

Paranapanema investe em canal de Ouvidoria

Novo canal de relacionamento com públicos de interesse acaba de ser disponibilizado

São Paulo, fevereiro de 2013 – A Paranapanema, empresa líder no setor de cobre no Brasil, acaba de estreitar ainda mais o relacionamento com clientes, fornecedores, representantes, colaboradores e outros públicos de interesse por meio de um canal de Ouvidoria, lançado na primeira semana de fevereiro. O serviço está disponível no site www.paranapanema.com.br e apto a receber demandas de todo o Brasil.

Subordinado à área de Comunicação Corporativa, o novo canal de comunicação atende a todo tipo de contato (dúvidas, comentários, reclamações, sugestões, entre outros) e tem como objetivos manter um diálogo aberto e transparente, fornecer subsídios para a melhoria dos processos internos, produtos e serviços da companhia, além da identificação de oportunidades de negócios.

Todo o processo de atendimento às solicitações é feito internamente, com profissionais próprios treinados para oferecer o melhor atendimento e otimizar o uso do *software* que organiza as demandas. O prazo máximo para envio de respostas é de 10 dias úteis.

Semanalmente, relatórios acerca da quantidade dos chamados recebidos e da qualidade do atendimento serão avaliados pela área de Comunicação Corporativa e pela direção da Paranapanema, o que demonstra o empenho da empresa em manter e ampliar a satisfação dos seus públicos de interesse.

“Queremos estreitar o relacionamento com todos os nossos públicos; melhorar os nossos processos, por meio da centralização dos chamados atendidos pela Ouvidoria; e acompanhar o desempenho de cada região onde a Paranapanema atua. Teremos uma equipe voltada a esse atendimento, além de uma participação ativa da Diretoria de Gestão Corporativa”, afirma Christophe Malik Akli, presidente.

A Ouvidoria surge em um período de fortalecimento da liderança da Paranapanema nos mercados em que atua. Em 2013, a empresa consolidou a 1ª fase de expansão e modernização

da unidade de Dias D'Ávila (BA), inaugurou uma nova planta de tubos de cobre com a avançada tecnologia Cast & Roll, além de registrar aumentos expressivos em vendas, receitas e produtividade.

Sobre a Paranapanema

Com receita líquida consolidada de R\$ 1,3 bilhão no 3º trimestre de 2013, a Paranapanema atua no segmento de cobre no Brasil, sendo o maior produtor não-integrado de cobre refinado e líder de vendas, com participação de 94% do volume produzido no mercado doméstico na forma de catodo, vergalhão e fios de cobre, e 42% do volume de vendas domésticas de cobre eletrolítico. A empresa também é uma das maiores produtoras brasileira de laminados, barras, tubos, conexões de cobre e suas ligas.

A Paranapanema possui quatro plantas industriais, sendo uma unidade de cobre primário, localizada no município de Dias D'Ávila (BA), e três plantas de produtos de cobre e suas ligas, duas localizadas no município de Santo André (SP) e uma no município de Serra (ES), além de um centro de distribuição localizado em Itatiaia (RJ).



Mais Informações | FSB Comunicações
Alessandra Carvalho 11 3165-9596
Paulo Sadalla 11 3165-9562