Existe uma pergunta simples que ajuda a compreender um dos maiores desafios atuais da previdência complementar. Quando foi a última vez que um participante se manifestou dizendo que teve uma experiência realmente fácil, fluida e positiva ao interagir com a sua entidade?

Durante muitos anos o debate sobre crescimento da previdência complementar esteve concentrado em temas como novos produtos, regras de elegibilidade e incentivos institucionais e, claro que esses fatores continuam muito relevantes, no entanto, uma transformação silenciosa começa a mudar a lógica dessa discussão, ou seja, o crescimento da previdência depende cada vez mais da experiência que o participante vive ao longo de sua jornada dentro do sistema.

A adesão a um plano de previdência deixou de ser apenas uma decisão financeira, passou a ser influenciada também pela forma como as pessoas percebem a comunicação, o atendimento e a facilidade de interação com a entidade. Em um mundo onde praticamente todos os serviços são resolvidos por meio de aplicativos e canais digitais, a expectativa das pessoas mudou de forma definitiva.

Hoje uma pessoa abre uma conta em um banco digital em poucos minutos, solicita um carro por aplicativo em segundos, contrata serviços online sem formulários complexos ou processos demorados, isto é, essas experiências moldam o comportamento das pessoas e influenciam todas as relações de consumo e de serviço. A previdência complementar naturalmente passa a ser comparada com esse mesmo padrão de simplicidade e agilidade, pois são as mesmas pessoas!

Nesse cenário surge um conceito cada vez mais presente em diversos setores da economia, a experiência sem atrito (frictionless experience).

Atrito pode ser entendido como qualquer barreira que dificulta a jornada do usuário, como um processo de adesão complicado, uma comunicação excessivamente técnica, a necessidade de utilizar múltiplos canais para resolver uma demanda ou simplesmente a demora para obter uma resposta clara. Para quem opera dentro da instituição esses elementos podem parecer detalhes administrativos, mas para o participante, eles representam obstáculos que enfraquecem o relacionamento ao longo do tempo.

Acredito que o verdadeiro crescimento da previdência complementar não depende apenas da entrada de novos participantes, mas também da construção de uma experiência que faça sentido para as pessoas ao longo de toda a sua jornada e que seja aderente a sua expectativa.

O participante contemporâneo é digital, conectado e acostumado a resolver a maior parte de suas demandas financeiras pelo celular e esse comportamento não se limita às gerações mais jovens, ou seja, observamos que cada vez mais aposentados e pensionistas também utilizam canais digitais no dia a dia. Essa mudança de comportamento abre uma oportunidade importante para as entidades fechadas de previdência complementar, a chamada “transformação digital” quando bem aplicada não afasta as pessoas, pelo contrário, aproxima, gerando “inclusão digital”.

A transformação digital dentro da previdência não significa apenas disponibilizar aplicativos ou automatizar processos. Significa utilizar tecnologia para tornar a experiência mais simples, mais clara e mais acessível para quem realmente importa dentro desse sistema, o participante.

Quando a entidade oferece acesso simples a informações relevantes, permite que processos sejam realizados de forma rápida e disponibiliza canais de atendimento eficientes, a percepção gerada vai além da conveniência. Ela transmite algo muito mais profundo, cria a sensação de que existe uma instituição comprometida em cuidar do participante.

Cuidar do participante significa compreender que a previdência não está apenas no futuro distante,

faz parte da vida financeira presente das pessoas. Cada interação com a entidade representa uma oportunidade de fortalecer essa relação, seja no momento de acompanhar o saldo do plano, esclarecer dúvidas, atualizar dados ou contratar um serviço.

Um exemplo interessante dessa dinâmica aparece nas operações de empréstimos aos participantes. Apesar de ser um instrumento tradicional dentro das entidades de previdência complementar ainda gera muito atrito, ou seja, se for bem estruturado ele pode desempenhar um papel relevante no equilíbrio financeiro das famílias contemplando taxas adequadas, prazos compatíveis com a renda do participante e processos simples de contratação, que seguramente podem transformar uma operação financeira em uma experiência concreta de cuidado com atuação efetiva nas necessidades atuais do participante.

Imagine uma situação comum onde um participante precisa realizar uma reforma em sua casa ou resolver uma necessidade urgente. No mercado financeiro tradicional ela provavelmente encontrará taxas elevadas e condições que pressionam seu orçamento mensal, mas com acesso simples, digital e rápido. Quando a previdência oferece uma alternativa equilibrada, com contratação digital simples e condições sustentáveis e justas, a percepção gerada é diferente, gera um efeito muito poderoso onde entidade passa a ser vista como uma instituição que está presente em momentos importantes da vida do participante.

Essa percepção fortalece a confiança.

A tecnologia tem papel essencial nessa transformação. Aplicativos para celular, portais digitais, atendimento automatizado e canais integrados permitem simplificar processos e reduzir burocracias, no entanto, o verdadeiro valor da tecnologia não está na ferramenta em si e sim na forma como essas soluções são utilizadas para melhorar a experiência das pessoas.

Entidades que avançam nesse caminho costumam compreender que inovação não é apenas uma questão tecnológica, ela envolve comunicação clara, linguagem acessível e processos pensados a partir da perspectiva do participante. Quando essas dimensões trabalham juntas a jornada se torna mais intuitiva, mais fluida e mais humanizada.

Os resultados dessa abordagem aparecem de diversas formas, processos digitais que reduzem custos operacionais e aumentam a eficiência administrativa e ao mesmo tempo, elevam o engajamento dos participantes ampliando a percepção de valor da previdência complementar. O efeito mais importante, no entanto, é o fortalecimento da relação de confiança entre participantes e entidades.

Confiança não se constrói apenas com números, ela se constrói com experiências consistentes ao longo do tempo em que cada atendimento é resolvido com rapidez, cada comunicação compreensível e cada processo simplificado reforçam a percepção de que existe uma instituição preparada para cuidar do participante.

Esse talvez seja um dos movimentos mais relevantes que o setor previdenciário começa a experimentar. A previdência complementar sempre foi reconhecida pela solidez de sua gestão financeira, mas agora ganha força uma nova dimensão igualmente representativa que é a importância da experiência do participante.

No final das contas a previdência não é apenas um sistema de acumulação de recursos para o futuro, mas também um compromisso de longo prazo entre entidades e participantes que só se sustentam em relações de confiança.

Por isso a discussão sobre adesão à previdência complementar precisa considerar algo essencial, ela não acontece apenas quando alguém entra em um plano, mas sim todos os dias em cada interação entre o participante e sua entidade.

Quando a experiência é simples, intuitiva, resultado de uma transformação digital bem aplicada e

verdadeiramente humana, a previdência deixa de ser apenas um produto financeiro.

Ela passa a ser percebida como aquilo que sempre deveria representar na vida das pessoas, isto é, próxima, confiável e preparada para cuidar do participante enquanto protege o seu futuro.

***Alexandre Teixeira** é CEO e Cofundador da uFund

Fonte: Abrapp em Foco, em 10.04.2026.