

CASE DE SUCESSO NBC UNIVERSAL:
GESTÃO DE MOBILIDADE
NA INDÚSTRIA DO ENTRETENIMENTO



VOLL



Como a NBCUniversal otimizou a mobilidade de seus times no Brasil

NBCUniversal

A NBCUniversal International Networks é uma das mais importantes empresas de entretenimento do mundo, entregando conteúdo de qualidade, através das suas reconhecidas marcas, para mais de 160 países.

Com cinco núcleos de negócios, a NBCUniversal trabalha, no Brasil, nas frentes de: produção de conteúdo para cinema (Universal Pictures); gestão comercial e de marketing dos parques e resorts de Orlando (Universal Studios); distribuição e comercialização de suas produções para diferentes canais de televisão aberta e por assinatura; licenciamento de uso de imagem dos produtos da companhia; e, sua mais recente operação local no Brasil, o canal de variedades E! Entertainment.

Subsidiária da Comcast Corporation, no Brasil a NBCUniversal conta com centenas de profissionais que precisam se movimentar pelo país e pelo mundo, por negócios, e desde 2019 a empresa utiliza a VOLL como sua plataforma de gestão de transporte oficial.



Luiz Cruz

Gestão de mobilidade: oportunidades e desafios

Coordenador de Facilities há dois anos na NBCUniversal, Luiz Cruz é o responsável pela gestão de mobilidade na empresa. Ele levou sua experiência com tecnologia de transportes que adquiriu enquanto membro do time de Facilities da PepsiCo Brasil, e em 2019 capitaneou o projeto de implantação da VOLL na NBCUniversal.

"Há cerca de dois anos, quando me tornei membro do time NBCUniversal, não havia uma gestão interna estruturada de facilities no Brasil", comenta Luiz. Ele ressalta que, para o gerenciamento de mobilidade, não havia controle real de todos os gastos e da política em si. "Nós trabalhávamos com algumas empresas, que proviam nossos funcionários com

serviços de transporte, com contratos totalmente independentes", ele adiciona.

Assim como em algumas organizações brasileiras, a prática de prestar contas e fazer, na sequência, pedido de reembolso era uma realidade na NBCUniversal.

À sua realidade, ele ainda destaca que "algumas pessoas tinham como hábito de utilizar os vouchers da empresa com alguns fornecedores, com os quais nós tínhamos contratos, outras pagavam os motoristas e apresentavam recibos para pedir reembolso, ou, em alguns casos, pagava-se com cartão corporativo. Em geral, era uma operação bastante difusa e retrógrada".

Felizmente, em pouco tempo depois, ao assumir a gestão de facilities, Luiz deixou-se guiar pela necessidade de estruturar a política de mobilidade da empresa.

Assim como grande parte de gestores administrativos no Brasil, a falta de controle destes custos o levou a buscar uma solução que o permitisse ter visibilidade e gerenciamento de todas as demandas de mobilidade da equipe. Para ele, "é preciso termos as ferramentas para administrar e gerir recursos. Só assim, evitamos ser pegos de surpresa por imprevistos".

Pelo fato de a empresa não ter uma estrutura de gestão de transportes prévia à sua chegada ao time, o trabalho de implantação de uma plataforma de gerenciamento de mobilidade teve como primeiro objetivo o entendimento (visibilidade) de como era a prática de uso de transporte pela NBCUniversal no Brasil. "Precisávamos, antes de tudo, conhecer nossa realidade [de uso de transporte] para entender o que poderia ser melhorado", comenta Luiz.

Grande parte das empresas possuem um ou mais meios oficiais de mobilidade. No entanto, é impossível consolidar os fornecedores alternativos de transporte (reembolso, cartão corporativo, voucher, contratação na ponta etc.) sem uma tecnologia que unifica todas as ofertas, acessos e pagamentos.



Escutar o time é fundamental

É inquestionável a aderência que os aplicativos mobile tiveram na vida das pessoas, sobretudo nos últimos anos. A realização das tarefas corriqueiras e menos complexas, inclusive na visão dos colaboradores, é um convite para o uso um aplicativo mobile — sim, os melhores amigos de todos os smartphones.

