Edição 09 - 2019

LIFTING NEWS

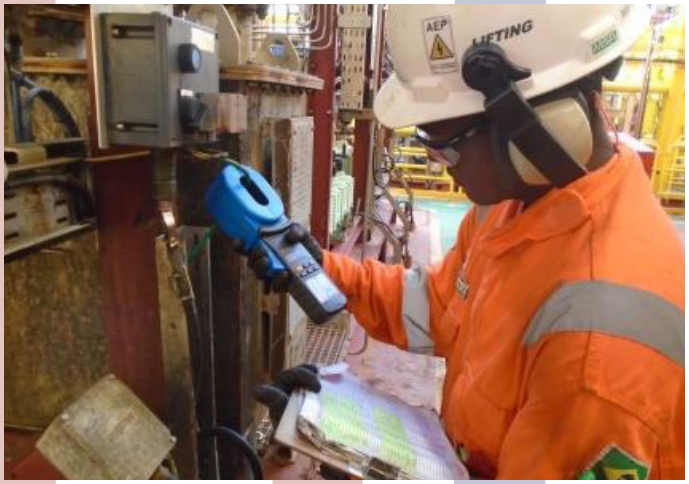
www.lifting.com.br

De estagiário à Engenheiro

A história de quem veste a camisa e faz acontecer.

Edição 09

Editorial



Em sua nona edição, a revista traz a entrevista com seu mais novo analista de engenharia elétrica, Lucas Santos, e toda sua trajetória de sucesso dentro da empresa. Para aprimorar ainda mais essa edição, temos também o artigo da Diretora de QSMS, Nathalia Carvalhal, falando sobre a importância da pesquisa de satisfação.

Além do nosso habitual fique por dentro, com tudo que aconteceu no mês de julho, os serviços, treinamentos, eventos e muito mais.

Com muito amor e dedicação a tudo que fazemos, essa é a família Lifting.

Equipe Lifting e Kingdom

In its ninth edition, the magazine features the interview with its newest electrical engineering analyst, Lucas Santos, and his sucessful trajectory within the company. To further enhance this issue, we also have the article by QSMS diretor Nathalia Carvalhal, talking about the importance of satisfaction survey.

In additional to our usual Saty Tunned, with everthing that heppened in July, the services, training, events and more.

With much love and dedication to everything we do, this is Lifting Family.

Team Lifting & Kingdom

@LiftingBrasil

facebook.com/Lifting

Lifting Brasil

#EDITORIAL

Sumário

De estagiário à engenheiro.....4
Pesquisa de satisfação 8
Fique por dentro.....10

LIFTING NEWS

Agosto 2019
Edição 09

Equipe **KINGDOM**
Expediente:

Anna Sirieiro
Editora e Jornalista

Breitner Sávio
Repórter

Daniel Martins
Design e Diagramação

Realização:

KINGDOM Consultoria

LIFTING

Lifting
Assistência Técnica, Elétrica e Comercial Ltda.

Foto: Repdrodução/ Freepik

#SUMÁRIO

De estagiário à engenheiro

A história de quem veste a camisa e faz acontecer

From intern to engineer

The history of someone that do the best for the company and makes it happen

Com uma carreira promissora junto da empresa, Lucas da Silva Santos, que em março de 2013 entrou como estagiário de tecnologia da informação (TI), se destaca hoje como um exemplo de perseverança e compromisso. Como a maioria dos estagiários novos, Lucas almejava crescer como pessoa e profissional, a aprender coisas novas e se aprimorar em sua área. Sempre gostou de duas áreas em específico, elétrica e TI.

