

Apresentação

Razão Social: Oi SA

Ramo de Atividade: Telecomunicações em transformação

Ano de fundação: 1998

Endereço completo: Rua do Lavradio 71 Centro, Rio de Janeiro/RJ

Número de Empregados: mais de 4 mil

Categoria: Grande Organização

Modalidade Desenvolvimento, Tema Liderança

Responsável: Francis Aquino Fernandes, Consultora Executiva

Sobre a Empresa:

Telecom, não mais. Para uma nova Oi, um novo jeito de liderar

“O nosso plano é sermos a maior empresa de assinatura de fibra do Brasil no longo prazo. E também de serviços digitais. É onde há crescimento. Essa é a grande quebra de paradigma da nova Oi”, relatou Rodrigo Abreu, presidente da Oi em entrevista à revista Exame na edição de 24 de fevereiro de 2022.

Intitulada “Rodrigo Abreu, presidente da Oi, fala sobre renovação e futuro da empresa”, as respostas resumem uma jornada de desafios e oportunidades sobre a transformação do negócio que passa do setor de telecomunicações para uma empresa de conectividade oferecendo serviços digitais.

“Isso tudo marca uma mudança de estratégia muito grande, mas é também um ponto fundamental para a companhia voltar a ser sustentável. Para que a Oi possa ter, mais do que um plano de redução de dívida, um projeto de crescimento de receita”, complementou na mesma entrevista. Isso tudo após construir uma jornada de 25 anos como empresa de telecomunicações do Brasil, pioneira na prestação de serviços convergentes de banda larga, TV por assinatura, transmissão de voz local e de longa distância. Operadora com maior capilaridade de rede de fibra, com mais de 400 mil quilômetros, com presença em todo o território nacional, chegando às áreas remotas e promovendo a inclusão digital da população.

Surge em 1998, do processo de privatização do sistema Telebrás, operando em 64% do país. Em 2008, a companhia lançou o serviço de telefonia móvel no estado de São Paulo e, em 2009, comprou a BrT, assumindo o controle em 2010, e passando a atuar em todo o território nacional. Depois de um processo de reestruturação societária, em 2012, a companhia teve, pela primeira vez, ações da Oi SA negociadas na Bolsa de São Paulo e na Bolsa de Nova Iorque. Como parte do Plano Estratégico lançado em 2019, a Companhia decidiu focar nos serviços de fibra ótica e, por conta disso, optou por sair do mercado de telefonia móvel, concluindo a venda da UPI Ativos Móveis em 2022. Aqui, a operação resultou em um recebimento de aproximadamente R\$ 16 bilhões e conclui a transição da operação, adicionando mais ao valor total do negócio.

Case

Oi Exponencial: Estratégia de desenvolvimento da liderança como pilar para transformação cultural

Desde 2021, vivenciamos um contexto desafiador na Oi, mas também de oportunidades e conquistas: saída da primeira recuperação judicial e entrada em outra sequencialmente; ainda, os prédios vazios a partir do pós pandemia, que oportunizaram um modelo de trabalho 100% remoto. Soma-se à transformação do modelo de negócio que, há mais de 20 anos no setor de telecomunicações, se via transferindo a base de clientes às demais operadoras (antes concorrentes) e um movimento de desligamento de parte do nosso time com o fechamento das lojas. Surgia aqui, a construção de uma Nova Oi.

Nesse contexto, um pilar incondicional de transparência com o mercado, comunicando intensamente o nosso reposicionamento como empresa de soluções digitais. Internamente, o posicionamento recorrente da liderança e das plataformas internas de comunicação, sobre a situação da companhia e o plano de recuperação para uma Oi mais leve, simples e sustentável. Mas, o que seremos a partir de agora? O que significa trabalhar com soluções digitais?

Todo esse cenário exponencializou o desafio das lideranças junto aos seus times. Se de um lado havia a paixão por ter construído uma história merecidamente reconhecida pela conectividade brasileira com um time profundamente conhecedor do negócio telecom, do outro uma Nova Oi que precisava nascer diante de uma ambidestria: aprimorar novas formas de fazer visando a percepção de uma excelente experiência do cliente, a partir da conexão com a nossa fibra óptica, e emergir outras novas oportunidades de agregação de valor ao cliente, em meio a gestão da descontinuidade da base legada de clientes às operadoras – um movimento pioneiro e desafiador e hoje reconhecido.

Estávamos no modelo de trabalho remoto, o que dificultava sentir, em tempo real, o termômetro de engajamento das pessoas diante de tantas mudanças e da transformação do negócio. Vale enfatizar que essa nova empresa, a Nova Oi, iniciava com as mesmas lideranças que fizeram a antiga Oi. Era então necessário uma nova forma de pensar e agir a partir deles e delas.

