

número 294

revista farmacêutica

k@iros

Publicação dirigida aos médicos, farmacêuticos e odontólogos

Revista de ciência e tecnologia para a farmácia do século XXI

Mai 2013

INOVAÇÃO

Com medidas voltadas à inteligência e produtividade, Boehringer Ingelheim usa a tecnologia a favor de seus colaboradores

DESFAÇA O NÓ

Farmacêuticos comentam relação com um dos medicamentos mais vendidos no Brasil

Boehringer Ingelheim



## INTELIGÊNCIA E PRODUTIVIDADE

Com ideias simples e inovadoras, a Boehringer Ingelheim usa a tecnologia para melhorar o desempenho e a qualidade de vida dos colaboradores

Quanto tempo do seu dia você passa lendo e respondendo e-mails? E quantas vezes já sentiu-se desmotivado a enfrentar uma caixa postal cheia num dia já preenchido por outras obrigações, reuniões, clientes a atender e decisões a tomar? Já pensou no acúmulo destas horas ao fim da semana, do mês, do ano? De acordo com um levantamento da Triad Consulting, consultoria especializada em produtividade, o brasileiro gasta três horas por dia apenas diante da caixa de mensagens. E nem sempre com bons resultados operacionais.

O Gerente de Operações Clínicas do Departamento Médico Científico Brasil da Boehringer Ingelheim, Fabio Rodrigues, percebeu que alguns processos importantes se tornaram secundários frente ao acúmulo de mensagens eletrônicas a ler e responder – muitas delas, desnecessárias. “Estávamos nos tornando escravos da ferramenta e perdendo tempo em nossos processos criativos”, afirma. Ele se refere a remetentes copiados indevidamente, respostas que não agregam e erros de julgamento com relação à melhor comunicação para cada caso.

Fabio decidiu desenvolver um projeto para diminuir o uso

de e-mails a partir de medidas práticas e ações educativas. Conscientizando sua equipe sobre quando é realmente necessário enviar uma mensagem e quando um telefonema ou uma conversa pessoal são as melhores alternativas, entre outras dicas. Com isso ele esperava reduzir o volume anual de mensagens da área médica em 15%, mas esse valor chegou a 30% menos em comparação ao ano anterior (2011).

A conta é grande: quase 3.000 e-mails a menos por pessoa no ano apenas nesta área da empresa, de acordo com a mensuração da equipe de TI (Tecnologia da Informação). “Reduzimos o número de e-mails recebidos e enviados, tanto individualmente como no grupo. Isso resulta em um mês e meio de tempo de trabalho por ano” conta Fabio.

Boas ideias não são raras na companhia. Uma iniciativa parecida já havia atingido a área Financeira em 2010, após os números de tráfego altíssimos mensurados pelos colegas de TI, que também divulgaram um manual de boas práticas para reduzir os envios de mensagens. “Primeiro, nós identificamos as áreas com maior tráfego, depois buscamos saber os motivos de tantos e-mails. A área de controle de frota, por exemplo,

“Estávamos nos tornando escravos da ferramenta”

