

# SIGA!

jul/ago/set 2016  
PUBLICAÇÃO TRIMESTRAL

FLEETCOR®

## FLEETCOR TECHNOLOGIES

O potencial da nossa  
acionista americana

## SISTEMA RECUPERA

Implantação apoia  
a área de Cobrança

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

Foco constante na  
melhor experiência

# O FUTURO É HOJE

Sem Parar expande rotas e marca  
presença na maior feira de recrutamento  
do Brasil em número de empresas participantes





## ACELERAÇÃO NA ERA GLOBAL

A trajetória do Sem Parar avança definitivamente no caminho de uma empresa pertencente a um grupo global. Sempre de olho no futuro e atenta às oportunidades, a empresa se movimenta para entregar a melhor experiência no mercado.

Na edição deste trimestre, você verá que muitas ações e implantações do Sem Parar caminham para reiterar sua força e presença junto aos públicos externo e interno. A matéria de capa, por exemplo, traz a interação e a exposição da empresa na maior feira de recrutamento do Brasil em número de empresas participantes – uma oportunidade ímpar para destacar o pioneirismo ao longo de 16 anos e apresentar as oportunidades de carreira que o Sem Parar oferta.

Unir a tecnologia a um ótimo atendimento a clientes e conveniados foi outro esforço da empresa nos últimos meses. As novas ferramentas Service Now e Recupera já estão em operação para fazer a diferença com uma atuação mais assertiva, ágil e pontual – tanto com relação à gestão dos chamados como na recuperação de cobrança.

Outros destaques são as atividades de Atendimento ao Cliente, o panorama das ações promovidas nas rodovias e o talento muito especial de uma estilosa colaboradora. Vamos conferir? Boa leitura.

**Equipe revista Siga!**

## SUMÁRIO

Nossas áreas	04
Acionista	05
Matéria de capa	06
Ferramenta	09
Gestão de negócio	10

REVISTA SIGA! • Ano 6 • Nº 19 • julho / agosto / setembro 2016 • Informativo oficial do Sem Parar – Comunicação Interna • Coordenação editorial: Duda Boothner, Fernanda Cabanilha, Ceolia Neves e Matheus Azevedo • Edição: PFOS - Tel.: (11) 3585-0100 • Diretora-executiva: Daniela Graicar • Diretora de Conteúdo: Meirele Duarte • Coordenadora de Contas: Júlia Carmona • Reportáreas: Caio Proença e Raphael Prati • Revisão: Gabriela Ghetti • Direção de Arte: Paulo Granozio • Designers: Fabio Machado e Joice Couto • Fotos de capa: André Melo • Tiragem: 2.000 exemplares • Impressão: Ricargraf



# SEM PARAR

## Gestão e Desenvolvimento de Pedágios e Vendas em ação

Em média, a área de Gestão e Desenvolvimento de Pedágio faz oito visitas mensais às concessionárias para estreitar o relacionamento, promover treinamentos de implantação e reciclagem, fazer ajustes técnicos etc. Nessas ações, o time atua sempre na habilitação dos profissionais para operar o sistema e entender os processos do Sem Parar, promovendo mais qualidade e agilidade nas operações. Tudo isso é feito por três subáreas:

**ATENDIMENTO** | Atua nos treinamentos e nas implantações, e faz o atendimento das agências reguladoras e das concessionárias. Em média, cada analista atende a 10 solicitações por dia.

**EQUIPE TÉCNICA** | Trabalha na elaboração de relatórios, em novos projetos, na identificação de problemas de pistas que interferem na passagem do cliente pela praça de pedágio e também oferece consultoria para as equipes técnicas (TI e Manutenção) das concessionárias na busca de melhorias e aplicação das melhores práticas.

**QUALIDADE** | É uma nova área que tem a responsabilidade de criar indicadores, fazer análise de passagens, acompanhar índices e relatórios com base nos tipos de dispositivos, além de promover ações para evoluir e minimizar as falhas.

