

## OPINIÃO

## O engajamento nos tempos da Covid-19

William Kahler (\*)

A semelhança do título acima com o do antológico livro "O amor nos tempos do cólera", do escritor Gabriel García Márquez, não é mera coincidência.

Realista, o romance aborda o relacionamento entre pessoas no contexto latino-americano do Século XIX, permeado de problemas, como o surto de cólera, radicalização política e crises econômicas. É um cenário semelhante ao que o mundo vivencia neste momento. No entanto, ao invés do amor e da paixão intensa entre enamorados como a obra, este texto busca mostrar como a interação entre os seres humanos, mesmo num contexto de turbulência e dificuldades, também pode ser produtivo, sinérgico, multiplicar a resiliência, capacidade de superação e produzir bons resultados.

É o que constatamos ao analisar o caso da Messem no ano que passou, um dos mais difíceis de toda a história. Estamos falando, sobretudo, de gente, enfatizando como é possível aumentar o engajamento de uma equipe em meio ao distanciamento social imposto pela pandemia. Fizemos isso, já em plena quarentena, aumentando os quadros de colaboradores em 50%. Os companheiros de trabalho que jamais interagiram presencialmente passaram com entrosamento, foco, cooperação e coesão, como se convivesses há muito tempo no mesmo espaço físico. Não dividem espaços físicos, mas ocupam a mesma dimensão de pensamento e propósitos.

Visando compartilhar essa experiência e ampliar nossa massa crítica para continuar aprendendo, é importante observar os desafios que tiveram de ser superados para se viabilizar tais objetivos. Somos uma das maiores empresas de assessoria financeira do país, vinculada à XP Inc. Somos de Caxias do Sul, no interior gaúcho, onde iniciamos nosso negócio com uma equipe pequena e jovem. Há treze anos no mercado, conquistamos a confiança de milhares de investidores. Hoje, temos mais de R\$ 12 bilhões em custódia.

Sempre tivemos o propósito de ajudar a cuidar do futuro das pessoas. Mais uma vez, estamos falando de gente, antes de pensar em dinheiro. Isso nos faz acordar todos os dias. Tal alinhamento de sonhos fez com que, em pleno 2020 pandêmico, tivéssemos recordes de crescimento em todas nossas áreas, inclusive em captação de novos recursos. A pergunta do leitor é inevitável: como tudo foi possível num momento em que bons resultados eram mais do que improváveis? Resposta: porque somos focados no coletivo, tanto os clientes quanto os colaboradores.

Como sócio responsável pela área de expansão, fiquei preocupado. De que forma os indivíduos arriscariam fazer mudanças de carreira em um momento tão nebuloso? Como a equipe reagiria a tantas mudanças? Mas, como tudo na vida, existem dois lados. Acredito que as condições impostas pela pandemia aceleraram movimentos que já estavam delineados, como a ruptura tecnológica e a quebra de paradigmas quan-

to à distância física. Como tivemos origem no interior, acabávamos sendo muito conservadores, valorizando a presença física tanto com clientes quanto com nossos assessores de investimentos.

Percebemos, entretanto, que o mais relevante é a proximidade emocional e o interesse sincero no ser humano. Assim, unimos muito mais o time. Hoje com cinco escritórios, já tínhamos o desafio logístico de manter a proximidade com a distância geográfica. As restrições de 2020 nos provocaram a quebrar paradigmas. Identificamos que, por meio da tecnologia, conseguimos unir distâncias com baixos ônus, além de nos manter próximos dos nossos colegas e dedicarmos ainda mais tempo para escutá-los.

Mantivemos, assim, ações assertivas e mantivemos a cultura da empresa, fatores fundamentais para nosso crescimento. Visamos, também, promover iniciativas novas. Sempre conservadores em nossas decisões, começamos cada projeto devagar, para entender como funcionaria. Para entender o sentimento da equipe, realizamos duas pesquisas, executadas por empresa especializada. A primeira tinha como objetivo entender o comportamento e a percepção dos colaboradores quanto à pandemia e o home office.

A segunda avaliou a satisfação do time com a empresa. O resultado: novamente, fomos reconhecidos com o selo do Great Place to Work como uma das melhores organizações para se trabalhar no Brasil. Buscamos, ainda, sempre escutar todos com atenção. Então, desenvolvemos as ações práticas, como o auxílio de psicoterapia: os profissionais que identificavam dificuldades para se adaptar ou estavam com outros problemas, tinham direito a um subsídio para tratamento.

Depois, trouxemos uma série de especialistas para lives exclusivas sobre as maiores necessidades que a equipe nos levantou, dentre elas, como dividir o trabalho em casa, formas de lidar com ansiedade, treinamento de manejo de estresse e sessões de meditação. Promovemos, também, atividades que extrapolam o trabalho, convidando profissionais referenciais em assuntos distintos para realizar lives interativas, como um sommelier de degustação de vinho e um chef de cozinha para ensinar seis segredos em suas respectivas áreas.