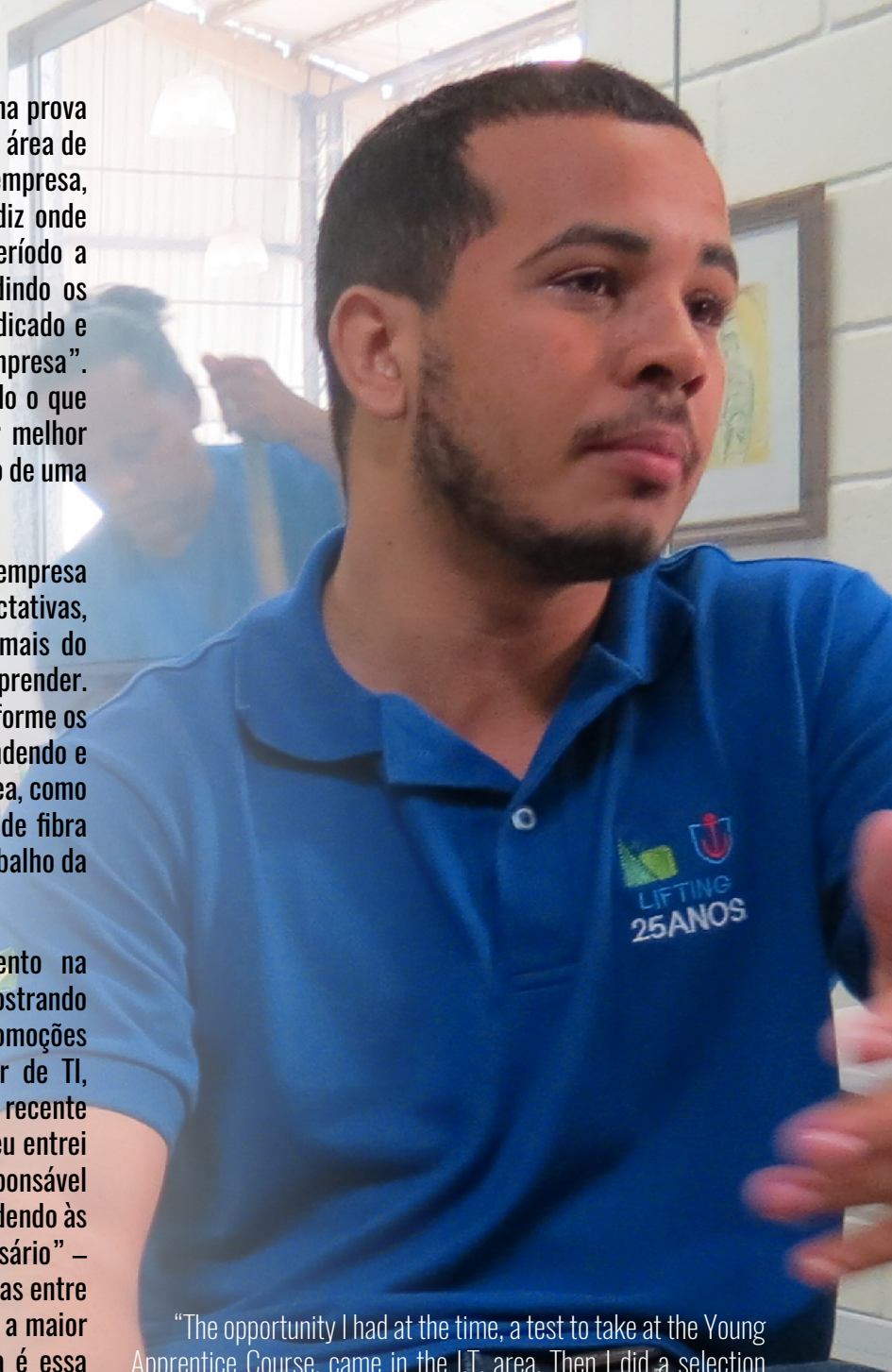
With a promising career with the company, Lucas da Silva Santos, entered, in March 2013, as an information technology (I.T.) intern and now stands out as an example of perseverance and commitment. Like most new trainees, Lucas wanted to grow as a person and professional, to learn new things and to improve in his field. Always liked two areas in specific, electrical and I.T.

"A oportunidade que eu tive na época, uma prova para fazer curso de Jovem Aprendiz, surgiu na área de TI. Aí fiz um processo seletivo por uma outra empresa, essa me colocou no programa Jovem Aprendiz onde fiz o curso técnico de informática. Nesse período a Lifting entrou em contato com o SENAI pedindo os três melhores alunos da turma. Aí que fui indicado e consegui entrar como estagiário aqui na empresa". O estagiário esperava colocar em prática tudo o que havia aprendido dentro do curso e entender melhor como funciona toda a estrutura de rede dentro de uma empresa.

Ao ser questionado se sua experiência na empresa à época de sua contratação atingiu suas espectativas, o jovem é direto: "Foi até melhor! Aprendi mais do que esperava pois sempre tive vontade de aprender. Aqui eu vi que não sabia nada de elétrica, conforme os serviços apareciam para eu fazer eu fui aprendendo e me aprimorando. Fazendo outros cursos na área, como o de eletricista de força e controle, e curso de fibra ótica. Foi quando fui me interessando pelo trabalho da empresa e resolvi iniciar a faculdade".

Lucas afirma ainda que seu crescimento na empresa veio de forma gradual, conforme foi mostrando seu trabalho e a empresa gostando, as promoções aconteciam. Primeiro a promoção a auxiliar de TI, depois outras como analista de TI e a mais recente de analista de engenharia elétrica. "Quando eu entrei na empresa eu axiliava meu supervisor, o responsável por seu setor, com seus serviços, sempre atendendo às suas demandas e aprendendo o que era necessário" – diz ele ao pontuar quais as principais diferenças entre seus antigos cargos e o atual - "sem dúvidas, a maior diferença entre meus deveres antes e agora é essa pressão maior de saber que determinados serviços só irão prosseguir se eu os encaminhar".