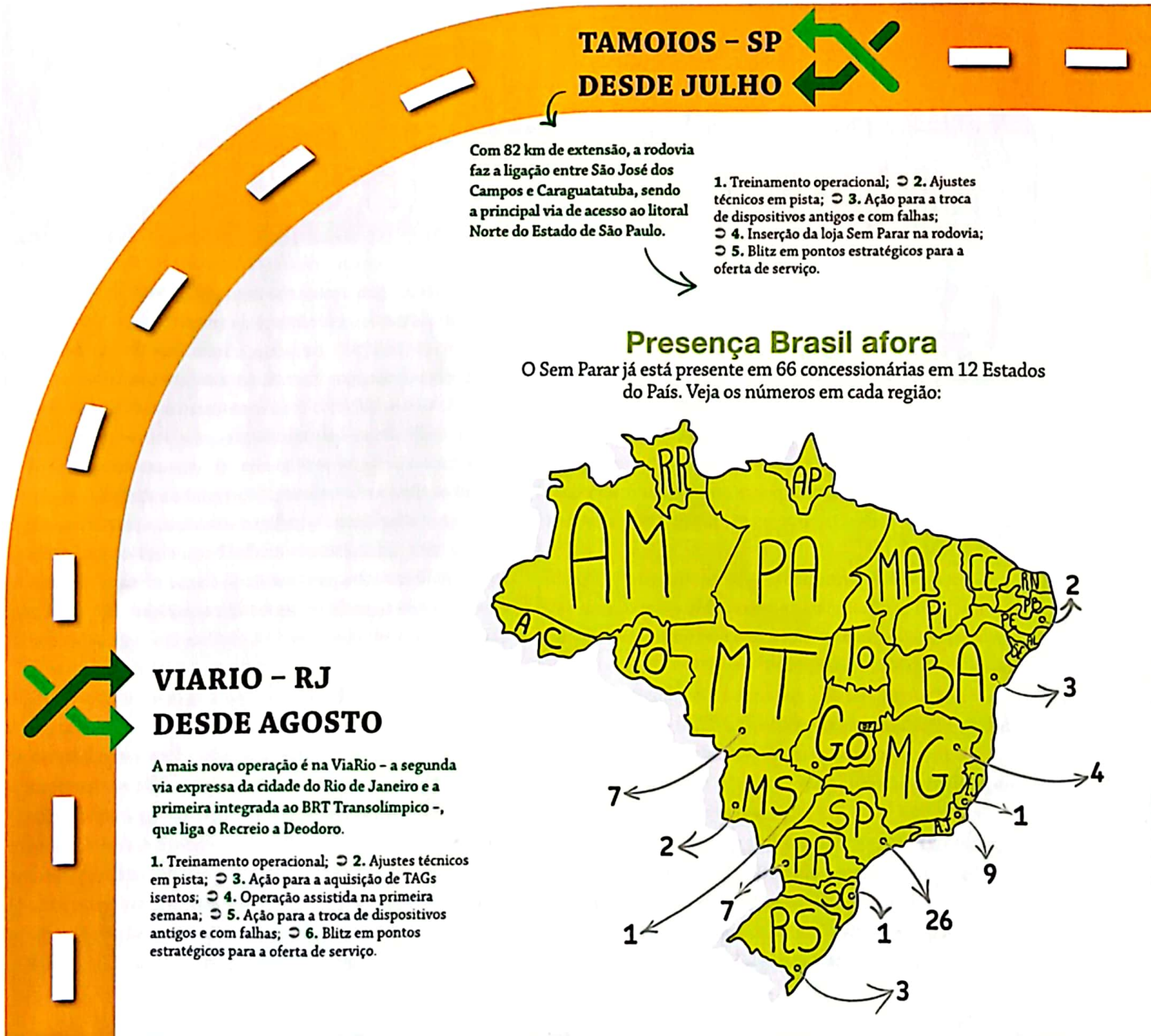
## Parceria com a área Comercial

As equipes atuam juntas na interação com o público. Sempre que necessário, realizam ações de troca de dispositivos que apresentam problemas e ofertam o produto em pontos estratégicos. No início de 2016, por exemplo, foi promovida a operação na concessionária Tamoios, em São Paulo, e agora as equipes atuam na concessionária Lamsa, no Rio de Janeiro.



