



*Edição n. 443 da Revista da Previdência Complementar – uma publicação da Abrapp, ICSS, Sindapp e UniAbrapp.

Por Débora Diniz

O já tradicional “Espaço Boas Práticas” apresentou, no 43º Congresso Brasileiro de Previdência Privada, 18 experiências sobre temas diversos, da gestão de investimentos à sustentabilidade. Além da palestra presencial, quase todos os projetos também ficaram disponíveis por meio de vídeos compartilhados na área virtual do evento.

Nesta edição pós-evento, a Revista da Previdência Complementar traz um resumo de cada um dos cases apresentados.

A Capef apresentou o case “Gestão baseada em dados e experiência do cliente”; já a Previ realizou a palestra “Experiência em ASG”; a CT Leste abordou a “Segurança cibernética”; a Petros falou sobre “Maior transparência”; a Quanta Previdência ministrou a apresentação “Do robô ao humano”; a Previ apresentou o case “Perfis de investimento”; a Syngenta Previ realizou a palestra “Projeto na bagagem”; a CT Sudoeste abordou a “Autoavaliação do Código de Autorregulação em Governança Corporativa”; a Previ falou sobre “Transformação digital com uso do Low Code”; o Mais Futuro ministrou a apresentação “Previdência digital”; a Viva Previdência apresentou o case “Game INOVAON”; a Previ realizou a palestra “Escala de improvement”; a Infraprev abordou a “Opção para empresa e família”; a Funcef falou sobre “O papel da Ouvidoria”; a Vexty ministrou a apresentação “Inquietação a serviço da eficiência”; a Funpresp-Exe apresentou o case “A Funpresp é toda ouvidos”; a Previ realizou a palestra “Análise de sentimento”; e a Centrus abordou o “Sistema de Gerenciamento de Riscos – SGR”.

Confira alguns dos cases apresentados:

Capecf

Gestão baseada em dados e experiência do cliente - Com 55 anos de atuação, a Capecf é o segundo maior fundo de pensão do Norte e Nordeste, possuindo o Selo de Governança de Investimentos e o de Governança Corporativa da Abrapp. Considerando a pré-venda tão importante quanto o pós-venda, visto que qualquer pessoa pode avaliar qualquer coisa a qualquer momento, fazer somente a propaganda não é suficiente, pois os clientes esperam uma experiência de qualidade.

Com base nessa premissa, a entidade adotou uma estratégia centrada no cliente, com a liderança sempre focada no público, a fim de compreender quem são e quais são suas dores, atraindo participantes através de um funil de vendas e buscando a conversão de novos leads e solução de problemas. A partir deste entendimento, iniciam-se as projeções, gerando a capacitação da equipe para atendimentos especializados.

Todo esse planejamento trouxe resultados de arrecadação de 123%, uma taxa de novos contratados de 92,86%, um nível de excelência de 82,16% e nível de satisfação, em 2021, de 81,98% em todos os planos disponíveis. Em 2022, o índice já atinge 83,60%.

Previ

Experiência em ASG - Falar sobre sustentabilidade requer visão de longo prazo. Por isso, a Previ criou a jornada de questões ambientais, sociais e de governança (ASG). A entidade, aliás, compreendeu cedo a importância do tema. Ainda em 1997, produziu seu primeiro balanço social e, em 2011, incorporou as normas GRI (Global Reporting Initiative), passando a produzir relatórios integrados de questões sociais, em padrão mundialmente reconhecido. Amadurecida como vanguarda no assunto, a Previ também já realiza seu próprio inventário de emissão de gases do efeito estufa a partir do protocolo Greenhouse Gas Protocol, utilizado pela FGV.

Entre as ferramentas utilizadas hoje pela EFPC estão o questionário Rating ASGI, criado para avaliar as empresas antes de entrarem em sua carteira de investimentos; a Matriz de Atividade Setorial para identificar quais setores podem trazer resultados no longo prazo, principalmente no que se refere à transição para a economia de baixo carbono; a certificação LEED de sustentabilidade para investimentos imobiliários; e adesão a iniciativas de engajamento.

Funpresp-Exe

A Funpresp é toda ouvidos - A Funpresp está sempre em diálogo com seu público. Focados nos valores da empatia, transparência e confiança, realizam pesquisas periódicas e utilizam uma central de atendimento que prioriza a satisfação dos clientes.

Em 2019, foram implantadas mudanças importantes no estatuto da instituição. Assim, para se tornar membro ou diretor do Comitê da fundação ou do Conselho, é necessário cumprir uma série de requisitos, como a proibição de atividade político-partidária. Os diretores são escolhidos por seleções públicas entre servidores ou membros da Funpresp.

Em 2021, atendendo aos anseios dos participantes, foram incorporadas modificações aos regulamentos dos planos, trazendo maior flexibilidade e autonomia para os clientes ao permitir que acessem, a qualquer momento, suas reservas.

Vexty

Inquietação a serviço da eficiência - Se o desconforto gera resultado, a inquietação deve estar a serviço da eficiência. Pensando nisso, a Vexty buscou reduzir riscos e aumentar a eficiência das atividades operacionais através de conhecimentos em lógica e programação. Assim, iniciou-se do

zero um projeto de automação, dando fim às atividades repetitivas, demoradas e com pouco resultado. A inovação é compreendida de duas formas pela EFPC: incremental, que envolve melhorias nas atividades já existentes; e radical, que busca movimentar o mercado.

A mudança ocasionada por essa inovação incremental representou uma diminuição na morosidade de todos os processos da entidade. A validação do Imposto de Renda Regressivo das concessões e pagamentos recorrentes, por exemplo, registrou economia de 87% do tempo. Da mesma forma, o fechamento mensal da folha, que levava 35 horas, agora leva apenas dez. A formatação dos relatórios de empréstimos, por sua vez, de 200 horas passou a consumir apenas 42. E a formatação e análise de dados dos relatórios de contrapartida anual, junto à automação do envio de e-mail aos patrocinadores, obteve economia de 93% do tempo, a maior entre todos os processos.

[Clique aqui](#) para acessar o resumo de todos os cases

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 05.01.2023.