



Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do País.

■ 8º Congr. de RH

Release
Comunicado
Programa Preliminar
Informações Gerais
Sumário Executivo

■ Outros Eventos

Cursos
Seminários
Congressos

■ Contato

Sugestões/Dúvidas

▶ 8º Congresso Febraban de Recursos Humanos

24 e 25 de novembro de 2005

Local: Novotel Center Norte
São Paulo - SP

O relacionamento dos bancos com seus colaboradores é baseado no respeito à diversidade, ao direito de desenvolvimento pessoal e profissional e à manutenção de condições de saúde e segurança. Com a visão de que os profissionais são um ativo essencial para a execução da estratégia de crescimento sustentável, as instituições aperfeiçoam constantemente os programas dirigidos ao público interno. Seguindo esse comprometimento, a Febraban realizará dias 24 e 25 de novembro, o 8º Congresso Febraban de Recursos Humanos.

O encontro será coordenado pela Comissão de Recursos Humanos da entidade e terá como tema central ***O desafio de ser e de fazer melhor***. Os subtemas são: RH em sintonia com o negócio; Humanização no atendimento; Desenvolvimento Humano; Gestão da diversidade; e Responsabilidade social corporativa. Entre os palestrantes estão: José Pastore, Geraldo José Carbone, Edmour Saiani, Paulo Sérgio Cavalheiro, Paulo Gaudêncio, Jean Jacques Salim, Gilberto Dimenstein, José Montanaro Júnior, Lílian Maria Ferezim Guimarães, Robert Henry Srouf, Paulo Branco, Maria Luiz Pinto, Steven Dubner e Marcelo Santos. Confira outras informações no menu (lado esquerdo) Programa Preliminar.

Simultaneamente ao congresso, será realizado o 2º Fórum em Segurança e Saúde no Trabalho do Sistema Financeiro. Os interessados em participar nos dois eventos terão descontos nas inscrições de aproximadamente 36%.

Federação Brasileira de Bancos
Superintendência de Comunicação Social
11 3244-9833





Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do País.

8º Congr. de RH

Release
Comunicado
Programa Preliminar
Informações Gerais
Sumário Executivo

Outros Eventos

Cursos
Seminários
Congressos

Contato

Sugestões/Dúvidas

8º Congresso Febraban de Recursos Humanos

24 e 25/11/2005 - Novotel São Paulo Center Norte

Programa Preliminar *O Desafio de Ser e Fazer Melhor*

Data	24/11/2005 - quinta-feira
8h00 / 9h00	Credenciamento
09h00 - 09h15	<u>Coral: Universidade Cidadania Zumbi dos Palmares</u>
09h15 - 09h30	Abertura Wilson R. Levorato, Diretor Geral da Febraban
09h30 - 10h30	RH EM SINTONIA COM O NEGÓCIO <u>Mercado Financeiro e os Impactos no Capital Humano</u> Palestrante: Geraldo José Carbone, Presidente do BankBoston Moderador: Prof. José Pastore
11h00 - 11h45	HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO <u>Compromisso com o atendimento ao público</u> Palestrante: Sidinei Correa Marques, Consultor da Diretoria de Fiscalização do Banco Central do Brasil Moderador: Prof. José Pastore
11h45 - 12h30	<u>Orientação para o Cliente</u> Palestrante: Edmour Saiani, Consultor Moderador: Prof. José Pastore
12h30 - 13h00	Debate
14h00 - 14h15	Ginástica Laboral e Alongamento Agência de Fitness
14h15 - 15h15	DESENVOLVIMENTO HUMANO <u>O desafio de ser Melhor</u> Palestrante: Paulo Gaudêncio, Consultor Moderador: Jean Jacques Salim, Professor da EAESP/FGV
15h15 - 16h15	<u>O Diferencial Fleury na Cultura de Atendimento ao Cliente</u> Palestrante: José Roberto Lino Filho, Diretor de Operações e Atendimento do Laboratório Fleury Moderador: Jean Jacques Salim, Professor da EAESP/FGV
16h15 - 16h45	Coffee-break
16h45 - 17h45	<u>Gestão de Talentos</u> Palestrante: José Montanaro Junior, Gerente de Vôlei do Banespa Moderador: Jean Jacques Salim, Professor da EAESP/FGV
17h45	Coquetel <u>Dança dos Povos</u> - Renata Carvalho L. Ramos da TRIOM
Data	25/11/2005 - sexta-feira
09h15 - 10h30	GESTÃO DA DIVERSIDADE <u>Diversidade e Inclusão Social</u> Palestrante: Reinaldo Bulgarelli, Diretor da Txai Cidadania e Desenvolvimento Social Moderador: Henrique José Szapiro, Superintendente Executivo de RH e Assuntos Corporativos do Citibank
11h00 - 11h45	<u>Caso Itaú - Programa de Capacitação de Afrodescendentes</u> Palestrante: Renata Helena Oliveira Tubini, Diretora Gerente do Banco Itaú Moderador: Henrique José Szapiro, Superintendente Executivo de RH e Assuntos Corporativos do Citibank
11h45 - 12h30	<u>Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho</u> Palestrante: Marcos Antonio Gonçalves, Presidente da AVAPE Moderador: Henrique José Szapiro, Superintendente Executivo de RH e Assuntos Corporativos do Citibank
12h30 - 13h00	Debate
13h00 - 14h00	Almoço
14h00 - 14h15	Ginástica Laboral e Alongamento Agência de Fitness
14h15 - 15h15	RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA <u>Credibilidade e Sustentabilidade</u> Palestrante: Prof. Robert Henry Srour Moderador: Paulo Branco, Ekobé Consultoria em Gestão Empresarial
15h15 - 16h15	<u>Sustentabilidade - Como o RH deve entender esta Questão</u> <u>Case ABN Amro Real</u> Palestrante: Maria Luiza Pinto, Diretora Executiva do Banco ABN Amro Real Moderador: Paulo Branco, Ekobé Consultoria em Gestão Empresarial
16h15 - 16h45	Coffee-break
16h45 - 17h45	<u>Pessoas Superando Limites</u> Palestrante: Steven Dubner, Coordenador da ADD - Associação Desportiva para Deficientes Moderador: Marcelo Santos, Diretor Setorial de Recursos Humanos da Febraban
17h45	Encerramento





Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do País.

■ 8º Congr. de RH

Release
Comunicado
Programa Preliminar
Informações Gerais
Sumário Executivo

■ Outros Eventos

Cursos
Seminários
Congressos

■ Contato

Sugestões/Dúvidas

► 8º Congresso Febraban de Recursos Humanos

DISCURSO DE WILSON LEVORATO, DIRETOR-GERAL DA FEBRABAN, NA ABERTURA DO 8º CONGRESSO DE RECURSOS HUMANOS, realizado dia 24 de novembro de 2005, no Novotel Center Norte

Recursos financeiros e tecnológicos

Bom dia a todos,

Estar presente neste 8º Congresso Febraban de Recursos Humanos é uma grande oportunidade e também uma grande responsabilidade nestes dias que o sistema financeiro enfrenta questionamentos e contestações praticamente diárias.

Uma grande oportunidade porque a tradição deste encontro demonstra que as exposições, debates e conclusões do Congresso de Recursos Humanos constituem instrumentos úteis para a contínua melhora da qualificação e da capacidade técnica e gerencial do segundo ativo mais valioso dos bancos - seus colaboradores.

E é uma grande responsabilidade nestes dias porque o ativo mais valioso dos bancos - seus clientes - estão cada vez mais conscientes de seus direitos e, conseqüentemente, cobram sempre mais eficiência e mais atenção as suas necessidades e conveniências.

Os clientes, na verdade, exprimem em suas cobranças a percepção na sociedade de que as empresas têm de ser mais éticas, mais transparentes, mais justas, mais solidárias.

E os bancos precisam se alinhar com esses movimentos profundos e disseminados dos clientes e da sociedade.

Afinal, os bancos dependem, em primeiro lugar, da satisfação dos clientes para serem bem-sucedidos em um mercado em que a concorrência é acirrada. Em segundo lugar, precisam estar atentos aos sentimentos e anseios da sociedade para antecipar tendências e posicionar-se para o futuro.

Muitos anos atrás, os bancos atenderam às demandas da sociedade pela rapidez na movimentação de recursos assumindo uma série de serviços que não corresponderiam à atividade bancária tradicional. Hoje, assistem aos princípios de um processo de maciça bancarização.

A resultante desses vetores é uma maior pressão sobre as estruturas de atendimento, que precisará ser enfrentado, sobretudo pelas áreas que gerenciam o capital humano dos bancos.

Na sua busca permanente de meios de aprimorar os serviços bancários, tendo como objetivo final a qualidade no atendimento a todos os públicos, a FEBRABAN e os bancos criaram recentemente uma Comissão Multidisciplinar dedicada a analisar e dimensionar corretamente o problema do tempo de atendimento, com medidas que já estão em fase de implantação e contribuirão para sua solução.

Mas a solução só virá com a efetiva colaboração dos vários segmentos e da identificação, ordenação e canalização de energias destinadas a criar e a superar limites e desafios.

Porque novos desafios virão, na verdade, já estão chegando às portas das agências bancárias. São as pessoas com deficiências que cobram seu direito à plena inclusão na sociedade. E, nas sociedades modernas, a plena inclusão significa o acesso irrestrito também aos serviços financeiros. Criar condições adequadas, reciclar conceitos e relacionar-se consistentemente com novos públicos é o que efetivamente constitui a melhoria do atendimento bancário.

São questões destacadas neste 8º Congresso de Recursos Humanos da Febraban e que, sem dúvida alguma, trará não só respostas a novas questões, mas também imporá a reflexão sobre futuros desafios.

Muito obrigado e um bom congresso a todos!

