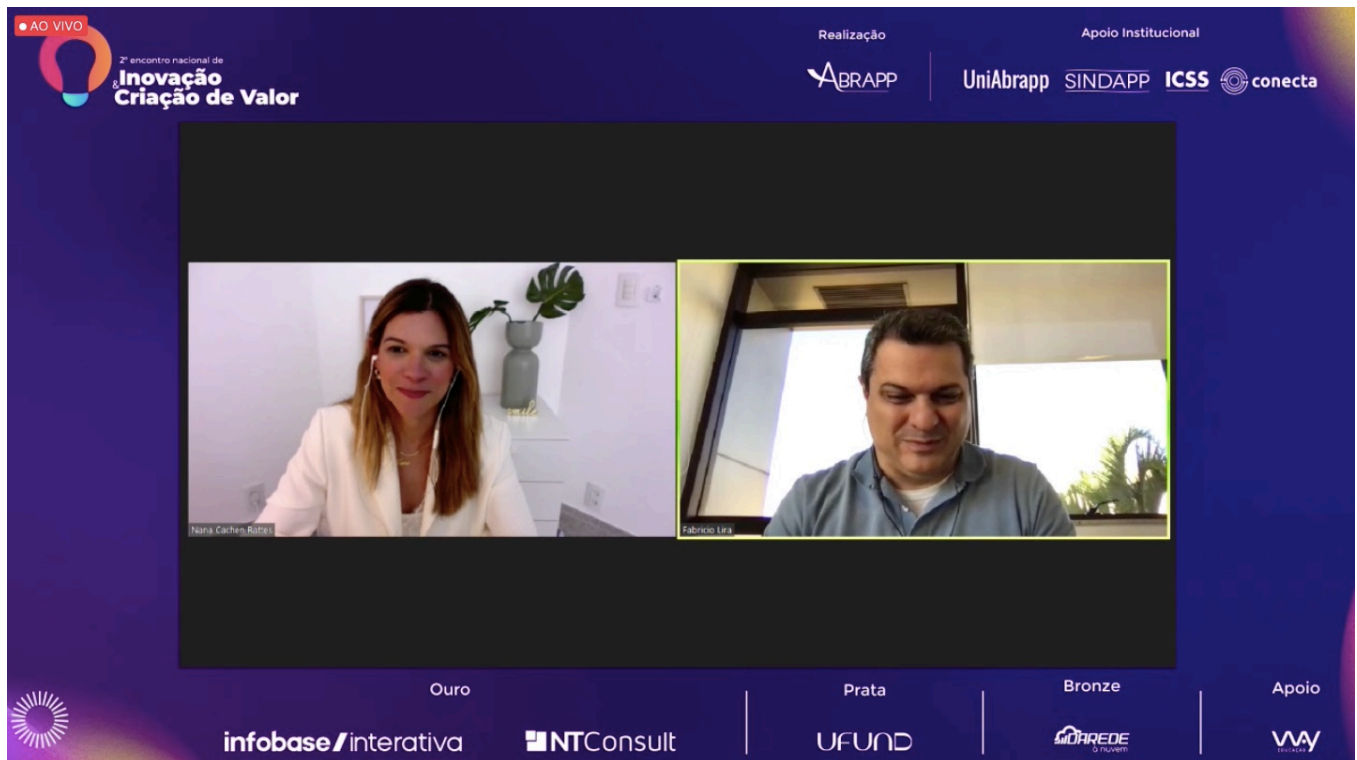


Por Débora Soares



O 2º Encontro Nacional de Inovação & Criação de Valor continuou, na quarta-feira (29), com a realização de discussões sobre a Web 3.0 e suas oportunidades e a Ouvidoria em tempos de inovação. O evento segue até hoje, em formato online e ao vivo.

O Talk 5 foi centrado no tema “Web 3.0: A Nova Onda Chegou Para Ficar” e teve como moderadora Elayne Cristina Cachem, Secretária Executiva do Colégio de Coordenadores das Comissões Técnicas de Inovação e Tecnologia da Informação da Abrapp. Elayne destacou que a segunda edição do Encontro, fruto da união de iniciativas com as Comissões Técnicas de Estratégia e Criação do Valor, mostra o seu sucesso.