Todas as iniciativas foram espontaneamente geradas pelo departamento de Recursos Humanos, com base no interesse genuíno no coletivo, tendo como resultado o crescimento dos negócios e a redução do turn over, desenvolvendo pesquisas em grupo, lives para se adaptar à nova rotina de trabalho e o auxílio psicológico. É muito bom saber que, mesmo distantes, seguimos juntos.

Para manter a coerência com a abertura deste artigo, encerro fazendo referência a outra obra de Gabriel García Márquez: estamos enfrentando a pandemia, em 2020 e 2021, "sem anos de solidão". Detalhe: para nós, a troca do "c" pelo "s" no título não é uma questão ortográfica, mas filosófica!

(\*) - É sócio-diretor da Messem Investimentos.

## Digitalização da Saúde

## Uma nuvem passageira ou o início de uma nova era?

Para nós entusiastas da digitalização da saúde e da consolidação definitiva de um ecossistema digital do setor, 2020 foi sem dúvida um ano contraditório

Embora muito difícil, caracterizado pelo enfrentamento de uma crise mundial por conta da Covid-19, foi também memorável do ponto de vista dos avanços notados através da adoção de novas tecnologias e da digitalização do setor.

Primeiro, a perspectiva pessoal. Em março de 2020, sentimos uma explosão. Fomos procurados por dezenas de instituições e players que queriam aderir à ferramenta de prescrição digital. O telefone tocava a cada 15 minutos. Quadruplicamos os contratos de integração da nossa plataforma em comparação aos doze meses de 2019. O número de cadastros mensais de médicos aumentou doze vezes. O volume de contatos nos nossos canais de atendimento saltou de 100 para 5.000 por mês. Mais de 30 mil drogarias e farmácias nos procuraram para aderir à dispensação eletrônica de medicamentos. Foram mais de 13 milhões de receitas digitais emitidas, apenas pela plataforma da Memed em 2020, um aumento superior a 100% do volume do ano anterior.

Aos números "somaram-se" também os aspectos regulatórios. A liberação em caráter de urgência da telemedicina veio juntamente com a regulamentação da prescrição digital para medicamentos controlados (aqueles que necessitam de um receituário de controle especial branco em duas vias); além da extensão da validade das receitas.

Claro que em um mundo ideal, tudo poderia ter sido mais suave. Mas aspectos críticos relacionados à saúde pública (e seu caráter de urgência), mobilizaram e demandaram uma enorme "energia" das empresas do setor. Tivemos que ofertar nossa tecnologia de prescrição digital para responder à avalanche de demandas em larga escala e, literalmente, do dia para noite. Mas não podemos negar que tudo isso propiciou uma evolução da digitalização que o setor nunca havia alcançado antes. A questão agora é: como seguiremos em 2021? Todo esse movimento foi uma apenas uma nuvem passageira ou veio para ficar?

Bom, antes de falar em pós-pandemia, é importante lembrar que ainda estamos em plena pandemia, infelizmente. Mesmo com as vacinas se tornando disponíveis e iniciando-se a vacinação em massa, o mundo ainda enfrenta um



Rafael Moraes

desafio complexo de saúde pública. Há risco de uma segunda onda, da mutação do vírus e existem dúvidas ainda a respeito da reinfeção. O cenário, portanto, ainda é bem incerto, e muito provavelmente teremos que conviver durante o ano de 2021 com a necessidade de isolamento social.

Esse ambiente, acaba impulsionando a organização de diversos serviços oferecidos à classe médica em um verdadeiro ecossistema digital de saúde: consultórios "inteligentes", prontuários eletrônicos, serviços de telemedicina, plataformas de prescrição digital e e-commerce de medicamentos. A ponto da gigante Amazon anunciar sua entrada no varejo farmacêutico com uma subsidiária, a Amazon Pharmacy, cujo serviço de venda de medicamentos e entrega em domicílio teve início em novembro de 2020 nos Estados Unidos.

Outro indicativo de que a digitalização da saúde está se consolidando, é a possibilidade concreta da telemedicina ser regulamentada em caráter definitivo no Brasil. Segundo a Agência Senado, o Conselho Federal de Medicina (CFM) está em vias de regulamentar as consultas por meios digitais para vigorar também após o período da crise da Covid-19.

Mas, também do ponto de vista econômico, um retrocesso à uma estrutura de saúde fora dos imensos recursos

investidos no mundo digital, obviamente, não faz mais sentido. De acordo com a segunda edição do relatório "Inside Healthtech Report", lançado recentemente, o volume investido nas startups de saúde cresceu em 2020, durante a pandemia, 68% comparado a 2019. Isso significa a entrada de mais de US \$12 milhões nesse mercado, impulsionando um setor que se apresenta cada vez mais aquecido.

