

TOP Ser Humano 2024

Categoria Organização | Modalidade Desenvolvimento

Banco do Estado do Rio Grande do Sul



ANEXOS

Aline Narciza Souza Rezende

Evelyn Asp Franzmann Sperotto

Marta Silva Neves

Roselaine Moraski

DIAGNÓSTICO

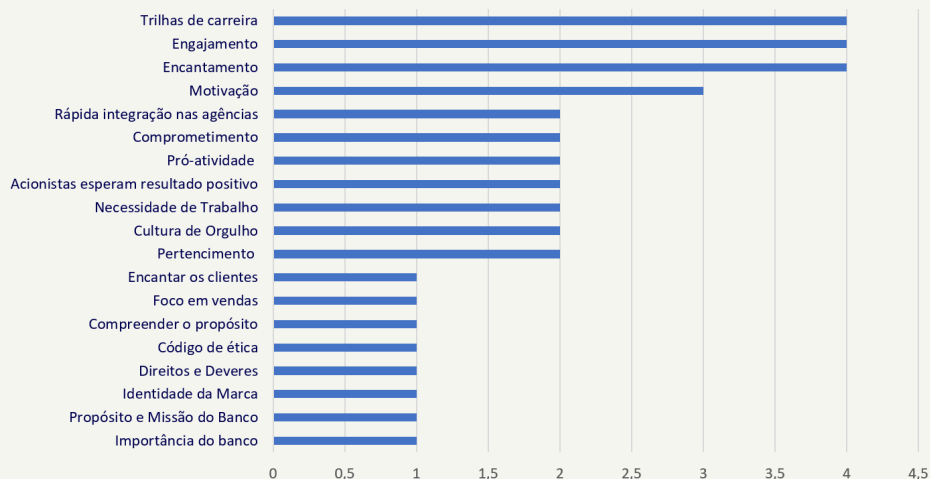
Mercado

Estratégias	Banestes	Inter	Sicredi	Votorantim	Banco do Brasil
Formato	Híbrido (1 dia presencial e 4 dias virtual).	Programa todo Virtual, com visita presencial a unidade física.	Programa de Integração Virtual (2 dias)	Virtual (2 dias/ estimativa 10h total)	Programa de Integração Virtual (2 semanas)
Conteúdos Prioritários	Benefícios, Plano de Carreira, Cultura da Inovação, Meios de Pagamento, Compliance, Segurança da Inf, e PLD.	Modelo de trabalho, Compliance. Na visita das unidades, a autonomia das áreas no conteúdos.	Apresentação Institucional, modelo de negócio (cooperativa), benefícios, Cultura, diversidade, case de atendimento e IA Humanizada.	Apresentação Institucional e Produtos.	Missão, Visão, Valores, Código de Ética, Cassi, Previdência, Estrutura do BB, Conselho de Administração, Unidades estratégicas, Acorde de Trabalho, Metas definidas.
Trilha de Aprendizagem Produtos, serviços e processos	Moodle Interno e Parceria com Alura, trilha cfme a análise de perfil.	Trilhas verticais com repositório de vídeos e AVA. Parceria com a Fundação Dom Cabral.	Agendas (trilhas) que vão de 90 dias a 180 dias para complementar. AVA interno.	Trilhas customizadas para líderes, squad, Tec e Varejo.	As duas primeiras semanas são orientações amplas, sem a primeira de conhecimento da instituição e a segunda, produto e serviços básicos. Na sequência, capacitações como base de conhecimento para começar a atuar.
Gestores	Reunião online com os gestores que receberão ingressos.	Pessoas Focais nas Unidades, visto que não dispõe de agências físicas.	Geralistas de RH em todas as unidades e padrinhos/madrinhas no cotidiano.	Patrocínio da alta liderança, avaliação dos ingressos impacta nos resultados do gestor. Tutores nas unidades com ponto focal.	A partir de uma reunião são orientados pelo Manual do Gestor orientador, da posse até os 90 dias. Feedback a cada 15 dias, aval. obrigatória a 55 dias e 85 dias.
Diferencial	Entrega de kit mídia (artes e orientações de uso nas redes) e entrega de kit (mochila, materiais e mimos diversos).	Flexibilidade horários para trabalho e tempo específico para dedicação ao treinamento online. Entrega de kit, inclusive com notebook e Iphone	Home office 100% ou 2 dias presencial, com flexibilidade de horários para realização das agendas. Cursos obrigatórios somente em horários de expediente, cursos livres podem ser acessados a qualquer horário.	Política de consequência ao não aproveitamento dos investimentos de desenvolvimento oferecidos pelo BV e a não adaptação ou compatibilidade aos valores do BV. Tutores com CH para dedicação específica aos ingressos. Parceria com a Unidade de Analytics para avaliações periódicas desde o ingresso até o desligamento.	As duas primeiras semanas voltado somente à capacitação, online, em ambiente da própria agência. Posteriormente, começa a atuar, desenvolvendo capacitações da trilha de base de conhecimento.

