

REVISTA

BEIT



Edição 2 | dezembro 2020



A força das parcerias

União com Banco Bmg busca alavancar venda de seguros e desenvolver novas soluções em conjunto

Ana Karina Bortoni,
CEO do Bmg

Leia mais>>

Construção civil

Com lançamento de imóveis e inovação, setor dá sinais de recuperação

Leia mais>>

Tecnologia

Como métodos ágeis podem transformar o jeito de trabalhar e pensar o negócio

Leia mais>>





OBRIGADO POR FAZER PARTE DA NOSSA HISTÓRIA

Chegamos à segunda edição da revista BETA após um dos anos mais desafiadores e marcantes da nossa história. Ao longo dos últimos meses, aprendemos a nos reinventar, repensar o jeito de trabalhar e relacionar com as pessoas. Tem sido um momento de superação, resiliência e muitos aprendizados. Por isso, gostaríamos de reconhecer a união e dedicação do nosso time na busca incessante por resultados em um cenário tão adverso. Só assim, com foco nas pessoas e na cooperação, conseguimos construir uma cultura corporativa sólida e inspiradora.

Nas próximas páginas, você pode conferir um panorama de nossas conquistas, reflexões e lições desse período. Destacamos na reportagem principal a união com a corretora de seguros do banco Bmg e como essa parceria se propõe a alavancar a venda de produtos em canais digitais e desenvolver novas soluções para o mercado. CEO do Banco Bmg e capa desta edição, Ana Karina Bortoni vê nessa aliança um grande potencial de sinergia. Nas palavras dela, “uma associação muito benéfica e favorável à transformação do Bmg”.

Aliás, o interesse em estabelecer parcerias estratégicas está na essência da Wiz como um dos principais motores que impulsionam nosso crescimento, assim como a inovação, tema de duas matérias deste número. A primeira aborda a transformação do modelo de trabalho do conglomerado ao apostar nos métodos ágeis e colocar

a área de tecnologia no centro das decisões. Na outra, mostramos como funciona nosso hub de inovação focado em soluções para o mercado segurador.

Tema cada vez mais presente nas agendas corporativas – e no debate social que acompanhamos neste ano, com importantes avanços –, a diversidade entrou na pauta da BETA por meio de uma reflexão ampla sobre os impactos positivos que podemos gerar na sociedade como um todo, dando voz e espaço para diferentes opiniões e pontos de vista.

Um novo olhar sobre o ambiente de trabalho, à luz das mudanças no modo de vida que foram provocadas pela pandemia, determinou a criação do programa Wiz Everywhere, cujos detalhes contamos a seguir. Além de flexibilizar a jornada, incluindo a possibilidade de home office, o projeto faz uma profunda revisão das regras atuais a fim de promover qualidade de vida sem perder a produtividade.

Essas e outras histórias integram a revista que você tem em mãos (ou na tela de seu smartphone ou computador). Lembre-se que a sua participação, enviando comentários ou sugestões, é fundamental para seguirmos em frente e, se preciso, ajustarmos a rota.

Aproveitamos para desejar um ótimo fim de ano a todos, com a esperança de que possamos renovar as energias para enfrentar, de forma serena e responsável, as mudanças que vêm pela frente.

Boa leitura!

BETA

Concepção editorial e gráfica: InPress Porter Novelli

Edição: Fernando Masini e Juliana Borre

Coordenação editorial: Michelle Oliveira, Luciano Dalmiglio, Maria Louiza Oliveira, Stefania Fernandes e Guilherme Aguiar

Reportagem: Giovanna Chencchi, Ronaldo Mendes e Juliana Borre

Projeto gráfico: Pedro Henrique e Rafael Uyeda

Diagramação: Rafael Uyeda

Revisão: Juliana Borre, Giovanna Chencchi e Ronaldo Mendes

Conselho editorial: Alexandre Kalache, Carla Nabarrete, Clarissa Schmidt, Fabiano Ferreira, Francesca Bianco, Gustavo Portela, Heverton Peixoto, Leandro Leite e Rodrigo Salim



ESPECIAL

Impactado pela pandemia, setor de construção civil espera que lançamento de imóveis atenuem o resultado de 2020

4

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Programas de diversidade e inclusão fortalecem propósito da Wiz com foco em desenvolvimento humano e no impacto positivo

7

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

Unidade de negócio da Wiz aposta na diversificação do portfólio para impulsionar rede de distribuição de crédito

8

RELACIONAMENTO COM CLIENTE

Com uso de tecnologia, venda de seguros auto em concessionárias passa por importante transformação

10

CAPA

União com Banco Bmg busca alavancar venda de seguros em canais "figital" e desenvolver novas soluções com potencial de rentabilização

12

GENTE

Programa repensa modelos de trabalho remoto e presencial com o objetivo de promover qualidade de vida sem perder a produtividade

16

INOVAÇÃO

Com foco em soluções dinâmicas e competitivas, hub de inovação pretende transformar mercado de seguros com parcerias estratégicas

18

TECNOLOGIA

Como a Wiz transformou seu modelo de trabalho ao aplicar métodos ágeis e colocar a tecnologia no centro das decisões

20

NEGÓCIOS

Plataforma digital de seguros e produtos financeiros é solução simples e eficaz para turbinar seu negócio

22

GESTÃO

Reestruturada, Wiz Benefícios oferece soluções integradas para gestão eficiente dos benefícios e aumento da percepção de valor do usuário

24

WIZZER

Com a família no Chile e a esposa grávida, a vida do gerente Henrique Novellino passou por uma reviravolta em meio à pandemia

26



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Lançamentos de imóveis residenciais são apostas da indústria da construção civil

Impactado pela crise decorrente da pandemia, setor espera que novos empreendimentos atenuem o resultado de 2020

Depois de viver um período de retração entre 2014 e 2018, o setor da construção civil registrou, no ano passado, crescimento de 1,6%, impulsionado sobretudo pelo incremento nas vendas de imóveis residenciais novos, mesmo com redução de financiamentos pelo Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) na marca dos 10%. O resultado alimentou projeções animadoras para 2020. A Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC), por exemplo, estimou alta de 3% para o período.

O que os empresários não contavam é que, assim como os demais setores da economia global e nacional, a construção civil seria impactada pela crise decorrente da pandemia de Covid-19, já no fim do primeiro trimestre do ano. Com as grandes obras de infraestrutura em ritmo modesto, os lançamentos imobiliários seguiam até então como forte aposta, mas tiveram de ser, em um primeiro momento, postergados, por causa das recomendações de

distanciamento social, conta José Carlos Martins, presidente da CBIC.

“O setor imobiliário teve um primeiro bimestre bastante promissor, aproveitando o ambiente econômico motivado pela aprovação da Reforma da Previdência, os juros baixos e a inflação controlada. O resultado disso foi o crescimento de 32% nas vendas de imóveis em janeiro e fevereiro. Mas, devido a essa inesperada situação, tivemos que nos reinventar”, lembra Luiz Antonio França, presidente da Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias (Abrainc).

Segundo os dois representantes do setor, uma das medidas mais relevantes para minimizar os impactos econômicos no segmento imobiliário foi a rápida adaptação do modelo de vendas para o formato virtual. “A jornada imobiliária digital inclui da captura do cliente à assinatura da escritura e do registro do imóvel. Esse foi um avanço inestimável que a pandemia acabou acelerando. Com ele, fechamos o primeiro semestre do ano com o volume

de vendas somente 2% a menos que no mesmo período de 2019, o que é uma vitória”, avalia José Carlos.

O presidente da Abrainc diz que, inicialmente, “o segmento de imóveis de médio e alto padrão (MAP) foi o mais afetado (pela crise sanitária), especialmente em abril e maio, mas já iniciou uma recuperação”. De acordo com ele, o de habitação popular foi “bem menos” impactado em decorrência do elevado déficit de domicílios com esse perfil – em torno de 7,7 milhões –, “o que faz com que haja uma forte demanda não atendida e o deixa mais resiliente”.

Injeção de ânimo

A gradual movimentação do segmento imobiliário nos primeiros seis meses trouxe a expectativa de que ele atenuem os resultados da construção civil para o ano. “Como chegamos em junho com poucos lançamentos e venda normal, estamos prevendo que, no segundo semestre e



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Imagem ilustrativa

até no ano que vem, tenhamos muitos novos empreendimentos para suprir a deficiência no estoque”, argumenta o presidente da CBIC.

Outro fator que injetou ânimo no setor foi o lançamento em agosto do programa Casa Verde e Amarela – em substituição ao Minha Casa, Minha Vida –, que prevê financiamento imobiliário a juros mais acessíveis para famílias de baixa renda. Luiz Antonio diz que a nova edição da iniciativa “é a confirmação do compromisso do governo (federal) em continuar com um programa focado na população de baixa renda”. “(A política pública) segue como um dínamo importante de funcionamento do mercado imobiliário e de promoção da redução da desigualdade social.”

