

Banco digital, um novo desafio para os gerentes 'virtuais'



O BB adere definitivamente à nova tendência mundial de relacionamento com os clientes de instituições financeiras de varejo. O Banco do Brasil Estilo Digital nasce a partir de uma série de constatações, desde a falta de tempo dos correntistas para se deslocarem até as agências ao

fato de que grande parte das transações é realizada fora do horário comercial (*mais dados nesta página*).

A grande questão é como os gerentes destacados para a tarefa vão se adaptar a essa nova forma de, no lugar do tête-à-tête, prestar o atendimento e a captação de investimentos, previdência,

seguridade e crédito imobiliário prioritariamente por mensagens instantâneas, videoconferência, e-mail ou telefone. Ou seja, um relacionamento impessoal, distante e rápido, especialmente depois das 16 horas e até as 22 horas, quando é realizado por um gerente de plantão, que tem o desafio de atender o cliente com quem não se relaciona no dia a dia. Além disso, o desafio é fazer-se cumprir o que o banco destaca como as vantagens da iniciativa: por meio de “ferramentas de comunicação exclusivas, aumentar a rapidez, efetividade e pessoalidade no relacionamento à distância, bem como oferecer orientações para ajudar cada cliente a gerir, da melhor forma, os seus recursos financeiros, desde investimentos até previdência e demais serviços”. A AGEBB tem debatido internamente sobre o Banco do Brasil Estilo Digital, e vai acompanhar, avaliar e debater permanentemente a evolução desse novo modelo de atendimento aos clientes de alta renda.

Tête-à-tête em segundo plano no Banco do Brasil Estilo Digital

- Os atendimentos bancários digitais serão maiores do que o volume de chamadas de voz a partir de 2017 (Dimension Data).
- Até o fim desta década, de cada R\$ 10 em receita que os bancos de varejo gerarem, R\$ 7 terão origem a partir dos clientes digitais (consultoria Strategy&).
- Mais de 40% das transações ocorrem fora do horário comercial (Banco Itaú).
- Quase 60% dos correntistas de alta renda não haviam demandado atendimento presencial em qualquer agência*.
- O número de contatos diários por gerente cresceu mais de 50%, ou seja, esses mesmos clientes continuavam se comunicando com seus gerentes de relacionamento por telefone e usando os canais de autoatendimento – especialmente a internet e o celular*.
- O índice de satisfação do público de relacionamento digital é 16% superior em relação ao modelo tradicional.*

**Pesquisa do BB que analisou o comportamento dos próprios clientes durante seis meses.*

PLP 268/16: mudança urgente no texto

A associação tem feito contato com parlamentares em Brasília para defender modificações no texto do Projeto de Lei Complementar (PLP) 268/16, que se encontra em regime de urgência para votação na Câmara dos Deputados. O projeto altera a Lei Complementar nº 108, de 29 de maio de 2001, que trata da governança das entidades fechadas de previdência complementar vinculadas a todas as instâncias públicas. Se aprovado, extingue-se a paridade entre as representações dos patrocinadores e dos trabalhadores nos Conselhos Deliberativo e Fiscal da Previ, bem como a previsão de eleições diretas para a diretoria executiva.

Quais os objetivos da AGEBB?

Buscar a melhoria da produtividade, o reconhecimento e a ideal valorização dos gerentes; defender a participação da classe gerencial na formatação das diretrizes administrativas e/ou operacionais nos processos decisórios que tenham reflexos no fluxo das atividades gerenciais ou na responsabilidade pela produção de resultados; defender os interesses do BB e suas subsidiárias, simultaneamente à valorização do quadro gerencial, em qualquer fórum de discussões.

Quem pode se associar?

Os ocupantes de funções gerenciais no Banco do Brasil e suas subsidiárias, atuantes ou aposentados, bem como todo profissional que na nomenclatura de sua função conste a palavra “gerente” ou por força de deliberação ou fluxo de atividades exerça a função na prática, embora não tenha a denominação literal no plano de cargos e salários.

O que é sócio-segurado?

