



O economista norte-americano Lloyd Shapley, de 89 anos, da Universidade da Califórnia, ganhador do Prêmio Nobel de Economia de 2012, dizia que um dos maiores problemas que enfrentamos ao tomar uma decisão é acharmos que sabemos as respostas antes mesmo de analisarmos mais profundamente a questão. Seu colega, Richard Thaler, recebedor da honraria em 2017, afirmou mais ou menos o mesmo, com a sua teoria da “Contabilidade Mental”, que na sua essência salienta que as pessoas simplificam os fatores levados em conta ao decidirem sobre a sua vida financeira. Quem citou os dois acadêmicos foi Fábio Duran, Co-Fundador e CEO da HUBIFY, um dos expositores, do Talk 3 do 2º Encontro de Inovação & Criação de Valor, realizado nesta terça-feira, 28 de junho, com o tema “Gestão Baseada em Dados na Tomada de Decisão”.

Já Andrei Yefinczuk, Account Manager, Arquiteto Sênior Especialista em Projetos de Transformação Digital da NTConsult, o segundo expositor do mesmo painel, sublinhou a importância de as organizações terem os seus dados centralizados, de modo que disponham das mesmas informações em todos os seus canais.

Laura Jane Batista de Lima, Coordenadora da Comissão Técnica Nordeste de Estratégias e Criação de Valor da Abrapp, atuou como moderadora e lembrou logo na abertura dos trabalhos que “ sem dados somos reduzidos à condição de pessoas que decidem unicamente com base em sua opinião”. E notou que aumenta o prazo de que precisamos para responder aos desafios.

Voltando a Duran, para o expositor um dos melhores exemplos dos males trazidos pelas emoções mal calibradas é o seu impacto sobre a adesão aos fundos de pensão no Reino Unido e EUA. Planos previdenciários patrocinados por empresas, alguns dos quais as corporações assumiam, inclusive, a maior parte do custeio, não atraíam as vezes menos de 60% dos empregados. Quando foi implementada a adesão automática, tal percentual se elevou para quase 100%, deixando claro que os funcionários só não queriam, antes, assumir eles próprios a decisão de participar, mas incluídos automaticamente poucos pediam para sair. “O poder da inércia, combinada com a simplificação, têm um grande impacto sobre a tomada de decisão”, resumiu.

Duran disse mais: afirmou ter aprendido que dados isolados não dizem nada ou muito pouco. Interpretá-los de forma correta não é fácil, mesmo para aqueles executivos que evitam a crescente complexidade do mundo à nossa volta. É necessário contextualizá-los, vê-los criticamente,

estarmos atentos à sua procedência e, especialmente, ao tamanho da amostra utilizada na pesquisa, além de correlações equivocadas e da tendência de muitos de repetirem sistematicamente erros de avaliação, algo que provavelmente só a psicologia explica. Com tantas transformações em curso, pouco adianta olhar para os dados do passado. Felizmente, os executivos conseguem crescentemente transitar em cenários complexos como os atuais.

Centralizar os dados em uma única ferramenta - No entender de Andrei é fundamental que as organizações tenham um lugar onde possam concentrar os seus dados. “Precisam de um lugar onde os dados fiquem concentrados. É preciso em algum momento centralizar em uma só ferramenta, para que as respostas não variem conforme o canal utilizado. E isso a partir de um profundo mapeamento dos processos para fazê-los funcionar juntos como uma orquestra e automatizados”, observou.

A experiência do cliente fica sendo única, mapeável e homogênea, independentemente do canal que utilize. Para chegar a isso se começa pela arquitetura de micro serviços, a criação de uma estrutura de alta disponibilidade e escalabilidade disponível na nuvem. Novamente, todos os serviços ficam disponíveis para qualquer canal, seja um sistema interno de backoffice, um aplicativo IOS ou Android ou até uma integração com algum parceiro. Sistemas de parcerias ficam todos conectados a uma camada de micro serviços que disponibiliza e tem acesso aos mesmos dados, sem surpresas tipo o surgimento de informações divergentes que tanto descrédito causam.

Ao centralizar as informações se consegue ver muito mais claramente quais os gargalos do processo. Quais participantes estão em qual etapa, quais faltam mandar documentos, quais faltam aprovação de crédito externa, é possível acompanhar de forma centralizada, em um único lugar, gerar estatísticas e análises. E, o mais importante, gerenciar a partir dos dados. É possível realizar todas as operações que estão disponíveis no back office , comparação de planos, saldo, extrato da conta, simulação e adequação de perfil de investimento. Fazer contato com o suporte. Enfim, toda a experiência fica disponível através do aplicativo.

O 2º Encontro de Inovação & Criação de Valor continua nos dias 29 e 30 de junho. É uma realização da Abrapp, com o apoio institucional de UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta. O evento conta com o patrocínio ouro da Infobase e da NTConsult; patrocínio prata da uFund; patrocínio bronze por Darede; e apoio da Way Educação.

(Por Jorge Wahl)

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 29.06.2022.