e passou por um processo de modernização com a promulgação da Lei nº 10.097/2000 e ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005, surgiu para auxiliar a inserção dos jovens no mercado de trabalho, possibilitando a primeira experiência trabalhista.

Antes do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) vigorar, em 1990, a CLT, de 1943, já previa a contratação de aprendizes por empresas privadas, que também deveriam matricular os jovens em cursos profissionalizantes. Juntamente com o ECA, a universalização da oportunidade de trabalho e o reaquecimento da economia após o regime militar no Brasil, levaram à criação da Lei de Aprendizagem que conhecemos hoje.

A AeC, de acordo com as leis que possibilitam a contratação de jovens aprendizes, acaba alocando esses jovens profissionais em diversas áreas da empresa, do atendimento até áreas administrativas. Riquelme Santos (18 anos), Jeniffer Santos (20 anos) e Ronaldo de Assis (20 anos) passaram há pouco tempo a fazer parte do quadro de funcionários da empresa, através do projeto Jovem Aprendiz.

O desafio, hoje, de muitos jovens é conciliar o trabalho com os estudos e se adaptar à nova rotina de trabalho.

Riquelme, o processo para ingressar na empresa requer todo um período de adaptação, como você lida com as expectativas criadas e ainda ter que conciliar o trabalho com a faculdade?

Estou cursando bacharelado em Educação Física, ingressei na empresa através de indicação, e em pouco tempo eles entraram em contato comigo. Essa é minha primeira experiência e está sendo um aprendizado muito bacana, dinâmico, fazendo com que eu seja mais comprometido e responsável com meus deveres, me ensinando como praticar a ética e seguir as condutas da instituição.

Para você, Ronaldo, como é ter que se dividir entre trabalhar e estudar, você também já teve outras experiências profissionais?

Faço faculdade de Educação Física, na UNIP. A oportunidade de entrar na AeC surgiu com a indicação de uma amiga. Bom, já trabalhei como repositor de mercadoria, antes de entrar nessa vaga de operador de telemarketing, mas minha experiência nessa vaga está sendo uma das melhores possíveis. O processo de recrutamento e treinamento foi bem acolhedor, onde nosso instrutor Lucas Cunha, sempre deu total atenção, além disso, sempre respondeu nossas dúvidas durante o treinamento.

Jennifer, como você caracteriza a experiência que teve durante o treinamento?

O treinamento foi um processo acolhedor e os instrutores bem capacitados, consegui absorver e aprender tudo que era necessário para o meu trabalho.

O processo de treinamento aconteceu de forma remota, através de encontros realizados pelo Google Meet. Acredita que a forma remota de ensino te impactou negativamente, Riquelme?

Foi um momento excepcional. Tivemos todo o aprendizado que hoje estamos usando para atender, fomos muito bem capacitados e preparados para essa nova jornada, todo material apresentado nos ajudou em nosso aprendizado, foram dez dias muito proveitosos com um ensino de qualidade.

A adaptação a uma nova atividade sempre tem seus desafios, no seu caso como está sendo os primeiros dias de trabalho, Ronaldo?

Essa experiência dos primeiros dias de trabalho na empresa está sendo algo bem novo pra mim e estou gostando bastante do ambiente, das pessoas e do setor que estou trabalhando, além disso, é algo que estou amando fazer.

Dentro da AeC é possível que o colaborador se desenvolva e caso deseje passe por processos seletivos e alcance novos cargos e construa sua carreira, quanto a isso, como você enxerga essa possibilidade dentro da sua realidade, Riquelme?

Tenho interesse pela área do RH e o que chamou mais atenção foi o bom relacionamento dentro do ambiente de trabalho, o respeito entre as hierarquias, a ótima recepção que tive, e a motivação que os instrutores, supervisores, recrutadores e coordenadores nos proporcionaram, despertaram em mim o interesse em outras áreas.

Ronaldo, quanto a você, como vê as oportunidades que possam surgir dentro da empresa?

Sim, me interessei pelo cargo instrutor, pois envolve a parte de ensinar e conversar com outras pessoas, além disso, ensinar o que nos foi ensinado é algo muito satisfatório, creio que futuramente serei efetivado e depois de 4 meses, caso apareça oportunidade, irei fazer com toda certeza.

