



A transformação necessária nos negócios e na Liderança para enfrentar a Nova Realidade

Serviços, Tecnologia e Saúde





Dando continuidade ao nosso programa de Galáxia de Líderes na América Latina, realizámos nosso segundo painel de discussão com foco nas indústrias de Serviços, Tecnologia e Saúde no passado dia 4 de agosto de 2020. O painel virtual foi composto por **Chris Jones**, Presidente da Equifax para a América Latina, **Claudio Hidalgo**, Chefe da LatAm na WeWork, **Eduardo Rojas**, Presidente da LatAm na Aramark, e **Florencia Davel**, Gerente Geral para a América Latina da Bristol Myers Squibb.

Nossa discussão identificou profundas percepções sobre as mudanças emergentes nos estilos de liderança e nas organizações. Nossos painelistas aprofundaram a relevância dos Stakeholders, da cultura e constante gestão da mudança nas organizações.

Claudio Hidalgo, Head da WeWork na América Latina, iniciou a discussão comentando sobre os processos de mudança no novo ambiente de negócios. “Foi em 1810 quando Robert Owen implementou pela primeira vez a jornada de trabalho de 10 horas. Quase 200 anos depois, e apesar dos avanços tecnológicos que fizemos, as empresas ainda estão trabalhando na mesma modalidade, com intervalos para almoço e café,” disse ele. “Na WeWork fizemos mudanças estruturais em nosso modelo de negócio, guiados pela experiência na China onde as empresas retornaram aos escritórios sob modalidades muito diferentes.”

“O nosso objetivo é acompanhar os nossos funcionários, nossas famílias e nossos clientes através destes tempos difíceis, implementando uma comunicação correta, transparente e oportuna.” Eduardo Rojas

A WeWork, hoje em dia, fornece opções flexíveis a seus clientes e com base nas suas preferências. Esta mudança na sua modalidade de negócios requer uma confiança muito maior na tecnologia e nas telecomunicações. Com cada vez mais interconexões e oportunidades formais e informais entre mercados e países, as chamadas “fronteiras” parecem ter sido derrubadas por mudanças aceleradas trazidas pela digitalização.

Soluções avançadas de telecomunicação como Zoom, Slack, WhatsApp, Webex, etc. permitem que nos conectemos numa questão de segundos.

O Presidente da Equifax para a América Latina, Chris Jones, focou sua intervenção no efeito da transformação digital sobre os novos processos e produtos na indústria. “Mudámos todos os nossos produtos para soluções 100% digitais.” Queremos que os nossos clientes possam atender as necessidades dos seus clientes sem sair do mundo on-line,” comentou ele. Permitir que os seus clientes utilizem a Nuvem para todas as suas soluções digitais resultou num “boom” de seu desempenho geral no seu segmento de mercado. Equifax concentra-se agora no fornecimento de novas experiências baseadas na própria realidade dos seus clientes.



Isto está sendo alcançado através de três etapas:

- 1. Diferenciando os dados com base na sua análise para apoiar a uma tomada de decisão mais sustentada em informação real.**
- 2. Investindo em tecnologia e segurança.**
- 3. Fornecendo soluções digitais para qualquer indústria e nos diferentes ciclos de vida dos clientes.**



A adaptação a esta transformação digital e a implementação de modelos de negócios relevantes para a “nova realidade,” conduziu o assunto para os novos estilos de liderança que estão abrindo caminho na nesta nova transformação empresarial.

Eduardo Rojas, Presidente da Aramak para a América Latina, destacou as três principais características transversais que ele observa em sua empresa a nível global:

- **Flexibilidade para promover a adaptação eficiente ao mundo tecnológico contemporâneo.**
- **Maior agilidade para se transformar e se adaptar à nova realidade.**
- **Incentivar a interconectividade e o “networking” interno entre equipes, pessoas e famílias.**

“Atualmente conduzimos mais de 600 treinamentos com os nossos líderes na América Latina com o único objetivo de promover a importância e utilização de ferramentas de comunicação e contenção,” disse Eduardo. “O nosso objetivo é acompanhar os nossos funcionários, nossas famílias e nossos clientes através destes tempos difíceis, implementando uma comunicação correta, transparente e oportuna,” acrescentou ele.

Uma abordagem global à liderança é o que é necessário. Eduardo refletiu ainda sobre como as organizações na América Latina estão preocupadas em contar com líderes com experiência internacional e como estes líderes se podem conectar com diferentes pessoas e culturas ao redor do mundo. Esta importância no domínio do inglês bem como nos skills técnicos e em competências transculturais parecem até superar a necessidade de um MBA!

Tais avanços em direção a líderes globais e culturalmente conectados destacam o aspecto social das relações que, mais do que nunca, assumem o “palco mundial.” Com a tecnologia promovendo a necessidade de relacionamentos virtuais em meio ao distanciamento social, os painelistas concordaram sobre a relevância de

ajustar nossos valores pessoais, bem como o das organizações, a uma abordagem mais humana aos problemas que nos afetam.

Florencia Davel, Diretora Geral da Bristol Myers Squibb para a América Latina, declarou que os principais objetivos da empresa atualmente são os de assegurar o fornecimento e o acesso à medicina para todos os pacientes, bem como a segurança e o bem-estar dos seus funcionários. “O que nos motiva neste momento de incerteza é o nosso propósito inato, ou seja, é conhecer e compreender para quem estamos trabalhando e por quê o fazemos,” acrescentou ela.



Florencia destacou ainda os cinco princípios fundamentais para gerar compromisso de acordo com o estudo realizado pela Universidade de Harvard no último trimestre de 2019:

1. **Os objetivos e propósitos da Organização deve ser compartilhado por todos seus funcionários.**
2. **A estratégia da Organização deve incluir uma visão clara sobre o futuro com o objetivo de reduzir a incerteza.**
3. **As Organizações devem ser capazes de dar segurança emocional aos seus funcionários.**
4. **As organizações devem inspirar confiança aos seus funcionários.**
5. **As organizações devem criar um estilo de liderança transformacional como requisito essencial em tempos de incerteza.**



Estes fundamentos são os que inspiraram o lançamento da estratégia “LatAm Online” por parte da Bristol Myers Squibb para todos seus pacientes. A iniciativa fornece aos seus funcionários as condições e os recursos necessários para trabalhar remotamente e assegura conectividade imediata com base nas necessidades de cada indivíduo. O POA ajuda também a segmentar as diferentes iniciativas e a criar uma parceria mais forte com fornecedores externos.

“Pensar. Sentir. Fazer.” – Estas são as três facetas que cada líder deve ter hoje,” diz Florencia, em jeito de conclusão. “Pensar inclui a visão estratégica envolvendo a equipe; sentir encoraja o líder a desafiar e motivar seus funcionários a entregar;

e Fazer implica entregar e executar de uma forma extraordinária e ágil as decisões estratégicas da Organização,” mencionou Florencia.

O painel concluiu enfatizando a necessidade dos executivos latino-americanos tomarem esta “nova realidade” como uma oportunidade para refletir sobre suas capacidades e adaptar-se a uma cultura que promova a diversidade. Isto gera um senso de pertença e de compromisso em todos os funcionários - mesmo que sejam oriundos de histórias e crenças diferentes. Treinar executivos com uma mentalidade empreendedora, visão estratégica e tomada de decisões assertivas é tão importante como gerenciar suas equipes com empatia e autenticidade.

Também isto passará, e seguramente que sairemos mais fortes.