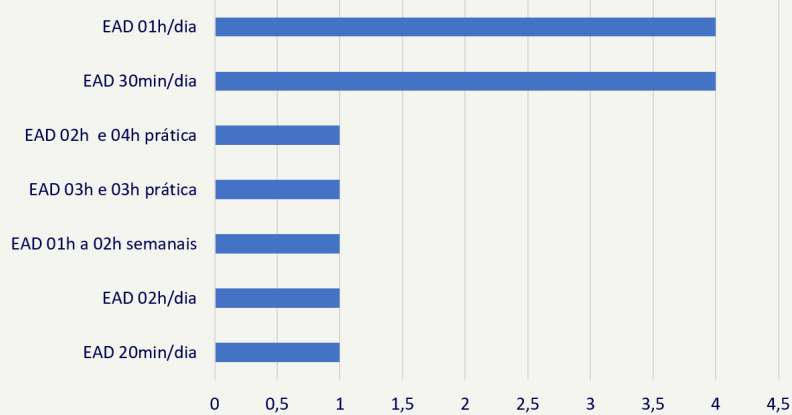
Suregs e Agências

**Pesquisa
Suregs/Agências**

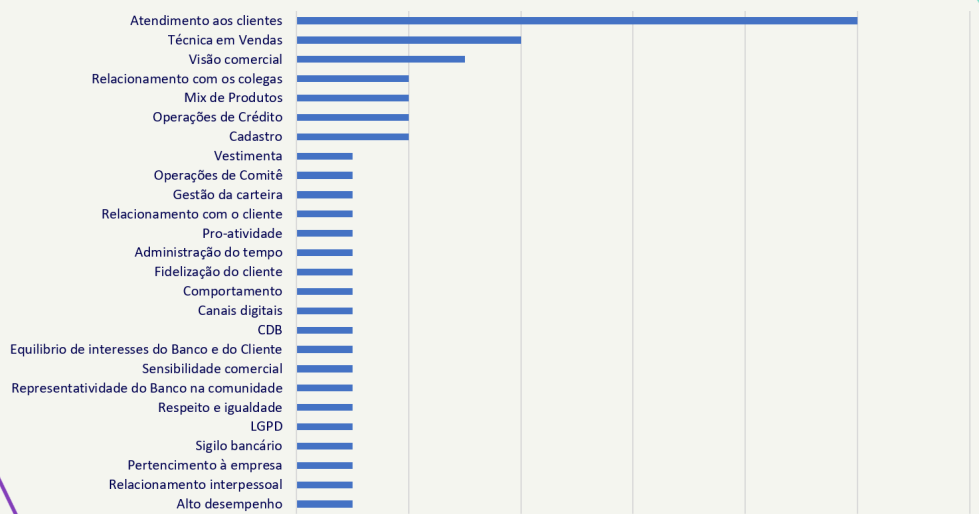
O que espera da acolhida aos novos colegas?



Qual o tempo disponível para treinamento na agência (remoto, EAD e atividade prática)?



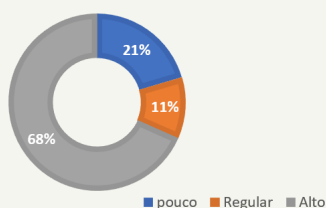
Qual o foco a ser desenvolvido no treinamento remoto?