Os que optam apenas pela contratação de apólices de seguro em que a AGEBB figura como estipulante ou coestipulante. Não pagam mensalidade, não votam e não concorrem a cargos eletivos.

Qual é o preço da mensalidade?

O valor da mensalidade é de R\$ 42, debitado em conta corrente.

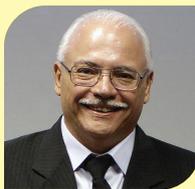
Quais os benefícios para os sócios?

Assistência jurídica especializada em todo o país; seguro de vida em grupo com as melhores condições do mercado e vantagens exclusivas; convênios com agências de viagem; descontos em escolas de idiomas; oferta de cursos preparatórios para certificações (CPA-10 e 20, por exemplo); diárias em hotéis com descontos; planos especiais de telefonia celular; eventos temáticos exclusivos; canais de comunicação dirigidos (online e impresso) e representação junto à diretoria e superintendências.

Quais os procedimentos?

No site www.agebb.com.br, clique em “Associe-se”. Depois, basta preencher o formulário de adesão, clicar no botão “Enviar” e aguardar o contato da Secretaria da AGEBB. Se preferir, ligue para (11) 3104-4441 ou escreva para agebb@agebb.com.br.

Liderança a serviço do sucesso do BB



“A experiência dos 40 mil gerentes na ativa deveria ser colocada a serviço da própria empresa, por meio da inclusão de representantes deles na tomada de decisões”

Francisco Vianna de Oliveira Junior
Presidente da AGEBB

O BB lançou poucos meses atrás o banco digital. Adivinhe quem é o protagonista dessa nova plataforma de atendimento? Um gerente, claro, a peça-chave tanto na agência de tijolos como nessa nova empreitada da empresa. Somos, apenas em atividade, cerca de 40 mil gestores em todo o banco, boa parte na função de gerente de unidade e um grande volume na gerência de relacionamento. Ou seja, onde existir uma unidade física ou digital, lá vai haver um executivo liderando a equipe. Essa experiência acumulada deveria ser utilizada em proveito próprio da empresa, que poderia incluir grupos de gerentes no processo de tomada de decisões operacionais ou estratégicas. A AGEBB tem, entre os seus propósitos, “defender a participação da classe gerencial na formatação das diretrizes administrativas e/ou operacionais nos processos decisórios que tenham reflexos no fluxo das atividades

gerenciais ou na responsabilidade pela produção de resultados”, de acordo com o estatuto interno da entidade. Se o BB não faz uso desse expediente, nós gerentes temos de nos posicionar, nos unir e cumprir a missão que nos cabe em prol da nossa corporação. Já passou da hora dos verdadeiros líderes se manifestarem, colocarem a serviço da sustentabilidade da instituição suas competências e habilidades acumuladas no dia a dia e em anos de experiência na função. A AGEBB, única entidade representativa da classe gerencial do BB em todo o país, tem e assume o papel fundamental para fazer com que essa liderança seja colocada em prática e a serviço do sucesso da nossa empresa. Investidos dessa representatividade, um alerta: que se cumpram as metas, mas muita atenção às exigências do arcabouço normativo. Por exemplo, nunca deixe de colher a assinatura do cliente em todas as propostas de negócio fechadas no dia a dia.

Bem-vindos, novos associados

São gerentes na ativa e aposentados dos Estados do Ceará, Paraíba, Maranhão, Bahia, Rio Grande do Sul, Paraná, Rio de Janeiro e São Paulo que se associaram à AGEBB nas últimas semanas.

• José da Silva Filho (Aposentado/CE) • João Wiltembergue M. Sousa (São João do Rio do Peixe/PB)
• Leonardo Carvalho (Cantanhede/MA) • Paulo Roberto Ribeiro (Curitiba/PR) • Marco Antônio Echer (Porto Alegre/RS) • Paula Regina Goto (Vila Nova do Sul/RS) • Alex Brandão Santos (Valença/BA) • Evanildes Ramos Lima Santos (Ibirataia/BA) • Rogélio de Araújo Vilaça (Jeremoabo/BA) • Aline Tereza Melegatti Ferreira (Indiaporã/SP) • Angel Marcus Magalhaes (Avaí/SP) • Diógenes Pagliar (Aguai/SP) • Harry Saltini Camargo Junior (Lençóis Paulista/SP) • Maria Cristina Ribeiro Afonso (São Paulo/SP) • Nelson Oliveira Gomes (São Paulo/SP) • Priscila Martins Silva (Ribeirão Preto/SP) • Reunice Rodrigues Borges (Ribeirão Preto/SP)
• Ricardo Yoshio Ito (Caçapava/SP) • Wagner Florentino Humberto (Santo Antônio do Pinhal/SP)