Nessa trajetória uma de suas maiores dificuldades foi consiliar seus estudos e suas tarefas profissionais. Pouco tempo depois de ter entrado foi preciso fazer uma escolha que definiria toda sua caminhada até aqui. Em meados de 2014 foi feita a proposta para iniciar os serviços de embarque, o que coincidiu com sua entrada na faculdade. Porém, como qualquer um que trabalha nessa área bem sabe, escolher um é anular automaticamente o outro. E com uma escolha ousada Lucas decidiu permanecer em terra e investir os próximos anos de sua vida nos seus estudos e no seu crescimento profissional. "Comprometimento. É uma das coisas mais importantes para tudo dar certo, se não houver comprometimento as coisas não vão prosseguir, tem que correr atrás do que não se sabe e se aprimorar".



"The opportunity I had at the time, a test to take at the Young Apprentice Course, came in the I.T. area. Then I did a selection process for another company, this one put me in the program Young Apprentice where I took the technical computer course. During this period Lifting contacted SENAI asking for the three best students in the class. Then I was nominated and managed to enter as an intern here at the company". The intern hoped to put into practice everything he had learned within the course and better understand how the entire network structure works within a company.

When asked if his experience with the company at the time of hiring reached his expectations the young man is straightforward: "It was even better! I learned more than I expected because I always wanted to learn. Here I saw that I knew nothing of electrical, as the services appeared for me to do I was learning and improving myself. Taking other courses in the area, such as power and control electrician, and fiber optic course. That was when I became interested in the work of the company and decided to start the University ".

O recém contratado engenheiro dá dicas para os atuais e futuros estagiários que sonham em seguir carreira e elucubra sobre seus próximos passos: "Não tenham medo de dizer que não sabem fazer algo que lhes foi dirigido, corram atrás e entendam que tudo é um processo de aprendizagem. Queiram aprender e se disponham a isso. Pessoalmente ainda não estabeleci onde eu almejo chegar. Qual o meu limite? Eu não acredito que haja um limite, acredito e tenho para mim que sempre cresceremos e melhoraremos. Acredito em metas e não em tetos".

Lucas also states that his growth in the company came gradually, as his work was been shown and the company was enjoying it, the promotions were happening. First a promotion to I.T. assistant, then other as an I.T. analyst and the latest as an electrical engineering analyst. "When I joined the company I would underpin my supervisor, the head of his sector, with his services, always meeting his demands and learning what was needed," he says in pointing out the main differences between his former positions and his current one. "Without a doubt, the biggest difference between my duties, before and now, is this greater pressure to know that certain services will only proceed if I refer them."

In this trajectory one of his major struggles was to conciliate his studies and his professional tasks. Shortly after entering, it was necessary to make a choice that would define his entire journey here. In mid-2014 a proposal was made to start boarding services, which coincided with his entry into the University. However, as anyone who works in this area well knows, choosing one automatically overrides the other. And with a bold choice Lucas decided to stay on land and invest the next few years of his life in his studies and his professional growth. "Commitment. It is one of the most important things for everything to work out, if there is no commitment things will not go on, you have to go after what you don't know and improve yourself ".

The newly hired engineer gives tips to current and future trainees who dream of pursuing a career and clarify their next steps: "Don't be afraid to say that you don't know how to do something directed at you, go after it and understand that it is all a process of learning. Want to learn and be willing to. Personally I haven't established where I want to go. What is my limit? I do not believe there is a limit, I believe and I have for myself that we will always grow and improve. I believe in goals, not ceilings. "

Pesquisa de satisfação - uma relação de ganho e ganho

Satisfaction Survey - A Win-Win Ratio

Desenvolver pontes entre seus colaboradores e sua diretoria, esse é o melhor caminho para consolidar relações saudáveis.

Developing bridges between its employees and its board, the best way to consolidate healthy relationships

Dentro da Lifting muito se fala sobre desenvolver pontes entre seus colaboradores e sua diretoria, pois sabemos que esse é o melhor caminho para consolidar relações saudáveis que priorizam o crescimento individual e coletivo de todos e todas. Isso possibilita inclusive uma relação contínua e fiel com seus clientes.