# AR NAS RODOVIAS

Garantir a satisfação dos clientes não é tarefa simples e requer uma árdua movimentação. Para isso, o Sem Parar promove estratégias especiais para alavancar seu crescimento e reiterar seu pioneirismo nas estradas brasileiras. Veja o panorama das ações promovidas:



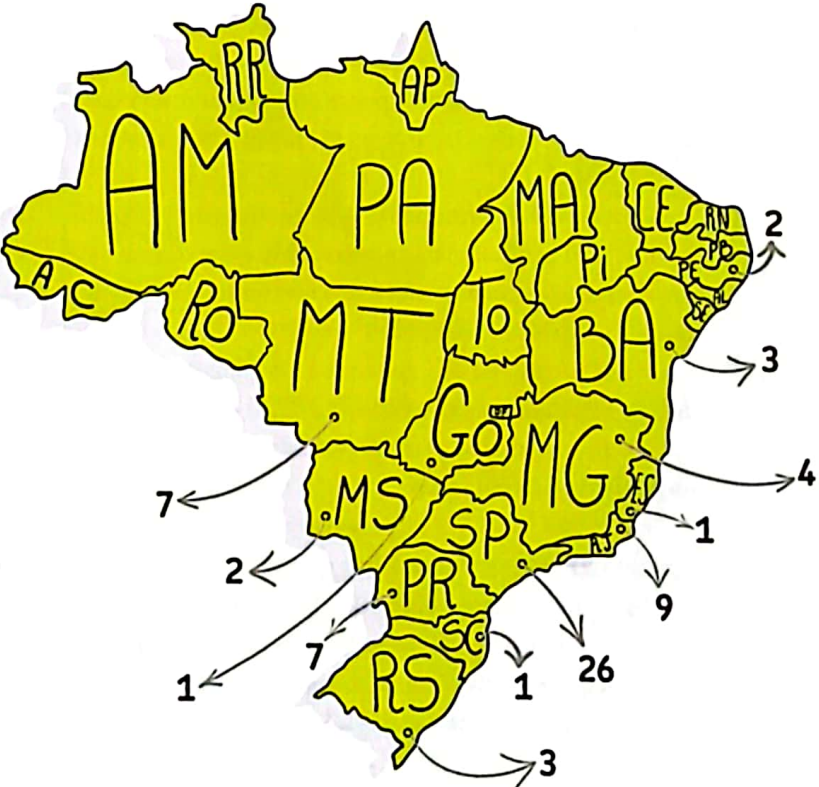
### TAMOIOS - SP DESDE JULHO

Com 82 km de extensão, a rodovia faz a ligação entre São José dos Campos e Caraguatatuba, sendo a principal via de acesso ao litoral Norte do Estado de São Paulo.

- 1. Treinamento operacional; ⇨ 2. Ajustes técnicos em pista; ⇨ 3. Ação para a troca de dispositivos antigos e com falhas;
- ⇨ 4. Inserção da loja Sem Parar na rodovia;
- ⇨ 5. Blitz em pontos estratégicos para a oferta de serviço.

### Presença Brasil afora

O Sem Parar já está presente em 66 concessionárias em 12 Estados do País. Veja os números em cada região:



Estado	Número de Concessionárias
AM	7
PA	2
MA	3
CE	4
GO	1
MG	9
SP	1
PR	7
RS	1
SC	26
MS	2
MT	7
TO	3
BA	3
PI	2
AL	1
PE	1
RN	1
AP	1
RR	1
AC	1

### VIARIO - RJ DESDE AGOSTO

A mais nova operação é na ViaRio - a segunda via expressa da cidade do Rio de Janeiro e a primeira integrada ao BRT Transolímpico -, que liga o Recreio a Deodoro.

- 1. Treinamento operacional; ⇨ 2. Ajustes técnicos em pista; ⇨ 3. Ação para a aquisição de TAGs isentos;
- ⇨ 4. Operação assistida na primeira semana; ⇨ 5. Ação para a troca de dispositivos antigos e com falhas; ⇨ 6. Blitz em pontos estratégicos para a oferta de serviço.





# CAÇADORES DE TALENTOS

Sem Parar abre caminhos e interage com os estudantes da maior feira de recrutamento do Brasil em número de empresas participantes



**O** Sem Parar está sempre de olho no futuro. Pensando nisso, a empresa marcou presença no 16º Workshop Integrativo nos dias 8 e 9 de agosto, na Universidade de São Paulo (USP). Trata-se da maior feira de recrutamento do Brasil em número de empresas participantes, realizada por uma das melhores universidades do País, da qual o Sem Parar participou pela primeira vez para estreitar o relacionamento com um público jovem e com sede de inovação.

