

A transformação digital veio para ficar e deixa sua marca em todos os ambientes de negócios, pressionando as empresas a mudar sua forma de se relacionar com os clientes para interfaces mais fluidas, simples e ágeis. Nos últimos anos proliferaram empresas digitais, com soluções ao alcance da mão para qualquer pessoa com um smartphone conectado à internet. Para falar sobre esse novo ambiente disruptivo, chamado por alguns especialistas de quarta revolução industrial, a Fundação convidou o Diretor de Tecnologia e Operações da Quanta Previdência, Glauco Milhomem Balthar, para ministrar um curso de 8 horas aos colaboradores, diretores e conselheiros da Entidade. Com o título “Transforme sua Entidade em uma Prevtech”, o executivo apresentou, no dia 08 de julho, um panorama sobre as possibilidades que as novas tecnologias estão proporcionando, especificamente na área de finanças, seguros e previdência e o que as empresas estão fazendo para criar e manter conexões com seus clientes e prospects.

Há tempos, o dinheiro perdeu sua materialidade. Um chip no cartão do banco eliminou a necessidade de carregar cédulas e moedas. Será que no futuro ainda existirão agências bancárias? Esse é apenas um exemplo da revolução em curso. O mundo tradicional, marcado por documentos físicos e relações presenciais entre empresas e clientes, perde espaço gradativamente para relações contratuais menos burocráticas, mediadas por bases de dados digitais. Para Glauco Balthar, enquanto tarefas rotineiras serão cada vez mais operacionalizadas por robôs, os profissionais se ocuparão na criação de soluções com base na experiência do usuário, entregando serviços mais convenientes e assertivos aos clientes. Segundo ele, além de desenvolver um novo modo de pensar sobre as potencialidades das novas tecnologias é necessário desenvolver um novo olhar para perceber o que as pessoas realmente precisam. “Novas ideias requerem plateia”, afirma. Ou seja, é necessário que a tecnologia adotada agregue valor e melhore a experiência do cliente. As organizações que entenderem e colocarem em prática essa lógica vão manter clientes fiéis a suas marcas. Um dos caminhos é desenvolver projetos em MVP, ofertando um produto mínimo que atenda a demanda e seja passível de ajustes e aprimoramentos de acordo com os retornos obtidos junto aos usuários. “O ambiente de transformação digital exige investimentos pequenos para que as empresas maximizem os retornos e aprendam rápido para corrigir rumos e seguir crescendo no mercado. Este é o momento para inovar, quebrar padrões, questionar o jeito de fazer as coisas e, sobretudo, estar atento para as ideias que surgem dos retornos dos clientes. Às vezes, ouvir um ‘você está louco’ pode ser um sinal positivo de que estamos no caminho certo”, afirma Cristiano Jacobsen, Gerente de Tecnologia da Informação da Fundação.

Acompanhando essa evolução, a Fundação estuda soluções para tornar seus processos mais ágeis, criando ambientes para os participantes terem acesso a sua poupança previdenciária com mais facilidade. O Aplicativo Meu Plano, lançado no ano passado, foi o primeiro passo nessa jornada e já conta com mais de 3.600 usuários e está em constante aprimoramento para atender as necessidades dos participantes. “Estamos desenvolvendo novas soluções com o Projeto Fundação Digital para manter a Entidade em sintonia com as transformações que estão acontecendo no segmento de previdência privada. Assim, nossos participantes terão acesso a ferramentas mais modernas e úteis para gestão de sua poupança previdenciária”, destaca Rodrigo Sisnandes Pereira, Diretor-Presidente da Fundação.

**Fonte:** Fundação CEEE, em 12.07.2019.