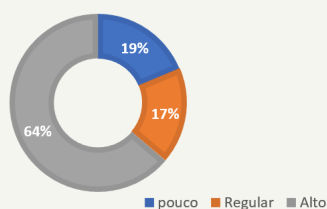
Concursados de edital anterior

Pesquisa Concursados anteriores

O treinamento teve abordagem gamificada com a aplicação de jogos (jogo de tabuleiro, divisão em times por cores, quiz com perguntas sobre o banco, pitch de vendas, entre outros) você avalia que essa abordagem contribuiu para a aprendizagem?

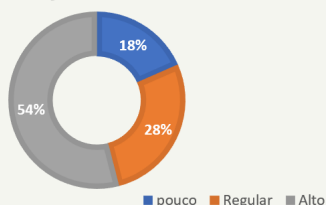


Durante o treinamento presencial houve a aplicação de um jogo de tabuleiro, chamado "Jogo da vida do cliente Banrisul", você avalia que a aplicação desse jogo ajudou na compreensão dos produtos e serviços do Banco?

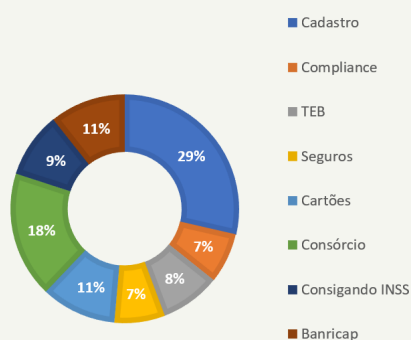


Pesquisa Concursados anteriores

Para abordar os produtos e serviços do Banco utilizamos dois personagens: a Banricleide e o Banrinelson e contamos a vida desses clientes introduzindo na história os produtos e serviços que comercializamos, você avalia que essa abordagem ajudou na compreensão dos produtos e serviços do Banco?



Quais conteúdos você considera de maior relevância aos novos empregados?



PLANEJAMENTO

Construção colaborativa do programa



Estratégia e Planejamento
e Comercial de Varejo



Áreas de RH



Segurança da Informação, Inovação,
Grupos de Afinidade e Sustentabilidade



Áreas de RH, Estratégia e Planejamento,
RI, Comercial, Marketing

ORIENTAÇÃO AOS GESTORES E INSTRUTORES

Diversidade

É a pluralidade de culturas, identidades, experiências e trajetórias. Todos somos diversos, visto que cada indivíduo é único.

Equidade

Tem o objetivo de promover um tratamento mais justo entre as pessoas, pois pessoas diferentes, precisam de tratamentos diferentes, para que tenham acesso às mesmas oportunidades.

Inclusão

É um passo além da Diversidade. É a criação de um ambiente no qual todos tenham a mesma oportunidade e possam prosperar. Passa por uma mudança de cultura e comportamento.

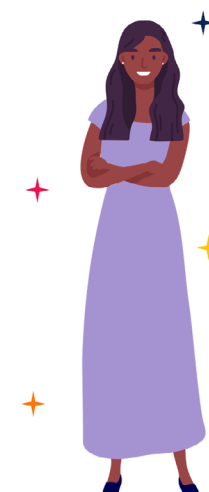


+ **Grupos Minorizados:** São grupos que não possuem representatividade em alguns ambientes, principalmente, ambientes de poder, mesmo que alguns deles sejam maioria na sociedade. Alguns exemplos: mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência, pessoas LGBTI+, idosos, indígenas.

+ **Papel das Organizações:** Simboliza a responsabilidade social de a empresa construir e aprimorar um ambiente de cooperação, confiança e de respeito à individualidade.

Por que tratar esse tema?

- + Promoção de um ambiente de respeito, garantindo acesso às mesmas oportunidades a todos os colaboradores;
- + Integra a Cultura Organizacional;
- + Traz mais inovação às empresas;
- + Tema que está em pauta na sociedade e nas organizações;
- + Atendimento ao Programa FEBRABAN de Valorização da Diversidade.
- + Atendimento ao Acordo Coletivo 2022 – 2024.
- + Alinhamento à pauta ESG e à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) do Banrisul - (Res. CMN 4945/2021).



