

O balanço do primeiro semestre de 2019 foi extremamente positivo para a equipe de atendimento da Forluz. A satisfação com os atendimentos realizados pela Central de Atendimento Telefônico (0800), atendimento presencial e BackOffice ficou em 99,25%.

Um percentual que comprova a preocupação da Entidade em atender, com eficiência e proximidade, as demandas de seus participantes. Entre os meses de janeiro e junho, foram recebidas 18.855 ligações e 5.232 e-mails. No total, foram realizados ainda 2.273 atendimentos presenciais e 525 orientações previdenciárias.

Mesmo com um volume tão significativo, o intuito é que cada solicitação seja tratada de forma única, como destaca a gerente de Comunicação e Atendimento, Cinara Rabello. "Temos trabalhado dia a dia para que essa satisfação permaneça e, se possível, que possamos atingir a marca de 100%. Não podemos pressupor ou imaginar uma solução, ela precisa ser atendida à luz do Regulamento, com clareza, ética e empatia. Esse é o atendimento que o participante busca quando precisa falar com a Forluz e é para isso que estamos aqui".

Reestruturação

A área passou por uma reestruturação iniciada em 2017, com a junção de Atendimento e Comunicação. Em 2018, foi concluída a primarização do Call Center, que hoje opera com sete atendentes e um supervisor. Para saber mais sobre este processo, clique [aqui](#) e confira a matéria publicada no Jornal Forluz de abril.

Fonte: Forluz, em 26.08.2019