Assim, ressignificamos também os processos internos do RH da Oi. Um deles foi o programa de desenvolvimento executivo, com base em novas competências de liderança. Uma estratégia bem-sucedida, que compartilhamos aqui. Mais do que salas de aula 100% remotas, um encontro de líderes com pautas intencionadas para a transformação, visando as práticas das novas competências, num formato lifelonglearning voluntário de trocas e iteração entre as lideranças, para uma liderança mais humanizada, clientecentrista e analítica, com medição quantitativa de audiência, NPS e aplicabilidade e contribuições qualitativas.

Chamamos esse movimento de Oi exponencial: liderar agora o futuro, juntos. Afinal, para a nova Oi criar novos futuros, é preciso transformar, também, nossa forma de liderar.

Resumo do trabalho

Para chegar aonde queremos, temos que pensar com a cabeça da nova Oi. Essa foi uma das mensagens reforçadas às lideranças na divulgação da Nova Oi. Vivíamos um contexto de total incerteza e complexidade global, potencializada pela pandemia do Covid-19. Adicionava-se o momento da Oi de uma transformação do negócio sem precedentes, passando de uma empresa de telecom há mais de 20 anos, para uma nova empresa de soluções digitais.

Uma nova Oi em transformação e com as mesmas pessoas. Era necessário uma mudança de mindset para fazer emergir a nova empresa pelas pessoas: centrada na experiência do cliente, mais simples, de experimentação e flexível para tomadas e decisão com agilidade. Ainda mais, em um modelo de trabalho onde cerca de 4 mil funcionários trabalham no formato 100% remoto. Percebia-se fundamental o preparo da liderança, a crença e o engajamento para protagonizar a transformação e a construção dia-a-dia de para uma cultura com uma nova forma de trabalhar, a partir do exemplo aos times.

UM NOVO MODELO DE LIDERANÇA PARA UMA NOVA OI: competências da liderança

Foram então revisitadas as competências da liderança para dar clareza sobre o que queríamos e o que não queríamos como práticas na Nova Oi. Esse “de-para” preliminar ensaiou a jornada de evolução dos comportamentos:

De uma liderança que pensa a curto prazo, em silos e egocentrista	Para uma liderança que opera de maneira coordenada com todas as áreas, para o crescimento contínuo e sustentável da Oi
De uma liderança que dita regras, controla e gerencia projetos	Para uma liderança que inspira, engaja e cuida do bem-estar das pessoas e dos resultados
De um liderança autoritária	Para um liderança distribuída que delega, que dá autonomia e compartilha decisões
De uma liderança apegada, centralizadora	Para um liderança com mindset de crescimento, que compartilha conhecimento e recursos
De uma liderança heroica que toma decisões no feeling	Para um liderança que se baseia em fatos e dados

Apesar de ser essencial que a liderança se reinvente, adotando novas competências e práticas, estávamos cientes que também era preciso novas formas de apoiar a liderança nessa evolução de comportamento e modelo mental. Com base nas informações estratégicas da época e pesquisas sobre mindset de empresas ágeis e digitais, foram estruturadas e divulgadas cinco novas competências da liderança, a seguir:

1 - Perspectiva estratégica

Ter uma visão estratégica e de futuro e inspirar a equipe a atingir objetivos alinhados a missão e propósito da Nova Oi, sendo exemplo e embaixador da cultura organizacional.

2 - Gestão humanizada

Liderar com empatia e diálogo transparente e respeitoso, promovendo um ambiente plural, inclusivo e participativo, com base em relações de confiança.

3 – Liderança compartilhada e colaborativa

Conjunto de líderes que trabalham de maneira coordenada, facilitando para que os times e pessoas atinjam objetivos, estimulando a participação, com autonomia e accountability.

4 - Adaptabilidade

Ser flexível para implementar e promover mudanças, desapegar do passado e criar um ambiente propício para colaboração, inovação, experimentação e aprendizagem.

5 - Pensamento analítico

Garantir tomadas de decisões assertivas, baseadas em dados e na priorização da experiência do cliente, permitindo o foco em ações que verdadeiramente gerem valor e efetividade no uso de recursos.

São cinco conhecimentos e habilidades fundamentais para que a liderança exerça o seu papel de acordo com as necessidades do negócio e para alcançarmos os objetivos estratégicos da Oi.

A partir das novas competências era preciso dar vida a essas práticas junto às lideranças. Criamos então uma estratégia estruturada de desenvolvimento da liderança que vai além do desenvolvimento individual: uma proposta de desenvolvimento coletivo, que chamamos de Oi Exponencial: liderar agora o futuro, juntos.

Oi Exponencial: Liderar agora o futuro, juntos – um movimento cultural

Foi criada uma estratégia de desenvolvimento da liderança como pilar para transformação cultural, em um formato diferenciado.

