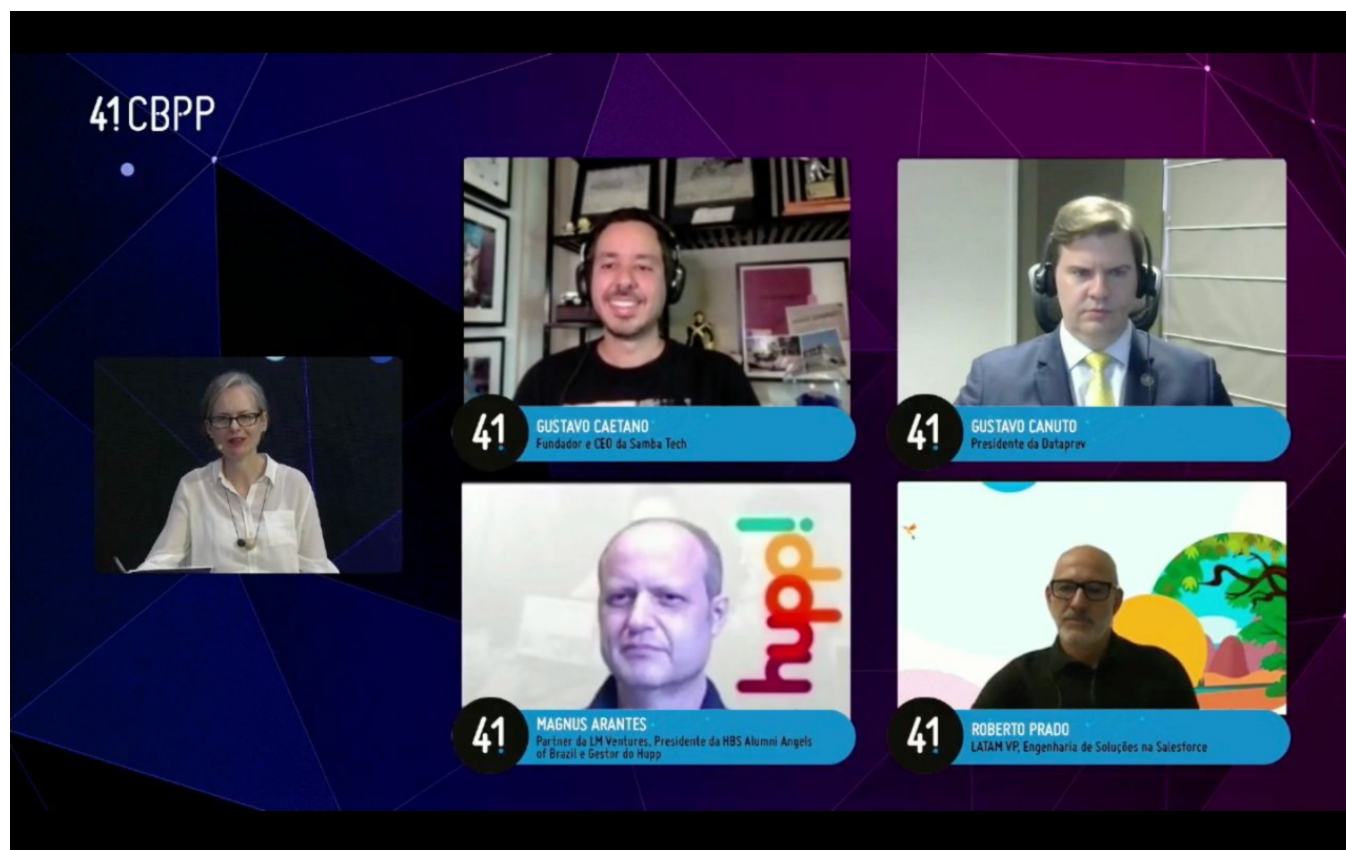


Por Jorge Roberto Wahl



Um Mundo em ebulição, próximo do ponto de fervura em matéria de transformações acontecendo muitas ao mesmo tempo, com um detalhe: os vários desafios são quase sempre enfrentados e vencidos. A prova dessa superação, na teoria e prática, começou a chegar na Plenária 4 do 41º Congresso Brasileiro de Previdência privada (41º CBPP), voltada para o tema “Transformação Digital: o que a Covid-19 Acelerou e o que vem por Aí” e tendo como expositores Gustavo Caetano (Fundador e CEO da Samba Tech), Gustavo Canuto (Presidente da Dataprev), Magnus Arantes (Partner da LM Ventures, presidente da HBS Alumni Angels of Brazil e Gestor da HUPP) e Roberto Prado (Latam VP – Engenharia de Soluções na Salesforce). Atuou como mediadora a jornalista Myrian Clark.

Prado explicou, por exemplo, que a seu ver diante do desafio da mudança é preciso antes de mais nada ter humildade, para se aprender com os clientes, enfim, com os outros, sabendo ouvir a todos. Caetano deixou claro que a grande novidade é que a competição agora já não é mais travada entre o maior e o menor, mas sim entre o mais rápido e o mais lento em perceber as mudanças e diante delas conseguir atender as demandas que surgiram. De Arantes, outro expositor, se ouviu entre outras importantes lições que “se pode, sim, perder a briga sem fazer absolutamente nada de errado. Portanto, é melhor fazer”. Já Canuto sublinhou que “o governo está consciente da necessidade de inovar”. E deu provas disso.