PROGRAMA

DIA / TEMA	HORÁRIO	DURAÇÃO	ATIVIDADE/ASSUNTO	CONTEÚDOS	FACILITADORES
18/03 - I DIA O BANRISUL	08h30min	30min	Recepção QR Code		UC
	09h	20min	Boas-vindas – Diretoria		UC / DIRETORIA
	09h20min	10min	Sustentabilidade		RISCOS CORPORATIVAS
	09h30min	15min	Apresentação Institucional - RI	Cobertura da rede, produtos e serviços, governança, clientes, tecnologia e inovação, rentabilidade, agro, ações, projeções 2023...	RELACIONAMENTO COM INVESTIDORES
	09h45min	15min	Posicionamento da Marca - MKT	Rebranding, marca, submarcas, redes sociais, intranet, internet, banrisul na comunidade...	MARKETING
	10h	15min	Planejamento Estratégico - UEP	Importância da estratégia, conhecendo a estratégia da sua empresa e identificando o seu papel na estratégia	ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO
	10h15min	10min	Laboral		ESTRATÉGIA E ADM DE PESSOAS
	10h25min	01h15min	Painel O Banrisul Mediação Mikhail Nachtigall (GG Ag. Eugênio de Castro)		UC
	11h40min	01h	FUNDAÇÃO BANRISUL		FUNDAÇÃO BANRISUL
	12h40min	30min	Intervalo		
	13h10min		Visita à Direção Geral		UC
	15h30min				

DIA / TEMA	HORÁRIO	DURAÇÃO	ATIVIDADE/ASSUNTO	CONTEÚDOS	FACILITADORES
19/03 - II DIA O BANRISUL E AS PESSOAS	08h30min	30min	Recepção e presença Avaliação I Dia	QR Code	UC
	09h	02h	Painel Estratégia e Administração de Pessoas Mediação Juliano Rosa Correa (GG Ag. Julio de Castilho)	Saúde, Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida; Operações de RH; Acompanhamento Funcional, Avaliação de contrato de experiência e orientações gerais	ESTRATÉGIA E ADM DE PESSOAS
	11h	10min	Laboral		
	11h10min	40min	Estrutura de Incentivo Comercial - UEP	Modelo de indicadores de performance, Modelo de Desempenho comercial	ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO CABERGS
	11h50min	30min	Intervalo		
	12h20min	45min	Apresentação Cabergs Painel	Saúde, planos e rede credenciada	
	13h05min	02h	Unidade DP e de C- Universidade Corporativa (perguntas)	Programas de incentivo, cursos internos-instrutoria, cursos externos, formações, qualificação superior, pesquisa acadêmica, projetos sociais, espaços de inovação, estúdio, diversidade, Equidade & Inclusão; experiência do colaborador, avaliação por competências.	UC
	15h05min	25min	Banricard		
	15h30min		Avaliação QR Code e Encerramento		UC

DIA / TEMA	HORÁRIO	DURAÇÃO	ATIVIDADE/ASSUNTO	CONTEÚDOS	FACILITADORES
20/03- III DIA O BANRISUL E O CLIENTE	8:30	30 min	Pesquisa de formação e experiência	Qr Code	UC
	9:00	30 min	Compartilhando experiência – Juliano Stecker Oliveira (GN Ag. Eldorado do Sul)		UC
	9:30	20 min	Banricoop		
	9:50	25 min	O cliente no centro	Cliente bancário e a evolução no mercado	COMERCIAL
	10:15	10 min	Inserção junto às comunidades		COMERCIAL
	10:25	15 min	Política de Relacionamento	Política de relacionamento com clientes e usuários do Banrisul	RELACIONAMENTO COM CLIENTES
	10:40	20 min	Atendimento de Excelência		ATENDIMENTO E SERVIÇOS
	11:00	10 min	Laboral		ESTRATÉGIA E ADM DE PESSOAS
	11:10	20 min	Política de Relacionamento		UAS
	11:30	60 min	Segurança da Informação e Cibernética		SEGURANÇA DE TI
	12:30	30 min	Intervalo		
	13:00	35 min	Canais de Atendimento Remotos	Principais canais de atendimento remoto do Banco e o que fazem.	RELACIONAMENTO COM CLIENTES
	13:35	30 min	Canais digitais	Internet Banking, Mobile Banking...	INOVAÇÃO FINANCEIRA
	14:05	30 min	Indicadores	NPS. IQA	ATENDIMENTO E SERVIÇOS
	14:35	40 min	Canais Físicos (Estruturas, legislação e canais alternativos)	UAS, Estrutura da Rede, leiautes	ATENDIMENTO E SERVIÇOS
	15:15	15 min	Perguntas sobre o dia e quiz		
	15:30		Avaliação e Encerramento	QR Code	