Entendemos por Exponencial, um conceito no qual o líder se depara com um cenário incerto e complexo, situação que exige novas competências e atitudes para conseguir tomar a decisão certa para o momento.

O que é o Oi Exponencial

Um movimento que tem o objetivo de fortalecer o orgulho de ser líder Oi. De lembrar pra quem tá aqui e mostrar pra todo mundo que ser líder da Oi é ser um líder exponencial. É ter alta capacidade de adaptabilidade, inovação e criatividade. É conseguir ver oportunidade no meio do caos e fazer disso uma chance de ser mais. É ser um líder preparado para liderar em qualquer cenário.

Oi Exponencial: é um movimento pelo lifelong learning da liderança contextualizado nos desafios da construção da Nova Oi, reforçando exemplos de práticas das competências entre pares.

Um convite voluntário à troca e aprendizagem de novas formas de fazer. Um movimento para entrar na agenda do líder, pelo líder. Um movimento também, que acompanha o momento da cia e evolução do mindset da liderança, por etapas.

Anexo 3: Manifesto, vídeo de abertura do movimento de desenvolvimento da liderança.

Metodologia

A metodologia aplicada nos encontros e workshops, se inspira nos conceitos estudados por William Glasser, pesquisador da Psicologia e da Educação que, a partir de estudos da Teoria da Escolha, elaborou a Pirâmide de Aprendizagem. Esse método possibilita oferecer conhecimento em formatos de colaboração e experiência que proporcionam uma maior absorção do conteúdo. Os eventos e workshops foram elaborados priorizando a maior parte do tempo para troca com seus pares, praticando os conteúdos trazidos e ensinando uns aos outros.

Gestão Ágil – Um novo jeito de fazer

Um movimento de construção coletiva do que faz sentido, com gestão do conhecimento e análise para melhoria contínua. Uma jornada, por sprints, acompanhando a evolução da liderança e os tempos e movimentos da Oi.

Partindo da estratégia que o case de desenvolvimento da liderança é um pilar para a transformação cultural, por focar nas práticas das novas competências, foi elaborada uma forma de gestão ágil para oferecer flexibilidade e acompanhamento contínuo a cada workshop. O processo lida numa dinâmica de Scrum, com as seguintes etapas principais:

Backlog é formado por ações para a execução do programa de desenvolvimento antes, durante depois de executado.

As ações são criadas a partir das análises e percepções de marcos e dados dos cenários internos e externos da Oi, além do contexto do mercado e das demandas de mindset de empresas digitais

Levantamento do cenário externo: Momento da organização, movimentos realizados e previstos, impactos. Pesquisa nacional e internacional de desafios e aprendizagens executivas a empresas digitais em transformação.

Levantamento do cenário interno: Desafios organizacionais e por diretoria, OKRs, prioridades do negócio. Movimentos previstos. Entrevista e escuta com áreas de negócio e de atendimento executivo. Pesquisas de Engajamento entre outras bases, diagnósticos.

Programa Tailor made: Elaboração das temáticas e conteúdos propostos para os eventos e workshops à liderança. Estruturação dos conteúdos, metodologias e formatos adequados ao público e momento da Oi. Curadoria de professores junto ao parceiro contratado e condução de entrevistas e validação dos workshops.

Sprint: a partir do lançamento do programa, a cada evento ou workshop proposto, é realizada uma daily para identificar oportunidades e mudanças de rota visando atingir o resultado proposto, medido por métricas qualitativas e quantitativas: NPS, Aplicabilidade e Audiência. O report fazia parte do fluxo às áreas de negócio visando insights para as próximas etapas do programa.

Importante: um trabalho compartilhado e colaborativo, multidisciplinar. possibilita que o desdobramento das metas e contramedidas ganhe capilaridade, agilidade na eficiência e assertividade dos programas propostos visando a evolução e maturidade das competências pela liderança, com dashboards por diretoria e panorama geral de adesão às trilhas.

Uma sala de aula diferente - as práticas das novas competências da liderança

As cinco competências da liderança foram resumidas em três temáticas com os respectivos objetivos a seguir. Para cada uma, identificamos lideranças dessas áreas de negócio como sponsors e protagonistas das respectivas trilhas.

Liderança Humanizada	Inspirar e potencializar práticas para liderar com consciência e conexão, sendo exemplo, fortalecendo ambiente seguro, de confiança, respeitoso, diverso e inclusivo, potencializando autonomia e a cooperação dos times e entre times, para construção de soluções para a Nova Oi.
Liderança Clientecentrista	Esclarecer o que é ser uma empresa clientecentrista, abordar o novo contexto do cliente e suas novas necessidades após a pandemia, num cenário mais digital e provocar insights a partir das tendências da era da experiência e do consumo visando a escuta e proximidade da realidade do cliente para produtos e serviços conectados com a proposta da Nova Oi.

