

Como o mercado de seguros ganha com a robotização do atendimento?

Daniel Moretto (*)

As seguradoras e a indústria de serviços financeiros estão inseridas em um ambiente complexo de sistemas legados, que além de poderem se tornar um grande risco para as empresas, também são um tópico cada vez mais presente na agenda dos CIO's: como navegar ou substituir sistemas que carregam consigo uma diversidade enorme de informações sobre clientes, mercados, perfis de consumo e informações históricas?

Quando este cenário é projetado em um ambiente onde as pessoas – que utilizam e manipulam dados dentro destes sistemas – se encontram preenchendo lacunas entre sistemas legados, processos de negócios e legislação, a complexidade e a percepção de que o serviço pode ter falhas, é ainda maior. Por isso, é muito comum hoje perceber que dentro da indústria de seguros, muitas vezes, os serviços possuem um prazo muito longo, justamente pela amplitude de sistemas, telas, comandos e consultas, que devem ser decifrados pelos analistas. E ainda quando novas versões de sistemas são colocadas no ar, acontece toda uma movimentação das áreas de TI e gestão de mudança, e uma exposição à riscos financeiros não controlados.

Desta forma, a velocidade com que os executivos de seguradoras desejam que os processos de negócio atendam às necessidades do mundo de seguros nem sempre é acompanhada na prática, dada à complexidade deste emaranhado de sistemas, processos de negócio, e pessoas.

Então, como encontrar o equilíbrio em uma equação difícil como esta, e adaptar os elementos de negócio, considerando a sensibilidade, o risco financeiro e diversidade das informações dentro destes sistemas? A resposta é que uma nova abordagem - conceitual e prática - precisa ser adotada.

É o que acontece com o uso da solução de Automação Robótica de Processo (RPA), que troca os esforços manuais por um atendimento robotizado. O conceito é utilizar a programação para serviços básicos, e, para os mais complexos, continuar com o atendimento efetuado por pessoas. Isso ajuda a substituir áreas e departamentos de esforços repetitivos e manuais, que consomem tempo e recursos, deixando de agregar valor ao negócio.

No universo das seguradoras, por exemplo, existe uma grande demanda de atendimento em casos de segunda via de boletos, carnês e extratos, assim como, em períodos sazonais de declaração de imposto de renda, picos de chamadas

para resolução de casos de informe de rendimentos. O atendimento de todos estes setores envolve a manipulação de diversos sistemas e muitas etapas manuais, que podem alcançar patamares equivalentes a 30% ou 40% do volume total de acionamentos. Desta forma, o processo acaba requerendo muitos agentes tratando um volume alto de casos, que ocupam tempo e impactam a capacidade do agente em dar uma melhor experiência ao cliente do outro lado da linha, afetando a percepção dos consumidores sobre a qualidade do serviço prestado.

Diante desse cenário, a robotização do atendimento é uma saída para as empresas do mercado de seguros que buscam melhorar seus processos. Na Concentrix, por exemplo, realizamos um papel consultivo, mapeando os principais gargalos nesses processos com o propósito de desenvolver um serviço de automação "end to end", no qual robôs executam todo o processo, tal qual um humano faria. Assim, é possível eliminar o esforço humano desnecessário em tarefas repetitivas, empregando a robotização e o conceito da força de trabalho virtual para atingir altos níveis de produtividade e escala.

Desenvolvemos esse trabalho em uma das maiores companhias de seguros privados do País e, como resultado, tivemos, em um período de um mês, uma melhoria de aproximadamente 40% de eficiência no TMA (Tempo Médio de Atendimento), comparado aos períodos anteriores, e a força de trabalho total conseguiu ser economizada em cerca de 20%. A capacidade desta operação em absorver futuras demandas e picos sazonais também aumentou consideravelmente sem a necessidade de grandes contratações, proporcionando mais tempo disponível para novos atendimentos que demandavam mais complexidade dos atendentes. De modo geral, a implantação desta nova ferramenta de atendimento reduz de 70% a 80% o custo fixo desta unidade de negócio, assegurando um retorno sobre o investimento perene em aproximadamente 4 meses.

Já sendo uma realidade, a automação robótica promete grandes mudanças para o setor de contact center, que está se adaptando e readequando seu formato, sem perder a essência. É fato que muitas pessoas ainda preferem o contato humano na hora do atendimento, mas otimizar processos que demandam menos complexidade é um ganho para ambos os lados. Além disso, com estas inovações, teremos uma nova demanda de profissionais – aqueles responsáveis pela programação dos robôs. O importante é lembrar que, com estes novos processos robotizados, o ideal é sempre atingir o equilíbrio entre humanos e máquinas, tornando o negócio robusto, eficaz e adequado aos dias de hoje.

(*) É presidente da Concentrix, multinacional especializada em soluções de outsourcing.

O eSocial agora é para valer. Como saber se a sua empresa está preparada?