José Carlos destaca duas mudanças do Casa Verde Amarela que podem reverberar no segmento imobiliário: a redução do custo operacional dos fundos, o que levou à diminuição da taxa de juros; e a facilitação da regularização fundiária, já que a inadequação de imóveis é um aspecto relevante do déficit habitacional. E ele lista ainda: “O governo vai dar

um adicional a uma parte das casas regularizadas para fazer reforma. Isso fará com que muitas pessoas passem a ter um patrimônio e ajuda inclusive nas condições de financiamento”.

Gestão de risco

A construção civil é uma cadeia de grande impacto na economia do país, especialmente pelos seus elevados potenciais de geração de emprego e renda e de atração de investimentos. Por toda a sua amplitude e relevância, é uma das verticais às quais a Wiz dedica, há mais de uma década, atenção especial. E, neste momento de expectativa de retomada do setor, a empresa espera ser uma parceira estratégica, sobretudo em soluções para a gestão de risco.

“Desde 2009, estamos, junto a incorporadoras e financiadoras, avaliando o mercado e buscando soluções de maior segurança para o setor”, conta Gustavo Portela, diretor executivo da Wiz Corporative. “Desenhamos um pacote de seguros para ajudar a endereçar os problemas de riscos de engenharia, de qualidade

e responsabilidade civil em entregas de menor porte”, exemplifica.

Um dos desafios aos quais a Wiz se dedicou foi o chamado pró-soluto, uma operação financeira bastante praticada por incorporadoras em tempos de crédito restrito. Por meio da emissão de um título – em geral nota promissória –, essas empresas oferecem ao comprador a possibilidade de pagamento futuro de eventual saldo residual do valor do imóvel que tenha ultrapassado o limite do financiamento.

Como alternativa, a Wiz passou a disponibilizar o seguro prestamista, que garante a quitação em caso de falecimento ou invalidez total ou permanente do cliente. “Isso ajuda as empresas a mitigar o risco de inadimplência de suas carteiras, tornando a gestão de fluxo de caixa mais previsível e eficiente, por um custo bastante acessível”, justifica Gustavo. “Nessa linha do pró-soluto, também estamos estudando, via mercado de capitais, outras formas de desalavancar o balanço das empresas. Esse é o nosso próximo passo”, adianta.

O portfólio da Wiz Corporate inclui outras soluções diversas para o setor



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Foto: Wallace Feitosa

Gustavo Portela, diretor executivo da Wiz Corporate

da construção civil, a exemplo das garantias de qualidade estrutural de empreendimentos e de legalização mediante órgãos de infraestrutura (*leia quadro*). “Nós nos posicionamos, desde o Minha Casa, Minha Vida, como a corretora das incorporadoras e trabalhamos para solucionar problemas da construção civil até então. Esperamos agora, com os novos desafios do setor, ajudar toda a indústria a reduzir a inadimplência por meio de oferta estruturada de seguros”, diz o diretor executivo da Wiz Corporate.

Luiz Antonio, da Abrainc, reconhece que, neste momento de crise, os seguros focados em mitigar os riscos das obras são ainda mais importantes para trazer estabilidade ao setor. “A incorporação é um processo complexo e de longo prazo, responsável por movimentar diversas atividades econômicas. As garantias de execução são, portanto, fundamentais ao longo da implantação dos empreendimentos”, conclui.



**SAIBA MAIS SOBRE SOLUÇÕES
DE SEGUROS PARA O SETOR
DE CONSTRUÇÃO CIVIL**

Soluções em seguridade

Confira outros seguros da Wiz Corporate para o setor

QUINQUENAL

(Seguro Qualidade Estrutural)

Voltado à qualidade estrutural dos empreendimentos garantindo reparos aos danos na estrutura da obra por cinco anos após a sua conclusão. Oferece uma agenda estruturada de acompanhamento e vistorias, com foco em prevenção de riscos. É aplicável para quaisquer obras civis, públicas ou privadas, que apresentem estruturas, como: empreendimentos residenciais e comerciais, aeroportos, shopping centers, etc.

TÉRMINO DE OBRA

Garante a indenização com relação à obrigação de conclusão da construção do empreendimento habitacional financiado, quando o construtor não tiver mais condições de finalizar a obra, substituindo a construtora e garantindo a execução e a legalização do empreendimento junto a órgãos de infraestrutura externos, como aqueles responsáveis por redes de água, esgoto, energia elétrica, entre outros, nos termos do projeto aprovado.

RCPM

(Responsabilidade Civil, Profissional e Material)

Garante o pagamento de indenizações decorrentes de reclamações do proprietário do imóvel contra o construtor ou responsável técnico, relacionadas a eventuais erros de projetos, execução ou materiais, por um período de até cinco anos a partir da data da contratação do seguro.



Pluralizar para ser ainda melhor

Iniciativas de diversidade e inclusão fortalecem o propósito corporativo da Wiz com foco em desenvolvimento e impacto positivo

Aos 25 anos de idade, Giselle Xavier reconhece que vive seu melhor momento. Segundo a analista de operações da Wiz BPO, que é uma mulher trans, um dos principais fatores para se sentir realizada é poder ser ela mesma dentro do ambiente de trabalho. Há seis anos na empresa, Giselle conta que a cultura corporativa e as iniciativas de fomento à diversidade da Wiz foram importantes para se sentir fortalecida durante o processo de transição, iniciado em 2017 e compartilhado com os colegas em 2018.

“De coisas simples, como o incentivo de que sejamos aqui o que somos lá fora, ao programa Ligue-se, tudo me deu coragem para seguir”, lembra a analista. “(Assumir) é uma barreira que precisa ser ultrapassada primeiramente por você, para depois encarar a sociedade. Mas tudo isso é para mim uma conquista muito grande.” O Ligue-se é a Liga de Diversidade da Wiz, criada em 2017 para fortalecer esse tema e a inclusão entre os colaboradores, com acolhimento, espaços de discussão e treinamentos.

Do amadurecimento desta surgiram outras iniciativas, como as frentes dedicadas a pessoas com deficiência (PCDs), a equidade racial e de gênero e ao grupo LGBTQIA+. A partir delas, foram desenvolvidas ações como a licença para colaboradores homoafetivos que adotarem filhos e a parceria com as plataformas TransEmpregos e Contrate Uma Mãe para a seleção de profissionais.

A superintendente de Gente e Gestão da Wiz, Carolina Bento, diz que o Ligue-se é um marco importante, mas a valorização da diversidade e da inclusão já estão na cultura da empresa há algum tempo. “Para nós, ter equipes diversas faz parte da proposta de valor para os colaboradores de unir pessoas diferentes para se desenvolverem e alcançarem resultados incríveis, quaisquer que sejam os desafios”. A Wiz acredita que ter um ambiente plural contribui para a competitividade do negócio – com mais ideias, inovação e produtividade – e gera, de alguma forma, impacto na sociedade.

A área de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) já desenvolvia práticas

de diversidade, inclusão e preservação do meio ambiente. Após a criação da liga as ações se intensificaram, alguns exemplos são os cursos de Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) e trilha de conhecimento Diversidade e Inclusão na universidade corporativa, Wizity. Além das ferramentas de acessibilidade digital, como tradutor para Libras e o lei-



Foto: Paulo Negrinhos

Giselle Xavier,
analista de operações da Wiz BPO



(Assumir a identidade trans) é uma barreira que precisa ser ultrapassada primeiramente por você, para depois encarar a sociedade. Mas tudo isso é para mim uma conquista muito grande.



Essa é uma luta de todos por igualdade, mais humanidade e equidade. Pois é o conjunto de conquistas individuais que gera uma grande conquista para o todo.



tor de sites nas páginas da companhia. Houve ainda a reformulação da seleção do programa de estágio, que passou a ser às cegas, sem identificação prévia dos candidatos com o propósito de minimizar os vieses inconscientes.

Outra iniciativa é a parceria com o Galt Vestibulares, cursinho dedicado a preparar jovens de baixa renda do DF e entorno para entrarem na graduação. Os ex-alunos contam com oportunidades de vagas para serem estagiários ou assistentes, de acordo com as áreas de interesse. Com esses esforços, a Wiz começa a colher reconhecimento.

Signatária do pacto de ações da ONU Mulheres para o empoderamento feminino e parceira da Associação das Mulheres no Mercado de Seguros (AMMS), a companhia foi premiada neste ano como uma das 150 melhores empresas de grande porte para se trabalhar no Brasil pelo Great Place to Work (GPTW) e subiu de 8º para 3º lugar no ranking das que mais incluem funcionários de forma justa e equilibrada. Além disso, figurou entre as 70 melhores para a mulher trabalhar do país. “Eu tenho muito orgulho de ver o tanto que fizemos, embora ainda há desafios. Mas essas pequenas conquistas nos mostram que estamos no caminho”, reitera Carolina.





ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Parcerias impulsionam rede de distribuição de crédito

Unidade de negócio da Wiz aposta na capilarização da distribuição e na diversificação do portfólio para se tornar a maior do segmento no país

No dicionário, o termo “parceiro” aparece relacionado a definições como “sócio” e “companheiro”. Para a Wiz Parceiros, unidade da Wiz dedicada à distribuição de créditos que atua há dez anos no mercado, além dos substantivos acima, a palavra traz outros significados. No centro da estratégia, os parceiros em questão são empresas, prospectadas e ativadas pela unidade e reconhecidas como “quem de fato faz o negócio acontecer”.