Liderança Analítica	Estimular o levantamento de novas questões e fazer sentido para a Nova Oi e que vão mudar ou fortalecer a rota de descoberta e proposição de tomadas de decisões que agregam valor ao cliente e eficiência aos processos de decisão.
----------------------------	--

A partir dessas temáticas, foram realizadas duas edições, o Oi Exponencial 1.0 como um MVP (Mínimo Produto Viável), como recursos praticamente internos e a edição 2.0, já com os resultados e os aprendizados da edição anterior, agora com a co-construção junto ao professores e experts da Fundação dom Cabral.

Programa Oi Exponencial 1.0 - Realizado de 27/06 a 15/07 de 2022

Essa edição inicial, teve o objetivo de trazer evidências dos avanços da construção da Nova Oi, a partir de cases compartilhados pela própria liderança. Ainda, reconhecer e estimular o protagonismo do Líder Oi e as evidências internas que já tínhamos, visando a transformação, inspirando novas formas de fazer. Ainda, aderente ao contexto vivenciado pela liderança naquele período: muita austeridade, imersos nas entregas pautadas pela Recuperação Judicial, à desmobilização das Lojas e muita pressão do cliente a partir da transição da desmobilização da telefonia (migração de todos os clientes) para as respectivas operadoras.

Como esse cenário foram identificados temas essenciais de trabalho:

Liderança Humanizada: Menos hierarquia, quebra de silos, colaboração, inovação, embaixador da marca, conflito geracional e desapego.

Liderança Clientecentrismo e Analítica: por que colocar o cliente no centro de todas as decisões, simplificação na gestão de resultados, novas perspectiva do negócio a partir do pensamento analítico.

Formato do programa:

Foi realizada uma curadoria para apuração de evidências junto às lideranças, sobre a evolução dos projetos principais. Esses projetos foram formatados em uma vitrine de cases entre líderes, focado em deixar o “sempre foi assim” e reforçar práticas de quem já tinha virado a página e buscava por “novas formas de fazer e liderar”. Somamos às trilhas com a mesma intenção, palestras externas, mentorias coletivas e individuais exclusivas aos líderes.

Lançamos então o Oi Exponencial nesse formato organizando os eventos, enfatizando nos convites (exemplo anexo) a prática do líder da Nova Oi, a partir das Semanas da Liderança, uma competência para cada jornada, com encontros pontuais de uma hora, atentos à agenda e contexto vivenciado pelo líder. Evento 100% remoto, aberto a todas as lideranças.

- Semana da Liderança Humanizada / Semana da Liderança Analítica/ Semana da Liderança Clientecentrismo

Resultados:

total de 10 encontros, durante as 3 semanas

mais de 2.849 participações dos líderes

média de NPS 90

71% das lideranças participaram de pelo menos 1 ação

Foram mais de mil horas de conexão e 7 a cada 10 líderes Oi marcaram presença.

O lançamento do Oi Exponencial contou com quase 300 lideranças presentes. A organização se sentia um observador com escuta ativa nas falas, trocas e dificuldades trazias pelas lideranças a cada ação e as correlações a cada competência pautada ali.

Nascia ali, um movimento que a liderança pediu bis.

Alguns dos depoimentos qualitativos:

“Fica aqui meu elogio a condução do tema em seu formato leve e participativo dos integrantes. A troca de experiência sempre e será a melhor forma de aprendizado com questões reais. Parabéns pela iniciativa.”

“Ainda existe falta de interação e conhecimento entre as áreas que vendem e suportam o cliente. Estes eventos têm nos ajudado, mas é necessário que continue para que essa interação de fato aconteça.”

“Temos diversos dados e informações na minha área e seria interessante bater um papo e potencializar o que já temos. Temos com quem falar e procurar para trabalhar as nossas expectativas?”

Anexo 1 - imagem

Oi Exponencial 2.0 - de set 2022 a julho 2023

Nesta edição, aprofundamos a prática das competências da liderança com foco no mindset de empresas digitais. A programação seguiu as boas práticas da edição anterior, co-criada pela Diretoria de Cultura e Liderança e as áreas de negócio da Oi. Essa troca ajudou a organizar as necessidades de temas da liderança para a liderança, levados como proposta junto à parceria com a Fundação Dom Cabral, hoje sétima escola de negócios do mundo, segundo o Ranking Financial Times.

O objetivo dessa parceria era trazer conhecimento premium, conscientização e provocações sobre os temas das competências e evidências do mercado sobre importância da sua prática desses comportamentos no dia a dia, em especial nas empresas digitais.