Além do desejo de crescimento profissional, dentro da equipe que você está hoje, como definiria o relacionamento, Ronaldo?

O que mais me chamou atenção até agora foi o ambiente de trabalho, pois é um ambiente onde todo mundo se fala, é uma equipe que se ajuda quando precisa resolver algum problema, isso foi o que mais me chamou atenção e também me alegrou. Enfim, hoje posso dizer que sou feliz com o que faço.

Riquelme Santos, 18 anos



Jennifer Santos, 20 anos

Ronaldo de Assis, 20 anos



Conheça o Longevidade, projeto voltado para colaboradores 50+

Texto: Emanuel Araújo
Imagens: Rayane Fernandes
Arte do projeto: Jeffily Glaser

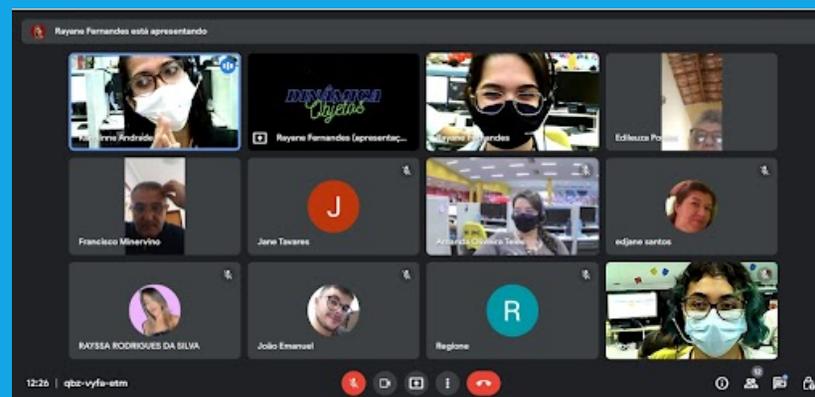
Envelhecer para muitos está relacionado a um período da vida em que desaceleramos os motores para poder curtir alguns bons anos de descanso e lazer. O que em boa parte dos casos acaba acontecendo, mas devemos levar em consideração os diversos fatores que acabam por contribuir para que a população mais madura continue a atuar ativamente no mercado de trabalho. Um dos pontos mais decisivos, sem dúvidas, provém do envelhecimento da população, que segundo projeções divulgadas pelo IBGE até 2060, aproximadamente, 25,5% da população será composta por idosos. E esse cenário é reforçado ainda mais quando analisamos os dados divulgados pela Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia, que mostram que de 2013 para 2017 o número de pessoas com mais de 65 anos ainda atuando ativamente no mercado de trabalho foi de 484 mil para 649,4 mil.

Trazendo para um contexto regional, a AeC, empresa de Call Center atuante há 30 anos no mercado, presente em diversas cidades do Brasil, como em Campina Grande/PB, vem demonstrando um cuidado muito grande quando o assunto é colaboradores do grupo 50+. Um exemplo claro desse cuidado, sem dúvidas, é o desenvolvimento de projetos que buscam tornar estes colaboradores mais engajados com as rotinas dentro da empresa, seja através de dinâmicas (como jogos), ou até mesmos momentos de capacitação, como vem acontecendo com a iniciativa do projeto Longevidade, que surgiu do RH da empresa, realizando edições anualmente.

Karolinne Andrade é Supervisora de Pessoas e trabalha no Call Center há 10 anos, junto com o time de Treinamento, ao qual está sob sua gestão, viu um potencial enorme em desenvolver ainda mais ações voltadas para estes colaboradores, trazendo maior representatividade e relevância dentro do ambiente de trabalho. Segundo Karolinne, por mais que o público jovem, hoje, integre a maior parte dos funcionários da empresa, investir nestes colaboradores é a confirmação de que são pessoas mais maduras, com senso de responsabilidade e engajamento, sendo mais aderentes às propostas realizadas e motivados, o que acaba divergindo do perfil calmo e pacato, "pondo muitos jovens no bolso".



Projeto Longevidade



A intenção do projeto, claramente, é acolher estes funcionários, cheios de experiências profissionais e de vida. Integrante do time, Rayane Fernandes, Auxiliar de Pessoas, vê no Longevidade uma oportunidade única de conhecer melhor os colaboradores, saber suas histórias, vivências e ensinamentos: *“Acolher, desenvolver e incentivar mostra que a AeC é um ambiente diverso em todos os sentidos, nossa equipe busca desenvolver as habilidades e trabalhar as dificuldades para assim ter um profissional maduro e ainda mais preparado para os desafios”*, diz Rayane.