DIA / TEMA	HORÁRIO	DURAÇÃO	ATIVIDADE/ASSUNTO	CONTEÚDOS	FACILITADORES
21/03- IV DIA O BANRISUL E VOCÊ	09h	30min	Compartilhando experiência – Luis Vedoy (GG Ag. Pedro Osório)		
	09h30min	20min	Banrisul Corretora de Seguros S.A		
	09h50min	35min	Mercado Bancário / Inserção Banrisul-Comercial	Composição e segmentos do SFN; Intermediação do sistema de crédito, Banrisul: banco múltiplo	COMERCIAL
	10h25min	15min	Organograma Comercial e Segmentação de clientes	Estrutura comercial, Organograma comercial, critérios de segmentação de clientes	
	10h40min	25min	Carreira na Rede de Agência	Habilidades necessárias para trabalhar na Rede de Agências/ Segurança Pessoal e Patrimonial	
	11h05min	10min	Laboral		ESTRATÉGIA E ADM DE PESSOAS
	11h15min	01h	– Qual é o seu papel representando o Banrisul – Relação: cliente/atendimento/relacionamento e resultado – Reflexões: Qual é o teu propósito em ser um colaborador do Banrisul na Rede de Agências? Por quê fez o concurso? O que te identifica com a empresa?	Relacionamento x Resultado Reservatório de confiança	COMERCIAL
	12h15min	15min	Dinâmica - Âncoras de Atitude		COMERCIAL
	12h30min	30min	Intervalo		
	13h	01h	Produtos adequados e visão 360º e Gerenciador de Clientes		COMERCIAL
	14h	01h	Gestão do Tempo e atuação estratégica		
	15h		Encerramento		UC

DIA / TEMA	HORÁRIO	DURAÇÃO	ATIVIDADE/ASSUNTO	CONTEÚDOS	FACILITADORES
22/03 - V DIA O BANRISUL CONECTADO	8h30min	30min	Recepção e presença		UC
	09h	30min	Compartilhando experiência – Superintendente Superintendência Leste Carlos Bulcão Bittencourt		UC
	09h30min	20min	Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio		
	09h50min	30min	Agência no dia a dia	(2 GG, GA, GN, Supervisor, 3 ON)	UC e Rede de Agências
	10h20min	15min	Laboral		ESTRATÉGIA E ADM DE PESSOAS
	10h35min	01h50min	Agência no dia a dia		UC e Rede de Agências
	12h25min	15min	Sindicato		ESTRATÉGIA E ADM DE PESSOAS
	12h40min	30min	Intervalo		
	13h10min	1h10min	Missão - apresentação	Entrega das tarefas dos grupos	UC
	14h20min	15min	Valorizar os convidados e Avaliação QR Code		
	14h35min		Encerramento		

GRADE DE VISITAS TURMA 11

Facilitadores estarem no hotel até 12h45min. Saída do hotel com as turmas, seguindo horários e locais, conforme planilha.
Roteiro: pela Jerônimo Coelho, atravessam Borges, seguem pela Jerônimo, depois à direita para pegar Riachuelo e descer até a Caldas Júnior.
Retorno para o Hotel com os participantes, para marcação final da jornada via QR Code, fixado na sala do evento.