Neste cenário, um importante aspecto que contribuiu para que a NBCUniversal buscasse uma solução tecnológica para a rotina de transporte de suas equipes foi o feedback dos próprios funcionários. Antes da utilização da VOLL, segundo Luiz, “as pessoas reclamavam que a empresa não estava de fato oferecendo um método mobilidade que facilitasse suas rotinas”.

Como toda empresa, os fluxos múltiplos de pagamento de transporte corporativo era uma grande dor de cabeça — para o funcionário, principalmente.

“A descentralização faz com que o processo de prestação de contas e de reembolso seja doloroso, demorado e inconstante.”

Uma das vantagens do uso de uma tecnologia mobile-first (ou seja, um app que tem nossos smartphones como sua principal interface de utilização) para o universo corporativo contemporâneo, é que o engajamento dos funcionários é bastante incentivado. O público interno da NBCUniversal, especialmente por ser mais jovem, recebeu muito bem o novo app para transporte. Luiz entende que “a facilidade de uso de um aplicativo como o VOLL perfaz todas as gerações, dos jovens aos grandes executivos de maior idade”.



Implantação: easy deploy

Trocar experiências com outros líderes de facilities foi muito importante para a definição da plataforma de operação de mobilidade da NBCUniversal. Em contatos com a equipe de gestão de transporte da PepsiCo, Luiz identificou uma latente oportunidade de também implantar a tecnologia VOLL na empresa

Em contato com a equipe da VOLL, a plataforma foi apresentada e, de forma natural, algumas dúvidas surgiram. Luiz compartilha que “no início, não sabíamos se o sistema iria funcionar da forma como precisávamos. Era algo novo para a empresa, especialmente em relação à

gestão que nós tínhamos anteriormente. Mas, quando a gente começou com a VOLL, eu vi que de fato a gente iria de fato conseguir organizar a casa”.

Os primeiros meses de uso da VOLL costumam gerar uma reação positiva de surpresa para as companhias. Uma vez que o colaborador não precisa mais pedir reembolso de transporte, ou prestar contas de custos pagos em seu cartão corporativo, as empresas conseguem enxergar, pela primeira vez, o valor real (custo total da operação e gestão) que consomem de mobilidade.

No caso da NBCUniversal, esta descoberta não foi muito diferente. “Eu lembro que no primeiro mês, eu previa um custo total de transporte que foi superado depois da implantação da VOLL. Quando fui avaliar, entendi que as pessoas não estavam solicitando mais transporte por causa do acesso ao aplicativo, mas simplesmente não precisam mais pedir reembolso”, comenta Luiz.

“As pessoas pararam de pedir reembolso e de usar o cartão corporativo, por causa da VOLL. A VOLL tem todas as categorias que precisamos, além de ser um app muito mais prático, não exigir o processo moroso e burocrático de pagamento.”

Uma vez que o colaborador entende o benefício — não apenas na ponta, no pedido de transporte, em relação à facilidade e à praticidade de ter tudo em uma única tela — administrativo, gerencial e de compliance, os resultados tendem a ganhar ainda mais notoriedade dentro da companhia.

Como exemplo, na NBCUniversal, vários colaboradores abordaram o time administrativo com a pergunta “Eu pedi um Uber pela VOLL. E, depois, eu vou precisar preencher um relatório de despesas?”. A resposta os confortava e evidenciava que a empresa estava preocupada em deixar as equipes mais focadas em suas atividades-fim, e não em uma rotina fixa e contínua de preenchimento de formulários ou de armazenamento de recibos.

Luiz conta que “para estas indagações, respondia ‘Não, o pagamento vem direto para a empresa por fatura, e o custo vai diretamente para o centro de custo. A área de Facilities faz o pagamento e o gerenciamento, e você não precisa se preocupar”.

Engajamento da equipe para início do uso da VOLL

Levar a VOLL para a NBCUniversal não foi uma tarefa fácil. A forma com a qual as pessoas se movimentam pela empresa é algo que precisou ser tratado com muita atenção e cautela.

Com experiências em inovação e na implantação de novas metodologias de gestão de facilities, Luiz recomenda

lembrar-se que “tudo que envolve inovar ou mudar um processo traz um *buzz* interno”.