A palestra sobre a Web 3.0 foi conduzida por Fabricio Lira, Diretor de Ecossistema da IBM Brasil, Especialista em Dados & Inteligência Artificial e Estrategista de Transformação Digital. Ele contextualizou a evolução da tecnologia desde o início da Web 1.0, em que o usuário consumia conteúdo produzido por empresas, para a Web 2.0 a partir dos anos 2000, em que o usuário passa a produzir conteúdo com a mediação de grandes plataformas, à fase da nascente Web 3.0 em que os conteúdos são produzidos por usuários para usuários, de forma desintermediada e descentralizada.

A Web 3.0 é marcada pela integração entre as experiências físicas com o mundo digital, com maior exploração das tecnologias de realidade virtual e realidade aumentada a exemplo do metaverso, e por um ecossistema de organizações autônomas e descentralizadas (DAO), suportado pela tecnologia Blockchain – o que permite que a própria rede se regule com transparência e confiabilidade sobre os dados.

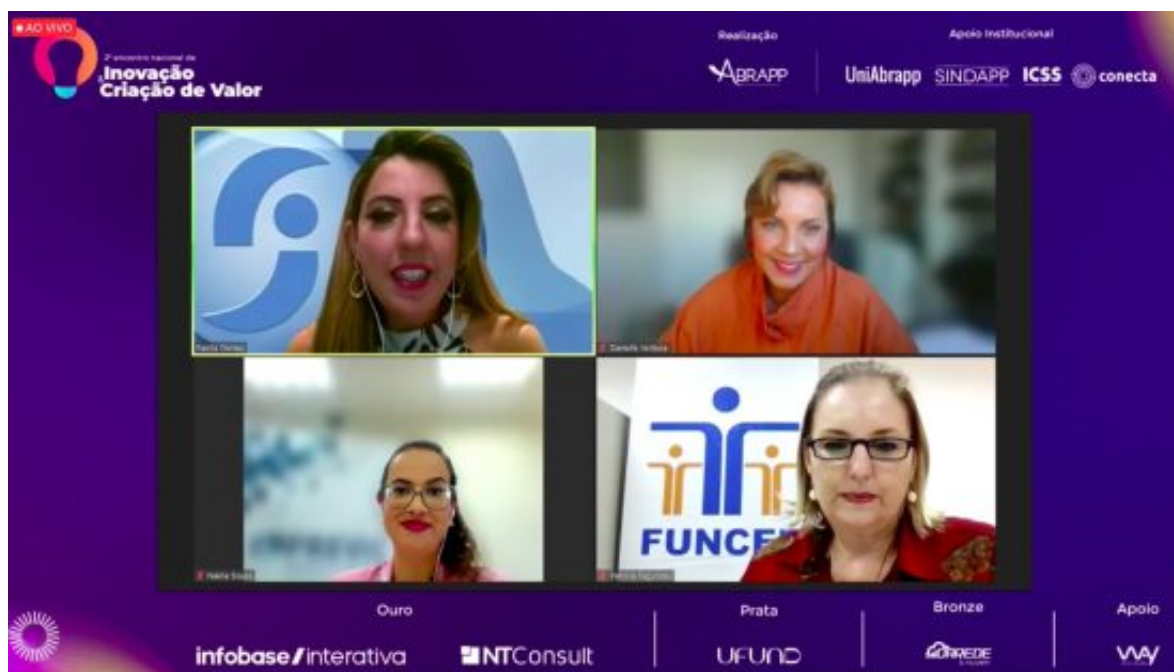
Fabricio destacou que nessa nova fase, já muito presente no universo gamer, há proliferação dos ativos digitais (NFTs) que ficam sob posse dos usuários e são carregados em carteiras digitais. O usuário passa a ser dono dos seus próprios dados, decidindo com quem compartilhar e podendo inclusive utilizá-los para gerar renda.

Isso abre um espaço fantástico para a criação de experiências que hoje não são conhecidas. O palestrante observou que essa nova fase da Web, que deverá ser mais massificada daqui a três anos em diante, certamente trará profundas mudanças na nossa interação enquanto sociedade e nas regulações como conhecemos hoje.

Economia de dados - Segundo Fabricio, a economia dos dados já é uma realidade. Inclusive, há plataformas que fazem a certificação de dados cedidos, remunerando a contraparte. Abre-se ainda a possibilidade de se criar programas de renda para todas as camadas da população, pelo simples uso dos dados dessas pessoas.

“Se você poupa durante a sua vida para poder ter uma aposentadoria tranquila porque confia que ter remuneração ou numerário é a parte legal, ao entender que os seus dados passam a ter valor, você tem um novo elemento de criação e captura de valor”, destacou Fabricio.

