

"Somos mais que resultados"

"Somos mais que resultados": foi assim que o Banco recebeu os funcionários na inauguração dos escritórios exclusivos, no início deste ano de 2018. Porém, nos últimos tempos, é exatamente como números que temos nos sentido. Nesta carta, manifestamos nossos pontos de vista sobre o atual modelo de gestão utilizado pelo Banco.

Pelo que se pode observar no e-mail que veio recentemente a público, não tem havido aplicação de critérios objetivos quanto à desclassificação e rebaixamento dos funcionários. Esses funcionários, em sua maioria, não estão em sua primeira experiência com gestão de carteiras e estão mostrando serem compromissados e buscar os resultados esperados, como se nota pela PLR já mais alavancada na última divulgação de resultados e o crescimento sendo retomado nos últimos trimestres.

Porém, não tem havido o devido suporte e treinamento, diante das mudanças no paradigma de atendimento. Os funcionários se vêem sobrecarregados no acúmulo de diferentes funções: atendentes passivos e ativos, com quatro mídias simultâneas (telefone, chat, e-mail e GAT telefônico). Houve elevação do número de clientes nas carteiras novas, chegando a 800 pessoas a serem gerenciadas, sendo que as carteiras não estão balanceadas quanto ao perfil de seus clientes e quanto às metas para elas estabelecidas.

Encontra-se pouca orientação efetiva para atuação neste novo modelo, sendo que não há sequer norte em assessores e consultores quanto a diversos produtos que se apresentam como metas. Em mídia interna do Banco, podemos identificar fala do presidente Caffarelli, em recente evento sobre Liderança, em que o mesmo alerta para a mudança do perfil do consumidor, buscando conveniência e relacionamento. Este último está sendo completamente deixado de lado, pois deve ser construído, adaptando-se ao novo modelo, para que sejam satisfeitas as necessidades dos clientes. E mesmo assim, segue a cobrança por resultados imediatos, que desconsideram todos os fatores citados.

Os administradores desqualificam os funcionários de forma arrogante e sem ética, porém sem se responsabilizarem por suas equipes. É preciso que, após identificadas, as dificuldades dos funcionários sejam trabalhadas em conjunto, por meio de planejamento e estratégias. Mas o que se nota, ao contrário, são gestores que atuam como meros joguetes, de forma reativa em torno das metas repassadas por seus superiores, sem garantir a sustentabilidade dos resultados e uma verdadeira liderança junto às equipes. O formato atual acaba, então, por proporcionar chefes que não são líderes, mas que ficam somente preocupados com dados, relatórios e com seus "concorrentes" internos.

Ainda no evento sobre Liderança, foram expostas diretivas que conduzem para o oposto: "Temos que deixar de lado a cultura do comando e controle. Nós temos que trabalhar juntos e construir juntos", como disse o vice-presidente de Distribuição e Gestão de Pessoas, **Walter Malieni** sobre o novo modelo de líder, o qual tem que estar alinhado com o mercado e ter a capacidade de buscar a autonomia, estimular a capacitação e o autoconhecimento das pessoas. Conforme Caffarelli, a liderança que inspira, que engaja equipes, tem uma maior sensibilidade para motivar e alocar pessoas.

Nós, funcionários, não somos acomodados. Abraçamos as grandes mudanças, aceitando o desafio de trabalhar sem treinamento, sem conhecer as novas ferramentas, fazendo vendas que não constam no nosso Conexão. Porém, repudiamos qualquer desrespeito, pois somos profissionais e nos esforçamos muito para o crescimento desta empresa. Citando mais uma fala do Lidera, é preciso que "tenhamos mais pessoas ao nosso lado. Pessoas que entendam seus papéis e que transformem oportunidades em negócios". Precisamos de maturidade por parte dos administradores perante seus Regionais, pois estamos prontos para lutar, mas com estratégias seguras, calculadas e coerentes.

"A felicidade precisa de conquistas, precisa que as metas sejam alcançadas. Se cruzarmos os braços e acharmos que não somos responsáveis pelo coletivo, iremos fracassar." (Clóvis de Barros, no evento Lidera)