

Por **Alexandre Sammogini**



As apresentações dos talks 6 e 7 do segundo dia do Encontro Nacional de Inovação e Criação de Valor abordou temas relacionados à inovação voltada para o aperfeiçoamento da experiência do cliente. Ulysses Pacheco, Gerente de Relacionamento para Organizações sem Fins Lucrativos da Amazon Web Services – AWS e Monique Oliveira, Líder de Negócios da Just a Little Data falaram sobre o uso da inteligência dos dados – Data Driven – para alavancar os negócios das organizações. Já Thiago Saldanha, CTO da Sinqia, e Glauco Milhomem Balthar, Diretor de Tecnologia e Operações da Quanta, realizaram apresentações sobre a “Automação da gestão financeira e meios de pagamento”.

Um dos primeiros pontos abordados foi o da segurança da informação como uma prioridade inicial. A busca pela segurança não pode ser apenas uma conversa. É preciso que se torne uma atitude, uma filosofia de vida. Ulysses Pacheco diz que é necessário criar um ambiente adequado onde isso seja possível. Tem diversas variáveis como o acesso aos dados, a questão do hardware, a prioridade do design com foco em segurança, entre outras.

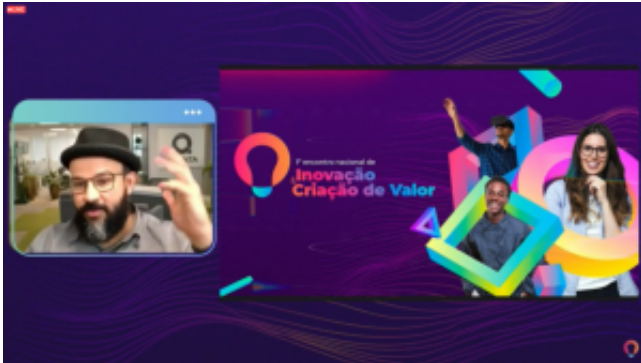
Em seguida, o especialista focou sua apresentação na transformação da experiência do cliente. “Temos de facilitar a vida dos clientes, com o uso por exemplo, de dados de voz ou chat box. Verificar se o cliente está propenso a comprar outros produtos e ver possibilidades para alavancar as vendas”, disse. Ele citou programas que analisam até o tom de voz do cliente para definir o momento para apresentação de algum produto ou serviço.

Para avançar na inteligência dos negócios, é preciso definir o que se quer, se o objetivo será vender mais ou fidelizar o cliente. “Se o objetivo é vender outros produtos, depois pode-se definir uma estratégia para isso”, comentou.

Especializada em Data Driven, Monique Oliveira destacou a sinergia que se pode alcançar quando se relaciona tecnologia, processos e pessoas. Organizadora do evento – Big Data Brasil Experience, ela explicou que a análise adequada de dados permite a extração de insights que levam a novas

possibilidades de negócios. Os insights devem levar a ações. “É preciso aplicar na prática. A ação te deixa mais próximo de alcançar o objetivo principal. Por menores que sejam as ações, é possível se tornar uma empresa data business”, disse.

Ela defendeu a criação de uma cultura direcionada aos dados. “Os dados são muito reveladores. Para isso é importante analisar também os erros. Temos de des-romantizar os erros, caso contrário podemos provocar o fracasso do projeto”, comentou Monique. Ela citou casos práticos de empresas como Spotify, Itaú e Marvel como exemplos bem sucedidos de uso do Data Driven. E concluiu que é importante avançar com o uso de dados. “O que não se mede, não se gerencia”, sentenciou.



Meios de pagamento - Em sua exposição, Thiago Saldanha falou sobre o novo sistema Open Banking, no qual o cliente é o dono de seus dados. Ou seja, ele tem direito ao uso dos dados no compartilhamento com as instituições financeiras. A nova regulamentação é muito importante para a transformação do uso de dados, segundo o executivo da Sinqia. Ele disse que o mercado está a caminho para o Open Finance e alguns já estão trabalhando com o conceito de Open Pension Funds. “A prática vai se expandir para todo o mercado financeiro. Vamos construir uma rodovia para aumentar a concorrência e colocar o cliente no centro. Temos de usar os recursos para fidelizar o cliente, não apenas pelas taxas, mas pela comunicação e relacionamento”, comentou.

Ele recomendou olhar para o Open Finance como uma oportunidade para criar produtos e serviços centrados no cliente. Thiago Saldanha citou também a utilização de super Apps para avançar na criação de um ambiente de parcerias. “O super App nos permite monetizar as parcerias e agregar valor ao usuário”, disse. Defendeu que é fundamental acelerar a transformação digital, não só com uso da tecnologia, mas também com a mudança da cultura, pessoas e processos.

E defendeu ainda o uso de dados com escalabilidade para chegar a uma nova experiência para o cliente. “Estamos chegando à era das Previtechs ou Pensiontechs. Há muitas startups olhando para o nicho de fundos de pensão”, comentou. Ele citou o caso da empresa PensionBee, do Reino Unido, que atua com foco no planejamento da aposentadoria.

Glauco Balthar disse que o meio de pagamento instantâneo chegou em 2019, mas foi em 2020 que se acelerou sua implantação, até se tornar uma febre hoje. “O que não falta são notícias e números. O PIX era algo necessário”, disse. O Diretor da Quanta explicou, porém que o PIX representa apenas mais um meio para as EFPC. Nesse sentido, o PIX não representa uma revolução para as entidades. Na sua concepção, os Iniciadores de Pagamento, como por exemplo, Mercado Pago, AME, entre outros, é que farão a diferença para as entidades e seus participantes.

O profissional falou também sobre o grande potencial para o uso da API – Interface de Programação de Aplicações – que viabiliza a comunicação de diversos meios de pagamento. “É o garçom que faz conexão entre cliente e a cozinha”, ilustrou. Explicou que é o API que fará o plano de previdência conversar com os assistentes de atendimento digital, com a tela do avião, etc. “O API permitirá conexão entre tudo isso, com uma integração simples e rápida”, disse. E deu como exemplo a fintech que faz a portabilidade de previdência via App, ainda restrito à previdência aberta.

Glauco terminou sua exposição defendendo a abertura à inovação e a necessidade de atualização no cenário atual de mudanças aceleradas. “Na vida não existe mais equilíbrio. Temos de ser

equilibristas”, disse.

O 1º Encontro Nacional de Inovação e Criação de Valor é uma realização da Abrapp, com apoio institucional da UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta e termina nesta sexta-feira (27/08) – veja a [programação completa](#). Patrocínio ouro: AWS, MAG e Sinqia. Patrocínio prata: CMC Corp. Patrocínio bronze: Mestra Informática.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 27.08.2021.