De um lado, a Wiz oferece soluções digitais, suporte e capacitação para a venda e, do outro, os parceiros ensinam sobre seus negócios, trazem ideias, propõem soluções. Unidos pela Wiz Parceiros, todos esses atores formam uma rede de distri-

buição de crédito e seguros correlatos caracterizada pela alta capilaridade em todo o território nacional e pela eficácia comercial. A aposta da unidade de negócio nesse tipo de relacionamento é fundamental para alcançar o objetivo de se tornar a maior do segmento no país.

Atualmente com 12 mil pontos de venda, a Wiz Parceiros aposta no crescimento dessa rede para ampliar a sua participação no mercado. E os números do acumulado do ano, até setembro, mostram que ela está no caminho certo. Com produção acima de R\$ 4 bilhões em produtos como consórcios de imóveis e automóveis, home equity, crédito consignado, seguros prestamista e garantia, o que

representa aumento de 54,2% em relação ao mesmo período de 2019.

“Nós trazemos soluções personalizadas para a rede de parceiros. Nossa atuação está baseada em um tripé que contempla produto, remuneração e atendimento, o que acaba gerando a fidelização dos nossos parceiros, que sabem que podem contar com o nosso apoio”, diz o diretor executivo Rodrigo Salim.

Com uma estratégia de crescimento também focada na diversificação de portfólio, a Wiz Parceiros lançou, no fim de 2019, a Wimo, modalidade de crédito com uso de imóvel como garantia (home equity) que tem taxas competitivas e prazo de até 180 meses para pa-



Foto: Wallace Feitosa

Rodrigo Salim, diretor executivo e Camila Villanueva, superintendente comercial da Wiz Parceiros



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



gar. Todo o pós-venda é administrado pela Wiz BPO, outra empresa do grupo, que atua diretamente na administração da carteira e no relacionamento com o mutuário, além da execução de todas as etapas da esteira de produção do produto, prestando serviços de backoffice, tais como análise de crédito, avaliação e vistoria do bem oferecido em garantia, gestão de documentos e cobrança.

Outro exemplo é a ampliação, neste ano, da oferta de opções de crédito consignado com o WizCred, portfólio de produtos de crédito. Atualmente com mais de 80 empresas parceiras atuando com o WizCred, a Wiz Parceiros teve uma meta ousada em 2020: fechar o ano com esse número na casa dos 400. Para isso, investiu na divulgação da marca, nas facilidades do Portal Parceiros Wiz (PPW) e em um time exclusivo para prospectar, atender e desenvolver novos parceiros interessados no portfólio de crédito consignado.

Uma das empresas que enxergou no produto de crédito consignado da Wiz Parceiros uma estratégia para potencializar seus negócios foi a 3S Investimentos, de Belo Horizonte. Para o diretor executivo da parceira, José Geraldo Sales, o diferencial em trabalhar com a Wiz é justamente essa facilidade na comunicação e a valorização do trabalho dos dois lados. "Não dá para não ter um canal aberto com a empresa. E nesse aspecto a Wiz faz toda a diferença. O apoio da unidade com o treinamento faz com que tenhamos a oportunidade de oferecer os produtos de maneira mais assertiva", diz o executivo. Ele gerencia uma equipe com 44 representantes comerciais, distribuídos em 18 pontos de vendas físicos e 26 virtuais. "Nosso objetivo principal tem sido formar uma rede especializada na linha de produtos WizCred aqui no estado de Minas Gerais", projeta.

Crescimento mútuo

"A ideia é que o parceiro cresça conosco. Nós nos importamos com ele, não o vemos apenas como um ponto de venda", explica Camila Villanueva, superintendente comercial da Wiz Parceiros. No processo de prospecção, a unidade faz uma imersão no parceiro para entender o modelo de negócio e operação. Com base nessas informações, é estabelecido o plano de crescimento. Antes do início da operação os profissionais passam por

um treinamento virtual completo e podem contar com conteúdo para consulta e reciclagem na Wizity, universidade corporativa Wiz, disponível para os parceiros.

Cada produto disponibilizado pela Wiz Parceiros para a sua rede tem uma equipe exclusivamente dedicada, para que os times fiquem focados no seu segmento e apoiem a estrutura de parceiros com uma visão completa. Com o fortalecimento dessa rede externa e internamente, a unidade já faz outros planos para o futuro. No curto prazo, quer consolidar o home equity e o crédito consignado no mercado. "Para a Wimo temos um mapeamento de potencialidades definido e sabemos quais caminhos seguir. Vislumbramos oportunidades claras para o WizCred em diversos parceiros e estamos elaborando planos de negócios específicos para cada um", conta Camila.

No médio prazo, a unidade planeja diversificar ainda mais o portfólio e está em fase de prospecção de outros produtos de consórcios, que devem ser lançados em breve. E, para daqui a cinco anos, já existe um plano para absorver novos negócios e internacionalizar a operação.



SAIBA MAIS SOBRE OS PRODUTOS OFERECIDOS PELA WIZ PARCEIROS

12MIL

pontos de vendas em todo o Brasil distribuem produtos de crédito e seguros correlatos

R\$ 1,6 bilhão

de produtos vendidos pela unidade no terceiro trimestre de 2020



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Seguro: oportunidade de receita e fidelização para concessionárias

Com tecnologia e automatização, Wiz Conseg inova na distribuição de seguros no segmento automotivo

O cliente entra em uma concessionária de olho no seu novo carro e, em poucos segundos, é abordado pelo vendedor. As vantagens dos modelos disponíveis o atraem e, depois de muita pesquisa, ele decide fechar o negócio. O funcionário da loja acerta os detalhes e, caso o cliente tenha optado por um financiamento, um seguro prestamista é calculado junto às parcelas para proteção da transação. Durante a negociação o vendedor envia os dados do proprietário do automóvel ao consultor de vendas por meio de uma ferramenta integrada ao WhatsApp e, em menos de 20 minutos, o cliente já recebe uma cotação de seguro auto, para proteção do bem adquirido.

Essa é a dinâmica em uma loja parceira da Wiz Conseg, unidade de negócio da Wiz focada no segmento auto. Criada no final de 2019, após aquisição do controle da Barigüi Corretora, empresa do Grupo Barigüi, referência no mercado de automóveis no país, ela tem como proposta ampliar a distribuição de seguros e produtos financeiros a partir de um processo mais automatizado de venda. “A ideia foi alinhar a tecnologia e o know-how da Wiz com a experiência do canal concessionário do Grupo Barigüi como uma iniciativa pioneira, mas estamos em busca de novas parcerias para rentabilizar outros balcões concessionários”, conta Alexandre Kalache, diretor executivo da unidade.

A Wiz Conseg tem um trabalho voltado ao processo de F&I, da sigla em inglês para financiamento e seguro, ofertando o seguro junto das parcelas do financiamento, o que garante a quitação do débito em caso de morte ou invalidez do responsável financeiro e traz proteção de forma automatizada por todo o período do financiamento. Além disso, estabelece, com autorização da concessionária, um relacionamento com o cliente que permite a oferta de outras modalidades de seguro, como o de danos ao automóvel.

Com o uso do assistente virtual Wauto (Wiz + Auto), a comunicação no momento da venda é feita de forma ágil para a negociação do seguro. Dessa maneira, a equipe comercial nas concessionárias



Foto: Patrícia Piatto

Alexandre Kalache, diretor executivo da Wiz Conseg

indica o cliente com apenas três informações – nome, telefone e CPF – para o time Wiz Conseg que, rapidamente, apresenta uma oferta.

A Wiz Conseg também conta com consultores de vendas próprios que atuam na rede de concessionárias impulsionando a venda de seguros, de forma rápida e eficiente. “Com esse trabalho de estruturação e aporte de tecnologias, as concessionárias ganham escala e foco no negó-

cio, com a criação de um balcão de venda de seguros sustentável, com qualidade e geração de receita ao longo do tempo”, explica Alexandre.

A Wiz desenvolveu ainda a Conexão Conseg, uma plataforma digital para relacionamento e engajamento das equipes comerciais, pela qual é possível acompanhar relatórios e status da negociação, além de ter à sua disposição ações de incentivo e capacitação.



Também faz parte da solução a Conta W, conta digital disponibilizada aos vendedores para recebimento de comissões e que apresenta todas as funções de um banco digital. “Conseguimos trazer para um universo ainda pouco estruturado uma governança em que todos conseguem acompanhar o procedimento do começo ao fim”, conta Ivo Roveda, diretor presidente do Grupo Barigüi.