Finalmente, depois de tanto adiar, o eSocial (Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas) que obriga os empregadores a comunicar ao Governo, de forma unificada, as informações relativas aos trabalhadores, como vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, aviso prévio, escriturações fiscais e informações sobre o FGTS, passará a entrar em vigor, no dia 08 de janeiro de 2018 (data prevista até agora)

Leandro Souza (*)

Caso você ainda não conheça bem o eSocial, ele consiste na transmissão eletrônica desses dados com o objetivo de simplificar a prestação das informações referentes às obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas ao Governo, de forma a reduzir a burocracia para as empresas, ao substituir o preenchimento e a entrega de formulários e declarações, que antes eram feitos de forma separada por colaborador.

Para simplificar a adesão, o Governo dividiu o eSocial em três grupos e três fases, a fim de atender a pedidos das empresas por mais tempo para a adequação. Acompanhem quais são eles:

- 1º Grupo:** Entram as empresas que faturaram acima de R\$ 78 milhões em 2016;
- 2º Grupo:** Inclui as empresas com demais faturamentos, com obrigatoriedade a partir de julho de 2018;
- 3º Grupo:** Aqui são considerados os Órgãos Públicos, com data prevista até janeiro de 2019.

- 1ª Fase - Eventos de Tabela:** Envolve o envio dos dados cadastrais como nome da empresa, horários, cargos e funções dos funcionários;
- 2ª Fase - Eventos não Periódicos:** Aqui entram rescisões, aviso prévio e o CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho).
- 3ª Fase - Eventos Periódicos:** Obriga o envio das informações da Folha de Pagamento, até todo o dia 07 de cada mês subsequente.

E, um detalhe importante, ao contrário do que a maioria dos empresários brasileiros pensava, o eSocial não será adiado devido à Reforma Trabalhista, pelo contrário, ele já está contemplando as novas normas da legislação, permitindo que as empresas enviem informações como: admissão de trabalhador para uma jornada de trabalho intermitente (que ocorre esporadicamente, em dias alternados ou por algumas horas); Contratação do trabalhador por empreitada; e Admissão de trabalhador para exercer função em home office.

Entre as principais mudanças trazidas pelo eSocial está a transmissão das informações sobre estagiários. Antes, elas eram enviadas apenas para os chamados "agentes integradores", como o CIEE, por exemplo. Agora, tudo deverá ser unificado no novo sistema do Governo. A reintegração de um funcionário também é um evento que deverá ser informado, bem como os comunicados de acidente de trabalho, que inicialmente tinham de ser mandados para o site da Previdência, e agora terão de ser transmitidos para o eSocial.

O Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) - documento histórico-laboral do trabalhador que reúne, entre outras informações, dados administrativos, registros ambientais e resultados de monitoração biológica, durante todo o período em que este exerceu suas atividades na respectiva empresa-, deixará de ser exigido pelo Governo como um documento à parte. Seu simples envio ao eSocial já estabelece que a regra está sendo cumprida.

Como implantar o eSocial na sua empresa?

Para a sua empresa iniciar a adoção do novo processo, separei um passo a passo com três etapas importantes:

Primeiro passo: Faça a qualificação cadastral dos seus funcionários, que consiste no registro de informações no portal da Dataprev. Nesse local serão solicitadas informações como data de nascimento, nome completo, NIS e CPF. Este órgão vai apontar se os dados batem com o cadastro que ele possui, ou se a empresa precisa regularizá-los.

Segundo passo: Faça o saneamento das informações cadastrais, enfase para as Rubricas de Folha de Pagamento com o regime



tributário e classificação de naturezas do e-social, corrija os apontamentos feitos pelo DATAPREV nos cadastros dos empregados e o Regime tributário da Empresa.

Terceiro passo: A integração entre os setores Jurídico, RH e Departamento Pessoal, Financeiro, Comercial, Contabilidade e Fiscal, deve existir. Por isso, conte com um sistema de gestão integrado que tenha capacidade de coletar tudo o que o eSocial precisa de forma automática, sem intervenção manual.

O que avaliar para saber se a sua empresa está preparada?

Assim como toda regra estipulada pelo Governo, e como você pode ler com os apontamentos que fiz no decorrer deste artigo, o eSocial irá acarretar uma série de adaptações às empresas, que terão de correr atrás para atender às novas exigências para não arcar com pesadas multas ou ainda ter suas contratações bloqueadas por não aderirem às normas. Mas você já parou para pensar se sua empresa está preparada para todas essas mudanças?

Primeiramente é importante avaliar a capacidade do seu sistema de gestão. Ele deve ir muito além do que apenas auxiliar na padronização das informações. Isso definitivamente não deve ser visto como um diferencial, mas sim a maneira como o ERP vai notificar, avisar e se relacionar com os usuários que vão interagir com o eSocial, para facilitar seu dia a dia.

