



DIVULGAÇÃO VALMET

POR CELSO TACLA,
Presidente da Valmet para a América do Sul

NOSSA ESTRATÉGIA PARA NOS TORNARMOS O CAMPEÃO GLOBAL NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Desde quando assumi a Presidência da Valmet para América do Sul em 2014, muitas mudanças e questões críticas surgiram. Ocorre que essas mudanças e discontinuidades são o novo normal. Fatores de mercado, regulações dos países, avanços tecnológicos e questões políticas alteram o ambiente dos negócios com grande rapidez.

Para fazer frente a esta realidade, é necessário alinhamento estratégico, excelência de gestão e pessoas de alto potencial e alto desempenho, trabalhando em uma organização flexível e de alta performance. Só isso! Por essa razão, escolhi escrever sobre este assunto: como uma empresa líder global desenha sua estratégia e como alinha seus objetivos e ações para alcançar melhores resultados para si e para seus clientes?

Reunir todos esses ingredientes não é fácil. Na base da nossa estratégia estão nossos valores e as megatendências que moldam os mercados. Para uma empresa com atuação global considerar as particularidades de cada área em que atua e manter a consistência de valores e o alinhamento é uma questão crucial.

Na Valmet isso é facilitado por meio de um conjunto de *Must Wins*, no qual definimos iniciativas e objetivos a serem atingidos. São quatro os nossos *Must Wins*: **Excelência para o Cliente, Líder em Tecnologia e Inovação, Excelência em Processos e Time Vencedor**. Estes devem ser compartilhados em escala global e as ações são cascadeadas para os mais de 12 mil funcionários espalhados pelo mundo, que contribuem para que os objetivos sejam atingidos.

Em **Excelência para o Cliente**, almejamos implantar o *Shared Journey Forward* para crescer em negócios estáveis, relacionados a Serviços e Automação: invertemos a ótica de atendimento aos clientes, de uma oferta *push* de produtos e serviços para oferecer valor sob o ponto de vista do cliente. Para isso organizamos nossa oferta em Disponibilidade, Performance e Novas Tecnologias. Como exemplos de algumas das decisões fundamentadas nesse objetivo, temos a construção do novo Centro de Serviços em Concepción, no Chile, que iniciará as ope-

rações em 2019 e o *Customer Portal*, plataforma que facilita a interação dos clientes com a Valmet.

Para o *Must Win* **Excelência em Processos**, temos iniciativas ligadas a gestão de projetos, Qualidade e HSE. Tivemos grande atenção em rever, fortalecer e implementar novos processos de gestão de projetos e de Qualidade. Vale a pena também mencionar nossa performance em HSE, onde temos alcançado índices que são um *benchmark* mundial, sequer imagináveis há alguns anos.

Manter a liderança tecnológica significa investir continuamente no desenvolvimento de novos produtos e soluções que permitam a nossos clientes melhorar sua performance. Estas iniciativas estão abrigadas no *Must Win* **Líder em Tecnologia e Inovação**. Uma de nossas prioridades é construir soluções de Internet Industrial num ecossistema compartilhado com outras empresas de diversas áreas para criarmos juntos novos aplicativos e serviços. Com base neste ecossistema oferecemos desempenho superior para nossos clientes, comparado a somatória do que pode ser atingido com cada um operando de forma independente.

E, finalmente, **Time Vencedor**. É aqui que tenho dedicado a maior parte do meu tempo. Para realizar os objetivos da empresa precisamos contar com pessoas competentes e engajadas. Com pessoas e times que conhecem as expectativas sobre seu trabalho (objetivos, comportamentos e atitudes) e que tem um espírito de se desenvolver e aprender sempre mais, a chance de conquistar o sucesso é muito maior.

Para isso nossos processos de recrutamento são abertos internamente e todos têm a liberdade de se candidatar. Trazemos também pessoas de fora para enriquecer nossa diversidade. Outros processos superimportantes são os que temos para desenvolver talentos, lideranças e os de sucessão.

Nestas poucas linhas procurei tratar com simplicidade e exemplos um assunto vasto e complexo, sobre como formatamos o processo estratégico em uma empresa global. Com esta estratégia queremos atingir nossa visão de ser **O Campeão Global no Atendimento aos Nossos Clientes**. Esta busca é parte incessante de nosso dia a dia! ■