Até aqui, nem mencionamos os benefícios do uso da tecnologia para pacientes, médicos e demais profissionais, assim como para toda a cadeia da saúde, seja em termos de eficiência, agilidade, conveniência e segurança. Já publicamos outros artigos nos quais detalhamos as vantagens e conveniências que a tecnologia promove quando aplicada em benefício dos serviços de saúde.

A verdade é que já estamos vivendo uma nova era. O mundo está cada vez mais digital e isso amplia conexões entre pessoas e serviços. Um ecossistema digital de saúde se faz necessário para relacionar, conectar, validar e otimizar serviços digitais, fazendo-os funcionar de forma única, efetiva e transparente para os usuários. A digitalização da saúde não é uma nuvem passageira. Ela veio para somar e se estabelecer definitivamente.

(Fonte: Rafael Moraes é CMIO da Memed, healthtech pioneira em receita digital no Brasil)



## News @TI

ricardosouza@netjen.com.br

## EDP firma parceria com a Aquarius Software

A Transformação Digital, que impulsiona a Indústria 4.0, traz em si o conceito de operações mais eficientes. O emprego de tecnologia habilita empresas a transformar modelos de negócios e a maneira como se relacionam com seus clientes. Pensando nisso, a EDP Brasil, empresa com foco na venda de energia elétrica, passou a oferecer Soluções de Eficiência Energética, apoiada no uso de novas tecnologias em parceria com a Aquarius Software. Além de redução de custos, a mudança trouxe um novo modo de acesso à informação com sustentabilidade e segurança (<https://brasil.edp.com/pt-br>).

## Interface de voz humanizada para interação com os clientes

A MindBe, empresa especializada em desenho e gestão de experiência do cliente, está empenhada em projetos de implementação do VUI (Interface de Voz para Usuários), tecnologia que permite o comando de um sistema por meio de voz ou fala, podendo evoluir para uma conversa completa e humanizada, substituindo atendimentos automáticos e mecanizados de URA (unidade de resposta auditável). Por meio do VUI, quando a pessoa fizer a ligação, a interface de voz perguntará o que ela deseja e direcionará exatamente para o seu objetivo final, evitando etapas desnecessárias que acabam consumindo o tempo do cliente ([www.mindbe.com.br](http://www.mindbe.com.br)).

## Pós-graduação em Práticas Integradas em BIM

O setor de Arquitetura, Engenharia e Construção (AEC) também se mobiliza para aplicar alta tecnologia digital a fim de aumentar a precisão e a segurança das obras por meio do Building Information Modeling (BIM). Diante dessa realidade, o Instituto Mauá de Tecnologia (IMT) abre inscrições para seu curso de pós-graduação em Práticas Integradas em

BIM, com aulas previstas para se iniciarem em março, com três módulos de 120 horas cada: Conceitos BIM; Gestão de Projetos BIM e Obras de Arte Especiais (OAE) e Infraestrutura (<https://maua.br/pos-graduacao>).

## Duosystem e Nexodata unem esforços

A Duosystem, empresa especializada em inteligência e inovação em saúde, firma parceria com a Nexodata, para garantir a melhor experiência de telemedicina aliada à prescrição eletrônica. Com a integração das companhias, o público pode ter acesso a uma plataforma de telemedicina totalmente intuitiva, onde você pode realizar uma consulta diretamente pelo celular, tablet ou computador, sem sair de casa, evitando filas ou a procura desnecessária por um serviço de saúde superlotado. Para tornar o procedimento ainda mais fácil, você recebe prescrições médicas, pedidos de exames e atestados. Contamos com uma equipe especializada de médicos e profissionais de saúde, para o fornecimento das orientações necessárias. Além disso, nossa plataforma está disponível para atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana e todas as funcionalidades do produto são disponibilizadas de forma segura, garantindo o sigilo médico e qualidade no atendimento realizado. Prestamos todo o suporte necessário para que você seja atendido da melhor maneira possível.

## Digisystem firma parceria com LivePerson

A Digisystem acaba de firmar uma parceria com a LivePerson, empresa líder em Inteligência Artificial Conversacional e mensagens em escala corporativa. A parceria tem como objetivo oferecer às Instituições de Ensino a capacidade de integrar assistentes virtuais e serviço digital em suas atuais ofertas de comunicação digital. Com baixo investimento, o projeto oferece às empresas integração com os melhores players do mercado e entrega um console de atendimento humano com Inteligência Artificial (AI), Compreensão de Linguagem Natural (NLU) e Software como serviço (SaaS) (<https://www.digisystem.com.br/>).