

Por Rejane Rejo Tamoto

A gestão de processos traz benefícios estratégicos para as entidades. Esse foi o tema do case apresentado por Fernanda Ribeiro Dias, Coordenadora de Riscos e Compliance da Vivestno Espaço Boas Práticas do 45º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP), realizado nos dias 16, 17 e 18 de outubro no Transamérica Expo Center, em São Paulo. Este é o maior evento mundial do setor de previdência privada.

Com 24 planos de previdência, 13 patrocinadoras e 58,5 mil participantes, a Vivest implementou a gestão de processos com o desafio de alinhar a estratégia organizacional com as operações do dia a dia. “A meta era garantir que as diretrizes estratégicas da liderança (“top-down”) pudessem ser implementadas de maneira eficaz e responsiva a partir das necessidades operacionais (“bottom-up”)”, contou Fernanda.

Segundo a coordenadora, o projeto começou com a identificação clara da cadeia de valor, mapeando como os processos se conectavam com o planejamento estratégico de alto nível. Isso exigiu uma análise detalhada de cada processo, verificando a alocação correta de recursos e a capacidade dos colaboradores para operarem dentro das expectativas. Além disso, o know-how em gestão de riscos, combinado com uma visão sobre a integridade das operações e o correto posicionamento das pessoas, foi fundamental para garantir que as decisões fossem tomadas de maneira informada e eficiente.

Ela explicou que os processos foram formalizados em ciclos de avaliação contínua, abrangendo desde a criação de normativos até a descrição detalhada das atividades e a construção de fluxogramas. “Esses ciclos proporcionam uma visão integrada do que a operação traz para o planejamento estratégico, assegurando que tudo seja executado da forma correta. O primeiro desafio foi garantir a execução impecável dos processos existentes; o segundo, buscar melhorias contínuas”, completou.

A partir de uma análise criteriosa, Fernanda utilizou metodologias de fluxogramas e ferramentas para identificar os processos mais relevantes a serem otimizados. A melhoria contínua, no entanto, começou a partir da perspectiva do cliente, já que era necessário entender o que precisava ser aprimorado a partir da demanda dele.

Insumos de áreas como atendimento ao cliente e ouvidoria se tornaram fontes importantes de feedback, e apontaram para processos que estavam causando insatisfação. “Por exemplo, reclamações recorrentes sobre atrasos em recebimentos de boletos revelaram problemas em processos de diversas áreas”, exemplifica. Ao identificar essas relações, Fernanda conta que implementou o projeto BPI (Business Process Improvement), voltado para otimizar processos críticos com base em análise de dados e feedbacks.

Abordagem

A abordagem do projeto BPI envolveu quatro etapas principais. A primeira foi análise dos processos, com identificação de falhas, gargalos e oportunidades de melhoria. A segunda foi a melhoria do processo, com aplicação de metodologias e ferramentas para otimizar etapas críticas. A terceira, chamada de formalização do processo, envolveu documentação formal, com fluxogramas atualizados e normativos claros. E a quarta etapa foi o monitoramento, já que a avaliação contínua é importante para garantir que as melhorias sejam sustentáveis e aderentes às mudanças regulatórias.

Mais do que identificar falhas, a coordenadora conta que o objetivo foi entender as dores que as áreas envolvidas enfrentavam. Isso incluiu uma análise minuciosa dos normativos, da legislação aplicável e das ferramentas disponíveis. Outro ponto forte da estratégia, segundo ela, foi a capacidade de integrar o feedback do atendimento ao cliente no aprimoramento dos processos

internos.

“A metodologia já foi aplicada com sucesso em processos críticos como empréstimos, reembolsos, aposentadorias e saúde. No primeiro piloto, as áreas envolvidas não sabiam ao certo o que esperar, mas os resultados foram positivos. Agora, outras áreas estão solicitando que o time de Riscos e Compliance priorize suas demandas, especialmente em função de alterações de sistemas, fluxos e exigências regulatórias”, concluiu.

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: Evertex + Siquia, 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 17.10.2024.