A capacidade tecnológica que o sistema tem para fazer esses avisos, a forma como a implantação é realizada, o suporte que será prestado às dúvidas de navegação e também as próprias normas do Governo, e a automação dos processos exigidos pelo eSocial é o que realmente deve ser levado em conta.

O ideal é que a solução de gestão centralize em apenas um lugar de consulta todas as informações necessárias para cumprir as normas, entre elas a visualização dos eventos rejeitados e aprovados. Além disso, um item importante no caso da rejeição dos dados enviados é oferecer alertas que mostrem os documentos rejeitados e ainda apontem o local do sistema onde o usuário poderá saber o porquê da rejeição e corrigir o que não foi aceito, de forma fácil, rápida e interativa.

A qualificação do suporte dos profissionais que irão responder às dúvidas desses usuários também é importante, afinal serão muitas dificuldades neste início da adoção. A equipe de atendimento deve ser treinada, não só para ajudar na navegação do sistema, como também a esclarecer as próprias regras do eSocial. A implantação também requer cuidado, já que as adaptações do sistema que serão acarretadas pelo novo Sistema de Escrituração Digital devem ser implantadas com o mínimo possível de intervenção na operação da empresa.

Fiquem atentos e avaliem se seu parceiro de gestão cumpre com todos esses requisitos. Isso será fundamental para o sucesso da adesão da sua empresa ao eSocial.

(*) É Analista de Negócios Sênior da Sankhya.

Google Cloud: Como fazer compras online com segurança no Natal

Compras pela internet costumam gerar uma certa insegurança em alguns consumidores. Além da praticidade - e da fuga de longas filas nas lojas físicas - é importante saber como se prevenir. O alto volume de vendas on-line em épocas sazonais, como o Natal, acaba aumentando as chances de golpes, transformando uma atividade agradável em uma grande dor de cabeça.

Em primeiro lugar, opte por um provedor de e-mail que te mantenha longe de spams e phishings - e-mails de publicidade que podem conter vírus -, que possuem endereço de recebimento forjado, parecendo que veio de uma organização confiável. Caso costume receber este tipo de conteúdo, evite clicar em anúncios ou links não-confiáveis, pois isso pode colocar seus dados em risco. "As empresas provedoras de Cloud costumam investir um montante considerável em segurança para evitar que seus clientes sejam expostos a riscos. O Google, por exemplo, investiu, nos últimos três anos, US\$ 3 bilhões em diversas frentes, incluindo segurança", afirma João Bolonha, diretor de vendas de Google Cloud para América Latina.

Caso o seu computador seja infectado por um vírus, suas informações pessoais de compra podem ficar expostas. Por isso, é essencial que você coloque barreiras e tome os cuidados necessários, evitando que algum cibercriminoso alcance seu objetivo. Bolonha ressalta a importância de o provedor ter uma equipe qualificada para detectar, o



quanto antes, uma possível ameaça, criando portas de defesa para que protegem os dados. "Nossos produtos têm segurança em todas as camadas do sistema - de ponta a ponta - resguardando as informações de todos os clientes", diz.

O Google Cloud separou algumas dicas para que você tenha um final de ano tranquilo. Então, ao fazer compras de Natal e Ano Novo pela internet, certifique-se de:

- Ter um antivírus ativo e atualizado: os antivírus são constantemente atualizados com cada vez mais barreiras e formas de "limpar" o sistema. Não esqueça de atualizar o seu e verificar se ele está ativo e rodando.
- Ativar mais de uma forma de segurança para o seu e-mail: você pode implementar diversas configurações para evitar que um indivíduo entre em sua conta. O Google Cloud, por exemplo, possui um serviço de envio de SMS aos usuários do G Suite informando o momento em que um login é feito. Outra forma de defesa é o uso da chave de segurança, que deve ser plugada no computador toda vez que um dispositivo diferente for acessado.
- Verificar a procedência da loja: as lojas online confiáveis geralmente têm os selos dos certificados em suas páginas. Procure também pela opinião de quem já comprou por meio destes sites em fóruns de reclamações e nas organizações governamentais responsáveis.

News @TI

Gama Academy anuncia parceria com Avanade

@A Gama Academy, escola que trabalha com recrutamento e treinamento de talentos, anuncia parceria com a Avanade, consultoria global de soluções de tecnologia, para a criação do Programa Avanade Angular Academy (A³). O treinamento tem como objetivo selecionar e capacitar trinta talentos para trabalhar com novas tecnologias e frameworks na joint venture nascida entre a Microsoft e a Accenture, localizada em São Paulo (SP). O A³ busca profissionais que gostam de desafios, inovação e que querem um plano de carreira estruturado e com aprendizado contínuo. Com um processo seletivo diferenciado, o programa tem como principal destaque qualificar os candidatos para as provas técnicas por meio de artigos, cursos, hangouts com os melhores profissionais do mercado e simulados para a realização dos testes técnicos completamente hands-on (<http://avanade.gama.academy/>) até o dia 4 de janeiro de 2018.