



Integração com **eficiência** e foco no cliente

Entrosamento, espírito de equipe, confiança nos fornecedores e eficiência logística agilizam a preparação do banco para um novo ciclo de expansão

Exatos 720 dias após o anúncio da fusão de Itaú e Unibanco, a megaoperação de integração das atividades dos dois bancos foi concluída em outubro de 2010, numa mobilização sem precedentes na história da indústria financeira nacional. No primeiro ano, a composição do Comitê Executivo 45 dias após o anúncio da fusão – feito em 3 de novembro de 2008 –, a integração de 30 mil caixas eletrônicos em três meses e a padronização de tarifas de conta-corrente e poupança poucas horas após a aprovação do Banco Central já davam sinais do dinamismo que marcaria a consolidação de processos administrativos e operacionais.

Mais do que dinamismo, todos os números relacionados ao processo de unificação revelam eficiência logística, espírito de equipe, entrosamento intersetorial, capacidade de delegar e de tomar decisões rápidas e confiança nos fornecedores. Revelam, acima de tudo, respeito pelo cliente.

Os seis meses consecutivos necessários à reforma das 998 agências e 245 postos de atendimento Unibanco implicaram a supervisão de 500 obras simultâneas por mês. O projeto que integrou essas 1,2 mil instalações às 3,9 mil unidades de atendimento do Itaú Unibanco envolveu mais de 650 fornecedores, 150 construtoras e 1,6 mil pessoas em logística e transporte. Só de carpetes foram utilizados 81 mil m², quantidade suficiente para forrar 12 campos de futebol.

“Muitos duvidaram de que conseguiríamos, mas sempre acreditamos que seria possível”, comemora Atílio Alberto Falavigna, diretor executivo da Marcenaria Edye e parceiro do Itaú Unibanco há 19 anos. “Conhecíamos o caminho, porque participamos de várias fusões do Itaú com outros bancos. Nada com essa dimensão, mas tínhamos certeza de que a receita do sucesso seria a soma do trabalho com a experiência e a otimização de tempo e espaço”, argumenta o fornecedor de quichês de caixa e outros itens de marcenaria. ▶



Dedicação e logística precisa permitiram aos fornecedores trabalhar em sinergia com o cronograma estabelecido

©1