Não faltaram interessados na empresa que é referência nacional em sistema de pagamento eletrônico de pedágios e estacionamentos do Brasil. O evento atraiu mais de 5 mil estudantes da Poli-USP (organizadora do evento) e de diversas universidades do interior paulista, que tiveram a oportunidade de conhecer as grandes companhias do mercado.

Filas quase ininterruptas fizeram do

estande do Sem Parar um dos mais concorridos. Para contar a trajetória de quase 16 anos de sucesso, a empresa apostou em um robô que desafiava os estudantes em um quiz. “A ideia era justamente projetar uma imagem de futuro e tecnologia aliada à nossa marca. Isso gerou curiosidade, interatividade e fez com que o público enxergasse o Sem Parar como uma participante inovadora e que está sempre à frente”, explica Josefa Dornelas, coordenadora de Gestão de Talentos do Sem Parar. Após responder ao quiz, os visitantes puderam levar para casa uma fotografia instantânea, feita na hora pelo próprio robô.

O esforço das empresas em se relacionar com os jovens foi destacado pelos participantes. A aluna de Engenharia Elétrica da Poli-USP Luana Steinman achou o evento impressionante: “os estandes eram atrativos e fizeram a gente pensar no que quer para o futuro. Achei muito legal a forma como o Sem Parar abordou sua trajetória”, diz.

Já Carla Barreiros, gerente de Gestão e Desenvolvimento de Pedágio, contextualiza a constante busca da empresa por inovação: “o futuro está aqui nos jovens que estão se formando e nas novas tecnologias. Nossa presença mostra que somos uma empresa inovadora e que precisa deles para continuar sendo líder no segmento”, destaca.

Movimento constante no estande do Sem Parar durante o WI



*Notamos os estudantes muito interessados em oportunidades de carreira no Sem Parar. Praticamente todos que nos procuraram queriam conhecer o programa de estágio. Para nós, foi gratificante saber que a empresa gera interesse e tem atratividade para esse público”*

Duda Bochner, gerente de RH-Gente





Gestores do Sem Parar marcaram presença no evento: da esq. para a dir., Daniel Morato, Carla Barreiros, João Batista, Josefa Dornelas e Francisco Mello

### OPORTUNIDADE DE CARREIRA

Exemplos de como o Sem Parar é a empresa ideal para crescer profissionalmente também não faltaram. Sorte a dos estudantes que puderam conversar com Thiago Costa, analista de Recursos Humanos. “Eu comecei no Sem Parar como estagiário em 2012 e hoje sou eu quem recruta os estagiários. Acho que estou vivenciando um pouco do que vários dos jovens que vêm aqui imaginam para o futuro deles. Eu já compartilhei dessa curiosidade, dessa ansiedade de estagiar em uma empresa grande como a nossa, então me identifico com o público”, acrescenta.

“Notamos os estudantes muito interessados em oportunidades de carreira no Sem Parar. Praticamente todos que nos procuraram queriam conhecer o programa de estágio. Para nós, foi gratificante saber que a empresa gera interesse e tem atratividade para esse público”, completa Maria Eduarda Bochner, gerente de RH-Gente.

Outra ação do Sem Parar no evento foi a realização de uma mesa-redonda, que contou com a presença do gerente de Relacionamento e Conveniados, Daniel Morato, do gerente de Desenvolvimento Tecnológico, Francisco Mello, além da gerente de Gestão e Desenvolvimento de Pedágio, Carla Barreiros.

O gerente Comercial Regional João Batista conduziu a apresentação e falou das oportunidades profissionais: “temos um grande grupo de pessoas que atuava em Vendas, foi crescendo e hoje ocupa cargos de liderança. Principalmente na área Comercial, temos muitos colaboradores em desenvolvimento e com potencial para evoluir na empresa”, exemplifica.

