



Renata Coutinho[\[1\]](#)

Para as empresas se manterem vivas em um mercado competitivo e em constante evolução, elas precisam se adaptar à digitalização de produtos e serviços. Mesmo em setores considerados mais tradicionais, como o previdenciário, essas demandas já são uma realidade que não pode mais ser ignorada.

Até pouco tempo atrás, as tecnologias disponíveis eram restritas à utilização nos computadores e muitos participantes das Entidades não tinham acesso. Hoje, temos mais celulares do que pessoas^[2], em sua maioria smartphones, e fazer essa transição já não é mais opcional, ela se tornou uma necessidade para a prosperidade dos negócios. As Entidades precisam estar preparadas para as concorrências dos planos abertos e instituídos, pois por exemplo das entidades do sistema da Scafplus.Net da Sinqia apenas 12% dos participantes estão engajados na plataforma móvel.

Ao avaliar os benefícios que uma solução digital traz para produtos como os previdenciários, não é difícil compreender os motivos dessa demanda. A jornada digitalizada traz fluidez, facilidades e segurança do começo ao fim. Por exemplo, antigamente o processo de adesão do participante ou a inclusão de um beneficiário poderia levar em torno de 2 meses para ser concluída: o participante precisava preencher papéis, enviar documentos sensíveis por correio e até mesmo ir a um cartório para reconhecer uma assinatura, gastando tempo e dinheiro. Hoje, o onboarding é feito online, de forma rápida e sem custos, levando um média 1 hora para completar o processo.

Além desses, outros os processos tradicionais podem ser feitos diretamente no portal da entidade,

como atualização de cadastro, alteração do percentual de contribuição, solicitação de empréstimos, entre outros, trazendo autonomia para o participante, que também pode utilizar os simuladores para tirar dúvidas e entender cenários complexos. Nesse contexto, a Sinqia teve, em 2020, um aumento de 78% em projetos referentes à digitalização de determinados processos no portal do participante, sendo que muitos deles já eram produtos disponíveis para contratação das Entidades desde 2013.

O resultado para os participantes é percebido a cada passo da sua trajetória como cliente, mas não é o único que se beneficia com as tecnologias. A entidade, que economiza em espaço físico e em uma operação mais simples e automatizada, deixa de gastar tempo com rotinas burocráticas e passa a se concentrar em análises, oferta de produtos melhores e personalizados.

“Go paperless”, ou a eliminação da necessidade de papéis e documentos em formatos físicos, traz segurança, melhorias na usabilidade e agilidade na operação. Afinal, com a digitalização, os documentos são preservados e há diminuição do tempo de organização e recuperação dos mesmos: por meio de APIs, o sistema se conecta com o site do administrador, que possui um controle maior dos arquivos, tarefas e processos. Ademais, o acesso passa a ser integrado, com armazenamento por tipos de documentos, tornando a disseminação das informações mais eficiente e trazendo aprimoramento e segurança na organização, em conformidade com a LGPD.

A digitalização já era um movimento natural, mas ainda sofria resistência no setor. Agora, com os acontecimentos dos últimos dois anos, ela pode ter um fim. O mercado está se adequando rapidamente às novas tecnologias e novos produtos. Soluções como o Pix, criado pelo Banco Central recentemente, já entrou na indústria de previdência e em soluções digitais. Tecnologias também inovadoras com o uso de Inteligência Artificial e outras tecnologias emergentes entraram na operação. O reconhecimento facial é uma realidade que, em breve, junto com OCR (reconhecimento óptico de caracteres), vai solucionar uma dor anual das entidades, criando a Prova de Vida Digital.

Os clientes da Sinqia da plataforma ScaffPlus.Net, entidades previdenciárias que já trazem soluções digitais, obtiveram um aumento de 217% na quantidade de acessos mobile entre dezembro de 2019 e junho de 2021. Já o número de transações digitais pulou de cerca de 13.000 em agosto de 2019 para 22.000 no mesmo mês no ano seguinte. Em agosto de 2021, foram registradas 44.000 transações digitais, um aumento de 235% em relação ao mesmo período de 2019. A mudança já está acontecendo.

Novos e antigos desafios - Entendemos que há uma demanda constante no setor pela redução de custos e, apesar de esse tipo de tecnologia exigir um investimento inicial, as entidades, que no passado viam essa despesa como custo, estão passando por uma mudança de mindset, entendendo assim suas vantagens para médio e longo prazos.

O desafio entre equilibrar a necessidade de investimentos e as demandas por manter custos baixos - ou reduzi-los - também é sentido pelos prestadores de serviços na área. Como se adequar, especialmente considerando que o setor traz obrigações legais cada vez maiores?

Esses são desafios atuais que continuarão para o futuro: manter valores acessíveis, entregar soluções encantadoras e compatíveis com as regulamentações, que são escritas ao mesmo tempo em que as inovações são criadas. O futuro é agora e ele é digital!

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 09.11.2021.

[1] Renata Coutinho é a atual COO da vertical de Previdência da Sinqia. É formada em Ciências da Computação, com MBA Executivo pela FGV em Economia e Gestão Empresarial. Com 18 anos de atuação em Previdência, possui sólida trajetória como executiva em provedores de tecnologias para gestão de EFPCs, assim como na direção de entidades.

[2] de acordo com a pesquisa da [Teleco](#), com dados da Anatel.