AGEBB Notícias

Este boletim é uma publicação da Associação dos Gerentes do Banco do Brasil.
Diretoria Executiva - Presidente: Francisco Vianna de Oliveira Junior
Pça. Dr. João Mendes Júnior, 52, Conj. 1101 - Centro - São Paulo (SP) - CEP 01501-000
(11) 3104-4441 – www.agebb.com.br - agebb@agebb.com.br
Produção editorial e arte: Core Group (www.coregroup.com.br)
Jornalista responsável: Cícero Vieira (MTb 23.171)
Impressão: Quatrocor Gráfica Editora - Tiragem: 3 mil exemplares

Problemas no atendimento médico pela Cassi na Baixada Santista

A AGEBB tem recebido com frequência mensagens dos associados sobre problemas relacionados ao atendimento da rede de médicos e hospitais credenciada à Cassi. Recentemente, um grupo de gerentes das unidades da Baixada Santista, no litoral de São Paulo, escreveu para relatar as dificuldades que os cerca de 4 mil participantes do plano de saúde na região têm enfrentado. Em 2013, o Hospital Ana Costa, que é uma das referências em Santos, se descredenciou, provocando uma série de contratemplos. Em julho, foi a vez da Casa de Saúde na mesma cidade solicitar o desligamento. Com isso, a maior parte das urgências e emergências passou a ser atendida pela Santa Casa local, que recebe também os pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Além deste, atualmente, apenas quatro hospitais de menor porte mantêm convênio com a Cassi. Outro sério problema, manifestam os gerentes que residem na região, é a falta de hospitais para atendimento pediátrico. “A dificuldade relatada pelos gerentes associados do litoral paulista não deve ser muito diferente do que acontece em



A Santa Casa é uma das poucas opções de pronto-atendimento para os 4 mil participantes do plano de saúde na região

outras regiões do país. Não é de hoje que a situação da Cassi se revela preocupante, pois cada vez mais médicos especialistas de destaque têm se descredenciado, alegando que o valor pago pelas consultas é muito baixo”, diz o presidente da AGEBB, Francisco Vianna de Oliveira Jr. “Acreditamos que quando os funcionários podem contar com

um suporte médico hospitalar ou clínico, cuja quantidade, diversidade de opções e qualidade de atendimento são suficientes para atender às próprias necessidades e principalmente as dos seus familiares, eles trabalham muito mais sossegados e, certamente, a produtividade aumenta”, conclui o presidente da associação.

Atividades e visitas na capital federal



O presidente e o primeiro vice-presidente da AGEBB, Francisco Vianna de Oliveira Jr. e Levi Gomes de Oliveira, estiveram recentemente em Brasília, onde se reuniram com executivos da Diretoria de Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas (Diref). Eles aproveitaram a viagem para visitar parlamentares na Câmara dos Deputados e no Senado, com os quais a entidade mantém contato permanentemente para tratar de assuntos relacionados ao BB. Na foto, os executivos da associação Francisco (à direita do parlamentar) e Levi com o senador Ronaldo Caiado, do Democratas de Goiás.

Lei das Estatais: fim da ingerência política?

A Lei de Responsabilidade das Estatais (Nº 13.303/2016) está em vigor desde o dia 1º de julho, e é uma novidade a ser muito comemorada pelos funcionários do BB e Previ. De agora em diante, entre outras exigências, fica proibida a indicação de diretores e membros dos conselhos de estatais por dirigentes partidários ou políticos que disputaram eleições nos 36 meses anteriores à nomeação para um cargo de confiança. Além disso, é exigido dos candidatos a tais funções ter trabalhado por pelo menos 10 anos em empresas do setor ou por quatro anos em bancos concorrentes e, ainda, não ter sido dirigente de partido e envolvido em qualquer campanha eleitoral nos últimos três anos.