Quando falamos de diversidade acabamos esquecendo que ela também abrange não apenas sexualidade e discussões sobre gênero, mas também pessoas com mais idade. Portanto, a realização de projetos, como o Longevidade, dentro de organizações como a AeC é de extrema importância para dar o espaço onde a diversidade possa florescer. Jeffily Glaser é Instrutora de Treinamento, cursa Psicologia, tem 22 anos e há 4 anos trabalha na AeC. Para ela, *“como pessoa LGBTQIAP+ a diversidade é um pilar essencial para mim, seja no trabalho ou na vida em geral. Por isso, fazer parte de um projeto como este é uma responsabilidade e uma realização muito importante para mim”*. Durante os encontros o que fica evidenciado, de acordo com Jeffily, é a responsabilidade com a rotina e a preocupação com a qualidade das entregas de resultados operacionais que eles realizam.

O projeto é para dar voz àqueles que acabam, muitas vezes, esquecidos, como disse Edjane Santos, por conta da idade. É promover uma cultura de engajamento, respeito e valorização desses profissionais.

O projeto é para dar voz àqueles que acabam muitas vezes se sentindo esquecidos, como disse Edjane Santos, por conta da idade. É promover uma cultura de engajamento, respeito e valorização desses profissionais.

idade

Este ano, o projeto realizou dois encontros, através de salas no Google Meet: um em primeiro de julho, para conhecer e apresentar o projeto; e o segundo em primeiro de agosto, como um momento para capacitar sobre primeiros socorros, com William Junior, Bombeiro Civil. *“Eu amo o projeto e a forma como vocês passam os conhecimentos e tiram nossas dúvidas. Sobre nossos encontros são ótimos, me sinto viva - essa é a palavra -, além de vocês lembrarem da gente, que normalmente somos esquecidos por causa da idade”*, comenta Edjane Santos, 51 anos, atendente.

“A mensagem que deixo para essa equipe maravilhosa é que não desistam da gente não, vocês são muito importantes, os nossos momentos são maravilhosos, por falar nisso, quando vai ser o próximo?”, finaliza Edjane.

CARREIRA E DESENVOLVIMENTO: DO ATENDIMENTO AO MARKETING

PERFIL

Marcella Mayara, apelidada carinhosamente de MM, nasceu em 1991, em Campina Grande. É Videomaker e Fotógrafa, e desde os 16 anos trabalha com design, mesma época em que começou a se interessar pelo mundo do Photoshop, mas nunca deixando de lado o trabalho com a fotografia, que desde muito cedo se tornou sua paixão.

“Eu lembro que eu tinha uma máquina fotográfica e que eu levei pra escola da minha irmã. Ia ter uma noite do pijama e eu queria tirar umas fotos dela e acabei tirando foto de um monte de ‘guri’, o que eu fiz com essas fotos? Eu revelei as fotos e vendi pras mães das crianças”.

A partir disso MM começou a enxergar oportunidade na área. Já que era muito apaixonada por fotografia, fez um curso na UFCG e isso só despertou nela a certeza que essa seria sua profissão. Ela passou um tempo trabalhando assim, tirando fotos em escolas e vendendo para os pais, isso já com 17 anos. Depois fez um estágio, de cerca de três meses, em uma empresa, que trabalhava com fotos profissionais de casamento, na parte de edição. Até então, ela nunca se imaginou trabalhando com edição de vídeo, como filmmaker ou videomaker, seu foco era mais voltado para o design e fotografia.

Em 2014 ela entrou na AeC, como Atendente de Telemarketing, cargo que ocupou até 2016, quando foi promovida para o time de Qualidade, como monitora. Depois que saiu do estágio, em paralelo com seu trabalho no Call Center, passou um bom tempo trabalhando de forma autônoma, como designer, produzindo logos, cartões de visita etc., para pequenas lojas locais, enquanto conciliava com seu trabalho na AeC, isso por volta de 2017, ano em que ela já atuava como Monitora de Qualidade.

