

Transformação digital impõe desafios para lideranças do setor de tecnologia das seguradoras, que devem se adaptar para corresponder a esse novo cenário

Por Cristiane Dompieri (*)



Em um passado não muito distante, os CIOs de seguradoras tinham uma atuação bastante tradicional. Eram responsáveis por gerenciamento de dados, desenvolvimento e manutenção de sistemas, segurança e outras questões relacionadas à infraestrutura, oferecendo, também, suporte para problemas do dia a dia. Hoje, no entanto, o cenário é bem diferente. Esse profissional é cobrado para alavancar o desenvolvimento de novos negócios, ser corresponsável no destaque da empresa no mercado e, ainda, manter o nível de satisfação dos consumidores elevado.

O novo perfil exigido pelas seguradoras é de um CIO com atuação estratégica e diretamente alinhada ao negócio. Isso porque a tecnologia deve ser utilizada com foco no relacionamento e encantamento do cliente. O CIO deve ser parte fundamental da transformação digital, compartilhando a responsabilidade e trabalhando em parceria com as áreas de negócio. Nesse cenário, surge a oportunidade para que esses profissionais ressignifiquem o seu papel. E, se já não havia zona de conforto para esses líderes, em função da natureza da área e de suas funções, o desafio, agora, é ainda maior.

Esse novo CIO lida com algumas dores durante o processo de adaptação à nova realidade. A primeira delas é que boa parte das empresas ainda encara a TI como centro de custos. Os orçamentos são restritos e os cortes têm se intensificado nos últimos anos. Isso significa um empecilho para o desenvolvimento da área, uma vez que a transformação digital, dependendo da abrangência do projeto e das tecnologias escolhidas, pode demandar um investimento considerável.

Além das limitações financeiras, o CIO deve estar preparado para lidar também com outra dor

latente: as mudanças na forma de trabalhar, que exigem adequação de profissionais como analistas, desenvolvedores e gerentes de projetos. As equipes devem ser capacitadas e treinadas para lidar com as inovações, mas é preciso ir além e incentivar também a mudança de mentalidade. O desafio de fazer mais e melhor é intensificado. Nesse sentido, metodologias como Agile e Lean aparecem como aliadas e precisam ser compreendidas e utilizadas pelos líderes de TI. Outro fato importante é compreender que não é preciso desenvolver tudo internamente. Soluções especializadas de mercado podem ser integradas facilmente, por exemplo, com a utilização de APIs (sigla em inglês de Application Programming Interface, ou Interface de Programação de Aplicativos), fazendo com que a empresa reduza o *time to market*, ou seja, o tempo desde o início do desenvolvimento de um produto até ele estar pronto para a venda.

Muitas seguradoras estão trilhando esse caminho, umas mais adiantadas que outras. Essa tendência se consolida no mercado e se estabelece, de fato, como um movimento necessário, que trará mudanças profundas para a área de TI.

Atentos a esses detalhes, os CIOs poderão focar suas atenções na operação das seguradoras, alterando-a com um objetivo maior: a satisfação do cliente. E, ao fazer esse trabalho de forma mais objetiva e evitando desperdícios, o orçamento é melhor direcionado e aproveitado. O auxílio de consultorias com conhecimento do mercado segurador, novas tecnologias e metodologias também é uma opção, uma vez que esse trabalho pode orientar a equipe de TI da organização de forma mais assertiva.

Vencidas as dores, o CIO passa a ocupar o espaço estratégico que lhe cabe e a conduzir as seguradoras para o futuro digital.

(*) **Cristiane Dompieri** é Diretora Comercial da Sistran.

Fonte: About, em 05.09.2018.