



Consultoria Especial para Canais de Comunicação e Ouvidoria

O QUE FAZ

Centraliza os atendimentos¹ aos associados presencialmente ou por meio de ligações telefônicas, e-mail e Portal de Serviços e recebe, por meio da Ouvidoria, manifestações de associados e outros públicos e faz a interface com as áreas responsáveis para resposta

Possui 6 setores de atuação:

- Cadastro
- Call Center
- Canais Digitais
- Central de Atendimento
- Postos Avançados
- Ouvidoria Fala Pinheiros

¹ ATENDIMENTOS:
INSCRIÇÕES EM ATIVIDADES ESPORTIVAS, CULTURAIS E SOCIAIS
VENDA DE CONVITES
TRANSFERÊNCIA DE TÍTULOS
CADASTRAMENTO DE ACOMPANHANTES
PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

TEM COMO ESTRATÉGIA OFERECER UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO COM QUALIDADE PARA OS ASSOCIADOS, DIRETORIA E DEMAIS PARTES INTERESSADAS, COM FOCO NA AUTOMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS PARA FACILITAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO FINAL

ESTRATÉGIAS e AÇÕES para 2022

ATENDIMENTO

AMPLIAÇÃO DE POSTOS AVANÇADOS

- Projeto piloto
- Redução no volume de manifestações de atendimento nas portarias em 50%
- Reduzir o volume da demanda no atendimento presencial na Central em 30%, principalmente relacionados com acompanhantes e pagamentos

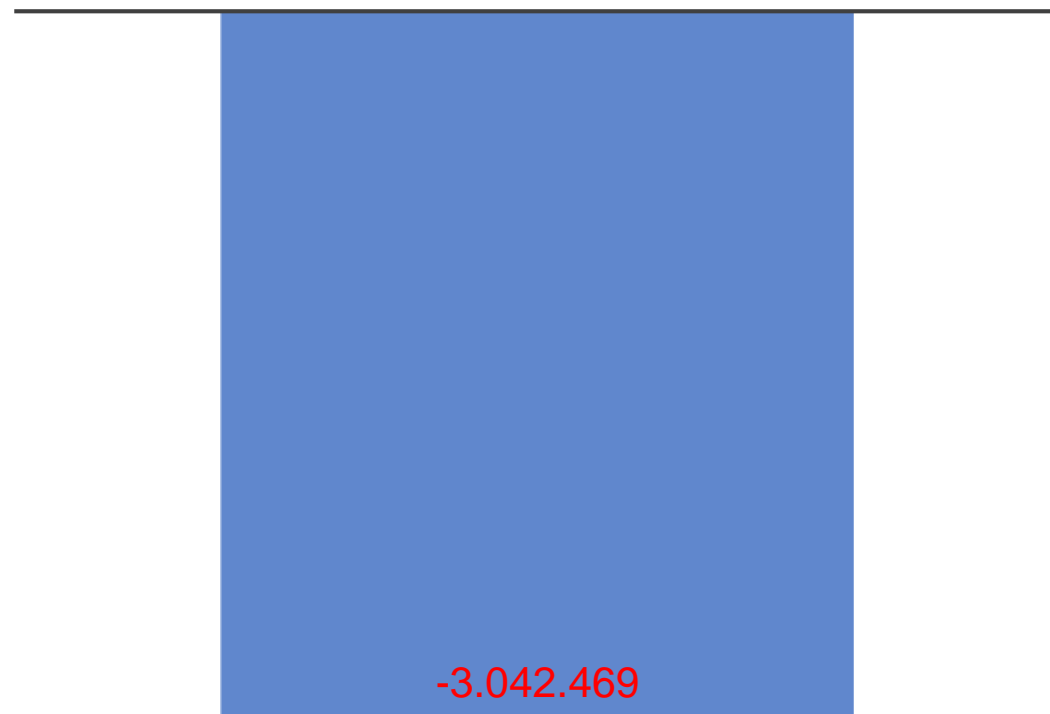
INFRAESTRUTURA

REFORMA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO NO CENTRO ADMINISTRATIVO

