

Por Alexandre Sammogini

Além de implantar processos de gerenciamento digital de documentos, conhecido pela sigla GED, diversas entidades fechadas estão revolucionando seus processos internos e a relação com os participantes a partir da utilização de avançadas ferramentas de TI. A Visão Prev, por exemplo, tem o projeto de se tornar uma “Entidade Digital” em que todos os processos e ferramentas de atendimento estejam automatizados.

“Resolvemos simplificar, agilizar e aprimorar ao máximo nossos processos internos e o relacionamento com os participantes, eliminando procedimentos burocráticos em todas as atividades possíveis”, diz Paula Mansur, Presidente da Visão Prev. Um dos objetivos é tornar o processo de adesão ao plano totalmente digital, ainda que isso dependa de mudanças na legislação e fiscalização dos órgãos reguladores do sistema.

Em recente pesquisa realizada com participantes, a Visão Prev constatou que 91,5% deles acessam a internet pelo menos três vezes por semana. “Os participantes, inclusive os assistidos, já estão acostumados com as ferramentas online”, diz Carla Tassini, responsável pela Comunicação da Visão Prev. A ideia é que a entidade avance para oferecer serviços e atendimento digital como os bancos estão fazendo atualmente com sua base de clientes.

**Envio eletrônico** – A central de atendimento ao participante da Fusesc já vem utilizando há pelo menos dois anos diversas ferramentas digitalizadas. “Antes, os participantes precisavam entregar toda a documentação em papel para solicitar a aposentadoria e demais benefícios. Agora, podem realizar o envio eletrônico”, diz Hallein Casi da Silva Rosa, Gerente de TI da Fusesc e membro da CTR de TI Sul da Abrapp. O participante pode, por exemplo, enviar a foto digitalizada através de e-mail como parte da documentação.

No caso da Fusesc, o GED é acompanhado de outra ferramenta, que é o ECM (Enterprise Content Management), que abrange a gestão de conteúdos. “São processos que envolvem não apenas a digitalização dos documentos, mas também todo o fluxo de trabalho”, explica o Gerente de TI.

Os benefícios alcançados com a modernização das ferramentas são a maior transparência e agilidade nos procedimentos. “Agora temos maior transparência em todo o processo, que pode ser acessado simultaneamente por todas as áreas envolvidas. É possível visualizar os pareceres de todas essas áreas”, diz Rosa.

Outro processo incorporado ao novo sistema são as solicitações de RH referentes aos colaboradores da própria entidade. Desde 2014, os pedidos de férias, registros de faltas, viagens a serviços são realizados através de formulário eletrônico. O próximo passo da Fusesc é a incorporação dos contratos e pagamentos aos fornecedores dentro do sistema de gerenciamento de conteúdos (ECM).

**Pagamento a fornecedores** – Além da digitalização de documentos, a Fachesf já realiza o gerenciamento de pagamentos a fornecedores através de um sistema totalmente automatizado. “Não se trata mais de colocar um arquivo digitalizado a parte. Agora, o documento está junto com o sistema. Por exemplo, no pagamento a um fornecedor, já abre a nota fiscal de imediato”, explica Fátima Pimentel, Assessora de TI da Fachesf. Neste sistema, as notas e os pagamentos trafegam juntos, pois existe um sistema ECM por trás.

O atendimento ao participante também evoluiu. “A central de atendimento tem acesso digital a todo o histórico do participante. A maior parte dos casos é resolvida pelo próprio atendente e não precisa enviar o problema para área específica”, comenta Fátima. A profissional cita como exemplo o processo de alteração do percentual de contribuição do participante ao plano de benefícios, que é

realizado pelo próprio atendente. Antes, os pedidos tinham que tramitar em diversas áreas da fundação até a sua conclusão, que poderia levar várias semanas.

Além da redução de custos com a eliminação do papel, o trabalho da equipe interna é otimizado, pois os colaboradores não ficam presos a funções mecânicas e burocráticas. “Não imagino como era a vida na entidade quando não contávamos com essas ferramentas. Certamente era muito mais difícil”, conta Fátima. A Fachesf conta ainda com um sistema de BI (business intelligence) que permite aos diretores acessarem informações essenciais que dão embasamento para as decisões estratégicas da fundação.

**Fonte:** [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 28.07.2017.