Um dos momentos mais marcantes em sua trajetória junto com a empresa foi ter participado do concurso “AeC Tatto”, para que os participantes contassem qual a história por trás de sua tatuagem. Esse concurso foi feito em conjunto com o Diversifica AeC, programa voltado para o desenvolvimento de ações sobre diversidade dentro da empresa. O concurso surgiu com a premissa de mostrar que na AeC a cultura da diversidade é algo muito forte e que a tatuagem nada mais é do que uma forma de expressão.



Para participar era preciso enviar um vídeo contando a história da sua tatuagem, mas ela sempre foi muito tímida, então teve a ideia de desenhar essa história. Foi neste momento, através de um vídeo para uma ação que puderam perceber que ela possuía um talento para a produção de conteúdo, despertando o interesse de Antônio Guilherme e Cássio Azevedo, fundadores da AeC, que entraram em contato pedindo que ela produzisse um vídeo no mesmo estilo para que eles pudessem apresentar em um evento.



Este foi o momento de virada de chave, nesse ponto sua meta agora era fazer parte do Marketing da AeC, que sempre foi fruto de uma grande admiração. Então, sempre que possível ela buscava saber um pouco mais sobre como o pessoal de lá trabalhava, o que eles faziam. Quando estava na Qualidade, Marcella tinha um colega de trabalho com quem compartilhava o interesse de fazer parte do Marketing, que para eles era algo muito distante de ser alcançado.

Em 2018 MM optou por sair da empresa em busca de criar sua própria marca, chegou até a abrir uma loja, mas escolheu deixar esse sonho para o futuro. Em 2019 ela recebeu o convite de voltar para a AeC como Monitora de Qualidade, cargo que já havia ocupado anteriormente, mas ficou apenas um mês no cargo e foi promovida para Analista de Conteúdo, cargo que ocupou por quase dois anos.

Em 2021, mas especificamente em outubro, foi promovida para Analista de Operações Sênior, trabalhando também com criação de conteúdo.

“Hoje eu sou Analista de Criação Sênior do Marketing, ou seja, é um sonho realizado! E tudo por conta de um vídeo que eu fiz contando uma história da tatuagem que eu tenho em homenagem ao meu avô”

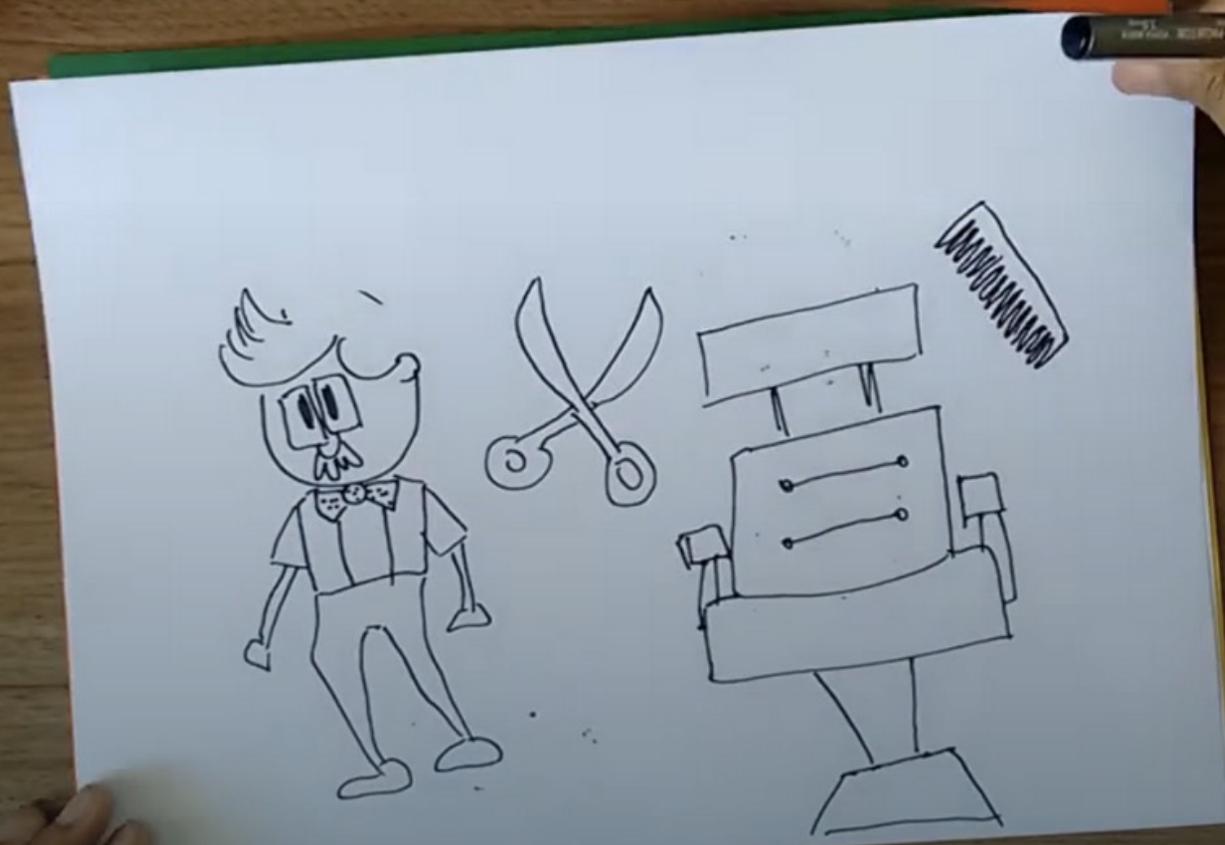
Essa foi a parte que mais a marcou, pois tudo surgiu de uma pequena coisinha que ela decidiu transformar em um vídeo e acabou gerando tantos frutos e hoje trabalha fazendo algo que jamais se imaginou, produzindo e editando vídeos, ainda trabalhando com design e fotografia que sempre serão suas paixões.