O contexto organizacional era de celebração de saída da primeira Recuperação Judicial e a entrada na segunda Recuperação Judicial, dentro e fora da Oi o movimento de reposicionamento da marca “Simples, Poder,

Fazer”, somado ao caminho contínuo nos processos de desmobilização da rede Móvel e o start de um novo modelo de Design Organizacional e que viria a fortalecer a prática da experimentação e framework Ágil - ou seja: lideranças e equipes assumindo novas funções e dinâmicas de trabalho, revisitando objetivos estratégicos e metas.

Atentos a esse contexto, a programação dessa edição 2.0 abordou os seguintes temas:

Liderança Humanizada: Autocuidado, vulnerabilidade, construção de relações de segurança. Diversidade e inclusão. Produtividade, resultados com times autônomos e remotos. Aprendizagem coletiva.

Liderança Analítica: aprofundamento sobre como desenvolver o pensamento analítico a partir das perguntas, como provocar nos times o pensamento analítico e como formatar e comunicar com base em dados

Liderança Clientecentrista: aprofundamento dos conceitos da jornada do cliente a partir de cases e resultados em empresas digitais (CX, UX, CS), visão cadeia de valor, tendências de consumo com o avanço da digitalização.

Formato:

12 workshops de até 3 horas, 4 temas para cada jornada (Liderança humanizada, analítica e clientecentrista), conteúdos conectados, mas independentes, entendendo a agenda do líder.

Adesão voluntária da liderança

Resultados:

12 temas de workshops em 2 rodadas (24 no total)

708 participações / média de NPS 89

84% das lideranças participaram de pelo menos 1 ação

68% das lideranças participaram de 2 ou mais ações

A notícia sobre as discussões provocadas pelos professores, mas Diretores vieram em mais workshops que na primeira edição e conseguimos adesão de mais lideranças por diretoria.

Alguns depoimentos qualitativos:

“...estamos acostumados a ser trator...acho que estamos no melhor momento de gestor humanizado.”

“...tomar decisões em cima da dados, faz a gente entender outro perfil de brasileiro, que não é necessariamente o nosso.”

“Precisamos falar de diversidade, mas também de inclusão e de estarmos verdadeiramente preparados para passar por este momento.”

“...gente não sabia muito do consumo dos nossos clientes para fazer uma conversa mais aprofundada. As informações não estão disponíveis para todo mundo.”

Anexo 2 - imagem

CONCLUSÕES:

O Oi Exponencial é um movimento que começou e continua. Tem o objetivo de fortalecer o orgulho de ser líder Oi. De lembrar para quem está aqui e mostrar pra todo mundo que ser líder da Oi é ser um líder exponencial. É ter alta capacidade de adaptabilidade, inovação e criatividade. É conseguir ver oportunidade no meio do caos e fazer disso uma chance de ser mais. É ser um líder preparado para liderar em qualquer cenário.

No propósito de gerar valor na estratégia de transformação da Oi, o programa de desenvolvimento executivo vem se fortalecendo como um pilar forte na evolução das lideranças sobre novas formas de pensar e fazer. O que torna esse movimento ainda mais especial, é termos evidências claras do engajamento e do protagonismo da liderança nessa transformação, além de reforçar o orgulho e marca empregadora.

Além dos dados do próprio programa, a partir das dinâmicas de controle, captura e tomadas de decisão com foco na meta e indicadores (NPS, aplicabilidade e audiência), percebemos avanços na pesquisa periódica de engajamento e diversidade realizada pela empresa. Observamos pontos positivos na pesquisa de engajamento na perspectiva da liderança, especialmente em duas questões:

- Uma avaliação mais alta: “a liderança tem orgulho de trabalhar na Oi, é embaixadora da marca, influenciando positivamente o time para a construção da nova Oi”, com 91% de concordância.
- O NPS sobre trabalhar na Oi: inverteu a curva de queda e teve crescimento de 3 pontos percentuais.

Nessa experiência, um fator crucial por estarmos 100% remotos, foi atuar com a metodologia ágil, integrando ações complementares junto a um time multidisciplinar. Certo que há muito a se fazer e essa jornada que continua. Outro ponto essencial desse novo formato de desenvolvimento executivo, foi termos co-construindo com eles, implementando uma dinâmica de escutas para identificar na mais diversas áreas as dores e priorizar as mais recorrentes que impactam o avanço da nossa transformação. Criamos uma prática de gestão do conhecimento e uma lista de boas práticas. Para citar algumas, o líder transforma quando:

- o movimento é colaborativo, nasce no RH e amplifica, conecta as unidades de negócio com evidências e dados com foco nos comportamentos necessários e identificação de oportunidades a desenvolver.