- Modernização do espaço com adequação de layout, substituição de mobiliário, do forro e da iluminação

VALOR: R\$235 mil (Investimento)

ORÇAMENTO para 2022



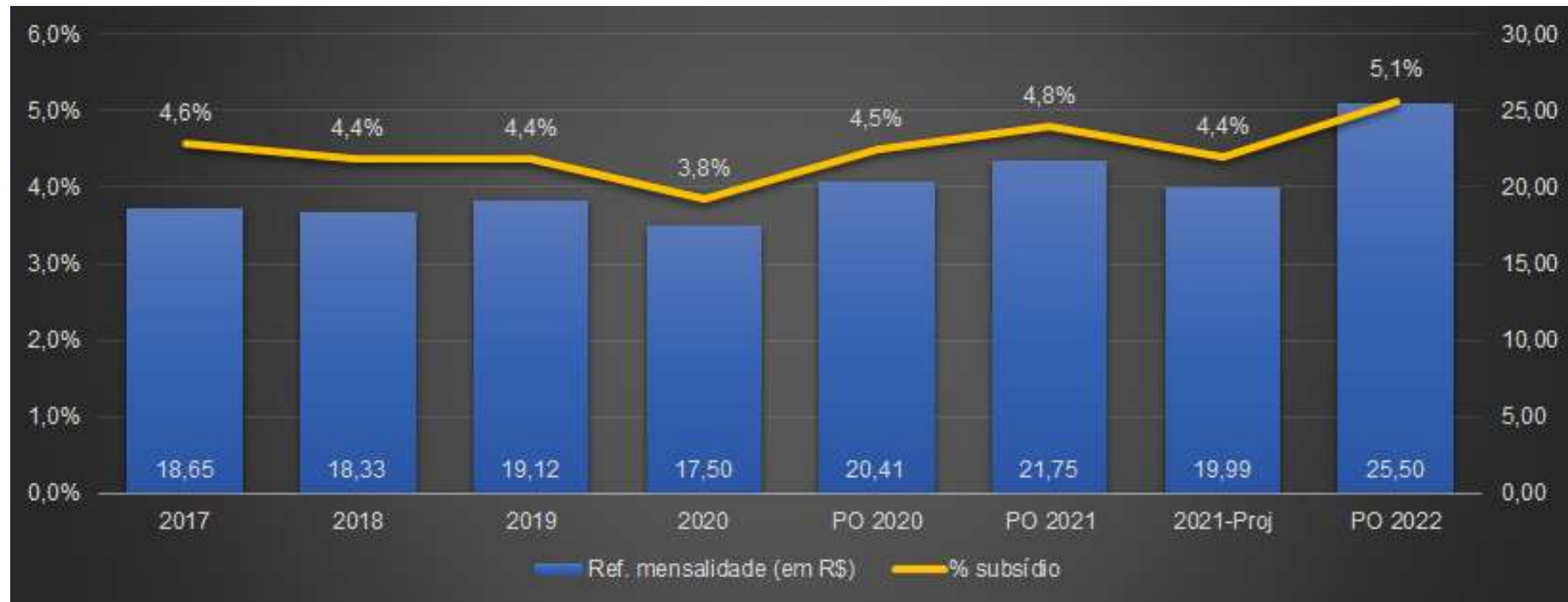
■ Despesa

Quadro de pessoal = 31 CLT

Valores em R\$	Despesa
Pessoal	-2.455.494
Serviços Contratados	-531.356
Mercadorias e Materiais	-53.220
Gastos Gerais	-2.400
Total Geral	-3.042.469

Sistema de atendimento: R\$390 mil
Digitalização e guarda externa de cadastro: R\$130 mil

HISTÓRICO do ORÇAMENTO



A Presidência e suas áreas de apoio receberão em 2022 5,1%¹ de recursos do Custeio Geral, ou R\$25,50 da mensalidade, para suas atividades regulares

¹ Pró-Memória 0,5% - DAS 0,5% - Inclusão e Diversidade 1,3% (incluindo programa de aprendizagem) - Canais de Comunicação e Ouvidoria 1,9% - Presidência 0,9%