

Curva de aprendizado forçada. É assim que Luiz Claudio Batista define a primeira reação à crise gerada pela pandemia de COVID-19. Com uma carreira de 33 anos construída no Banco do Brasil, onde foi responsável pelas Superintendências do Rio de Janeiro e de Minas Gerais e pela Diretoria de Micro e Pequenas Empresas, ele assumiu em março a presidência da BB Previdência. Uma semana depois, a crise irrompeu. Plano de contingência ativado, as rápidas mudanças trouxeram consigo muitas inovações.

“Nossa primeira preocupação foi com o bem-estar das pessoas: para a entidade funcionar bem, as pessoas que trabalham nela precisam estar bem”, ressalta o dirigente. Em apenas uma semana, todos os colaboradores da BB Previdência estavam trabalhando em casa. Criou-se espaços mais intensos de diálogo para eles, inclusive com a própria direção da entidade. E, segundo Batista, foi aí que os aprendizados dessa crise começaram a surgir.

Confira os destaques da entrevista exclusiva ao blog Abrapp em Foco:

Saúde mental e “momento do break”

Quando se trabalha em casa, as fronteiras entre o trabalho e o “não trabalho” podem se confundir. Essa era uma de nossas preocupações, ligadas à qualidade de vida e saúde das pessoas. Mantivemos o controle do início e do fim da jornada por meio do sistema de ponto eletrônico, mas esse novo contexto trazia outras necessidades, apontadas pelos colaboradores em nossas discussões. Uma delas foi o respeito ao “momento do break”. Ou seja, assegurar que as pessoas tenham pelo menos um momento de respiro no meio da jornada. No ambiente de trabalho físico é natural: as pessoas saem para almoçar, levantam para tomar um café. Respeitar esses momentos de decompressão é uma questão de saúde mental. Além disso, colocamos uma rede de psicólogos, vários deles colegas que são voluntários, à disposição para as pessoas se consultarem nesse momento.

Time coeso, apesar da distância

Outra sugestão nasceu do fato de os colaboradores sentirem falta, no mundo virtual, da integração com os colegas. Era preciso que a organização criasse espaços de convívio coletivo não só intra equipes, mas entre as equipes. Começamos a gravar vídeos com mensagens para o time – desde reporte sobre o desempenho da entidade até dicas relacionadas à qualidade de vida. E da minha experiência no Banco do Brasil eu trouxe a prática do “empezão” (meet-up): reuniões de 20 minutos com a equipe inteira, todos em pé, justamente porque o propósito desse encontro é ser objetivo e transmitir o essencial da mensagem. Replicamos essa prática no mundo virtual, por ocasião dos 30 dias de quarentena, para fazer um agradecimento ao time e dar espaço para as pessoas compartilharem suas opiniões. E, como desta vez não precisavam estar de pé, fechamos com um happy hour virtual – com direito até a brinde e uma canção.

Governança e clima organizacional mais fortalecidos

Estamos aprendendo que é possível manter o time próximo e coeso, mesmo trabalhando cada um em sua casa e nos encontrando apenas virtualmente. Esse aprendizado será muito válido para o pós-pandemia, até como estratégia para fomentar a melhoria contínua do clima organizacional e da motivação das pessoas. E, obviamente, isso deve se refletir na melhoria dos serviços que a BB Previdência provê para os participantes dos nossos planos. Na vertente da governança essa mudança também trouxe ganhos: conseguimos realizar mais reuniões com o Conselho Deliberativo e com o Conselho Fiscal que o originalmente previsto no cronograma. Incluindo uma extra com a participação dos membros dos dois colegiados, na qual falamos sobre a posição da entidade diante da atual conjuntura econômica.

Uso da empatia na comunicação com o participante

Intensificar a comunicação com os participantes é importante para nós, dado o momento de muita volatilidade e incerteza. Fazer um processo de empatia, nos colocar no lugar do outro, é a chave dessa estratégia: qual seria a sua reação ao ver no extrato uma cota negativa? Como explicar isso da melhor forma? Gravamos um vídeo na página da BB Previdência no Facebook para passar uma mensagem tranquilizadora para eles. Além da central de atendimento por telefone ativa, intensificamos a comunicação por e-mail e no Blog da BB Previdência, produzindo conteúdos relevantes e que gerem engajamento. Como resultado, já verificamos um aumento de 30% nas interações do blog. Também planejamos criar novos canais de interação, por meio do Instagram e do WhatsApp, com uma comunicação mais leve, agradável e didática. Já começamos algumas experiências, que serão consolidadas no pós-pandemia.

