



A Viva Previdência passa a disponibilizar uma nova ferramenta aos participantes. Idealizado por três colaboradores da fundação, o Autoatendimento de Processos permite que o usuário faça uma série de solicitações diretamente no site, de maneira simples e rápida, agilizando a resolução de sua demanda. “Depois de testes com usuários, podemos dizer que, mais uma vez, a Viva inova em seu segmento”, diz uma das criadoras da ferramenta, a Assistente de Atendimento Priscila Santiago. Ela e dois colegas, Tatiane Sampaio e José Gustavo Teixeira, apresentaram a ideia em um game interno de inovação da Viva. A ferramenta foi escolhida por entregar uma solução que proporcionará facilidade e autonomia aos requerentes dos processos dos planos da Viva, e por isso, foi implementada pela fundação.

No Autoatendimento de Processos, o participante poderá solicitar benefícios ou institutos, assim como os beneficiários. “O principal propósito da ferramenta é unificar em um único canal a abertura e recebimento das documentações necessárias para a abertura dos processos, bem como propiciar agilidade e praticidade aos requerentes”, explica Priscila.

Outra facilidade é que, se no decorrer do processo de atendimento da demanda for constatado a falta de algum documento, o usuário poderá inserir a pendência na própria plataforma. Assim, o fluxo do processo se torna mais eficiente, tanto para o requerente, quanto para a Viva Previdência. “O tempo médio entre a abertura do processo e concessão do benefício tem sido de 15 dias. Antes da ferramenta, esse ciclo era de até 60 dias”, destaca Priscila.

Processos inovadores

O Autoatendimento é a primeira entrega do InovaOn, projeto interno de estímulo à cultura da inovação. O InovaOn ocorreu de fevereiro a julho de 2022, período que envolveu desde o lançamento, a apresentação das ideias até o pitch final, quando os concorrentes apresentaram suas ideias para uma banca formada por diretores, gestores e conselheiros da Fundação. De lá para cá, a ferramenta foi desenvolvida e testada por alguns usuários. Durante o período de teste, foram abertos e concedidos mais de 35 processos e captados alguns feedbacks. Os usuários realizaram uma avaliação da ferramenta e a média obtida foi 4,65 de uma nota máxima de 5.

“Somos reconhecidos pelo mercado por nosso modelo de gestão e pela inovação, tanto que possuímos o Selo ISO 56.002. E a ideia da Viva é seguir oferecendo experiências novas ao seu público”, afirma o diretor de Clientes e Inovação da Viva, Nizam Ghazale. A fundação agora se prepara para a segunda edição do game, quando novamente os colaboradores poderão apresentar insights. Com isso, uma nova ideia inovadora poderá ser adotada em breve pela fundação.

A Viva Previdência

A Viva Previdência é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, sem fins lucrativos, comprometida com o futuro de mais de 53 mil participantes, por todo o Brasil. Multipatrocinada e multi-instituída, reúne uma carteira de planos associativos, empresariais e família. Com baixo custo de administração, a Viva oferece solução completa na gestão de planos de previdência. Atuando desde 1974 na gestão de planos de previdência complementar, a Viva acumula larga experiência, comprovada pelos excelentes resultados apresentados por toda a sua história. Conta hoje com seis planos em sua carteira: Viva Pecúlio, Viva Federativo, Viva Futuro, Viva Empresarial, ANAPARprev e IBAPrev.

Fonte: L&F Comunicação, em 28.04.2023