Você pode acessar o vídeo que mudou a vida de Marcella através do QR code ao lado, basta apontar a câmera do seu celular e clicar no link que aparecer logo abaixo.



Texto: Emanuel Araújo
Imagens: Marcella Mayara



O papel do comunicador no treinamento

Texto: Kayo César

Imagens: Marcella Mayara

Me chamo Kayo César, natural de Campina Grande – PB, em formação na UEPB no curso de Licenciatura em Letras Espanhol. Estou na AeC há 10 anos, ingressei nessa jornada no ano de 2012 no cargo de atendente, onde pude conhecer um pouco da cultura da empresa, um mundo totalmente novo para Campina Grande, por ser o primeiro Call Center de grande porte da cidade.

Na AeC pude conhecer várias pessoas e áreas e fazer amigos, até um certo dia que participei de um treinamento que despertou em mim o desejo de participar do processo seletivo para o cargo de Instrutor de Treinamento, cargo este que me apaixonei, por ter que lidar com difentes pessoas, sonhos, diversidade e muito aprendizado.

Depois percebi que o que eu queria mesmo era seguir pela área de capacitação, depois de passar, por dois anos, pela experiência da supervisão de operações, hoje estou como Coordenador da área de Treinamento. Quando olho para trás, vejo o quanto a área de pessoas se transformou nos últimos anos, antes as capacitações eram bem tradicionais, utilizando pendrive com material, pouca interação e nós instrutores tínhamos o desafio de modificar/adequar nossas capacitações para deixar o ambiente mais atrativo.

Então percebi que era necessário montar um time diverso em que cada um possuísse uma característica única e que todas juntas conversassem entre si para trabalhar com um objetivo em comum. O time de Treinamento hoje é formado por colaboradores de várias áreas: temos psicólogos, professores, historiadores, comunicadores, fisioterapeutas e tantos outros, cada um com uma habilidade única que contribuiu grandemente para a construção de um trabalho bem feito.

Em diversos momentos, não apenas nas horas em que os instrutores estão em sala aplicando conteúdo, mas também no desenvolvimento das ações operacionais e produções de conteúdos digitais, lidamos fortemente com alguns temas, entre eles: diversidade, inclusão e treinamentos comportamentais, isso tudo com muito dinamismo e com linguagem visual que seja atrativa. Nesse ponto percebi a importância da presença de colaboradores com formação na área de comunicação, por todas as competências a eles atribuídas e principalmente pelos aprendizados que o curso traz em sua grade curricular.

