

A Central de Relacionamento Multicanais da Funpresp completa um ano de funcionamento no dia 2 de fevereiro. Criada com o objetivo de melhorar o atendimento aos participantes, patrocinadores e público em geral, a iniciativa conseguiu centralizar todas as demandas solicitadas via telefone, Fale Conosco do site e redes sociais.

“A implementação da central condiz com uma Fundação que preza pelo relacionamento com seus participantes e que tem entre seus valores a inovação e a transparência”, avalia o diretor-presidente, Ricardo Pena. Em um ano, o canal já atendeu mais de 33 mil demandas no total. A média de atendimentos também cresceu consideravelmente, passando de 400 atendimentos antes da sua criação para cerca de 1,6 mil por mês, todos estes realizados por telefone. As demandas enviadas pelo Fale Conosco e redes sociais atingem uma média de 2 mil por mês.

Atualmente, a Central de Relacionamento conta com nove profissionais, sendo um coordenador. Para auxiliar no trabalho realizado pela área, a Fundação deu início ao processo de contratação de mais um atendente, previsto para fevereiro.

O atendimento multicanal, responsável por abastecer as outras áreas da Funpresp com as demandas e os questionamentos do público, começou a ser implementado em 17 de janeiro de 2017, com o treinamento da equipe. A parte estrutural e física teve finalização no dia 2 de fevereiro, junto com o início das atividades.

**Fonte:** Funpresp, em 29.01.2018.