Operação bem-sucedida

Com investimento em tecnologia e ferramentas mais dinâmicas, a Wiz Conseg conseguiu atingir resultados expressivos em seu primeiro ano, sobretudo considerando a crise econômica e o fechamento de concessionárias no primeiro semestre em razão da proliferação da Covid-19 no país. De janeiro a setembro, o volume de conversão de seguros de automóveis da Wiz Conseg cresceu 50%, comparando com o mesmo período de 2019, e já foi

iniciada a expansão da atuação para outros grupos concessionários do país. “O nosso negócio é atrelado à compra de automóveis, mas, mesmo com a diminuição no consumo, aumentamos a nossa penetração por conta de práticas inovadoras e uma equipe altamente especializada. As concessionárias podem gerar receita e fidelização de clientes a partir do seguro, e a Wiz Conseg é o parceiro certo para garantir que isso ocorra”, explica Alexandre.

De acordo com dados da Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (FENABRAVE), no primeiro semestre de 2020, houve uma queda de 39% nas vendas de automóveis e comerciais leves em todo o país, em relação ao mesmo intervalo do ano anterior. Com a retomada gradual da economia e a reabertura das concessionárias, o plano da nova unidade de negócio é expandir suas ope-



rações com avanços tecnológicos, crescimento e conversão de vendas novas e renovação. “Essa é uma parceria que tem muito potencial e está sendo construída de forma transparente e harmônica. O retorno dos clientes está sendo positivo e isso nos faz enxergar que estamos prestando um ótimo serviço”, completa Ivo.

COMO FUNCIONA A VENDA DE SEGUROS NAS CONCESSIONÁRIAS



1. /

No processo de venda do automóvel na concessionária, no caso de um financiamento, a Wiz Conseg oferta o seguro para a transação financeira.

2. /

Após a venda do veículo, o vendedor aciona o consultor da Wiz Conseg pelo Wauto, oferecendo informações para a cotação do seguro auto.

3. /

Cadastro do cliente é realizado na base de dados da Wiz Conseg.

4. /

De forma remota ou presencial, o consultor de vendas entra em contato com o cliente, já conhecendo suas necessidades.

5. /

O cliente tem à sua disposição, rapidamente, cotações para encontrar o seguro mais adequado ao seu perfil.

6. /

O acompanhamento de todo o processo de venda é feito pela plataforma Conexão Conseg (relatórios, acompanhamento do status de venda e comissão pela indicação).

7. /

A renovação do seguro auto ou a venda de outros seguros adequados ao perfil acontecem via plataforma Wiz Conseg.



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO

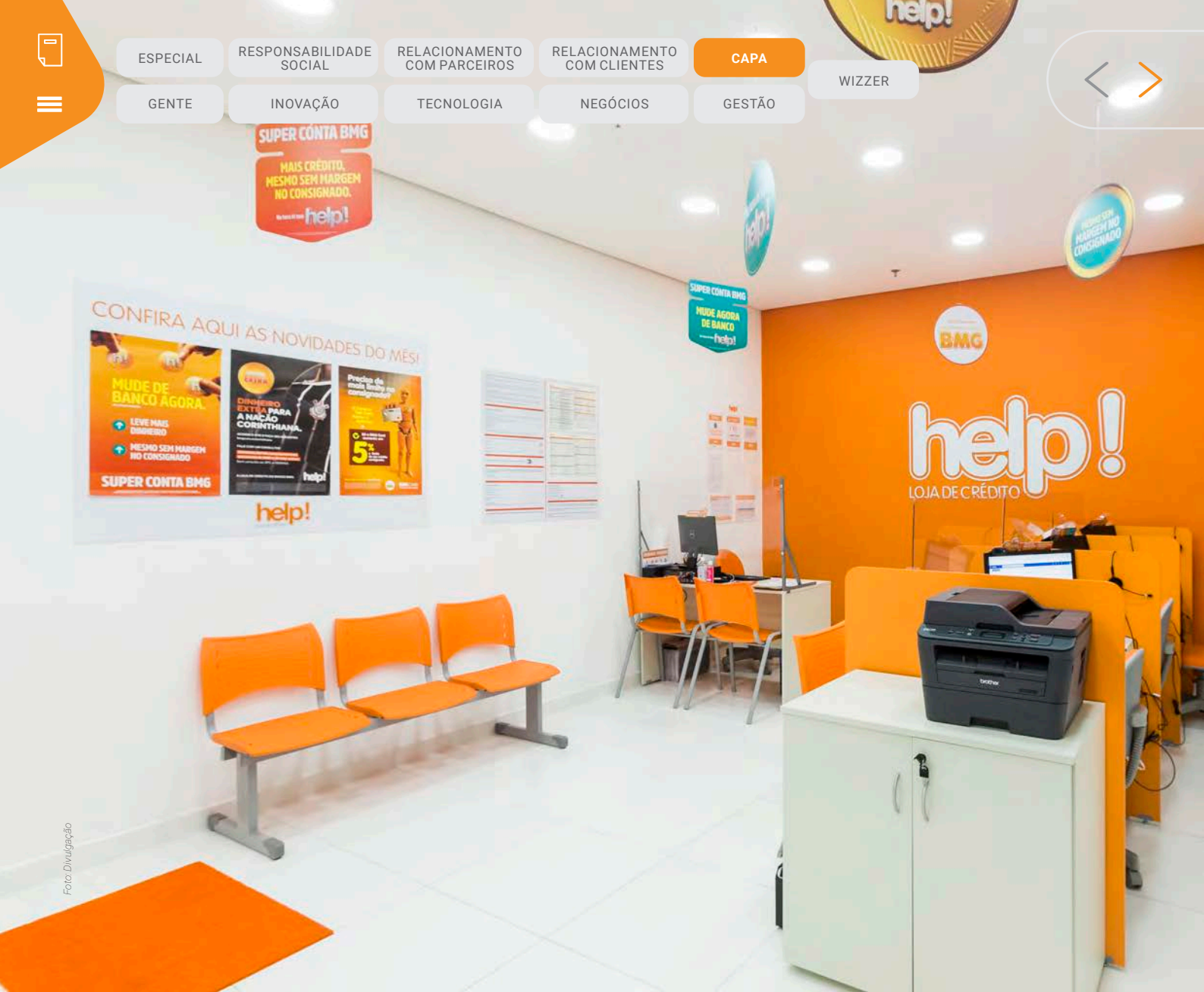


Foto: Divulgação

Lojas Help! integram uma ampla rede de atendimento presencial com os clientes do banco Bmg

Parceria catalisa operação de seguros no Bmg

Wiz se une à Bmg Corretora de Seguros para escalar venda de seguros nos canais “figital” do banco e reforça estratégia em busca de novas operações com potencial de rentabilização

Nas quase cinco décadas de atuação no mercado brasileiro de seguros e produtos financeiros, a Wiz experimentou diversas transformações nos seus negócios em busca de valorização e inovação. Nessa história, as parcerias com outras empresas sempre tiveram papel fundamental, mas em especial nos últimos três anos assumiram o protagonismo na estratégia de crescimento inorgânico, centrado em identificar oportunidades de rentabilização em novas operações.

A mais recente – e muito celebrada – das parcerias da Wiz, anunciada em agosto deste ano, é com o banco Bmg,

por meio da aquisição de 40% de sua corretora, para alavancar a distribuição dos produtos financeiros e seguros comercializados nos canais da instituição financeira. Com a união, a empresa vai somar à Bmg Corretora de Seguros com aportes em tecnologia comercial omnichannel, em engajamento de equipes de vendas, na adoção de modelos de oferta qualificada aos clientes e na ampliação de portfólio.

Com 90 anos de história, o Bmg tem uma grande carteira de produtos e serviços voltados à popularização das soluções financeiras no Brasil e os distribui por meio de uma estratégia “figi-

tal”, que une canais físicos aos digitais. A instituição se relaciona com seus mais de 4,5 milhões de clientes por meio de ampla rede de atendimento presencial – 822 lojas de crédito Help! e mais de 2 mil correspondentes bancários pelo país – e digital, que se integra aos demais canais.

A CEO do Bmg, Ana Karina Bortoni, acredita que a entrada da Wiz no capital da Bmg Corretora fortalece a estratégia da operação de seguros, importante para o conglomerado como um todo. “Queremos catalisar esse negócio, com as diferentes unidades (do grupo Wiz) olhan-



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO

**Raio-X**

4,5 milhões

de clientes atendidos por canais presenciais e digitais integrados

822

lojas de crédito Help!

2 mil

correspondentes bancários

do mais especificamente para o que é o racional dele e para o potencial de sinergia”, diz.

Segundo a executiva, as duas empresas têm afinidades estratégicas e um grande dinamismo. “Essa associação é muito benéfica e favorável à transformação do Bmg, de avanço tecnológico e processos robustos. Apesar de já termos complementaridade, a Wiz vem trazendo aportes para que a parceria seja ainda mais relevante. Isso faz com que a Bmg Corretora fique muito mais forte, tanto no portfólio quanto no atendimento ao cliente”, explica.



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Foto: Márcio Ito - Divulgação Bmg

Ana Karina Bortoni,
CEO do Bmg

Solução integral

Líder do processo de integração das duas empresas e agora CEO da Bmg Corretora de Seguros, Renato Terzi, diz que a visão da sociedade é situar o Bmg como um importante ator do segmento de seguros. “Com a expertise acumulada da Wiz em bancassurance, vemos a oportunidade de fazer com que a corretora passe a ser a solução integral de seguros e torne os resultados desse negócio relevantes para o Bmg, posicionando-o, perante os clientes e o mercado, como um fornecedor natural desses produtos”, detalha.