Nossos materiais, como a revista de divulgação que lançamos de forma quadrimestral (Revista UP), hoje possui outra conotação e visibilidade muito maior dentro da companhia, o que engrandece e fortalece o time como um todo, visto que toda a competência destes colaboradores chama atenção dos demais, que também sentem vontade de aprender e se engajar mais com a produção e edição de conteúdo.

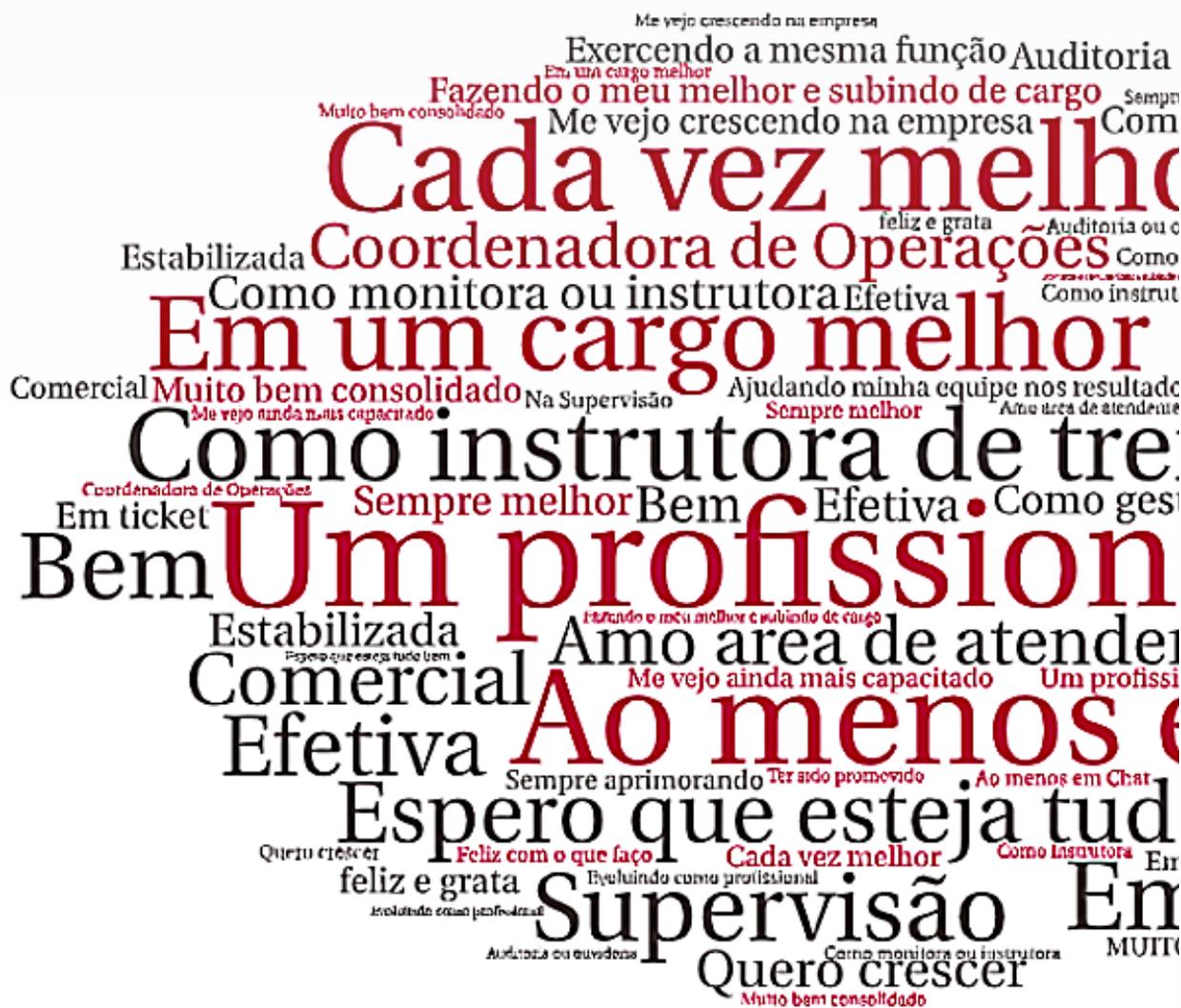
Mas o desafio não para por aí, as ferramentas de criação de conteúdo estão sempre em atualização, as métricas exigem que as competências dos colaboradores sejam cada vez mais desenvolvidas e todos os dias aprendemos um novo método de repassar a informação de forma dinâmica, clara e objetiva.

