

Engenharia social, no contexto geral, refere-se ao uso de técnicas psicológicas e sociais para influenciar o comportamento das pessoas. Embora muitas vezes associada a fraudes e manipulações, a engenharia social também pode ser empregada de forma positiva, especialmente em ambientes que envolvem gestão de benefícios, como a previdência privada.

No contexto das EFPC (Entidades Fechadas de Previdência Complementar) e da previdência privada fechada, a engenharia social positiva pode ser uma ferramenta poderosa para melhorar a experiência dos participantes, promover comportamentos financeiros saudáveis e aumentar a conscientização sobre a importância do planejamento previdenciário.

Aplicações da Engenharia Social Positiva

1. Educação Financeira Personalizada As EFPC podem oferecer conteúdos educativos para ajudar os participantes a compreender melhor suas finanças e a importância de investir para o futuro:

- Campanhas direcionadas: Enviar comunicações personalizadas destacando os benefícios de contribuições regulares ou do aumento do percentual de contribuição.
- Simplicidade na linguagem: Utilizar termos claros e acessíveis para que os participantes compreendam as informações e tomem decisões informadas.

2. Incentivo ao Planejamento de Longo Prazo Iniciativas como contribuições adicionais ou a participação em programas de educação financeira podem motivar os participantes a se envolverem mais ativamente com seus planos de previdência.

- Histórias reais ou simulações: Apresentar exemplos práticos ou ferramentas como calculadoras de projeção para demonstrar o impacto positivo da previdência privada no longo prazo.
- Eventos educativos: Realizar webinars ou encontros presenciais com especialistas financeiros para explicar como a previdência pode ser um alicerce para a tranquilidade futura.

3. Uso de Comunicação Persuasiva e Conectada

- Ancoragem emocional: Comunicar benefícios de forma que ressoem emocionalmente, como “garantir conforto para sua família no futuro”.
- Estímulos comportamentais: Usar lembretes positivos e consistentes para incentivar decisões proativas, como revisar o saldo regularmente ou atualizar os dados cadastrais.

4. Tecnologia como Aliada Ferramentas digitais e aplicativos podem ser utilizados para facilitar o acesso às informações e a gestão dos planos de previdência.

- Acompanhamento intuitivo: Desenvolver aplicativos ou portais que tornem o acompanhamento do plano mais prático e incentivem interações regulares.
- Alertas proativos: Enviar notificações automáticas para lembrar os participantes sobre ações importantes, como o vencimento do prazo para aportes adicionais.

5. Conexão com Valores e Sustentabilidade

- Alinhamento com causas sociais: Comunicar iniciativas sustentáveis ou projetos de impacto social pode engajar participantes que se identificam com esses valores.
- Engajamento comunitário: Mostrar que cada participante contribui para um sistema maior e mais seguro, promovendo um senso de pertencimento ao fundo.

6. Comunicação Transparente Manter uma comunicação clara e acessível sobre os benefícios e regras dos planos de previdência ajuda os participantes a tomar decisões informadas. Isso inclui

explicar de forma objetiva os regulamentos e as opções disponíveis.

Dicas de Cibersegurança

Além das práticas de engenharia social positiva, é crucial incluir dicas de cibersegurança para proteger os participantes:

- Reconhecer ataques de engenharia social maliciosa: Ensinar como identificar tentativas de phishing e scams.
- Autenticação de dois fatores: Reforçar a importância de utilizar autenticação de dois fatores para acessar portais de previdência.

Sugestões Adicionais

- Expandir exemplos práticos de campanhas direcionadas: Utilizar dados demográficos e padrões de comportamento financeiro para adaptar as mensagens. Por exemplo, segmentações baseadas em faixas etárias (jovens em início de carreira, público 50+) demonstrando a importância de começar cedo ou estratégias para maximizar rendimentos próximos à aposentadoria.
- Incluir exemplos reais de tecnologias: Mostrar como a inteligência artificial (IA) pode ser usada, como chatbots para responder dúvidas frequentes sobre planos ou gamificação para oferecer “pontos de engajamento” ao completar ações como assistir a vídeos educacionais ou realizar simulações financeiras.
- Mensurar o sucesso das iniciativas: Destacar a importância de métricas para demonstrar a efetividade da metodologia. Por exemplo, taxas de aumento de contribuições após campanhas direcionadas e frequência de uso de ferramentas digitais pelos participantes.
- Ampliar exemplos de comunicação persuasiva: Utilizar infográficos sobre a “jornada do participante” desde a adesão ao plano até a aposentadoria e estímulos com reforço positivo, como enviar lembretes celebrando conquistas – técnica muito utilizada, por exemplo, no Duolingo (“Você contribuiu 6 meses consecutivos. Parabéns!”).

Conclusão

Ao adotar práticas de engenharia social positiva, como as mencionadas acima, as EFPC podem não apenas aumentar a confiança e a satisfação dos participantes, mas também ajudá-los a tomar decisões mais saudáveis para seu futuro financeiro.

* **Danilo Luis Tesolin** é Gerente de TI da EnergisaPrev e Coordenador Titular da Comissão de Tecnologia da Abrapp

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 11.12.2024.