

Por Alexandre Sammogini

Além de ampliar a inclusão dos aposentados e assistidos ao mundo virtual e todas as suas potencialidades, programas de capacitação voltados a esse público estão gerando uma série de benefícios para as entidades fechadas de previdência complementar. A Celos é um caso de entidade que desenvolve um programa de inclusão digital que aumentou a taxa de cadastramento dos assistidos ao seu portal. Quando iniciou o programa em 2012, a taxa de cadastramento ao serviço de atendimento virtual era de apenas 41% dos assistidos. Atualmente, o nível de adesão aumentou para 71% e a meta é atingir entre 80% e 85% dos assistidos até o final do ano.

O “case” da Celos foi um dos apresentado no **2º Encontro Nacional de Comunicação, Relacionamento e Educação da Previdência Complementar Fechada**, promovido pela Abrapp, no Rio de Janeiro nos últimos dias 10 e 11. “Percebemos que os assistidos não estavam preparados para utilizar as ferramentas virtuais da entidade, que são o portal, aplicativos, newsletter, entre outras”, diz Gilmar Barbosa, Gerente de Comunicação e Relacionamento da Celos e membro da Comissão Técnica Regional Sul de Comunicação da Abrapp. Diante dessa dificuldade, a diretoria de Celos decidiu oferecer um curso de inclusão digital que é realizado atualmente em parceria com o Senac.

O curso é realizado durante uma semana e não tem custo para o participante. A cada turma de 15 alunos, a entidade arca com o custo de R\$ 2,5 mil e o Senac entra com toda a estrutura para o curso, com professores, equipamentos, coffee break e certificados. Além do curso, o programa oferece ainda uma linha de empréstimos para a aquisição de equipamentos. “É um empréstimo que a entidade oferece ao participante para a compra de computador, tablete e demais equipamentos informáticos”, conta Barbosa.

O próximo desafio da Celos é incentivar a participação na próxima eleição da entidade, que trará pela primeira vez o sistema de votação eletrônica. “Queremos ampliar a adesão dos assistidos para algo entre 80% e 85%, para que possam votar na eleição prevista para o final desse ano”, diz o Gerente da Celos.

PrevUnisul – Inspirada na experiência da Celos, a PrevUnisul é outra entidade que começou a desenvolver programa de inclusão digital para assistidos. Em março deste ano, montou a primeira turma para um curso de capacitação digital voltada para aposentados e pensionistas. O curso é realizado em parceria com a prefeitura do município de Tubarão e a Faculdade Unisul, que é patrocinadora da entidade. O projeto conta ainda com o apoio do programa de educação financeira e previdenciária “A Escolha Certa”, que é desenvolvido pela ASCPrev – Associação Catarinense das Entidades de Previdência Complementar.

“O objetivo do curso é capacitar os assistidos a acessar as áreas restritas dos sites das entidades”, diz Patrícia Motta Fagundes, da área de comunicação e relacionamento da PrevUnisul. A profissional explica que a inclusão digital de assistidos traz a vantagem de reduzir o uso de material impresso e de diminuir o fluxo de atendimento telefônico.

“A tendência é reduzir uma série de custos para a entidade”, diz Patrícia. Com a experiência de ter trabalhado anteriormente na Celos, onde foi uma das idealizadoras do programa de inclusão digital daquela entidade, Patrícia desenvolveu este novo programa voltado para a PrevUnisul, onde trabalha atualmente. Além disso, o novo programa está aberto para participantes de outras entidades de Santa Catarina. A turma conta com assistidos da Elos, Previg, Celos, além da PrevUnisul.

Maior abrangência - A ideia agora é ampliar a abrangência do programa para outras regiões de Santa Catarina. “Queremos oferecer o curso em outras regiões do estado para atender a demanda

das 15 entidades com quem trabalhamos”, diz Carolina Pereira Simões, Coordenadora do Programa A Escolha Certa da ASCprev e Assessora de Comunicação e Relacionamento da Fusesc. A profissional explica que uma das maiores dificuldades no atendimento aos assistidos é a falta de capacitação para acesso ao site.

Por isso, os cursos de inclusão digital, a exemplo do que são feitos pela Celos e pela PrevUnisul, deveriam ser ampliados para outras entidades. A questão é que antes as entidades precisam fazer caber a iniciativa dentro de seus orçamentos. “A parceria com a Unisul tem a vantagem de oferecer os cursos sem custo para as entidades e por isso estamos estudando maneiras de ampliar para outras regiões do estado”, diz Carolina. (Alexandre Sammogini)

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 22.05.2017.