Nesse sentido, uma empresa que oferece oportunidades de desenvolvimento de carreira e que se destaca por seu pioneirismo no mercado certamente brilhou aos olhos do público participante do evento. Foi assim que o Sem Parar encerrou sua participação na feira, mostrando-se atrativa e de braços abertos para dialogar e receber os jovens de hoje e profissionais do futuro! 🎯





# KEEP CALM

# CHEGOU O servicenow<sup>®</sup>



**S**olucionar problemas e realizar atendimentos ficou muito mais fácil no Sem Parar. A empresa adotou a ferramenta Service Now para automatizar processos e chamados internos e externos dos colaboradores. Tudo em um ambiente virtual e de fácil consulta, possibilitando que pedidos como a troca ou instalação de equipamentos sejam executados rapidamente.

Com a ferramenta no ar, os chamados que chegam às Centrais de Atendimento ou à área de TI, por exemplo, são automaticamente direcionados ao setor responsável. “O Service Now ainda organiza o fluxo de trabalho e estabelece os prazos de resolução. Alguns colaboradores já perceberam as possibilidades e têm nos procurado com sugestões”, explica Adriano Machado, gerente de Produção e Homologação.

“Agora todo o processo ficou mais inteligente. A própria ferramenta dispensa o uso de longas planilhas de Excel para controle e cria relatórios gerenciais, sem a necessidade de destrinchar enormes bancos de dados”, destaca Agnaldo de Oliveira, coordenador do Centro de Controle Operacional e usuário da plataforma.

## FUTURO PRÓXIMO

A ideia é que o Service Now ainda chegue aos clientes corporativos do Sem Parar a partir de 2017. Dessa forma, postos de gasolina, concessionárias, estacionamentos e outros



conveniados poderão efetuar e acompanhar suas demandas em tempo real, por meio de um aplicativo de celular ou pela internet. “Futuramente, a ferramenta deverá reduzir o volume de ligações às Centrais através do autoatendimento. Ou seja, o usuário poderá fazer requisições ou comunicar problemas sem precisar telefonar”, explica Machado.

A expectativa é que, em breve, o Service Now acelere o fluxo mesmo nas operações que não envolvem o setor de TI. Segundo Agnaldo, a plataforma permitirá que usuários de todas as áreas possam requisitar serviços e até benefícios com mais agilidade. “Isso transcende a parte de TI e vira uma ferramenta operacional”, pontua.

Pioneiro desde sempre, o Sem Parar já é referência junto ao Service Now na hora de prospectar clientes. E com conceitos modernos e inovadores, a nova ferramenta é realmente a cara da empresa: simples, fácil e rápida. ¶





# RECUPERA EM AÇÃO



**O** levantamento realizado pela Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) aponta que o mercado de trabalho permanece desfavorável, uma vez que a inadimplência das famílias em agosto atingiu o pior nível em quase seis anos (veja os detalhes na pesquisa abaixo).

Esse cenário reforça a decisão assertiva do Sem Parar de antecipar a implantação do módulo Recupera, uma ferramenta de cobrança que permite a configuração de ações a serem executadas de acordo com o perfil dos clientes. “O Recupera permite ainda a geração e o envio automático de boletos de cobrança, faz o controle das diferentes negociações e o registro dos históricos, acompanha a produtividade e a taxa de conversão de pagamentos, elimina o uso de interfaces manuais e traz dados consistentes para a tomada de decisões, além de poder ser acessado de qualquer lugar ou dispositivo pela web”, declara Douglas Maiotto, gerente da área de Cobrança.

A implantação antecipada do módulo Recupera, que é parte integrante do BSS – Business Support System (a nova plataforma de negócios que está

sendo desenvolvida) –, contou com a união dos esforços de uma grande quantidade de colaboradores internos e externos. “Foi somente com a dedicação e o suporte de todas as equipes envolvidas que conseguimos colocar o Recupera em operação no dia 13 de agosto. Desde então, a empresa dispõe de uma ferramenta flexível para criar as estratégias de cobrança, agilizar as operacionalizações e automatizar muitos processos que eram feitos manualmente”, detalha Marcio Motter, gerente da Nova Plataforma de Negócios.