- o lifelong learning possibilita um formato leve, não linear onde o professor traz conhecimento, metodologia, mas o protagonista são as lideranças presentes.
- há cuidado na criação de um ambiente de segurança para trocas verdadeiras entre pares.
- o conteúdo é flexível, sai do linear e prioriza o sentir, evolui atento aos tempos e movimentos da organização e à evolução e maturidade da nossa liderança.
- há foco na meta e gestão para avaliar cada conteúdo, a qualidade e aplicabilidade nos desafios reais da liderança.
- vai muito além de um plano de aprendizagem na prática, inspira mudança, colaboração para resultados surpreendentes.

Próximos passos:

Além de medir e identificar a evolução na mudança de comportamento, com lideranças cada vez mais aderentes e se esforçando para as práticas das competências, mapeamos também, continuamente, as aplicações trazidas nos workshops e encontros. Isso já vem se tornando uma prática e temos a data para um segundo momento de celebração do aprendizado e aplicação do conhecimento na prática, valorizando a liderança para resultados surpreendentes nos processos, na forma de pensar com visão cliente. Será no dia do cliente no dia 15/09/23, com presença do presidente Rodrigo Abreu, pitches dos cases trazidos a partir de porta-vozes dos projetos.

Também já estamos aplicando os inputs das Edições 1 e 2, na edição 3 que inicia em setembro 2023, Seguem alguns deles para a jornada Oi Exponencial 3.0:

Ter trazido as áreas de negócios de liderança analítica possibilitou que a área atendesse outras frentes que necessitavam e desconheciam a estrutura. A liderança reconhece a importância dos dados, estão tentando, mas ainda é muito difícil, levantam nas duas edições a falta de compartilhamento e acessibilidade aos dados da companhia, impactando inclusive a visão clientecentrista.

Na jornada da Liderança Humanizada, tivemos a oportunidade de apresentação das iniciativas de Gente e Gestão. Desmistificou temas como autocuidado e uma liderança que cuida de gente. Na 2.0 percebem evolução do respeito, diversidade e pluralidade, mas entendem que ainda temos um caminho a percorrer quando falamos de ser uma empresa diversa e ambiente seguro para todos terem voz.

No 1.0 os encontros da jornada da Liderança Clientecentrada se estenderam 40 minutos mais do programado por necessidade da liderança. Na edição 2022, e antes discutíamos a forma como tratamos o cliente (com a saída da móvel), agora discutimos que é o cliente da Oi agora e priorizamos a experiência do cliente.

A nova Oi já está saindo do papel, e nos encontros do Oi Exponencial os líderes trocaram evidências, erros e acertos, que ampliam a visão sobre como atuar nesse novo momento. Tem a ver com acertar a cadência entre pessoas, dados e visão cliente. A harmonia entre esses elementos é a base para melhores decisões. Os profissionais do futuro serão cada vez mais conectados aos clientes, com olhar humano e analítico. E é isso que já estamos exercitando por aqui.

