

Por Alexandre Sammogini

A Forluz apresentou duas iniciativas inovadoras no primeiro dia do 45º Congresso Brasileiro de Previdência Privada (CBPP) no Espaço Boas Práticas. O evento é realizado no Transamérica Expo Center em São Paulo nos dias 16, 17 e 18 de outubro e reúne cerca de 4 mil pessoas (presencial e online). Um dos cases foi apresentado por Rodrigo Nogueira, Gerente de TI e Igor Marinho, Analista de TI, ambos da Forluz, que abordaram o processo de reestruturação dos canais de atendimento da entidade.

Os profissionais mostraram como a Forluz identificou as necessidades de mudança e implementaram os novos sistemas de atendimento aos participantes. Foram criados novos canais como chatbot, assinatura digital, área do participante personalizada e requerimentos workflow. Um dos pontos centrais da inovação foi a implantação de um orquestrador de conexões que tem a função de coordenar o atendimento nas várias áreas e canais oferecidos pela entidade.

Trilha de empréstimos - O segundo case apresentado pela Forluz teve como tema a “Reestruturação da Trilha de Contratação de Empréstimos” por Leonardo Rocha e Luiz Gustavo Santos, ambos analistas da área de empréstimo da entidade. A apresentação mostrou como a inovação e o uso da tecnologia podem ajudar a resolver dificuldades com a contratação de empréstimos pelos participantes.

A mudança permitiu a substituição do processo de formulário que precisava ser impresso, escaneado e enviado por um sistema de formulário 100% digital. O novo sistema também promoveu a remodelação do documento e do regulamento para a contratação com a criação de um modelo mais amigável, com linguagem e visual mais acessíveis.

A contratação passou a utilizar o orquestrador de conexões implantado na entidade, com a capacidade de coordenar a ação das áreas envolvidas na contratação dos empréstimos. O novo sistema permite maior agilidade na contratação, pois os pedidos enviados até terça-feira da semana são atendidos na mesma semana.

O 45º CBPP é uma realização da Abrapp, UniAbrapp, Sindapp, ICSS e Conecta. Patrocínio Diamante: Evertec + Siquia, Itajubá Investimentos AI. Patrocínio Ouro: Aditus, Aon, BB Asset, BNP Paribas Asset Management, Bradesco Asset Management, Galápagos Capital, Genial Investimentos, HMC Capital, Itaú Investidores Institucionais, MAG Seguros, Safra, Santander Asset Management, Spectra Investments, SulAmérica Investimentos, XP. Patrocínio Prata: ASA, AZ Quest, Fator Seguradora, Mapfre Investimentos, MarketAxess, Matera, Navi Capital, PFM Consultoria e Sistemas, Principal Asset Management, Trígono Capital, Velt Partners, Vinci Partners. Patrocínio Bronze: Anbima, Apoena, Carbyne Investimentos, Consepro, Constância Investimentos, Maps + Data A, Fram Capital, HSI, Inter, Investira, Marsche, Mestra Informática, Mirae Asset, Opportunity, Patrimonial Gestão de Recursos, Polo Capital Management, Porto Asset, PRI, PRP Soluções Contábeis, Real Investor, Rev Corretora de Seguros, RJI Investimentos, Tivio Capital, Wedan.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 18.10.2024.