“Aproveito a oportunidade para agradecer e parabenizar todos os colaboradores envolvidos nesse projeto, que proporcionou às equipes de cobrança interna (22 colaboradores) e externa (354 prestadores de serviços de cobranças extrajudiciais, eletrônicas, judiciais e telecobrança) a utilização da ferramenta na redução da inadimplência nos próximos meses”, complementa Douglas. ¶

## PERCENTUAIS DA INADIMPLÊNCIA

ACOMPANHE OS RESULTADOS DA PESQUISA DA PEIC FEITA EM AGOSTO DESTES ANO:

**58%** das famílias estão endividadadas – taxa acima da de julho/2016 (57,7%) e inferior à de agosto/2015 (62,7%).

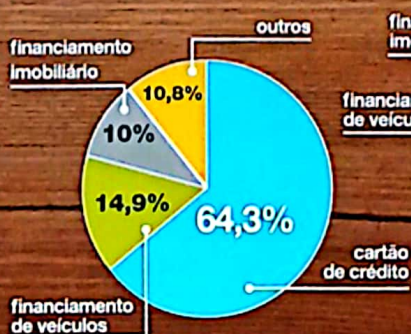
**24,4%** dos entrevistados têm débitos em atraso – a maior fatia desde novembro de 2010 (24,8%). Este percentual também ficou acima dos índices apurados do de julho/2016 (22,9%) e do de agosto/2015 (22,4%).

**9,4%** das pessoas declararam não ter condições de quitar suas dívidas – o maior percentual desde outubro/2010 (9,5%) e acima do de julho/2016 (8,7%) e do de agosto/2015 (8,4%).

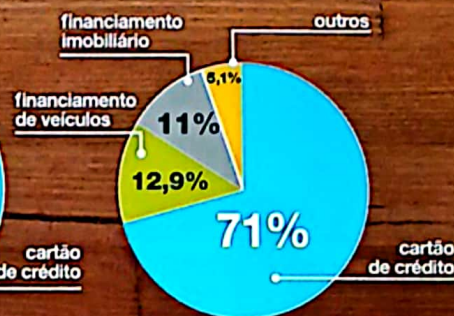
Fonte: Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)

### OS VILÕES DA DÍVIDA FAMILIAR

RENDA DE ATÉ 10 SALÁRIOS MÍNIMOS



RENDA ACIMA DE 10 SALÁRIOS MÍNIMOS





# MAQUIAGEM PARA ARRASAR

O Sem Parar está repleto de talentos, e a colaboradora Priscila Lopes Ferreira – a Pity, como é conhecida – faz parte desse time. Além de desenvolver suas atividades no Comercial, como assistente de Inteligência de Vendas, ela é maquiadora nas horas vagas e costuma receber muitos elogios por seus trabalhos criativos e modernos.



Priscila descobriu sua vocação copiando modelos de maquiagem de revistas e logo ingressou em cursos presenciais e on-line para aprimorar suas técnicas. “Maquiar é um mundo de possibilidades. Aprendi a não seguir regras”, conta ela, que busca explorar a imaginação e inovar a cada trabalho para superar as expectativas das clientes. “Faço com o maior carinho e, muitas vezes, cuidando do visual ajudo a pessoa a levantar a autoestima e a se sentir melhor com o vai e vem da vida! Sinto-me realizada quando as ‘divas’ se sentem bonitas e satisfeitas com o resultado”, completa.



E suas habilidades têm encantado todo o Sem Parar, tanto que elas incentivaram a Priscila a destacar seu talento nas redes sociais. “Fiquei muito feliz quando fui convidada para integrar a equipe de produção das funcionárias que doaram 15 cm de cabelo para crianças com câncer, em uma das edições da SIPAT na empresa. Recebemos ótimos feedbacks, e as colegas me estimularam a mostrar esse meu trabalho no Facebook e Instagram”, finaliza. ❧



**CONFIRA AS DICAS DE MAQUIAGEM,** beleza, moda, o quadro de valorização da mulher e as produções para eventos, casamentos, festas e formaturas que a Priscila faz no [facebook.com/arrasanostylo](https://www.facebook.com/arrasanostylo) ou na página [@arrasa\\_stylo](https://www.instagram.com/arrasa_stylo) do Instagram

#### **PARTICIPE DESTA SEÇÃO**

Tem uma história inspiradora para compartilhar? Envie-a para [comunicacao@semparar.net](mailto:comunicacao@semparar.net) com seu nome para contato.