

Por Jorge Wahl



Os participantes da Fundação Real Grandeza estão perto de ganhar o primeiro de uma série de aplicativos que certamente vão facilitar as suas vidas. Um dos Apps para leitura em smartphones e tablets já está pronto e provavelmente estará disponível no início de 2016, sendo que todos virão na linha de funcionalidades ligadas ao autoatendimento, adianta Ana Paula Larini (foto), Gerente de TI da Fundação.

Também no Rio de Janeiro, uma segunda entidade, a Braslight, informa o seu Gerente de TI, Allan Bessa, encerrou no mês passado a primeira etapa de um projeto destinado a mudar radicalmente a forma pela qual a associada está hoje presente na internet, alterando não apenas forma e conteúdo do Portal, mas fazendo a presença chegar efetivamente aos dispositivos móveis. Nessa primeira fase do processo, os participantes ativos e assistidos foram ouvidos, através de uma amostra, para que o caminho a ser seguido atenda de fato as demandas do público a quem todo esse esforço se destina. “Escutar o participante é fundamental para atender verdadeiramente as suas necessidades. Foram ao todo 3 meses de pesquisas, encerradas em outubro passado”, explica Bessa.

Sem volta - André Lima Cardoso, professor da Fundação Getúlio Vargas, está convencido de que essa interação entre entidades e seus participantes via internet é um processo sem volta, mesmo admitindo que ainda faltam muitos passos nessa caminhada. E o emprego crescente de dispositivos móveis faz parte dessa verdade.

Hoje, explica André, pesquisa muito recente mostra que quase 30% das entidades de uma amostra pesquisada possuem sites inclusive responsivos, termo que define páginas que automaticamente se ajustam à leitura em plataformas móveis.

Menor custo - Número que no entender de André deverá ampliar-se à medida em que as entidades perceberem que através da responsividade poderão substituir formas convencionais e mais onerosas de atender aos participantes por outras de menor custo utilizando-se de smartphones ou tablets. “A verdade é que os fundos de pensão podem economizar, bem como atrair contribuições extraordinárias, investindo em TI”, resume André, que completa: “e isso sem falar da importância de o participante ser bem atendido e sair desse atendimento com a sensação de uma experiência agradável”.

A ideia cada vez mais é que os dispositivos móveis são o futuro trazido para o presente. O participante pode, num simples smartphone, fazer contribuições extraordinárias, elevar a sua contribuição regular, pedir empréstimos, simular benefícios, consultar saldos e tirar dúvidas as mais diversas, sem que isso onere mais a entidade, ao dispensar o atendimento presencial ou via telefone.

E tampouco, lembra André, é uma questão apenas de custo. Ele recorda que ao tornar digital o livreto com a relação de médicos, clínicas e hospitais credenciados, qualquer entidade não só baixa a despesa, como garante uma informação sempre atualizada ao dispor do usuário. Trocar nomes da lista, claro, é algo muito mais custoso e demorado no formato papel.

E trabalhar com dispositivos móveis também é algo que vai custando cada vez menos, diz André, segundo quem os custos já caíram entre 30% e 35% nos últimos 3 anos. “Antes, quando se desenvolvia um aplicativo era preciso produzir 3 versões distintas, uma para IOS, outra para Android e um terceiro para o Windows. Agora, já se pode aproveitar boa parte do que foi desenvolvido para os 3”, observa.

E na sua forma de ver tampouco se justifica o temor de que o site é mais seguro do que o ambiente mobile. “Isso simplesmente não é verdade e tal receio não tem qualquer razão de ser”, nota André, para quem da mesma forma não se confirma a crença de que “os assistidos, por serem mais velhos, não usam smartphone”.

Essa também é a convicção de Ana Paula. “Dizer que aposentados não usam smartphones é lenda”, diz ela, que explica ter chegado a essa conclusão não só pela simples verificação do ambiente em volta mas também em função de pesquisas realizadas por outras entidades a que teve acesso.

Por conta disso o App que está prestes a chegar é apenas o primeiro de uma série que a Real Grandeza pretende lançar. Em 2016 os participantes da entidade provavelmente já poderão começar a usar seus dispositivos móveis no autoatendimento.

Próximas fases - Encerrada em outubro a fase inicial de consulta aos participantes, a Braslight parte agora para as 3 fases seguintes. Até março próximo as áreas de Comunicação e de TI estarão trabalhando no novo design. Depois disso, por cerca de 1 ano, o desafio será integrar os vários sistemas que existem hoje (como atendimento, pagamento de benefícios e outros) em um único. A expectativa é que o novo site e suas várias funcionalidades estejam totalmente disponíveis no segundo semestre de 2017, ainda que parte disso possa estar disponível para acesso antes desse prazo.

É verdade que os aposentados e assistidos de modo geral se sentem cada vez mais à vontade nesse novo mundo digital, mas isso não significa que as entidades e seus profissionais de TI estejam dispensados de serem sensíveis aos maiores desafios enfrentados por esse público maduro.

Cuidados - Allan chama a atenção para alguns desses cuidados. As telas, por exemplo, devem manter visual simples; fazer uso adequado da combinação de cores; empregar ícones consistentes com a função a ser executada; realçar os objetos que gerarão ações ao se passar o mouse; indicar que existe algo em processamento; lançar mão de ícone de fácil memorização; adotar elementos similares no cotidiano das pessoas, como por exemplo, aplicar a cor verde em ações que ele poderá prosseguir, conforme os sinais de trânsito; utilização de elementos como imagens e ícones a fim de evitar a necessidade de memorização de como executar uma determinada ação; reduzir a distância percorrida do mouse entre as ações de execução, como por exemplo, os botões “copiar” e “colar” estejam próximos nas aplicações; apresentar objetos realçados para informar ao usuário que ele se encontra no controle da ação; exibir o conteúdo relacionado ao contexto em si, ou seja, ao selecionar uma opção ou um link, a interface deve apresentar informações coerentes com a seleção do usuário, ao mesmo tempo em que mensagens devem ser claras e coerentes com a funcionalidade relacionada.

Allan recomenda também evitar-se a abertura de novas janelas ao se clicar em um conteúdo relacionado à própria página, exceto aquelas de download que devem ser direcionadas para uma nova; mecanismos de ajuda devem estar disponíveis para toda ação de entrada; mecanismos para prevenir ações inesperadas pelos usuários, como por exemplo, desabilitando opções que não são permitidas em um determinado momento na interface.

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 01.12.2015.