Tendo ciência da funcionalidade e de todos os benefícios que esse tipo de engajamento trouxe para a companhia e demonstrando real preocupação em entender se todos que prestamos serviço têm atingido o seu objetivo, a Lifting passou a adotar medidas que viabilizassem esse mesmo tipo de contato com os seus clientes. E tal ideia tomou forma através da pesquisa de satisfação do cliente. Embora tal prática seja antiga, a mesma não se tornou obsoleta e ainda é um forte instrumento para a coleta de dados que podem ser usados para alavancar não apenas o relacionamento da empresa com determinados clientes, como também para a manutenção de práticas organizacionais dentro da mesma.

Within Lifting there is a lot of talk about developing bridges between its employees and its board, as we know this is the best way to consolidate healthy relationships that prioritize the individual and collective growth of all. This even enables a continuous and faithful relationship with your customers.

Being aware of the functionality and all the benefits that this type of engagement has brought to the company and showing real concern to understand if everyone we serve has achieved its goal, Lifting has taken steps to make this kind of contact with your customers. And such an idea took shape through customer satisfaction survey. Although this practice is old, it has not become obsolete and is still a strong tool for collecting data that can be used to leverage not only the company's relationship with certain customers, but also to maintain organizational practices within it.

Com a pesquisa, a Lifting pôde direcionar seus esforços para os pontos que precisam de mais atenção para que a satisfação do cliente seja ainda maior. Eles, assim como qualquer um, gostam de serem ouvidos e atendidos. Através dessa metodologia renovada a Lifting consegue alcançar a excelência no que diz respeito a clientes satisfeitos e relacionamentos frutíferos.

Criar esse canal de comunicação entre os clientes e a empresa demonstrou de forma eficaz que a opinião que eles possuem são relevantes. A Lifting se esforça para demonstrar que se importa com o que seus clientes pensam e dizem, colocando-a, assim, na frente de seus concorrentes.

> "Uma empresa que não escuta as opiniões e apontamentos de seus clientes logo sentirá de forma expressiva em seu caixa as consequências dessa negligência."

Uma empresa que não escuta as opiniões e apontamentos de seus clientes logo sentirá de forma expressiva em seu caixa as consequências dessa negligência. Afinal, clientes insatisfeitos não voltam para fazer negócios.

Com essa política em prática e entendendo que precisamos entender o que nosso cliente espera, criamos um procedimento para receber e tratar as reclamações dos clientes que são recebidas através da pesquisa de satisfação do cliente e\ou através de reuniões e feedbacks recebidos por e-mail, todas as reclamações são registradas na intranet da lifting no sistema FAC-Ficha de ação corretiva e devidamente acompanhadas pelo setor de QSMS, com esse sistema de recebimento e tratamento das reclamações de clientes vimos um ganho significativo na gestão da empresa, estamos conseguimos oferecer um serviço cada vez melhor, e dessa forma, nos tornamos mais capazes de fidelizar nosso clientes.

With the survey, Lifting was able to direct its efforts to the points that need the most attention to make customer satisfaction even higher. They, like anyone, like to be heard and answered. Through this renewed methodology Lifting can achieve excellence with respect to satisfied customers and fruitful relationships.

Creating this channel of communication between customers and the company has effectively demonstrated that their opinion is relevant. Lifting strives to demonstrate that it cares about what its customers think and say, thereby placing it in front of its competitors.

A company that does not listen to the opinions and notes of its customers will soon feel expressively in its cash flow the consequences of this negligence. After all, dissatisfied customers don't come back to do business.

With this policy in place and understanding that we need to understand what our customer expects, we have created a procedure for receiving and handling customer complaints that are received through customer satisfaction surveys and\or through meetings and feedback received via email, all complaints are registered on the Lifting intranet in the FAC-Corrective Action Sheet System and duly tracked by the QSMS sector. With this system of receiving and handling customer complaints we saw a significant gain in the management of the company, we were able to offer a better service, and in this way, we become better able to build customer loyalty.

> *"A company that does not listen to the opinions and notes of its customers will soon feel expressively in its cash flow the consequences of this negligence."*

FIQUE POR DENTRO!

STAY TUNED!

Cristiano Brettas, Prêmio Excelência e Qualidade Brasil 2019

Treinamento de Resgate em espaço confinado

Abertura de MCT para lançamento de cabos

Inspeção de Aterramento

Trabalho de inspeção EX, com uso de acesso por cordas

Desde serviços no ramo de Eletricidade Especializada em Reparos, Manutenção e Instalação de Equipamentos Elétricos e de Automação, Até Prestadora de serviços de Assistência Técnica, Elétrica e Comercial, na área naval e industrial.

Nós Somos a Lifting.

Em 2018 a Lifting completou 25 anos, criando um vínculo de confiança e compromisso entre ela e seus clientes. Sempre regida por valores fundamentais, cobrados e representados por todos e todas na empresa: com HONESTIDADE.

Vem com a Gente. Nós somos a LIFTING.

LIFTING