Saída 13h15min	13h30min	13h50min – 14h20min	14h30min – 14h45min	14h45min – 15h	15h
Turma 01* Marta	FOTO EM FRENTE AG CENTRAL	MUSEU NA AG CENTRAL (Marta e Araceli e Lucas) Turma 1 a 5	(Marta – Turma 1) AGRO - (12º) Daiane – r. 1697	UAP (12º) Humberto – r. 3012	BANRITECH (Marta, Ana, Lucas, Gustavo e Lucimar) turma 1 a 5
Turma 02 (Lucas)			(Lucas– Turma 2) UAP (12º) Greice – r. 3012	AGRO (12º) Daiane – r. 1697	
Turma 03 (Ana)			(Ana – Turma 3) UEF (3º) Denise - r. 2818	UCV (3º) Priscila– r.3089	
Turma 04 (Gustavo)			(Gustavo – Turma 4) UCV (3º) Priscila – r.3089	UEF (3º) Denise - r. 2818	
Turma 05 (Lucimar)			(Lucimar –Turma 5) Pagamentos (4º) Siqueira Campos- 832 Simone Weber – r. 1815		

TRILHA DE APRENDIZAGEM

	Data	Webinar
1º módulo	15/mai	Inspetoria I
	16/mai	Inspetoria II
	17/mai	Produtos de Empréstimos
	18/mai	Atendimento e Serviços
	19/mai	Corretora

2º módulo	15/jun	Seguros, Previdência e Capitalização I
	21/jun	Expansão Agro
	22/jun	Segurança Patrimonial
	27/jun	Gestão de Dados e Analytics
	28/jun	Atendimento e Serviços

3º módulo	12/jul	Comitês de Crédito
	18/jul	Atendimento e Serviços
	19/jul	Produtos de Desenvolvimento e Microcrédito
	10/ago	Cartões e banricompras

	Data	Webinar
4º módulo	16/ago	Comercial de Consórcios
	21/ago	Seguros, Previdência e Capitalização II
	23/ago	Comercial de Consórcios
	29/ago	Cartões e banricompras

5º módulo	12/set	Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio Webinar
	12/set	Finanças e Tesouraria
	21/set	Produtos Imobiliários I
	26/set	Atendimento e Serviços
	27/set	Seguros, Previdência e Capitalização III

6º módulo	11/out	Seguros, Previdência e Capitalização IV
	17/out	Produtos Imobiliários II
	18/out	Câmbio
	30/out	Gestão Numerário

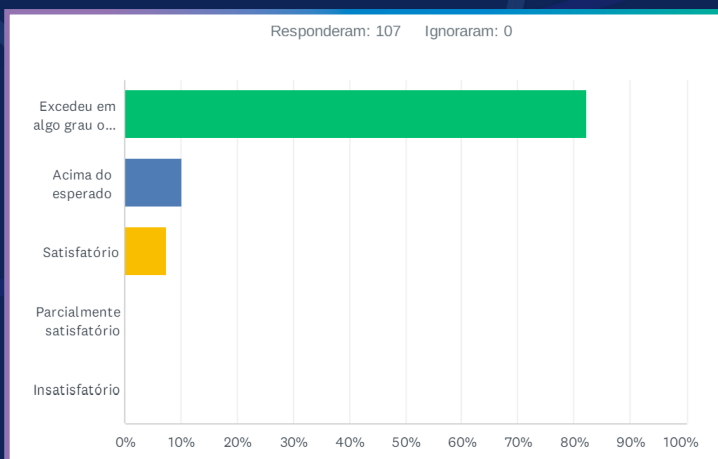
DEMONSTRATIVO DE AVALIAÇÕES - TURMA 11

Avaliação de Reação

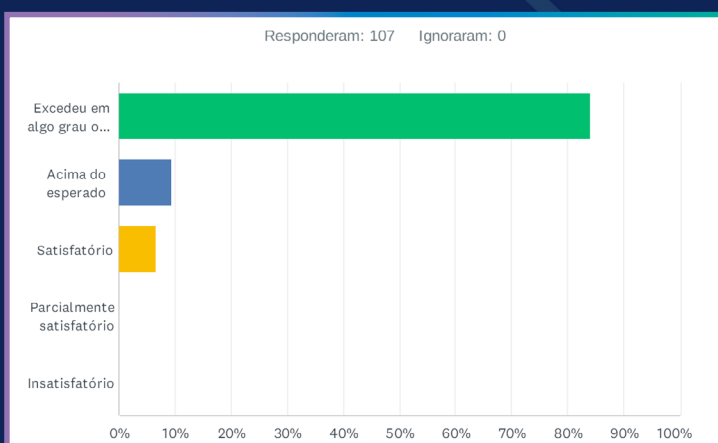
P1 Quanto às atividades realizadas neste dia