Para isso, além das tecnologias de gestão comercial multiplataforma, “que levam ferramentas para que o vendedor consiga fechar negócio lá na ponta”, diz Terzi, a Wiz traz à corretora metodologias de engajamento de times de vendas, por meio da solução Wiz Engagement. “Nós temos canais bem estabelecidos, com equipes que recebem treinamentos, têm boa comunicação e abordagem fluida e padronizada. Mas contamos com o conhecimento da Wiz em seguridade para aprender como essa abordagem pode impulsionar os resultados”, adianta Ana Karina.

Na direção desses objetivos, outra contribuição da Wiz é a implementação de um modelo que viabilize maior qualificação nas ofertas feitas a cada perfil



A Wiz vem contribuindo para que a complementaridade seja ainda mais relevante. Isso faz com que a Bmg Corretora fique muito mais forte, tanto no portfólio quanto no atendimento ao cliente.





de cliente. “O Bmg tem diversos públicos consumidores, e uma parte da nossa estratégia é conseguir ter uma oferta específica para cada um deles em cada canal. Durante a integração, fizemos um trabalho de segmentar e desenvolver uma linha de produtos que atenda essas necessidades”, destaca o CEO da Bmg Corretora.

Terzi explica que a Wiz vai explorar todos os seguros que a Generali, fornecedora da Bmg Corretora, oferece, mas tem formas diferentes de colocá-los nas diversas plataformas. “A empresa está trazendo sua experiência para destinar o produto certo, pelo canal certo, ao cliente certo”, sintetiza.

Ele reconhece o tamanho do desafio pela frente, mas acredita que, juntas, a gestora de canais e a corretora vão oferecer experiências ainda melhores para os clientes Bmg. “Durante a integração, a Wiz encontrou um banco muito maduro, preparado e tecnológico, um ambiente até desafiador de agregar valor, porque já é muito eficiente. Mas também se deparou com uma equipe extremamente aberta a testar coisas novas”, diz.



O Bmg tem diversos públicos consumidores, e uma parte da nossa estratégia (da sociedade da Bmg Corretora com a Wiz) é conseguir ter uma oferta específica para cada um deles em cada canal do banco.



Renato Terzi,

CEO da Bmg Corretora de Seguros

PESSOAS, PROCESSOS E TECNOLOGIA: A TRÍADE PARA A PERFORMANCE EM BANCASSURANCE

Entre os aportes que a Wiz disponibiliza às parceiras, estão o desenvolvimento do negócio de seguros por meio da definição de estratégias para promoção das vendas, o investimento em tecnologias de inteligência comercial, a estruturação dos processos de backoffice e venda omnichannel e o fortalecimento do engajamento das forças de vendas, a depender das necessidades e das oportunidades mapeadas.





ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Wiz Everywhere: um novo jeito de trabalhar

Wiz lança programa que formaliza modelos remoto e flexível, além do presencial. Objetivo é promover maior produtividade e qualidade de vida aos colaboradores

Ao longo dos últimos anos, a transformação digital dos negócios vem ganhando relevância ascendente na estratégia das empresas, mas o cenário decorrente da pandemia de Covid-19 acelerou esse processo e impactou, de forma massiva, o mercado de trabalho. O distanciamento social é uma das princi-

pais recomendações de contenção da doença, por isso a tecnologia tem sido uma grande aliada para manter as operações, mesmo que remotamente.

Como já vinha investindo em ferramentas digitais e, mais que isso, em uma cultura forte de transformação digital, a Wiz conseguiu adaptar rapidamente suas es-

truturas e equipes ao home office sem que houvesse impactos nas atividades e na produtividade. Outro aspecto fundamental para essa transição bem-sucedida é que a empresa já atuava com uma parcela de suas equipes longe dos escritórios, o que trouxe uma experiência prévia sobre as melhores práticas.

“Nós já tínhamos 1 mil pessoas nos 26 estados e no Distrito Federal que só encontravam seus gestores uma vez por semana. Inicialmente, esse era um desafio para nós, mas nos ajudou neste momento em que todos foram para o home office”, conta Clarissa Schmidt, diretora de Gente e Gestão. Passados mais de seis meses nesse novo formato, a Wiz pôde perceber que ele é não só eficiente para o negócio como benéfico para grande parte dos colaboradores.



Temos como valor ser beta, pensar em como a gente pode melhorar, e este programa é resultado disso.



Clarissa Schmidt,
diretora de Gente e Gestão

Diante disso, a empresa desenvolveu um programa com novas normas e diretrizes para diferentes modelos de trabalho: o Wiz Everywhere (WE), que contempla três formatos possíveis (*veja quadro*). “Temos como valor ser beta, (isso quer dizer) pensar em como podemos sempre ser melhores, e esse programa é resultado disso”, explica Clarissa.

A partir das respectivas características técnicas, cada uma das 70 áreas da Wiz foi estrategicamente classificada em um dos



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



modelos, levando em consideração aspectos para tornar a dinâmica mais acolhedora e promover ganhos de qualidade de vida e de produtividade aos colaboradores. “As empresas precisam aprimorar a experiência dos seus colaboradores para serem competitivas no mercado, principalmente na atração e na retenção de talentos”, defende a diretora.

Por fases

O WE entrou em vigor em 1º de outubro de 2020, já os demais colaboradores que ficam nos escritórios seguem em regime escalonado, para evitar aglomerações – a ocupação máxima dos espaços é de 40% da capacidade. A ideia é que, nessa implementação por fases, os gestores possam compreender, ao longo dos meses, as

particularidades de cada grupo e ajustar o que for necessário.

Seguindo recomendações do Ministério Público do Trabalho (MPT), o programa prevê ainda a revisão do acordo contratual com os colaboradores que passarão a atuar em tempo integral de casa, para que tenham seus direitos assegurados. A Wiz preparou especialmente para esse público uma cartilha com informações essenciais sobre o home office, como dicas de ergonomia e as condições ideais de trabalho.

Aos colaboradores que se enquadram no modelo Flex, foram estabelecidos dias fixos de trabalho remoto e presencial. Clarissa conta que a ideia é, a cada trimestre, reavaliar a rotina e alinhar com as equipes para que os colaboradores possam se programar. “Se eu, por exemplo, precisar ir ao escritório às segundas, quartas

e sextas-feiras, tenho que pensar com quem deixar meus filhos nesses dias ou como farei com o rodízio do carro. Então, é importante pensar nisso para a própria organização das pessoas”, completa.

A diretora ressalta ainda que, com os formatos flexíveis de trabalho, a Wiz está dando especial atenção a novas maneiras de abordar sua cultura organizacional entre as equipes das diferentes áreas e localidades para que se engajem e se sintam parte, onde quer que estejam. Uma das medidas adotadas nessa direção foi a criação do WE Together, um momento de integração, desenvolvimento e troca de ideias entre os colaboradores. “Lidar com essa realidade (da tecnologia e do teletrabalho) há algum tempo nos trouxe todos esses aprendizados e nos tornou rapidamente aptos a ser estratégicos em qualquer modelo”, comemora Clarissa.

Modelos WE

WE OFFICE

Colaboradores que trabalham todos os dias presencialmente nos escritórios Wiz ou de clientes.

WE FLEX

Têm dois dias fixos na semana, escolhidos pela diretoria da unidade, para trabalhar de casa.

WE HOME

Colaboradores que atuam na maior parte do tempo de forma remota.



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Acelerando o mercado de seguros

Parcerias com startups são alternativa para reverter cenário do setor, ainda carente de soluções inovadoras, e trazer mais experiências digitais

Grandes ideias motivam empreendedores a criarem soluções inovadoras, sejam para problemas novos ou antigos. Também é a partir delas que nascem as startups, pequenas empresas de rápido crescimento que usam a tecnologia para escalar seus negócios. Parte de um mercado em ascensão, elas já somam mais de 13 mil estabelecimentos no Brasil, de acordo com a Associação Brasileira de Startups, com atuação em áreas como educação, saúde, bem-estar, mercado financeiro, e-commerce e seguros.

Peça-chave para o sucesso desse modelo, os investidores podem ser pessoas físicas e jurídicas ou atuar por meio de programas de aceleração. A Wiz, que tem no seu DNA a promoção e o incentivo a projetos inovadores, viu uma oportunidade de transformar o tradicional setor de seguros com o hub Wiz Labs, estimulando o desenvolvimento tecnológico deste segmento.

O programa não é voltado apenas às startups, atende também empresas maiores que tenham ideias promissoras a serem desenvolvidas em conjunto com a Wiz, tendo a Wiz BPO, uma unidade de negócio do grupo, como líder dessa iniciativa. Uma vez dentro do Wiz Labs, os participantes desenvolvem um projeto piloto para avaliar a efetividade, usabilidade e escalabilidade do produto ou solução. É fundamental que eles tenham uma cultura compatível com a da companhia, principalmente em relação à expectativa final do programa.