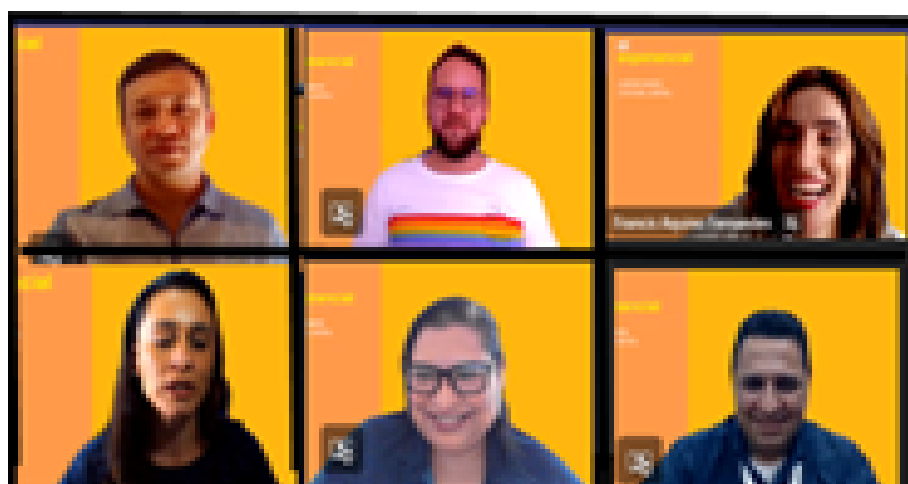
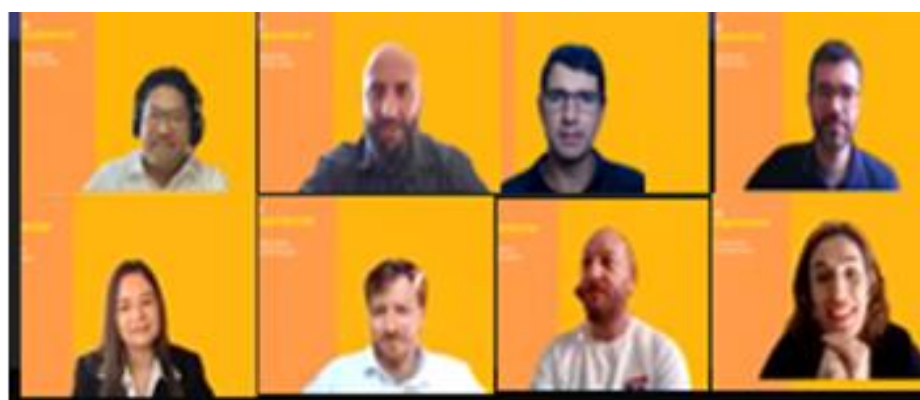
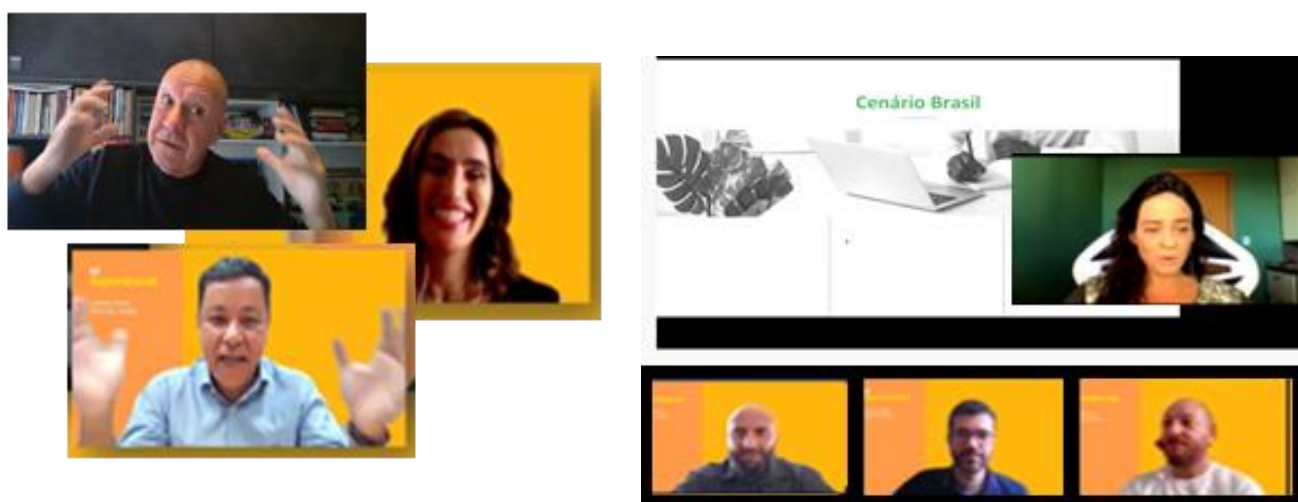
Estamos avançando a passos largos para um novo modelo de trabalho e nessa jornada é essencial desaprender, dar abertura a novas formas de fazer, de liderar times, identificarmos juntos novas maneiras da Oi estar no coração dos nossos clientes, de um novo jeito.

“Estamos em um momento de transformação do nosso negócio, do nosso modelo operacional, mas também em um momento de uma grande transformação cultural. Isso não é feito da noite para o dia, mas é papel da liderança puxar esse movimento, dar exemplo, direcionamento. Por isso, é tão importante que ela esteja preparada, esse é o nosso objetivo, dar suporte com conhecimento, ferramentas e aprimorar habilidades. Fomos extremamente criteriosos com esse investimento na capacitação da liderança e estamos consecutivamente chamando e convocando os líderes para participar, porque acreditamos que esse programa em parceria com a Fundação Dom Cabral, vai fazer a diferença na construção de um futuro sustentável para a nossa companhia.”

