

Por Bruna Chiec



O uso da tecnologia para transformar os processos de Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC) foi apresentado durante o Movimento 360, evento promovido pela Abrapp nos dias 13 e 14 de novembro, em formato virtual e ao vivo. O encontro reúne especialistas, líderes e profissionais para discutir as tendências mais inovadoras nas áreas de comunicação, relacionamento e tecnologia.

Com o apoio institucional de UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta, o Movimento 360 é uma nova versão do tradicional Encontro Nacional de Inovação e Criação de Valor, com ao todo 19 painéis, que também ocorrem de forma simultânea com uma programação dinâmica e interativa.

Na manhã desta quinta-feira, entidades apresentaram cases que demonstraram essa mudança e evolução a partir da adoção de tecnologias e automatização.



Ceres

Felipe Luciano, Gerente TI Ceres Previdência, apresentou o case “De Manual ao Automático: A Jornada de Inovação e Evolução Contínua”, mostrando como o desenvolvimento de uma arquitetura ajudou no atendimento aos participantes. A Ceres promoveu uma mudança na interface de seu aplicativo, redefinindo a experiência do usuário pensando em acessibilidade, praticidade, dando autonomia e transparência.

“O objetivo é descomplicar. Pensando na atualização cadastral, o conceito é garantir uma gestão eficiente dos planos de benefício, tendo ali uma comunicação precisa das nossas ações. É garantir que a área responsável consiga tomar decisões para melhorias contínuas, para evoluções”, explicou.

Antes, esse processo era manual, incluindo o preenchimento da assinatura de um documento até a autenticação no cartório e envio das informações. “A gente identificou várias oportunidades com esse desafio. A primeira é agilizar e automatizar o processo. A gente quer reduzir drasticamente o tempo de execução e eliminar os erros manuais. A gente quer simplificar e fazer com que toda a regra de validação fique no sistema, que o sistema critique e informe da melhor forma possível para o participante tenha as validações automáticas”.

Luciano destaca que a partir disso o praticante tem que apenas acompanhar as informações, monitorar o andamento da atualização cadastral, com o conceito da atualização em um clique.



Vexy

A Vexy reorganizou seus canais internos a partir de um processo chamado “Donos de Produto e Donos de Canais: Envolvimento, Eficácia e Eficiência no Dia a Dia da Entidade”. O case foi apresentado por Cristiano Verardo, Diretor de Segurança, Relacionamento e Tecnologia da entidade, que identificou, há uns anos, que as soluções da entidade não tinham um “dono”.

“Faltava dono para os sistemas, dono para os simuladores, dono para as inovações. E o que acontecia era uma desvalorização não intencional dos investimentos já feitos. Porque aquilo que a gente tinha implementado e gasto dinheiro e esforço estava sendo deixado de lado”, explicou.

A proposta da Vexy foi delegar essa quantidade de serviços e canais e produções aos cuidados de uma série de colegas, geralmente aqueles que tiveram a ideia de desenvolver boas áreas de

negócio que tinham mais afinidade.

“Começamos a democratizar a identificação de melhorias, que não ficava só de responsabilidade de uma área, cabendo correção para todos os setores, e aí implementamos essa dinâmica”, disse Verardo.

Havia, assim, um líder de cada solução gerenciando o conteúdo, por exemplo. “Nós conseguimos identificar rapidamente mais soluções ou produtos, quase 20 canais de divulgação que precisavam dos seus responsáveis”, pontuou Verardo. “Hoje, as responsabilidades ficaram mais claras, e tivemos oportunidade de ampliar as atribuições das pessoas. Isso agilizou muito o trabalho de evolução contínua das nossas ferramentas”.

A entidade também atribuiu esse conceito de dono, responsável, também no mundo da tecnologia. “Não adianta porque o serviço estar construído em cima de tecnologia, que o problema desse produto é da TI. O dono do recurso computacional, o dono do produto tem todas as responsabilidades. E como resultados a gente teve mais integração das equipes, mais proximidade e interesse dos donos dos produtos com os seus clientes externos e internos”, disse Verardo.



IAP - Itajubá Administração Previdenciária

O case “Whatsapp No Backoffice: Acelere Seus Processos Internos” foi apresentado por Moisés Muniz, Head de Tecnologia, Inovação e Atendimento na IAP - Itajubá Administração Previdenciária, que demonstrou como essa ferramenta também pode mexer em processos internos a partir de uso em backoffice.

“Aqui a gente cuida de um pouco mais de 60 patrocinadoras para 40 e poucos planos. E tem aquele momento em que o participante foi desligado, e a empresa tem a obrigação legal de informar a entidade, mas o que acontece na prática é que é um processo conturbado pois cada uma tem um processo de RH”, explicou Muniz.

Se a patrocinadora informava o desligamento, ele passava por vários estágios, incluindo planilha do RH, atualização no sistema, triagem através da área de seguridade, sendo esse um processo manual para identificar quem está elegível à aposentadoria e quem é o desligamento do fluxo comum.

“A seguridade abria as demandas individualmente para que esse fluxo seguisse um processo de backoffice, com uma atualização cadastral, comunicação para o participante, etc. Se ela não informasse, o participante teria que ligar na central ou mandar um e-mail, para depois fazer todo esse processo”, ele explicou.

A ideia do WhatsApp, segundo ele, surgiu para cortar algumas etapas do processo. “Hoje este fluxo fica mais ou menos assim: a patrocinadora informa ou não o desligamento e em qualquer uma das opções, é disponibilizado um folder de orientações ao participante. E esse folder é uma comunicação única com o número do WhatsApp, o link do WhatsApp, e as etapas do processo”.

Como o WhatsApp está vinculado a outro sistema da IAP, um omnichannel chamado IAP Flow, ele dispara automaticamente o e-mail de orientações, tornando também muito mais rápido para o participante e menos oneroso para a patrocinadora. Muniz ressalta que o processo gerou benefícios a todas as pontas: para o participante ficou mais prático; para a patrocinadora, houve uma redução das horas dedicadas; e os colaboradores internos livraram horas para se dedicarem a outras tarefas mais intelectuais.

Confira a programação completa do evento, clicando [aqui](#).

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 14.11.2024.

