

Melhorar o atendimento aos participantes é um dos nossos principais compromissos. Como parte deste trabalho, passaremos a atuar em parceria com uma das maiores empresas de serviços de gestão do relacionamento com clientes, que possui ampla expertise nesta área e conta com a infraestrutura necessária para aprimorar a experiência em todos os canais de relacionamento da Petros com os participantes (central telefônica, chat e e-mail). Com isso, conseguiremos oferecer um atendimento mais ágil e de qualidade aos participantes.

Como toda mudança, há um período de transição e de curva de aprendizado para que o novo fornecedor consolide o conhecimento dos processos. Por isso, neste momento inicial, pedimos antecipadamente a compreensão de todos caso haja qualquer impacto no tempo de espera nos nossos canais de relacionamento. Estamos comprometidos para que essa fase de adaptação seja superada no menor tempo possível e confiantes que, em breve, os participantes começarão a perceber melhorias no atendimento da Petros. Lembrando que o aplicativo e o Portal Petros dão acesso aos principais serviços da Fundação. Para que o acesso possa ser feito de maneira ainda mais fácil, consulte [aqui](#) o e-book que detalha como utilizar o autoatendimento nestes canais.

A mudança de fornecedor faz parte de uma série de medidas colocadas em prática para melhorar a satisfação dos nossos participantes. A renovação do prestador de serviço terceirizado se soma a iniciativas recentes, como a reestruturação da área, a profissionalização das equipes e a elaboração de um plano de ação para agilizar as respostas pelos nossos canais.

Fonte: Abrapp em Foco, em 27.05.2021