Educação previdenciária como oportunidade de fomento

A crise econômica gerada pela pandemia evidenciou, para a nossa sociedade, a importância de se ter uma poupança para enfrentar situações imprevistas e também pensar no futuro: ter recursos para tratar da saúde e viver um período pós-laboral com melhor qualidade de vida. Tudo isso dialoga com a educação previdenciária, que tem em sua base a cultura do poupar. Precisamos trabalhar esse conceito com todo mundo, especialmente os jovens. Até porque isso fará com o que o sistema cresça. Hoje o nível de poupança interna do Brasil é inferior a alguns países da América Latina, como o Chile. Já existe um gargalo fiscal, que tende a se agravar com os investimentos cavalares feitos pelo governo para conter os efeitos dessa pandemia, o que gerará mais restrições, em médio prazo, sobre a capacidade de investimento do setor público. É preciso disseminar a educação previdenciária e fomentar a previdência complementar para que o País tenha poupança capaz de financiar o seu desenvolvimento econômico. Entendemos que essa é nossa contribuição a fazer, enquanto integrantes do sistema.

Transformação digital e o pós-pandemia

Nós da Diretoria Executiva da BB Previdência estamos fazendo uma reflexão muito profunda com o time: o que poderemos aproveitar desses aprendizados para transformar nossa entidade no pós-pandemia? É um consenso: o mundo não será como antes. Esse mundo novo exigirá novas formas de agir, trabalhar e ser. Ou seja, o desenvolvimento de novas competências. Pensando nisso, iniciamos um mapeamento de skills (habilidades técnicas e comportamentais) por área da entidade. O objetivo é aprimorar o recrutamento e a estratégia de desenvolvimento de pessoas, e, a partir disso, criar trilhas de capacitação e desenvolvimento profissional. O cenário pós-pandemia exigirá muita criatividade, inovação e resiliência. O mundo tende a ser cada vez mais volátil, dentro do conceito VUCA. Precisamos ter profissionais aptos a lidar com esse novo mundo e todos os seus efeitos, criando um ambiente favorável, inclusive, para nosso projeto de transformação digital.

Aplicativo “papel zero”

O projeto de transformação digital da BB Previdência vai além do go digital; é be digital. Ou seja, não queremos migrar para o digital; queremos ser digitais. E dentro desse projeto está uma nova versão do nosso aplicativo, tornando-o mais intuitivo e amigável para informar e prestar serviços que empoderem o participante. A BB Previdência foi pioneira ao lançar o primeiro aplicativo no segmento. Nossa ideia é inovar novamente com um app com o conceito “papel zero” – ou seja, por meio do app o participante poderá realizar qualquer processo em seu plano (incluindo solicitação de portabilidade, concessão de benefício etc.) sem a necessidade de troca de papel. A nossa primeira grande experiência nesse sentido foi com o plano família BBPrev Futuro, lançado em 2019, um plano totalmente digital.

Vamos estender isso aos 163 mil participantes dos 48 planos administrados pela entidade – inclusive os patrocinados – e permitir aos novos uma adesão 100% digital. O design do novo aplicativo foi construído com base nas sugestões dos próprios participantes, a convite da BB Previdência, e um MPV (Mínimo Produto Viável) deve ser disponibilizado em breve. Também estamos em pleno exercício com todo o time sobre o que podemos rever e adiantar do nosso planejamento estratégico – cujo horizonte é 2020-2025 – para 2022. A situação de pandemia

antecipará tendências e precipitará a tomada de decisões, nesse processo de captura e aproveitamento de aprendizados. Então, precisamos acelerar as iniciativas para trazer ou materializar isso em um futuro mais próximo.

Fonte: Abrapp em Foco, em 15.05.2020