Respostas simples – Inovar, disse Caetano, não é só fazer o novo de maneira diferente, é também responder aos problemas de forma simples, encurtar caminhos. “O Ifood não mudou a lógica do delivery, mas deu uma simplificada”, exemplificou. E deu outro exemplo: “O Wase não fez uma mudança tão profunda nos itens considerados ao indicar trajetos, basicamente incluiu a velocidade do trânsito entre os fatores considerados”. Pode até parecer pouco, mas com isso desbancou um concorrente que dominava perto de 80% do mercado de GPS.

E se não somos nem grandes nem naturalmente ágeis, precisamos encontrar uma maneira de alterar o nosso DNA para compensar essas desvantagens iniciais, ao mesmo tempo em que se busca identificar a ineficiência, o ponto fraco do “Golias”, para ao final vencer o grandalhão ferindo o seu calcanhar de aquiles.

Olho no cliente, portanto, mas isso já não basta mais. Para Caetano, o Mundo e os mercados estão entrando em uma nova fase onde os vínculos emocionais, com a emergência mais forte dos valores, dos propósitos aos quais as empresas e organizações servem, vão ganhar cada vez mais peso. “Daí ser tão fundamental saber se estamos agradando e ao mesmo tempo melhorando a vida das pessoas”, observou, lembrando que dias antes havia fechado via uma plataforma de insurtech um seguro de vida gastando pouco mais de 5 minutos na operações, sendo que a apólice lhe custou muito menos do que o produto contratado pelas vias tradicionais.

Deu um conselho às organizações: gastem ao menos 20% de seu tempo pensando em como melhorar a vida do cliente e 10% experimentando, inclusive, para ganhar escala. “É que muitas empresas acham que é perder tempo aprender com os erros, fazendo de novo”, salientou, chamando a atenção também para a necessidade de os grupos multidisciplinares incluírem profissionais das áreas comumente refratárias às mudanças. Outra recomendação foi dada aos executivos: “liguem vocês mesmos para os serviços de atendimento de suas empresas e sintam na pele o que acontece”.

Nesse ponto enfatizou que as tecnologias apenas estão a serviço das transformações, pois o que realmente importa são as pessoas de suas equipes, seus propósitos, valores e competências. “E melhor será envolvê-las o mais possível, levá-las a parar de falar demais e começar a fazer para de uma vez por todas passar a construir o futuro e, claro, tudo isso coloca para fora o chefe centralizador”.

Caetano destacou por fim que as pessoas precisam aprender a ouvir uma ou duas vezes um não sem desistirem de sua proposta. E para realmente imprescindível olhar para fora da caixa, ampliar e variar o repertório, buscando novas fontes de conhecimento.

Do linear para o exponencial – Arantes chamou inicialmente a atenção para o fato de que a passagem do linear para o exponencial multiplica quantidades, derruba valores e transforma tudo à nossa volta, numa velocidade nunca antes vista.

Falou do Hupp, o hub que junta as entidades e startups em um ecossistema que vai levar o nosso sistema ainda muito mais longe, alavancado pela tecnologia.

Explicou que no início eram mais de duas centenas de startups, um número que depois de vários filtros reduziu-se a 17. Elogiou a Abrapp por sua “inquietação”, sua disposição para fazer, afirmando ser esta a postura correta em um “mundo inquieto, volátil e ambíguo”.

Referiu-se ao caso da Nokia, a empresa que foi líder do mercado, quase desapareceu e hoje ressurgiu menor, como um exemplo de grande corporação que quase sumiu sem que muitos especialistas tivessem identificado um erro claro nas opções que fez. A lição a extrair, segundo ele, é que num mundo onde as organizações podem virar pó sem ter feito exatamente nada de errado, é preferível ao menos tentar.

Colaboração remota – Prado iniciou salientando que se deve sempre perguntar ao cliente o que ele deseja, sem nunca supor que sabemos o que ele de fato quer. Em seguida, colocou a questão das limitações impostas às empresas e organizações que imaginam saber muito sobre transformação digital. Por exemplo, no que diz respeito ao home office: “não basta que as equipes saibam como trabalhar de forma remota, é necessário que aprendam também a colaborar e interagir remotamente”. Humildemente, continuou, os executivos devem ampliar a sua visão, olhar ao redor e um pouco mais para longe.

“A transformação digital de uma empresa é uma verdadeira cirurgia com o coração aberto”,

assinalou, uma vez que se trata de fazer mudanças com a organização em movimento no seu dia a dia.

Ao encerrar, recomendou enfaticamente que as organizações trabalhem com planos de contingência, levando isso muito a sério, de vez que tal cuidado pode livrá-las em condições bastante satisfatórias de problemas que poderiam significar um desastre.

Papeladas e carimbos ficaram no passado – No auxílio emergencial, na primeira fase da pandemia, o Governo conseguiu pagar a 118 milhões de pessoas, um contingente equivalente a 56% da população e, segundo Canuto, da Dataprev, essa foi uma entre tantas demonstração de que o Estado brasileiro está de fato deixando para trás papéis e carimbos e conseguindo se reinventar em termos de serviços prestados à população.

Canuto deu vários exemplos de quanto o INSS vai avançando em sua digitalização. Em um dos programas em execução, o “INSS-JUD”, o prazo de andamento caiu de 45 para poucos dias, considerando que agora a decisão do Juiz agora produz consequências quase imediatas.

Fonte: Abrapp em Foco, em 18.11.2020