“Não esperamos que os empreendedores vendam a sua empresa, buscamos alguém que queira trabalhar muitos anos para desenvolver aquela solução conosco”, explica Leandro Leite, diretor da Wiz BPO, que vem procurando no mercado ou desenvolvendo internamente soluções que possam levar mais inovação aos clientes. “A ideia do Wiz Labs é atuar como um programa de aceleração de startups e como um lugar de geração de negócios para o mercado de seguros e de crédito em todo nosso ecossistema”, complementa.

Atualmente, quase dez startups participam do Wiz Labs, que foi criado no início deste ano. Elas atuam em serviços de rastreamento veicular, acompanhamento de obras seguradas e financiadas, segu-



Foto: Charles Damasceno

Leandro Leite, diretor executivo da Wiz BPO

ro garantia, aplicação de Big Data Analytics com cruzamento e interpretação de dados para subscrição automática de riscos e workflow integrado de gestão. A parceria, no entanto, não contempla só investimentos financeiros por parte da companhia – que pode ser feito por meio de sociedades minoritárias ou majoritárias – mas indicações de novos trabalhos e clientes, apoio para implementação de um modelo de negócio estruturado com procedimentos de planejamento, acompanhamento de resultados, relaciona-

mento com cliente, além de gestão operacional, financeira e de pessoas.

Transformação digital no agro

Uma das startups que está desde o início do projeto é a General Claims, fundada por Kelvin Cleto, em 2016, e especializada em regulação de sinistros. Nesse período de trabalho em conjunto, a empresa teve um aumento de 26% no número de clientes



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



A Wiz quer integrar várias plataformas e trazer transformação digital de startups para um setor com processos ainda muito morosos.



Foto: André Cristóvão Cruz



Kelvin Cleto, CEO da General Claims

e criou três novos produtos. “A Wiz quer integrar várias plataformas e trazer transformação digital de startups para um setor com processos ainda muito morosos”, relata o CEO. A expectativa é que, até o fim deste ano, a empresa tenha um faturamento 120% maior do que em 2019.

O rápido crescimento é resultado da criação de padrões que tornam operações mais ágeis e processos mais automatizados. O primeiro passo foi o desenvolvimento da ferramenta de vistoria remota, usada para seguros de riscos civis. Com tecnologia semelhante, Kelvin conta que conseguiu criar, em seguida, outro produto focado no segmento agro: “A vistoria neste setor permite que o corretor faça o comunicado do sinistro online, de modo que

conseguimos analisar e agendar com um perito para que ele possa ir ao campo, junto ao segurado, coletar todas as informações sobre a colheita e mandar os dados para o processo de regulação”.

Com isso, o avaliador finaliza a vistoria em menos de cinco minutos e envia o laudo para a equipe da Wiz, alocada nos escritórios. Todo o processo é feito de forma integrada com o perito, o corretor e a seguradora em uma só plataforma, como explica Leandro: “Conseguimos levar uma solução completa para a seguradora, sendo que parte foi desenvolvida pela Wiz BPO e outra pela General Claims, que já tinha a experiência com o processo de regulação e vistoria”, afirma.

Mais gestão para seguro garantia

A OnPoint é outra solução que integra o portfólio do Wiz Labs e se caracteriza por ser uma plataforma que torna o processo de gestão das seguradoras mais digital. “Recebemos muito apoio da Wiz, tanto operacional quanto tecnológico e de gestão. Toda a experiência que eles trocam com a gente está sendo essencial para o momento que estamos vivendo”, relata Danieli Gugelmin, diretora da Risk Adviser, startup responsável pela OnPoint.

Com a ferramenta, é possível fazer a captura de informações de mercado e do comportamento dos clientes, de forma automatizada, enquanto a seguradora consegue focar em assuntos mais estratégicos do negócio. A OnPoint também faz a gestão de atividades de rotina, como

contratação de fornecedores, análises financeiras e entrega de contratos. “O trabalho de análise que antes precisava ser feito por um consultor pode agora ser feito automaticamente e online”, completa Leandro. A OnPoint foi lançada em outubro e já possui contrato com três seguradoras do mercado de garantias.

“E esse é só o início, enxergamos diversas dores do mercado e temos diversos parceiros sendo avaliados para fazer parte do Wiz Labs. Nessa equação, todos saem ganhando, seguradora, corretora e principalmente o cliente” conclui Leandro.



Foto: Acervo Pescoai

Danieli Gugelmin, diretora da Risk Adviser



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Agilidade no DNA

Como a Wiz transformou seu modelo de trabalho ao aplicar métodos ágeis no desenvolvimento de soluções e colocar a tecnologia no centro das decisões estratégicas

Não é incomum encontrar em algumas corporações a área de tecnologia como uma ilha desconectada do ambiente de trabalho, enclausurada na sua rotina particular. Nesse tipo de cenário, os profissionais costumam atender às demais áreas internas obedecendo a uma fila de demandas. Quando aparece um bug no sistema, eles estão lá de prontidão. Mas, em benefício da geração de valor, escalabilidade e ganho de velocidade, a posição desse time formado por especialistas com competências técnicas específicas, como desenvolvedores, arquitetos de sistemas e dados, tem ganhado cada vez mais protagonismo.

Pensar a tecnologia de forma estratégica, integrada ao negócio, pode ser um diferencial fundamental para o crescimento da empresa. Desde 2017, quando começou a implementar projetos-piloto de métodos ágeis, a Wiz transformou seu modo de trabalho de olho na busca por eficiência com foco no cliente. “Entendemos que o melhor jeito de juntar tecnologia e negócios é com o modelo de trabalho ágil, formando squads que atuam conectadas dentro das unidades”, diz Carla Nabarrete, diretora de Marketing e Tecnologia da Wiz.

Com essa visão disruptiva, Carla liderou a mudança que nos últimos anos permitiu o processo de reestruturação do conglomerado em um modelo vertical, no qual cada unidade recebe o apoio necessário para desenvolver produtos e soluções para clientes e parceiros de forma inovadora. Hoje, a Wiz mantém 16 squads em funcionamento constante, com mais de 130 colaboradores envolvidos nesses grupos de trabalho.

Popularizadas por startups, que precisavam acelerar suas entregas em um processo descentralizado e desburocratizado, as squads são grupos multidisciplinares – normalmente não passam de 8 integrantes – que se reúnem para alcançar objetivos específicos, obedecendo a um modelo em constante evolução. Apesar de já existir há pelo menos 15 anos, esse formato ainda é embrionário se levarmos em conta, por exemplo, indústrias mais tradicionais, como a de seguros.

Mais do que revolucionar um processo interno, o foco é repensar a cultura cor-

porativa. Carla destaca esse ponto como essencial: “A transformação digital tende a fracassar se não for acompanhada de uma mudança cultural. Fomos muito beneficiados porque contamos desde o início com o patrocínio da alta liderança”. Tito Simões, gerente de Projetos Ágeis, reforça esse entendimento quando diz que “a agilidade está mais relacionada a uma mentalidade do que ao processo que você escolhe usar”. O diferencial da Wiz, segundo o gestor, é conseguir aplicá-la em três níveis: tático, operacional e estratégico.

Quando você tira o profissional de tec-

nologia da sua zona de conforto e o coloca em interação constante com especialistas de negócio, o ganho é inestimável. Há benefícios tanto em termos de tempo de produção quanto à exatidão da solução criada para cada problema. Para isso, o time da Wiz carrega dois mantras em seus projetos: o foco na experiência do cliente, consumidor ou colaborador e a constante evolução em busca da qualidade.

“As metodologias ágeis se encaixam muito bem nesses dois pilares. Quando falamos em ser beta, um de nossos valores, estamos falando em fazer, entregar e



Foto: Paulo Nêgrios

Carla Nabarrete, diretora de Marketing e Tecnologia

JORNADA DE ACELERAÇÃO

Com o objetivo de apoiar a formação de bons profissionais para o mercado de tecnologia, a Wiz promoveu a primeira edição do programa Acelera Dev em Brasília. O evento teve a participação de 40 jovens estudantes, que aprenderam e interagiram com líderes da companhia em dez semanas de treinamento. Nesse período, eles puderam absorver conteúdo prático, conhecer cases de negócio e assistir aulas com especialistas do setor.

O resultado foi tão positivo que seis pessoas foram contratadas para trabalhar na empresa após o encerramento do programa. “Desenvolver pessoas está dentro do DNA da Wiz. Queremos oferecer um olhar mais estratégico para a área de tecnologia, voltado aos negócios”, diz Carla. Além de oferecer oportunidades, a iniciativa busca suprir a escassez de recursos do mercado.



DE SQUAD EM SQUAD

As vantagens do modelo ágil



medir sempre”, diz Henrique Locatelli, superintendente de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação da Wiz. Antes de iniciar qualquer projeto, Henrique explica que há uma fase anterior fundamental de testes e entendimento das expectativas.

Crescimento ágil

Mas como fazer tudo isso funcionar sem ruídos? Com o time de tecnologia espalhado pelo conglomerado, atuando nas

squads, a governança e a necessidade de métodos surgem como elementos primordiais na hora de ter uma visão abrangente do todo, monitorar entregas e resultados e detectar eventuais riscos nas operações, além de permitir o crescimento sustentável da companhia.

