

Por Bruna Chieco



O Espaço Boas Práticas do 45º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP) iniciou suas atividades na manhã desta quarta-feira, 16 de outubro, com cases da Previ que visam levar uma nova visão sobre uso da tecnologia para otimizar processos e reduzir custos em diversas áreas. O maior evento mundial do setor tem sua realização nos dias 16, 17 e 18 de outubro, no Transamérica Expo Center, em São Paulo.



Apresentando o chatbot Previz, Patrícia Maria de Faria da Silva, Gerente do Núcleo da Previ, explicou que a criação da tecnologia surgiu após a identificação de uma demanda, por parte dos participantes, por um atendimento online via WhatsApp. Por ser um canal altamente escalável, a fundação decidiu criar um chatbot, para evitar problemas relacionados a, por exemplo, insuficiência de atendentes.

O protótipo do chatbot foi lançado em outubro de 2023 para os funcionários da Previ, e em seguida, foi criado seu design. Já em janeiro de 2024, houve um concurso cultural entre os funcionários para escolherem o nome do bot – Previz.

A partir de março de 2024, o recurso foi disponibilizado para os participantes no site e, após desafios de tecnologia, um fluxo de perguntas e respostas foi feito para um teste inicial de consulta a assuntos como: empréstimos simples, seleção de conselheiros, demonstrativos para impostos de renda, assessoria previdenciária, Previ Família e plano de pecúlios.

Atualmente, o Previz conta com 6.390 acessos, sendo o maior volume de consultas realizadas entre 10h e 17h. Os próximos passos para aperfeiçoamento da ferramenta incluem perguntas abertas a partir da seleção de um assunto; respostas a partir de artigos da base de conhecimento; inclusão do login para autenticação do participante; e disponibilização de serviços transacionais de informações personalizadas.

“É um trabalho que requer estarmos atentos ao que podemos levar. É um aprendizado, um processo que requer parceria entre as áreas”, disse Patricia Maria.



Relacionamento - Em seguida, Rodrigo Tavares dos Santos, Gerente de Núcleo de Inovação e Jornada do Associado da Previ, apresentou o case O Uso da IA Generativa no Mapeamento dos Sentimentos dos Associados em suas Jornadas de Relacionamento com a Previ.

Para que a Inteligência Artificial (IA) facilitasse a experiência do usuário no contato com a Previ, foi feito um mapeamento da jornada do participante, analisando a experiência que ele tem durante essa jornada. “O grande ganho com a tecnologia é que passamos a incorporar informações que antes não seríamos capazes de processar”, disse Santos.

Segundo ele, com o uso do modelo IA generativa, é possível fazer uma avaliação mais minuciosa dessa experiência, incluindo processamento de sentimentos das mensagens enviadas, por exemplo. “Conseguimos ampliar nossa capacidade de análise”, explicou.

O uso da ferramenta conta com anonimização, ocultando os dados do participante, pois a importância maior é saber o conteúdo da mensagem para poder categorizá-la e identificar o tipo de produto e o serviço solicitado de maneira ágil. A ferramenta já processou 1.239 mensagens, classificando-as entre mais ou menos urgentes, definindo os principais temas consultados, e facilitando o trabalho de leitura das mensagens.



Jurídico - Para tratar da reestruturação do contencioso de massa, Vinícius Nascimento Neves, Consultor Jurídico Adjunto na Previ, apresentou como a alteração na gestão do contencioso trouxe maior eficiência jurídica, administrativa e financeira para o departamento jurídico da fundação.

Parte do projeto foi iniciativa da gestão jurídica da Previ em busca de soluções inovadoras que aprimorassem processos, algo iniciado em 2017. Entre as iniciativas, houve a implantação de metodologias gerais, modelo de trabalho híbrido, política de acordos e conciliações, migração do sistema jurídico e segmentação de crédito.

Inicialmente, foi feito um saneamento da base, com redução de 38% do número de processos entre 2017 e 2024. Após a melhoria de fluxo nos processos, a Previ montou pequenas equipes multidisciplinares para elencar as necessidades do departamento, desde a implantação de tecnologia até realização de treinamentos.

Também foi implementada uma política de acordos, em 2022, o que começou a mudar a cultura para que eles sejam feitos, desde que sejam viáveis, em vez de seguir com o litígio, o que proporcionou ainda economia de custos e aumento no recebimento de valores negociados.

“Todas as ações proporcionaram redução de custos administrativos, no orçamento, e na provisão judicial”, disse Neves. Com a evolução tecnológica, foi implementado um novo sistema de gerenciamento de processos, que teve sua migração concluída após 10 meses, estando agora na etapa da customização do sistema nativo.

Os próximos passos incluem utilizar a IA no departamento jurídico para ganho de produtividade, além de implantar um novo modelo de gestão da recuperação de créditos.

Sobre o 45º CBPP - Realizado nos dias 16, 17 e 18 de outubro, no Transamérica Expo Center, em São Paulo, o congresso conta com uma rica programação, trazendo temas, palestras e provocações que visam despertar ideias inovadoras e ajudar a superar os desafios do mercado na atualidade.

[Clique aqui](#) para mais informações.

O 45º CBPP é uma realização da Abrapp, UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta. Patrocínio Diamante: Evertec + Sinquia, Itajubá Investimentos AI. Patrocínio Ouro: Aditus, Aon, BB Asset, BNP Paribas Asset Management, Bradesco Asset Management, Galápagos Capital, Genial Investimentos, HMC Capital, Itaú Investidores Institucionais, MAG Seguros, Safra, Santander Asset Management, Spectra Investments, SulAmérica Investimentos, XP. Patrocínio Prata: ASA, AZ Quest, Fator Seguradora, Mapfre Investimentos, MarketAxess, Matera, Navi Capital, PFM Consultoria e Sistemas, Principal Asset Management, Trígono Capital, Velt Partners, Vinci Partners. Patrocínio Bronze: Anbima, Apoena, Carbyne Investimentos, Consepro, Constância Investimentos, Maps + Data A, Fram Capital, HSI, Inter, Investira, Marsche, Mestra Informática, Mirae Asset, Opportunity, Patrimonial Gestão de Recursos, Polo Capital Management, Porto Asset, PRI, PRP Soluções Contábeis, Real Investor, Rev Corretora de Seguros, RJI Investimentos, Tivio Capital, Wedan.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 16.10.2024.