	EXCEDEU EM ALTO GRAU O ESPERADO	ACIMA DO ESPERADO	SATISFATÓRIO	PARCIALMENTE SATISFATÓRIO	INSATISFATÓRIO	TOTAL
Compartilhando Experiência - Carlos Bulcão Bitencourt	71.70% 76	15.09% 16	12.26% 13	0.94% 1	0.00% 0	106
Agência: Simulações	78.50% 84	11.21% 12	5.61% 6	3.74% 4	0.93% 1	107
Laboral	65.42% 70	13.08% 14	19.63% 21	1.87% 2	0.00% 0	107
Missão	83.18% 89	11.21% 12	5.61% 6	0.00% 0	0.00% 0	107

P2 Para responder as próximas perguntas, considere os cinco encontros presenciais realizados. Como você percebe a qualidade do evento?



P3 Como você avalia o evento?



DESDOBRAMENTOS E PERSPECTIVAS FUTURAS

De: Marta Neves

Enviada em: sexta-feira, 5 de abril de 2024 15:18

Assunto: Alinhamento Capacitação Técnicas de Vendas e Segurança Documenta Digital

Olá Michele!

Segue apontamentos de nossa reunião a respeito da proposição do curso com foco em Técnicas de Vendas e Segurança Documental Digital, concebido de forma conjunta com Marcelo Britto e Paulo Églon Machado.

Conforme esclarecemos essa proposta é oriunda da manifestação de colegas que já atuam nas agências, após vivenciarem os encontros presenciais do Programa de Integração, das turmas iniciais.

Para atender à necessidade para maior segurança de iniciar na função, criamos o módulo Agência como ela, que foi implementado dentro da Programa em andamento, nas turmas 9 a 11

Já o curso com foco em Técnica em Vendas e Segurança Documental Digital foi como inclusão em Programa para nova edição de concurso público.

Para os admitidos na edição atual, criamos proposta de estratégia complementar, alcançando um curso objetivo e que forneça alinhamento básico para atuação.

Para melhor entendimento, segue a ementa:

O curso com nome a ser definido, tem como foco técnica de vendas e segurança documental digital.

Dessa forma, os colegas que atuam em plataforma física e que poderão avançar em funções como ON, Supervisores, GNs..., desenvolverão essa visão integradora de Comercial e Compliance, qualificando os processos e apoio aos gestores das agências na administração de prospecção, encarteiramento e gestão de risco.

Entre os temas a serem abordados, estão:

- Mitos e verdades sobre Vendas no Banco & Conexão com Vendas sustentáveis = percepções inteligentes (comportamento do consumidor de produtos bancários & da Víctima de fraude documental física, híbrida e digital) – estabelecendo a conexão para o próximo tópico;
- Alta performance em vendas & Conexão com Vendas sustentáveis = percepções inteligentes (competências comerciais do(a) vendedor(a), suas vulnerabilidades influenciadas pelos condicionadores da Engenharia Social) – estabelecendo a conexão para o próximo tópico;
- Metodologias de vendas & Conexão com percepções inteligentes da excelência operacional comercial – consolidada através de ferramentas de controle, aplicadas aos documentos PF/PJ e detecção do comportamento do fraudador dissimulado em consumidor/operador – estabelecendo a conexão para o próximo tópico;
- Exercício comercial aplicado: Dinâmica da metodologia de venda aplicada a produto/cliente, integrada à percepção inteligente de riscos documentais e condicionadores do(a) fraudador(a)..., na prospecção.
- Fechamento comercial.

O curso tem previsão de 06 horas, divididas em dois módulos de 03h, com 2 instrutores simultâneos.