Entra em ação toda a disciplina Wiz em ter um modelo ágil orientado por dados. Com um painel repleto de números e estatísticas à sua frente, no qual há a evolução de todas as squads, eles conseguem

medir os dados da efetividade em tempo real. A construção de roadmaps ajuda a rastrear as entregas e ajustar rotas, com a análise de indicadores como risco técnico, valor do negócio e lead time. A cada trimestre, o planejamento é revisto com cada unidade de negócio. “Tudo isso faz com que a gente pense tanto na jornada do cliente quanto na entrega de valor, facilitando a comunicação desde o gestor até o desenvolvedor do software”, esclarece Tito. “É importante ter foco, método e disciplina”, complementa.

Aos poucos, ao implementar um novo jeito de trabalhar, entregar e medir resultados, a Wiz imprimiu algo que já fazia parte de sua essência: encarar sem medo o que é diferente e estar aberta a novidades. “A tendência é atrair pessoas com esse mesmo DNA e criar um clima que se retroalimenta dentro da organização”, resume Carla. Apesar de hoje o conglomerado já possuir uma maturidade em termos de métodos ágeis, o próximo passo é internalizar cada vez mais essa cultura. Ou seja, nas palavras de Henrique, “queremos falar menos de framework e mais de conteúdo. Esse é um norte que estamos buscando”.



Foto: Divulgação
Equipe de Product Owners e Agile Masters do time de transformação ágil da Wiz



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Soluções digitais para turbinar sua empresa

Wiz desenvolve plataforma digital de seguros e produtos financeiros que pode ser integrada a aplicativos, sites e plataformas

Vender seguros pela internet não é uma tarefa simples. O hábito do brasileiro, quando tem necessidade de fazer esse tipo de compra, é tratar direto com uma corretora. Pelo lado das empresas, há pouca disposição de fazer um investimento alto para colocar na prateleira digital um produto que, muitas vezes, não faz parte de seu principal negócio. Mas, nos últimos anos, com a migração digital e a proliferação de fintechs, o interesse e o comportamento dos dois lados do balcão vêm mudando de forma acelerada.

Esse é um movimento que Fabiano Ferreira, o diretor executivo da Wiz B2Digital, a mais nova unidade de negócios da Wiz, acompanha de perto. Há pelo menos três anos, ele está de olho em oportunidades digitais eficientes para resolver as dores de clientes e parceiros. Em fóruns, eventos e conversas com especialistas, o cerne da questão girava em torno de como estimular a aquisição de seguros em meios digitais.

Entre uma conversa e outra, a percepção era de que havia uma vontade das empresas em ampliar sua oferta de produtos e, com isso, fazer com que o consumidor passasse mais tempo no seu ambiente digital. Em contrapartida elas não gostariam de investir 100, 200, 500 mil reais para incluir seguros no seu portfólio de venda sem a garantia de resultados a curto prazo.

Dessa forma, a Wiz decidiu mudar seu foco. “Fomos buscar em nosso DNA uma nova solução: em vez de ir direto ao consumidor, por meio de um modelo B2C, passamos a procurar parceiros para se construir uma oferta de seguros e crédito no modelo B2B2C”, diz o diretor.

Aos poucos, o desenvolvimento de uma plataforma para oferta de seguros e produtos financeiros em aplicativos e websites ganhou corpo e escala. Fazendo uso de uma estrutura white label, a Wiz passou a oferecer sua tecnologia (e expertise) para ser integrada a outras marcas, promovendo uma experiência

de compra completa ao usuário, desde a oferta do produto até seu engajamento.

“Com essa solução, conseguimos monetizar o negócio de nosso cliente de forma simples. Oferecemos o produto certo para cada um desses ambientes digitais com baixíssima barreira de entrada (sem investimento inicial, assinaturas ou despesas), além de disponibilizar nossa expertise em comercializar esse tipo de produto, criando vários instrumentos de engajamento. Hoje, podemos afirmar que a Wiz é capaz de fazer a diferença no ambiente digital”, diz Fabiano.

Um case bem-sucedido em nosso conglomerado aconteceu num projeto pioneiro com o Inter, instituição que já nasceu digital e possui mais de 7 milhões de usuários. Foi desenvolvida uma plataforma integrada ao ambiente do banco e, hoje, através dela são oferecidos mais de 13 produtos securitários e de crédito em uma sistema intuitivo que privilegia a experiência do usuário.

Escalonando o modelo

A partir dali, com uma ideia e um case na mão, o modelo foi aprimorado e começou a ser pensado para outros clientes. Assim, no início deste ano, nasceu a mais nova unidade de negócio do conglomerado: a Wiz B2Digital. A Wiz enxergou uma demanda crescente do mercado por esse tipo de solução, sendo que, hoje, a Wiz B2Digital já conta com mais de 10 novos clientes digitais, e uma lista de prospecção com mais de 50 empresas interessadas na solução.

Fundador e presidente da LogBank, que desenvolve soluções white label para a indústria de pagamentos, Luiz Gustavo Dutra acredita que há um potencial enorme a ser explorado nesse segmento. “Eu gero lucro para os meus clientes reduzindo o custo financeiro e gerando novas receitas”, diz. Em linhas gerais, sua empresa, que atende mais de 70 fintechs, atua como um serviço de banking as a service.

A solução oferecida pela Wiz B2Digital encaixou perfeitamente nos negócios da LogBank. “Meu foco não são as

Foto: Alencio Passos



Fabiano Ferreira, diretor executivo da Wiz B2Digital



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Logbank



Foto: Acervo pessoal

Luiz Gustavo Dutra,
fundador e presidente da LogBank

seguradoras. Se eu tenho um parceiro que entende do assunto, com bom compliance e uma estratégia complementar à minha, por que não trabalhar lado a lado?”, diz Dutra.

Além de colocar na prateleira a solução de venda digital de diversos segu-

ros (como auto, residencial, vida, saúde, cartão, eletrônicos, viagem, etc) e crédito (home e car equity, consórcio e crédito pessoal), a Wiz B2Digital cuida de **toda a jornada** de auto compra, lançando mão de estratégias de engajamento do usuário, como gatilhos automatizados para estimular a contratação de um produto e atendimento customizado.

“A solução da B2Digital nasce de uma dor latente do mercado: ter uma solução que possa monetizar o ambiente digital.” Para conseguir endereçar essa dor, Fabiano comenta que investiu tanto na disponibilização de produtos quanto em mecanismos para estimular o usuário a contratá-los. “Nossa solução vai além da disponibilização digital de produtos. Nós nos preocupamos com o engajamento. Por isso criamos triggers (gatilhos) que levam o usuário a desejar contratar seu seguro e seu crédito diretamente com nossos clientes. Tudo por dentro do app ou site.”

Outro diferencial trazido pela Wiz está em seu agressivo modelo de negócio. A proposta oferecida pela B2Digital foge do padrão. “Nós queremos construir parcerias duradouras. Não temos interesse em prestar serviço de tecnologia. Entramos pra valer no negócio. Buscamos um modelo ‘skin on the game’. Nossos clientes não pagam pelo uso da plataforma. Nós a disponibilizamos gratuitamente. Nós só ganhamos algo quando nossos clientes ganharem também. Ou seja, nossa solução é ofertada com base em modelo success fee”, comenta Fabiano.

Desde a oferta do produto de forma digital, passando pelo engajamento virtual (in-app) e consultivo (out-app - chat, e-mail, WhatsApp, call), até o pós-venda (atendimento concierge, cobrança e inadimplência), incluindo a renovação e cancelamento.



SAIBA MAIS SOBRE A WIZB2DIGITAL

ETAPAS PARA MONETIZAR SEU NEGÓCIO COM A SOLUÇÃO WIZB2DIGITAL

FASE1

Disponibilizar seguros e produtos financeiros em aplicativos, sites e marketplaces. Momento inicial em que todos os produtos são integrados ao ambiente digital.

FASE2

Engajar e estimular os usuários à contratação dos produtos. Estágio fundamental de ativação comercial, com o uso de gatilhos automatizados para combinar o momento da oferta com a jornada do usuário.



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



Foto: Wallace Felício

Francesca Bianco,
diretora executiva da Wiz Benefícios

Para entender as necessidades da empresa e do usuário

Recém-reestruturada, Wiz Benefícios oferece soluções integradas para gestão eficiente dos benefícios corporativos e aumento da percepção de valor do usuário

Ampliar seu modelo de atuação de forma diferenciada e o portfólio de produtos para tornar-se referência no setor é a prioridade da Wiz Benefícios, unidade de negócio que atua no mercado desde 2012 e, neste ano, ganhou uma estrutura ainda mais robusta, passando por grandes mudanças com o objetivo de consolidar seu novo posicionamento. O objetivo é que a unidade vá além da proposta inicial de atuação, de quando foi criada para atender apenas gestão de planos de saúde em um modelo com uma única parceira.

