

Este é o terceiro boletim Braslight Informa sobre o conteúdo do Relatório Anual 2014. Informação direta e ágil para manter você informado sobre os acontecimentos e decisões da entidade.



RELATÓRIO ANUAL 2014

Central de Atendimento

BSR • Relacionamento com Participantes



Elizabeth Teixeira Pinto, Luciana de Oliveira Nogueira, Luiz Carlos Pinto Ribeiro, Marcia Lima da Silva, Raquel de Lima Batista, Tatiani da Silva Machado, Virgínia Maria R. M. Pimentel

A primeira etapa do projeto de modernização da Central de Atendimento foi finalizada em 2012, com a disponibilização de novas funcionalidades como, por exemplo, a criação do menu eletrônico com consulta à base de dados. Dando continuidade a esse projeto, em 2013 a Gerência de Relacionamento com Participantes ampliou seu conhecimento sobre a dinâmica de funcionamento da Central de Atendimento, que recebeu investimentos de software e programações mais avançadas para atender às novas demandas da Braslight, com destaque para a criação da senha eletrônica que possibilita a identificação do participante na tela do sistema de atendimento.

Em 2014, foram implantados Indicadores de Gestão para a Central: (i) Taxa de Retenção (%); (ii) Tempo de Espera (mm:ss); (iii) Taxa de Abandono (%); (iv) Tempo Médio de Conversação (hh:mm:ss). Esses Indicadores são acompanhados mês a mês com o objetivo de reduzir erros operacionais e reduzir o consumo de minutos em telefonia. A performance dos atendentes também é avaliada através da Pesquisa de Satisfação, visando apontar a necessidade de treinamento da equipe e possíveis adequações de processos.

Como continuidade ao Projeto de modernização da Central 0800, também foram implantadas duas outras melhorias: (i) Integração entre o Sistema de Atendimento e a URA (Unidade de Resposta Audível), resultando em maior agilidade e confiabilidade nos atendimentos; (ii) Software que permite monitorar em tempo real as ligações de participantes que não conseguiram falar com os atendentes, possibilitando que os mesmos retornem aos participantes no menor tempo possível.

Em 2014, foram implantados Indicadores de Gestão para a Central: (i) Taxa de Retenção (%); (ii) Tempo de Espera (mm:ss); (iii) Taxa de Abandono (%); (iv) Tempo Médio de Conversação (hh:mm:ss). Esses Indicadores são acompanhados mês a mês com o objetivo de reduzir erros operacionais e reduzir o consumo de minutos em telefonia. A performance dos atendentes também é avaliada através da Pesquisa de Satisfação, visando apontar a necessidade de treinamento da equipe e possíveis adequações de processos.

Empréstimos Via Internet

Em fevereiro de 2014, a Braslight, com o intuito de facilitar a concessão de empréstimos, viabilizou esse serviço via Internet, alternativa que permite a contratação sem a necessidade de comparecimento do participante à sede da Fundação.

Desde a implantação desse serviço até o final do ano foram concedidos 1.344 empréstimos via Internet. Veja os números abaixo:



BSB • Benefícios, Arrecadação e Empréstimos



Andréa de Pontes, Andréa Siqueira Guimarães, Jorge Damião Dias da Silva, Leandro da Silva Macedo, Márcio Venício Ferrari Santiago, Sônia Maria do N. F. de A. Gomes, Vania Cristina P. Morandini Bianchi.