

Por Morris Menasche (*)



Os desastres naturais provocam inúmeros transtornos, desde enchentes que destroem bairros, cidades que sofrem severas complicações no trânsito, até interrupções no fornecimento de serviços essenciais. A chegada iminente de uma grande tempestade, por exemplo, não é só um pesadelo para a população, mas também para os fornecedores de serviços de um modo geral.

De acordo com último estudo realizado pelo Banco Mundial e a Universidade Federal de Santa Catarina, os [desastres naturais custam em torno de R\\$ 800 milhões ao Brasil por mês](#). A pesquisa feita em escala nacional revelou ainda que, apesar do Brasil não ser um país exposto a perigos naturais extremos, possui outros problemas, como planejamento e controle urbanos muito ineficientes, o que leva à ocupação humana em locais não propícios e, conseqüentemente, a desastres.

Para tratar efetivamente os fluxos de trabalho nas emergências adicionais exigidas por essas condições adversas e atender às demandas de clientes e reguladores, as seguradoras precisam de sistemas e processos flexíveis para ajustar as justas reivindicações da maneira mais eficiente e oportuna possível.

Praticamente todas as condições climáticas severas causam danos à propriedade. Além de todo o trabalho de reparos de emergência a ser feito pelas empresas de serviços públicos, ainda haverá muitas pessoas apresentando reclamações sobre suas casas e carros danificados. As [seguradoras](#) certamente estão muito ocupadas durante essas catástrofes.

A urgência nesse tipo de situação exige a coordenação de vários recursos em um curto período de tempo. Representantes de sinistros como reguladores, inspetores e avaliadores, podem precisar ser realocados de uma região para outra. O trabalho existente provavelmente precisará ser remarcado e concluído antes de retornar às condições normais. Além disso, as companhias de seguros devem coordenar seus esforços com clientes, avaliadores independentes e socorristas, para que todos trabalhem mutuamente. Mas como é possível otimizar esses serviços em uma situação de emergência?

Embora um desastre natural seja geralmente imprevisível, é possível preparar a força de trabalho com antecedência. Com um melhor planejamento de capacidade, garante-se que as empresas de seguros [tenham a quantidade certa de recursos](#) para lidar com todas as reivindicações adicionais geradas nestas circunstâncias especiais.

O que é o planejamento de capacidade?

Se você mede a capacidade em pontos, cotas, horas ou número de trabalhos, é importante saber se você tem ou não a largura de banda para o trabalho planejado, previsto e também o inesperado, nas próximas semanas.

O planejamento de capacidade é o processo que determina a quantidade de recursos em campo, tempo e habilidades necessárias para atender à demanda projetada. Um planejador começa

avaliando todos os recursos disponíveis em relação ao trabalho esperado, identifica quaisquer lacunas e toma decisões sobre como melhor atender a qualquer trabalho antecipado ou “não planejado”.

Depois da triagem inicial, um sistema de inteligência artificial ajuda a identificar e ordenar os serviços que serão realizados e os profissionais que precisam ser escalados avaliando suas habilidades e determinando sua localização relativa à emergência. Desta forma é possível priorizar os chamados, enviar as pessoas certas e mais próximas do local e resolver o problema o mais rápido possível.

Planejamento para as seguradoras

Uma tempestade severa testa as capacidades de resposta de qualquer organização, mas é mais fácil de lidar quando uma empresa de serviços utiliza uma única [plataforma de gerenciamento de serviços em campo](#), o que inclui uma visão única do agendamento, previsão, planejamento e recursos de terceiros.

Quando uma tempestade é prevista, por exemplo, um planejador pode carregar o aumento esperado da demanda em sua solução de planejamento de capacidade. O que é imediatamente refletido na ferramenta de planejamento, com alterações em tempo real no cronograma existente, localização de recursos e habilidades de ajuste. Com esta visibilidade total, as organizações podem ver as lacunas na cobertura da capacidade (mesmo antes da ocorrência), tomar decisões mais informadas e acionar ações corretivas.

O melhor planejamento de capacidade fortalece as empresas com a visibilidade, o controle e a agilidade para lidar com situações catastróficas. Isso garante que as organizações tenham os recursos corretos para lidar com o fluxo de reclamações e inspeções de maneira eficiente. Além disso, esse tipo de tecnologia propicia um melhor atendimento ao cliente, mesmo nas condições mais difíceis.

O verdadeiro valor de uma gestão mais assertiva, que evita sobrecargas desnecessárias, estresse e conflitos internos, é percebido quando a satisfação do cliente é consistentemente mantida em níveis altos, ao mesmo tempo em que otimiza recursos e investimentos com tecnologias avançadas. Os recursos tecnológicos disponíveis hoje suportam os processos internos para que as seguradoras consigam preparar-se estratégica e taticamente contra tempestades, enchentes, secas, inundações, vendavais e outros desastres climáticos, reduzindo o tempo de resposta de sinistros de dias para horas.

Dado os custos associados a um desastre natural, é imperativo que as seguradoras tenham a tecnologia a seu favor para acelerar as solicitações e inspeções e minimizar o impacto financeiro para a organização. Este caos pode ser minimizado com organização, planejamento e preparo com antecedência.

(*) **Morris Menasche** é Vice Presidente de Vendas da ClickSoftware para América Latina, líder no fornecimento de soluções para a gestão automatizada e otimização da força de trabalho e serviços em campo.

Fonte: EPR Comunicação Corporativa, em 17.06.2019.