Com a oferta de planos de saúde, seguro de vida, odontológico e gestão de benefícios flexíveis para empresas de diversos portes e pessoas físicas, a unidade conta com um portfólio de soluções de diversas operadoras, seguradoras e parceiros estratégicos, além de prestar atendimento segmentado e com o respaldo tecnológico de uma plataforma digital e própria. A Wiz Benefícios também atua junto aos canais de distribuição do grupo Wiz e a entidades de classe, entregando serviços e produtos adequados

à necessidade de cada nicho: pessoa física, pequenas e médias empresas e empresarial.

A reformulação do modelo de negócio e a estruturação da unidade foram conduzidas pela diretora executiva Francesca Bianco, que, após experiências anteriores em empresas multinacionais, somou ao time já existente novos integrantes, também oriundos de grandes companhias. Ela conta que a nova proposta une a infraestrutura e a experiência de balcão de benefícios que o conglomerado já tinha à oferta de produtos multimarcas.

“Temos como foco a criação de modelos altamente aderentes às necessidades dos clientes e parceiros, que nos possibilitam escalar com qualidade o mercado, oferecendo experiências e soluções diferenciadas. Nossa habilidade em desenvolver produtos diferenciados, divulgá-los e engajar os colaboradores aumenta a percepção de valor do usuário e reforça a estratégia das empresas de cuidado com as pessoas”, destaca Francesca.

Por oferecer soluções integradas,

esse modelo possibilita a otimização dos custos para as empresas, além de criar um elo de confiança com o mercado segurador e fornecedores. “Ter uma proposta de valor robusta, respaldada por alta tecnologia, garantindo agilidade, melhores condições comerciais e aproximação com o cliente são pilares da atuação da unidade, que preza pela satisfação absoluta dos clientes e parceiros”, completa a executiva.

A Wiz Benefícios realiza uma análise diagnóstica completa do cliente e, a partir disso, oferece produtos que possibilitam o melhor uso dos recursos da empresa, entregues por meio de uma tecnologia de ponta, escopo de serviço parrudo e time comprometido com as entregas. “Conseguimos assim gerar valor para a área de Recursos Humanos e seus funcionários, bem como para entidades de classe e seus associados”, explica Francesca. O conceito da unidade é trabalhar ainda com uma gama de soluções que priorizam a saúde financeira da empresa e a saúde integral do colaborador,



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CAPA

WIZZER

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO



PRINCIPAIS SOLUÇÕES



Diagnóstico completo



Gestão operacional e estratégica dos benefícios (B2B)



Amplo portfólio de produtos para colaboradores

com benefícios personalizados e flexíveis que proporcionam mais qualidade de vida aos profissionais.

Processos ágeis

Com menos de um ano de atividade e crescimento orgânico, a Wiz Benefícios conquistou uma carteira de cerca de 170 mil vidas e mais de 1,3 mil clientes empresariais. O modelo de trabalho da unidade centrado em processos mais ágeis na oferta desses produtos levou a multinacional Evoltz a migrar para a Wiz em setembro deste ano. Transmissora de energia, a companhia de fundo privado está no Brasil desde maio de 2018 e tem cerca de 100 colaboradores no país.

“Precisávamos de uma gestora de benefícios que entendesse essa nossa característica como empresa e trabalhasse em sinergia conosco para oferecer suporte aos nossos funcionários”, explica Luciana Caldas, gerente de RH da Evoltz. Segundo ela, uma prioridade na escolha da nova corretora era a cultura de cuidado com os empregados.

“Queríamos uma empresa que buscasse entender as particularidades

de cada funcionário, um trabalho personalizado. E a Wiz Benefícios está conseguindo nos entregar o que precisávamos.” Neste ano, a transmissora de energia foi certificada como uma das melhores empresas para se trabalhar pelo Great Place to Work (GPTW).

A gerente de RH conta que os colaboradores têm sido bastante receptivos aos benefícios. “Da implementação do modelo às explicações sobre as diretrizes de cada plano, passando pela comunicação de boas-vindas e pela ambientação, tudo foi muito positivo e agregador. A Wiz Benefícios teve, desde o início, um olhar cuidadoso com a nossa empresa”, diz.

A oferta de serviços acessíveis por uma plataforma digital foi outro aspecto decisivo na decisão da Evoltz pela parceria, pois ela facilita tanto o trabalho do RH quanto a vida dos

colaboradores, que ganham mais autonomia. “Com todas essas vantagens, queremos entregar valor ao funcionário sem gerar custos adicionais à empresa, de forma integrada e com vários benefícios na gestão e na distribuição desses seguros”, conclui Francesca.



SAIBA MAIS SOBRE A WIZ BENEFÍCIOS



ESPECIAL

RESPONSABILIDADE
SOCIALRELACIONAMENTO
COM PARCEIROSRELACIONAMENTO
COM CLIENTES

CAPA

GENTE

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

NEGÓCIOS

GESTÃO

WIZZER



Entre os Andes e o Planalto Central

Com a possibilidade de trabalho a distância, gerente recém-chegado à companhia retorna ao Chile para ficar próximo da família

Um novo capítulo da vida do carioca Henrique Novellino estava com data certa para começar. Após passar a última década vivendo em Viña del Mar, no Chile, ele desembarcou em Brasília em fevereiro deste ano para assumir a gerência de Desenvolvimento Informacional da Wiz. A mudança, que já vinha sendo planejada com a esposa e a filha de 2 anos desde o ano passado, foi muito comemorada por todos, em especial por Henrique, que desejava voltar ao país natal depois de tê-lo trocado pelos Andes para trabalhar em uma consultoria multinacional do setor financeiro.

Pelos planos de Henrique e família, ele retornaria ao Brasil inicialmente sozinho até conseguir se estabelecer e, depois de alguns meses, traria a esposa, que estava no início de uma nova gestação, e a filha. Eles não contavam, contudo, que, em meio a toda essa transição, a pandemia de Covid-19 chegaria à América Latina e tudo precisasse ser revisto. “Um mês após me despedir da minha família e chegar a Brasília, a Wiz estabeleceu o home office para os funcionários e, de um dia para outro, tivemos que nos adaptar a essa nova realidade”, conta.

Na crença de que a doença fosse perder força rapidamente, Henrique foi postergando, mês a mês, seus planos de trazer a família para o Brasil. Mas a pandemia tomou proporções maiores e ele precisou continuar trabalhando de sua casa em Brasília e sozinho. Diante dessa situação, os gestores de Henrique propuseram que ele voltasse ao Chile e trabalhasse de lá, para que pudesse acompanhar a gravidez da esposa e o crescimento da filha.

O gerente começou então a preparar a segunda grande mudança do ano e embarcou, em junho, novamente para Viña del Mar. “Eu falo que inaugurei uma nova modalidade do WE, mas na versão internacional”, brinca. Henrique se refere ao programa Wiz Everywhere, que oferece aos colaboradores a possibilidade de trabalhar totalmente de casa ou do escritório, além da opção Flex, que é uma mistura entre os dois modelos (*leia mais na página 16*).

Henrique explica que a rotina de trabalho distante do escritório não precisou ser alterada, já que, em sua área, “estando em qualquer lugar do mundo, desde que com o notebook e uma conexão de internet, a gente consegue trabalhar sem problemas, apesar de preferir

presencialmente.” Segundo ele, as cerimônias e pontos de controle são remotos, com isso é possível conectar o time de forma rápida; por outro lado, sem o contato direto, uma comunicação assertiva é fundamental para não causar insegurança e impactar a produtividade nesse novo cenário. “Temos que seguir produtivos, mas sem deixar de garantir condições adequadas de saúde física e mental aos Wizzers”.

Ele conta que, ao contrário da rotina de trabalho, a dinâmica da casa e os cuidados com a primogênita mudaram muito no período. “Sinto falta de correr ao ar livre e passear com a família (pois as regras de contenção da doença na cidade chilena são bem rígidas). Às vezes, saio de carro com a minha filha só para mudar de ambiente.”

Mesmo diante das adversidades, Henrique agradece as oportunidades que foram oferecidas a ele em 2020. “Em momentos como este, é preciso muita resiliência. Fazemos parte de uma empresa que tem forte demanda por resultado, mas que não perde o seu lado humano e a preocupação com o bem-estar do funcionário. Posso dizer com tranquilidade que não perdemos a produtividade porque a Wiz nos olhou com cuidado.”

Foto: Acervo Pessoal



RAIO-X WIZZER

Nome: Henrique Alves Novellino

Idade: 39 anos

Cargo: gerente de Desenvolvimento Informacional

Local: Viña del Mar, Chile

Nas horas vagas: corre, assiste jogos do Flamengo e brinca com a filha



WIZ



SHN Qd 01, bloco E, 1º andar
Ed. Caixa Seguradora
Brasília-DF / CEP: 70.701-050



Rua Olimpíadas, 66, 12º andar
Edifício Capital Center
São Paulo-SP / CEP: 04.551-000



Avenida Rio Branco, 125, 4º andar
Rio de Janeiro-RJ / CEP: 20.040-006

Dúvidas, sugestões ou comentários? Fale com a gente: institucional@wizsolucoes.com.br

www.wizsolucoes.com.br