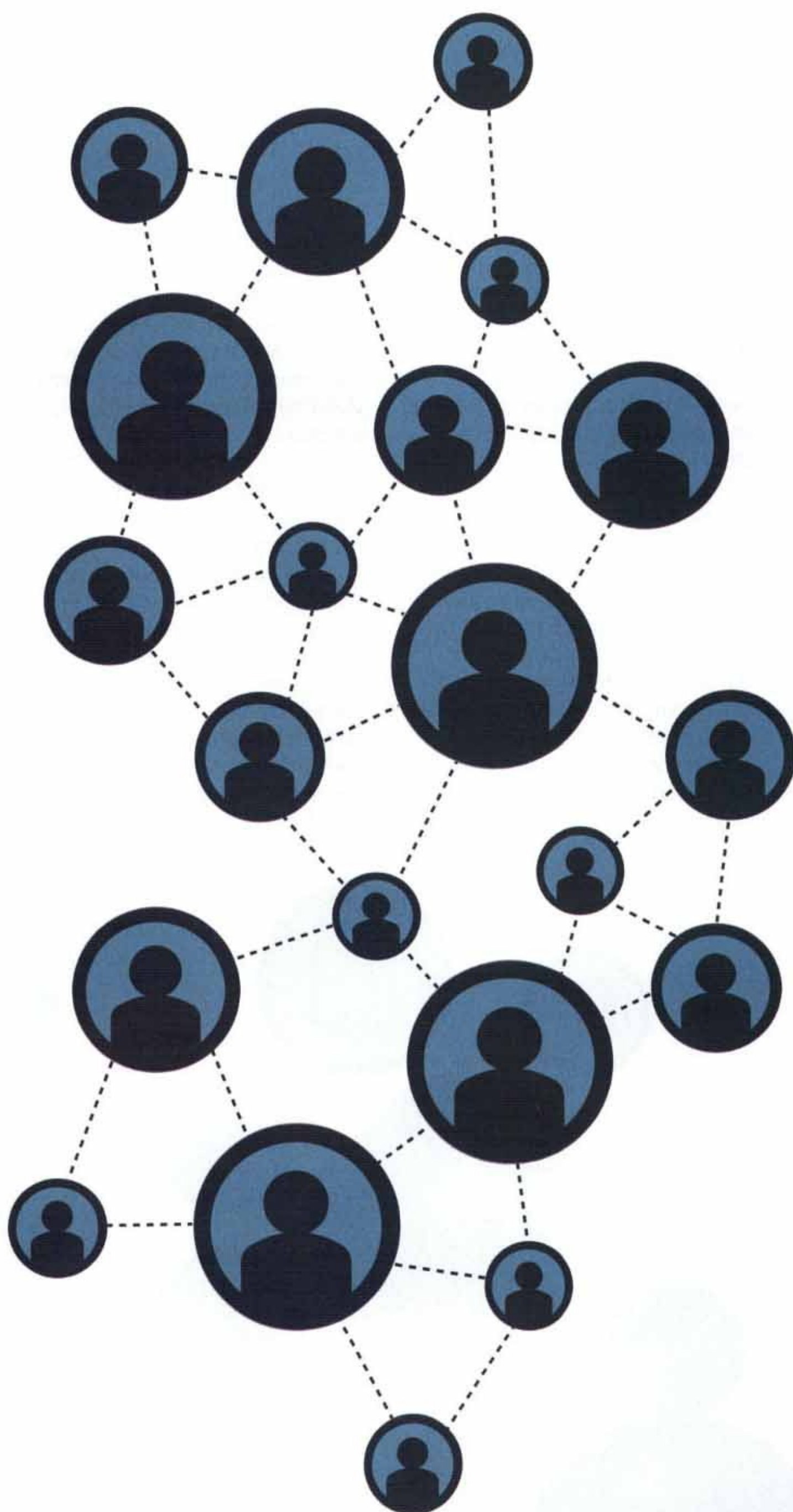
### Fabio Rodrigues

Gerente de Operações Clínicas do Departamento Médico Científico Brasil  
**Boehringer Ingelheim**

emitia um dos maiores volumes de e-mails do Brasil por uma questão processual. A partir daí, implementamos um sistema específico para substituir as planilhas de Excel e tornar mais fácil a comunicação e organização da equipe, sem precisar de validação transacional por e-mail”, explica o CIO da empresa no Brasil, Elton Silva.

O envio de e-mails automáticos de aprovação do reembolso de despesas, por exemplo, também foi reduzido com a criação de um painel de aprovações, acessível de qualquer localidade. Visando a geração de valor por meio da inovação, a Boehringer Ingelheim pretende estender o programa de redução de e-mails para todas as áreas interessadas na adesão do projeto no Brasil em 2013. Afinal, ideias como esta estão alinhadas a outras medidas que promovem o bem-estar e impactam positivamente na rotina de trabalho dos colaboradores.

Desde 2009, os funcionários também contam com um dia de home-office por semana, evitando o tempo – e o estresse – do deslocamento comum às grandes cidades, assim conseguem trabalhar de suas casas utilizando laptops, conexão à internet e aparelhos celulares fornecidos pela empresa.



## Escrever, aprovar, validar

Conectividade, mobilidade e comunicação estão no centro das ações tecnológicas para melhoria da produtividade e da gestão do tempo na empresa. Unir colaboradores que muitas vezes encontram-se em ambientes dispersos tem sido o principal desafio da área.

Desde 2009, o uso do programa de mensagens instantâneas Microsoft Lync permite que os colaboradores interajam por texto, voz e vídeo, de qualquer lugar do planeta. Na matriz da companhia, em São Paulo, o sistema de voz sobre IP (Voip) também foi adotado. Juntas, as duas soluções representaram uma redução de 80% nos custos de telefonia fixa. “Apenas em TI, nós somos um time globalizado

de 1500 pessoas espalhadas por diversos países. Considerando todo o mundo Boehringer, somos cerca de 44 mil funcionários. Sem estas inovações, seria impossível nos comunicarmos com rapidez e viabilizar equipes internacionais”, diz Elton.

Cerca de 350 consultores de prescrição médica também se beneficiaram com as iniciativas de TI. “Eles passavam muito tempo reportando as visitas diárias em um programa instalado em seus notebooks. Hoje temos um sistema de cadastramento via BlackBerry e eles conseguem cumprir a tarefa entre as visitas, com informações mais detalhadas e recentes, sobrando mais tempo para focar em vendas. Isso

representa aproximadamente 1 hora a menos de trabalho administrativo por dia”, explica. Antes da implantação, apenas 50% das visitas eram reportadas no dia da realização – desde então, o percentual subiu para 80%. Já a equipe atuante em pontos de venda ganhou iPads. Além da agilidade de comunicação, eles podem exibir materiais informativos e campanhas aos farmacêuticos. A média de visitas reportadas aumentou em pelo menos 20% com a novidade.

“Junto à redução de e-mails estimamos que estas soluções tenham impactos ainda mais positivos na produtividade da empresa a longo prazo”.



“As inovações representam 1 hora a menos de trabalho por dia”

**Elton Silva**

CIO - Brasil  
Boehringer Ingelheim

## NÃO DEIXE A TECNOLOGIA MASSACRAR VOCÊ!

Quer melhorar a produtividade de sua equipe, reduzir o número de e-mails e otimizar o tempo? Confira as medidas que ajudaram a Boehringer Ingelheim do Brasil a usar a tecnologia a seu favor.

- Não deixe a caixa de e-mails aberta o tempo todo e desabilite os alertas de novas mensagens para não perder a concentração
- Estabeleça horários fixos e alguns minutos por hora para ler e-mails, mesmo que seu trabalho exija que você as responda rapidamente
- Marque como “não lidas” as mensagens com assuntos que requerem decisão e como “lidas” aquelas sobre temas já resolvidos
- Responda e-mails importantes imediatamente – deixá-los para depois gerará retrabalhos
- Não precisa organizar as mensagens em pastas específicas – a ferramenta de busca da caixa de e-mails pode ser mais eficiente para encontrá-las
- Programas de armazenamento de anotações e documentos, como o Evernote, podem ser mais úteis do que e-mails para guardar informações
- Vários e-mails sobre o mesmo tema só devem ser enviados em caso de necessidade de documentação da informação
- Assuntos delicados devem ser tratados por telefone ou em reuniões presenciais. Depois de esclarecer o principal, os e-mails podem ser utilizados para prosseguir