Promoção de seguro de vida sem necessidade de declaração de saúde

AGEBB lança uma promoção de seguro de vida em grupo, por tempo limitado, que dispensa a declaração pessoal de saúde. Exclusiva para os associados com até 65 anos de idade, o capital é de até R\$ 100 mil, o cônjuge é adicionado automaticamente e inclui ainda assistência funeral estendida para até cinco indicações de pessoas com até 75 anos. A promoção encerra-se no dia 31 de outubro de

2016. Para mais informações ou para adquirir o seguro, basta ligar para (11) 3104-4446 ou 3855-6221 ou escrever para sac@boaventuraseguros.com.br. Os Seguros AGEBB foram lançados no segundo semestre de 2011 e em pouco tempo tornaram-se um grande sucesso. Atualmente, acumulam mais de 1,5 mil vidas nas modalidades de seguro de vida em grupo e acidentes pessoais. Além dos diferenciais como a

assistência funeral estendida, oferecem também o melhor custo-benefício do mercado para funcionários do BB na ativa ou aposentados – não é necessário ser associado à entidade. São garantidos pela Zurich Seguros, um dos cinco maiores grupos do mundo nessa área, presente em mais de 60 países, e comercializados pelo Clube Infinity, por meio da corretora Boaventura Seguros.

Tá estressado? Vá pescar no Mato Grosso do Sul e Paraguai



Além da diversão, a pesca traz inúmeros benefícios para o corpo e à mente. Muitos gerentes, principalmente os que residem em cidades do interior, curtem pescar com a família, colegas do BB ou amigos por hobby ou para descansar e recarregar as baterias. Alguns, ainda, a praticam como um esporte.

Para beneficiar os já praticantes e aqueles que desejam experimentar a prática da pesca, a AGEBB acaba de fechar um convênio com a empresa proprietária do Barco Hotel San Gabriel (www.barcohotelsangabriel.com), de Porto Murtinho, no Mato Grosso do Sul. Com oito suítes e

possibilidades de pacotes para 10 a 24 pessoas, o barco com acomodações, espaço fitness e varanda realiza passeios em Bonito, paradas para compras de produtos importados (Shopping China, em Ponta Porã (MS), e Pedro Juan Caballero, no Paraguai) e diversão (Hotel Cassino Amambay, também localizado no país vizinho). Pelo convênio firmado, o associado da AGEBB tem desconto de 10% nas tarifas dos pacotes e, para grupos compostos exclusivamente por sócios da entidade, a empresa concede um pernoite gratuito em hotel em Ponta Porã, para compras no Paraguai. Para mais informações e reservas, basta ligar para (16) 3335-1197 ou 9782-4967 ou, ainda, enviar para contato@barcohotelsangabriel.com a sua dúvida ou pedido e identificar-se como gerente associado da AGEBB.

Fanpage da AGEBB está próxima das 5 mil curtidas

A página da associação no Facebook deve alcançar nas próximas semanas a marca de 5 mil curtidas – apenas em 2016, foram conquistados quase 2 mil novos fãs. Nela, os seguidores têm a oportunidade de acompanhar as principais notícias sobre o BB e outras informações de interesse da classe gerencial em todo o país. Entre as várias postagens regulares e esporádicas, a que mais atrai a atenção dos fãs da página é o semanal *AGEBB Expresso*, newsletter

eletrônica que traz um resumo dos fatos mais importantes da semana e reportagens exclusivas sobre as conquistas e atividades da associação. A publicação é distribuída também por e-mail para os gerentes, sócios ou não, que se inscrevem para recebê-la gratuitamente pelo endereço www.agebb.com.br/cadastronewsletter.asp. Visite, comente e compartilhe os nossos posts, dê sugestões e curta a sua, a nossa fanpage institucional (AGEBB1985), gerente do BB.

