

Por Alexandre Sammogini

Com o objetivo de aumentar o uso de aplicativos para dispositivos móveis, as entidades fechadas estão realizando diversas ações para incentivar a disseminação da prática junto aos participantes. Exemplos não faltam de campanhas para baixar os chamados Apps para smartphones e tablets, que trazem serviços e funções cada vez mais inovadoras.

A Embraerprev, por exemplo, tem realizado uma campanha permanente desde o final do ano passado com banners e pop-ups em seu portal, onde incentiva a instalação da ferramenta. O número de participantes que utilizam o App, cerca de 1500, ainda é pequeno em comparação com o universo total de 19 mil, entre ativos e assistidos. Porém, o número de acessos através do App vem surpreendendo.

“Percebemos que aos finais de semana, os acessos pelo portal caem drasticamente. Ao contrário, os acessos pelo aplicativo aos sábados e domingos são muito mais numerosos”, diz Eléu Magno Baccon, Diretor Superintendente e Diretor de Seguridade da Embraerprev. Isso é explicado pelo menor uso de computadores pelos participantes aos finais de semana.

Alguns dados do mês de abril último mostram que os acessos pelo App aos sábados e domingos representam mais que o dobro do portal, enquanto nos dias de semana são mais ou menos equivalentes. No consolidado do mês, os acessos pelos dispositivos móveis já superaram os do portal, mesmo considerando que o número de usuários do App representa menos de 10% do total de participantes.

“A resolução de problemas pelo aplicativo ajuda a reduzir os custos de outros canais, como o atendimento presencial. Além disso, o processo de comunicação é muito mais eficiente”, defende Baccon.

A Fachesf é outra entidade que tem incentivado o uso da ferramenta. Através de uma ação realizada presencialmente durante uma semana na patrocinadora, houve o aumento de 37% no número de acessos através do aplicativo.

A entidade realizou a ação durante a primeira semana integrada de educação financeira, previdenciária e de saúde, ocorrida no final de novembro do ano passado na sede da CHESF (Companhia Hidrelétrica do São Francisco), no Recife.

“Durante o evento, conversamos diretamente com os participantes e mostramos as funções dos aplicativos. Na mesma hora, ensinamos a baixar e instalar no celular”, diz Laura Jane de Batista, Assessora de Comunicação da Fachesf e membro da Comissão Técnica Nacional de Comunicação da Abrapp.

Saúde e previdência – A Fachesf oferece dois aplicativos separados, um deles para o plano de saúde e outro de previdência. O App do plano de previdência foi lançado na metade do ano passado e a área de comunicação vem incentivando o maior uso pelos participantes.

“São diversos serviços como contra-cheque, posição de empréstimo, extrato dos planos, evolução das cotas, informe de Imposto de Renda que ajudam a reduzir os acessos pelos outros canais de atendimento”, diz Laura Jane. O aplicativo de previdência tem também um link para o de saúde, porém os dispositivos estão separados.

Já a Fundação Copel está desenvolvendo uma solução única para as duas áreas. “Estamos trabalhando para integrar os serviços de saúde, previdência e empréstimos em um único aplicativo. A ideia é que o participante tenha apenas um login para acessar todas as funções”, diz Raul de

Vargas, Gerente de TI da Fundação Copel e Coordenador da Comissão Técnica Regional Sul de TI da Abrapp.

O especialista defende que a palavra-chave para a maior utilização de Apps é “facilidade”. A existência de diversos logins é um fator que pode desestimular o uso da ferramenta. “Enxergamos o participante como uma pessoa que acessa diversos serviços. É diferente de considerar uma ferramenta para cada benefício”, explica Vargas. Ele comenta ainda que o aplicativo deve atrair o participante pela sua funcionalidade, caso contrário, a tendência é a desinstalação do mesmo.

Multifuncional - Glauco Milhomem Balthar, Gerente de Tecnologia do Postalis e membro da CTN de TI da Abrapp, explica que há dois tipos de aplicativos que têm conquistado os usuários. Um deles é o App de banco, por exemplo, o de uma instituição que conseguiu tornar o seu bem leve, por isso não ocupa muita memória do aparelho móvel e que possui funcionalidades básicas. Outro tipo é a ferramenta com múltiplas funções que atrai o uso diário.

No Postalis, a opção é pelo aplicativo multifuncional que, além da previdência, traz serviços de qualidade de vida. “Oferecemos um App com dicas de bem estar, atividades físicas, dietas que chama a atenção do participante”, diz Balthar. Ele apostava que o uso mais frequente pelo participante contribui para a manutenção do App instalado, que também serve para as funções mais específicas do plano de benefícios.

“É importante estimular o acesso diário. Se for para usar uma vez por mês, é mais difícil de funcionar”, diz o Gerente de TI do Postalis. Ele reforça a ideia de que a maior utilização dos canais virtuais traz uma série de benefícios para a entidade como a redução de custos pela otimização da estrutura fixa de data center e do atendimento presencial.

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 18.07.2017.