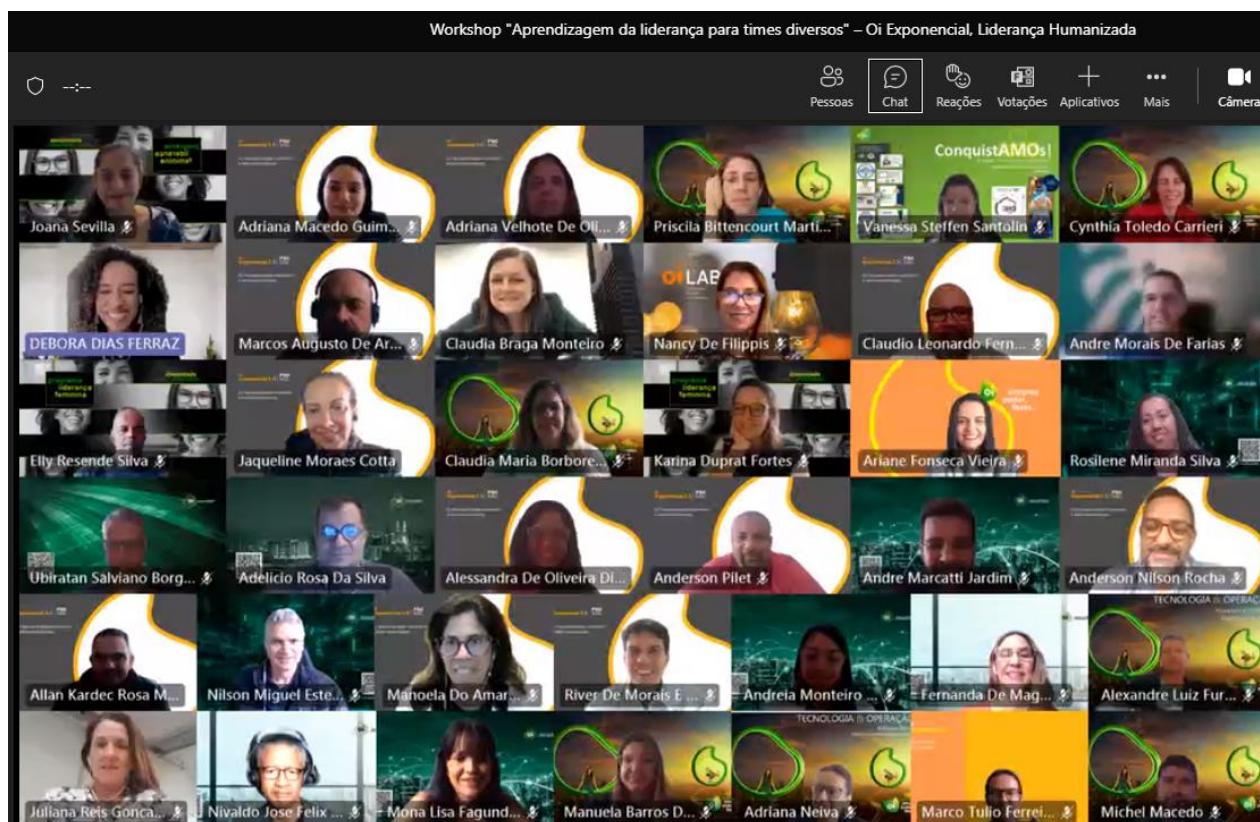
Manoela Osório | Diretora de Cultura, Comunicação e Liderança Oi

Anexos:

1 – Print dos painéis, mentorias coletivas de palestras e cases das lideranças para as lideranças na edição Oi Exponencial 1.0



2 – Print das turmas da Edição Oi Exponencial 2.0 em parceria com a FDC



3- Manifesto da Liderança Exponencial – resgate das conquistas e preparo para novas competências para sermos mais.

Arquivo Ferramentas Modo de Exibição Manifesto Liderança Oi_ad_CB (1) - Word

Manifesto Liderança Oi

O jeito de liderar, transforma.

Se pararmos para pensar em todo o conhecimento que absorvemos, buscamos e distribuímos na nossa jornada, temos muito a ensinar. A sustentabilidade de todo esse conhecimento é para aqueles que não param de aprender e ensinar. Essa troca genuína e humilde mistura idades, cores, gêneros, perspectivas, formas de aprendizagem, bagagens, experiências, questionamentos.

Num mercado conectado, em contínua digitalização, olhar para o passado é se orgulhar de um Brasil com acesso sem precedentes graças aos nossos inúmeros movimentos de ruptura protagonizado pela Oi - bloqueio não !, lembra? - ao modelo padrão de voz e dados e que evoluiu muito e expandiu para os quatro cantos do Brasil. Seguimos com essa força, num mundo novo, digital, desafiador e imprevisível.

Nós lideramos movimentos e vamos liderar muitos mais. Muita coisa ainda não existe, é aí - exatamente nesse ponto - que a gente brilha, temos no nosso DNA uma vontade inexplicável de transformar coisas, de se reinventar e trazer ao mundo, mais uma vez, uma Nova Oi. Por isso, estamos também transformando nossa forma de liderar, de se conectar com nosso time, de engajar indivíduos por entender nossas motivações e respeitar o que é valor para cada um num mundo híbrido - inédito, né? -.

Somos mais que lideranças, somos o exemplo desse olhar de futuros, alinhado às competências. Somos o movimento fundamental e a evidência individual, energizadas pelo passado glorioso e um futuro emergente que será ainda mais exponencial. Um combinado: cuidar de si, para cuidar ainda melhor das pessoas, equipes, clientes e parceiros. Um rede intencionada para construirmos esse futuro, juntos.

Simples. Poder. Fazer.

Respira e acredita, vamos liderar muitos futuros juntos, agora.