

Em 2020, a Forluz, precisou se reinventar. Diante de uma crise sanitária sem precedentes, que paralisou atividades econômicas e restringiu a mobilidade, foi necessário pensar rápido. Com estratégia e agilidade, foi possível manter a rotina e a proximidade com o público, além da segurança dos empregados – que estão em regime de teletrabalho desde março. E estes esforços foram reconhecidos. A Entidade recebeu nota 9 na Pesquisa Anual de Satisfação realizada entre os participantes no último mês de novembro, somente dois décimos abaixo do registrado no ano passado. Por outro lado, 100% dos respondentes avaliaram o serviço como ótimo ou bom, mesmo percentual obtido em 2019.

Um resultado que mantém a Fundação em um patamar elevado de qualidade, como avalia o presidente, Gilberto Gomes Lacerda. "Quando atingimos uma nota geral deste nível de excelência, com variação mínima, é importante reconhecer o trabalho que vem sendo feito há anos. É uma longa construção que requer equilíbrio entre a performance nas rotinas operacionais e as inovações". O levantamento foi conduzido pela empresa Gestner – Gestão e Consultoria, que ouviu 628 pessoas, entre participantes ativos, assistidos e pensionistas.

O índice de satisfação referente aos atributos da marca Forluz apresentaram avanço. O quesito "Transparência" cresceu cinco pontos percentuais. Já os tópicos "Confiança para gerir os recursos" e "Preocupação com os participantes" ficaram sete pontos acima da pesquisa anterior. Todos eles alcançaram 100% de avaliação positiva. Gilberto avalia o retorno como "fantástico" e considera como um reflexo dos valores que pautam o dia a dia da Entidade. "É fruto do esforço em comunicar com assertividade, precisão e no tempo correto o que deve ser informado e mais, primar pela ética e pela busca permanente do ato regular de gestão e da fidúcia nas ações", pontua.

Forluz na Pandemia

A pesquisa também questionou os participantes acerca do desempenho da empresa neste período de contingência. De forma geral, cerca de 94% consideraram as ações implementadas pela Forluz em função da Pandemia de Coronavírus como "Ótimo" ou "Bom". Para Gilberto, o índice ratifica a dedicação da Entidade em desenvolver soluções rápidas e se adequar ao cenário imposto pela crise. "Atuamos com precisão na gestão da crise, fomos ágeis e assertivos na comunicação, agimos prontamente na busca de alternativas para minimizar as perdas de rentabilidade e mantivemos, como sempre foi nosso compromisso, o pagamento dos benefícios rigorosamente em dia. Além disso, não descuidamos da nossa equipe interna, que também avaliou com alto grau de satisfação a forma como conduzimos as medidas de adaptação ao trabalho remoto".

Para assegurar a efetividade na comunicação, foi estruturada a campanha "Forluz Diálogo Aberto – Transparência e Informação na crise do Coronavírus", que contou com várias ações a fim de aproximar a Entidade dos participantes e esclarecer as principais dúvidas. A gerente de Comunicação e Atendimento, Cinara Rabello, considera que este foi um diferencial relevante. Ela lembra ainda que a Forluz possui uma gestão de riscos certificada e, portanto, um Plano de Contingência que foi essencial para este momento. "O Plano de Contingência da Fundação nos preparou, ainda que nunca tivéssemos simulado uma parada em função de uma pandemia. E termos o plano de comunicação estruturado fez toda a diferença. Precisávamos passar confiança e tranquilidade ao nosso público e isso foi possível por meio de ações contínuas e consistentes, como as lives, vídeos, carta assinada pela Diretoria, entre outras", ressalta.

Segundo Cinara, uma das grandes conquistas foi conseguir restabelecer a Central Atendimento (0800) em poucos dias, após a declaração de contingência. O serviço teve avaliação positiva de 97% dos participantes durante a pandemia.

Ela afirma que este índice indica que, mesmo com inúmeros obstáculos, a equipe trabalhou com a mesma qualidade e atenção de sempre. "Mandar os atendentes para casa, visando a segurança de todos, significou pisar em um terreno completamente desconhecido. A nossa TI normalizou o serviço em um prazo curto, o que representou uma grande vitória. Em casa, estamos sujeitos a

interferências, queda na velocidade da internet, entre outros desconfortos. Mas nossos participantes compreenderam a situação e confiaram na nossa vontade de fazer o melhor. Mesmo distantes fisicamente, permanecemos focados em transmitir as informações com qualidade, solucionar a demanda e sermos solícitos para que todos se sintam acolhidos", garante. Prova disso é que o grau de satisfação com a cordialidade dos atendentes foi de 100%.

Aprendizados para 2021

Atravessar um período ímpar como este deixa lições importantes que serão praticadas pela Fundação daqui em diante, como pondera Gilberto. "A crise, como a que vivemos em 2020, não nos deixa outra alternativa a não ser agir rapidamente. Fizemos bem isso neste ano e acredito que, em 2021, devemos aprimorar nosso relacionamento com nossos públicos de interesse e fortalecer os novos formatos de trabalho que chegaram, ao contrário da Pandemia, para ficar".

Neste sentido, Cinara acredita que a Pandemia ensinou a importância da tecnologia. Com o distanciamento social, os canais digitais se consolidaram como fonte principal do consumo de informações. "Já vínhamos percebendo esta tendência e o cenário acelerou o movimento para o digital. Utilizamos todos os recursos possíveis para levar a informação ao nosso cliente final. A tecnologia está aqui para nos ajudar e acredito que este caminho não tem volta.

Fonte: Forluz, em 04.01.2021