Naturalmente, esta ruptura gerou uma dificuldade prevista inicial do time, que muito rapidamente se adaptou à nova metodologia de pedidos de transporte pela empresa.

O entendimento de que a implantação de um sistema que é de uso contínuo envolve uma questão cultural é fundamental para o sucesso do projeto. Para isso, a NBCUniversal compartilha **três pontos de atenção**, que foram fundamentais para que o início da operação de mobilidade com a VOLL tenha sido bem sucedida:

1 Ouvir os colaboradores

Abrir-se para coletar sinais de engajamento e insatisfação é fundamental, quando falamos de uma mudança de operação que impacta a empresa integralmente. As vezes as pessoas não vão registrar nos canais formais sua percepção, por isso estar atento é necessário.

2 Buscar ativamente o feedback da equipe

Coletar feedback continuamente é importante para que o processo de implantação seja o mais iterativo e engajador possível. Afinal, são os times de trabalho que irão fazer com que o projeto seja um sucesso.

3 Dar tempo para que o time se familiarize

Com a plataforma, com o novo formato de operação e de gerenciamento de transporte. Entender que a implantação de uma tecnologia nova irá facilitar a vida das pessoas, e que elas podem levar um certo tempo para se sentirem inteiramente confortáveis.



Vantagens para além da mobilidade

Em um negócio que exige um trânsito eficiente e rápido de pessoas, todos os colaboradores da NBCUniversal no Brasil têm acesso à VOLL.

Havendo uma necessidade de transporte pela companhia, é importante que todos saibam qual é o método oficial adotado pela empresa para seu uso. "Atualmente, 90% de todos os nossos funcionários usam a VOLL com bastante frequência", adiciona Luiz.

A tecnologia que a VOLL trouxe permitiu que a NBCUniversal tivesse uma visão de suas necessidades de transporte e pudesse atuar em otimizar estes investimentos e também sua política de mobilidade.

Segundo Luiz, as equipes entendem que "a empresa se preocupa com nossa mobilidade e, por isso, se preocupa muito com a gente".



Principais conquistas da NBC Universal com o uso da VOLL

Visibilidade ampliada ★★★★★

Um dos maiores benefícios da utilização da VOLL, para a NBCUniversal, foi a ampliação da visibilidade dos custos e do perfil de uso de transporte corporativo.

Como exemplo, antes da implantação da VOLL, como não havia visibilidade do valor total de transporte utilizado pela companhia, a apresentação destes dados para o board e para a diretoria ficaria comprometida.

Luiz comenta que "não se sabia quanto se gastava com transporte. Não tínhamos como fazer uma provisão de budget, por

exemplo, por falta de visibilidade. Nós não tínhamos visibilidade alguma do quanto se gastava em transporte".

Em empresas que possuem em sua estrutura administrativa projetos, unidades ou até mesmo unidades de negócio separadas, o desafio da visibilidade é uma constante para os gestores de mobilidade.

A NBCUniversal conseguiu consolidar as despesas de transporte e de mobilidade — independentemente do player, da modalidade ou do tipo de serviço de transporte utilizado pela equipe.

Conforto e segurança para os colaboradores ★★★★★

Um dos pontos mais apreciados pelas companhias, é que a VOLL permite que os colaboradores tenham à disposição todas as categorias, de todas as modalidades dos principais players de transporte disponíveis.

A economia de tempo e a segurança que a comparação das tarifas e dos tempos estimados de chegada dos carros transmite são constantemente elogiadas pelos utilizadores finais do app VOLL.

Na NBCUniversal, o cuidado com suas equipes sempre foi um ponto de muita importância para a companhia.

Luiz reforça que "a implantação da VOLL nos permitiu fornecer ainda mais conforto para nossa equipe. Os colaboradores elogiam bastante o fato de poderem acessar todas as categorias de serviço dentro da VOLL. Mais praticidade para, por exemplo, escolher um táxi quando se está atrasado".



Mobilidade corporativa simplificada.

A VOLL é uma tecnologia completa para gestão de transporte corporativo, especialmente projetada para simplificar processos, otimizar custos e facilitar a mobilidade da sua equipe.

Para mais histórias de sucesso, acesse govoll.com.

Para saber mais sobre a VOLL e sobre o universo da mobilidade corporativa, acompanhe-nos em