Inovação na Ouvidoria



O Talk 6 “Ouvidoria Em Tempos De Inovação: Mudou?” teve como marco o fato de ser a primeira vez que o tema entra na agenda oficial do Encontro, destacou a moderadora Paolla Christine de Oliveira Dantas, Coordenadora Suplente da Comissão Técnica Centro-Norte de Estratégias e Criação de Valor da Abrapp.

Patrícia Motta Fagundes, Ouvidora da Funcef, destacou os principais conceitos dessa área, que é uma facilitadora de comunicação da EFPC e pode acelerar processos de melhoria organizacional. “A Ouvidoria deve ser entendida como estratégica para a entidade, conectada à alta gestão e que pode subsidiar aprimoramentos em diversas áreas”.

Para fortalecer essa atuação chave das ouvidorias nas entidades fechadas de previdência complementar, considerando as especificidades do segmento, foi criado um fórum próprio para os ouvidores das EFPC, em parceria com a Previc. Já são 14 entidades participantes juntamente com a Ouvidoria da Previc, e há reuniões mensais com pautas pré-definidas.

“O fórum tem o objetivo de ser um canal sempre aberto para o compartilhamento de informações, ideias, estratégias, modelos e ações. Consideramos nossa universidade”, disse Patrícia, ressaltando o convite para que as EFPCs que possuem ouvidoria participem do fórum - há contatos disponíveis na página da Ouvidoria da Previc na internet e na página da Ouvidoria da Funcef.

Lançamento de guia - Nádia Souza, Ouvidora da Previc, noticiou que já foi finalizada, e está em fase de aprovação com a Diretoria Colegiada do órgão, a minuta de um guia de melhores práticas de Ouvidoria para as EFPC. Ela agradeceu publicamente a contribuição feita pelos profissionais da Comissão Técnica de Estratégias e Criação de Valor da Abrapp, tendo o projeto recebido o especial acolhimento da secretária executiva, Marisa Bravi. “Em breve, teremos um guia para auxiliar as ouvidorias do nosso sistema”.

Nádia destacou ainda o apoio do ex-Diretor Superintendente da Previc e atual secretário-executivo do Ministério do Trabalho e Previdência, Lúcio Capelletto, para a iniciativa. “É um material que vai agregar valor para as ouvidorias e poderá sofrer atualizações conforme a necessidade, como os demais guias da Previc”, notou a Ouvidora. “Nossa atuação mais próxima da Ouvidoria das entidades e a publicação do Guia visam fortalecer essa unidade da governança da entidade, que pode trazer muitos benefícios inclusive na gestão tecnológica, que tanto temos falado neste encontro”.

Ouvidoria do futuro e programa de integridade - Danielle Ventura, Ouvidora da Petros, reforçou que a “Ouvidoria do futuro” - já presente para muitos profissionais que participam do fórum - é alçada a um patamar estratégico, com vínculo ao Conselho Deliberativo, para buscar a resolução das demandas agravadas. Ela também possibilita colocar o participante no centro das decisões por meio dessa ligação com a alta gestão. Pode ter ainda uma atuação preditiva, oferecendo dados estratégicos para a tomada de decisão e evitando que situações sejam judicializadas, obtendo a solução pelos canais institucionais.

Danielle ressaltou também o papel da Ouvidoria como parte dos programas de integridade das EFPCs, por meio da gestão do canal de denúncias, e utilizando o mesmo como um instrumento que percebe oportunidades para a melhoria de processos da organização.

Indagada sobre como aproximar a Ouvidoria do presente da Ouvidoria do futuro, Danielle responde: o primeiro passo é que as entidades que ainda não têm Ouvidoria busquem implementar as suas, tendo como referencial o guia que será lançado pela Previc. O segundo passo, para as que já possuem, é buscar a participação no fórum de ouvidores. “Estamos formatando um modelo de Ouvidoria em previdência, com a participação de entidades com experiência nesta área há vários anos. Assim poderemos criar um padrão, com uniformidade de atuação, que gere impacto positivo para os nossos participantes”, completou a Ouvidora.

Saiba como foi a abertura do evento e os talks anteriores:

- [Inovação & Criação de Valor: transformação das entidades não é mais escolha, mas necessidade](#)
- [Inovação e Criação de Valor: Guia de Transformação Digital e o Metaverso foram alguns dos temas apresentados nos Talks 1 e 2 do encontro](#)
- [Inovação e Criação de Valor: É preciso centralizar a análise dos dados em uma única ferramenta](#)

O 2º Encontro de Inovação & Criação de Valor continua no dia 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.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 30.06.2022.