Fica aqui meu agradecimento a todos os profissionais da comunicação por agregar tanto em nossas rotinas e capacitações.



SONDAGEM, CARREIRA E EXPECTATIVAS COM O AMBIENTE DE TRABALHO

A AeC conta atualmente com mais de 40 mil colaboradores e possui os mais variados tipos de perfis. Há aqueles que passam a fazer parte da empresa temporariamente, geralmente estudantes em busca de estabilidade enquanto estudam, e há aqueles que realmente pensam em desenvolver um plano de carreira de curto e longo prazo, seja desempenhando o mesmo cargo ou em outras funções.



Texto: Emanuel Araújo

Nuvem de palavras: Emanuel Araújo e Roméria Rodrigues

Dados: Jeffily Glaser

Princípios Inegociáveis

Estamos aqui para fazer melhor que todos

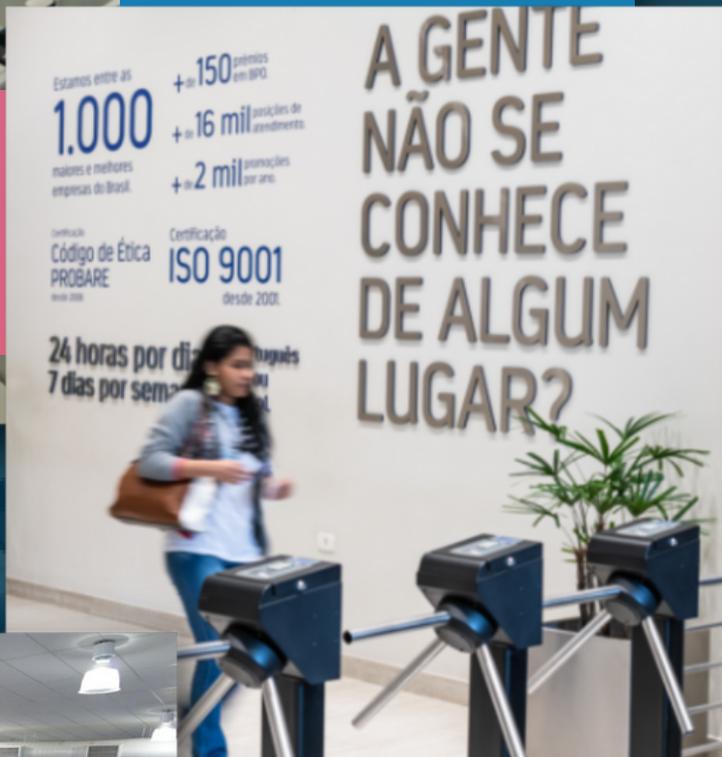
Não aceitamos nada que seja abaixo do nível de excelência



Focamos a inovação constantemente

Só acreditamos no simples

Temos foco



Somos humildes e honestos para admitir nossos erros

Somente entramos no mercado em que podemos fazer uma contribuição significativa

Somos corajosos o suficiente para mudarmos quando necessário

Acreditamos na colaboração mútua dos nossos grupos



Somos felizes com o que fazemos

Na AeC os princípios servem como guia na jornada do colaborador.

Imagens: www.aec.com.br/sobre
Arte: Emanuel Araújo

VERTENTES INDICIA

Por: Marcella Mayara



Roube Como Um Artista: 10 Dicas Sobre Criatividade

Autor: Austin Kleon

Sinopse: Verdadeiro manifesto ilustrado de como ser criativo na era digital, Roube como um artista, do designer e escritor Austin Kleon, ganhou a lista dos mais vendidos do The New York Times e figurou no ranking de 2012 da rede Amazon ao mostrar - com bom humor, ousadia e simplicidade - que não é preciso ser um gênio para ser criativo, basta ser autêntico.

Design para quem não é designer

Autora: Robin P. Williams

Sinopse: Robin Williams, de maneira clara e didática, ensina que qualquer pessoa pode elaborar páginas com uma estética melhor. Por ser um livro de design para leigos, a autora dá dicas e ensina truques para as mais variadas situações do dia a dia, que vão desde a elaboração de um simples panfleto até a elaboração de um jornal.



