Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 1139 del 28/04/2026

L'incontro col presidente Manzana e con gli operatori

Oggi la visita al Cup del presidente Fugatti e dell'assessore Tonina

Stamani il presidente Maurizio Fugatti e l'assessore alla salute e politiche sociali, Mario Tonina, hanno fatto visita alla società GPI che gestisce il sistema CUP: si è trattato di un’occasione per riconoscere il lavoro svolto dagli operatori, fondamentale per il sistema sanitario e per migliaia di cittadini ogni giorno, soprattutto dopo un periodo complesso che ha messo alla prova organizzazione e persone. Ad accoglierli il presidente esecutivo Fausto Manzana, il direttore generale Matteo Santoro, il direttore commerciale Oscar Fruet e i referenti dei tanti lavoratori della società.
"Abbiamo voluto essere qui oggi - sono state le parole del presidente Fugatti - per incontrare gli operatori e dare il giusto riconoscimento al lavoro quotidiano: si tratta di un lavoro di qualità, organizzativamente complesso che sta dando risposte concrete. È il frutto della professionalità di chi, anche nei momenti più complessi, ha garantito attenzione e disponibilità verso i cittadini".
“Siamo qui per portare un ringraziamento diretto a tutti gli operatori - ha aggiunto l'assessore Tonina. Il livello del servizio garantito è elevato e rappresenta un punto di riferimento importante per i cittadini. È un lavoro quotidiano fatto di competenza e impegno, che merita di essere riconosciuto.”

"Ho proposto al presidente Fugatti e all’assessore Tonina una visita in Gpi per mostrare che quello del Cup è un lavoro importante, fatto di relazioni, in cui le operatrici e gli operatori si impegnano ogni giorno per risolvere i problemi della cittadinanza – ha affermato il presidente esecutivo di Gpi Manzana –. Insieme con Asuit siamo pronti a introdurre ulteriori azioni correttive di natura tecnologica per incrementare sempre di più l’efficienza”.

Durante l’incontro è stata inoltre valorizzata l’importanza strategica dell’attività svolta dal CUP, una struttura capillare sul territorio che gestisce in modo integrato e multicanale le interazioni con gli utenti dell’Asuit. Il servizio comprende call center, controlli nominativi, attività di prenotazione (CUP), accettazione cassa e gestione degli sportelli multifunzione.

Alcuni dati evidenziano la rilevanza del servizio che gestisce fino a 1,5 milioni di chiamate in entrata all’anno e fino a 7.000 chiamate gestite al giorno e può contare su oltre 150 operatori distribuiti su 5 sedi, fra cui un centinaio nella sede principale di Trento e gli altri fra Zuclo, Luserna, Ossana e Castello Tesino.
Le performance sono particolarmente elevate con un tempo medio di attesa molto basso, intorno ai due minuti, e un tempo medio di gestione di circa 3 minuti. Fondamentale è stato l’investimento sia in termini di risorse che di tecnologia, con sistemi di riconoscimento legati al codice fiscale e al numero di ricetta che hanno reso più efficiente la gestione delle richieste. Il servizio è poi costantemente monitorato tramite una data room dedicata, che consente di governare i flussi in tempo reale. Particolare attenzione è dedicata anche all’ottimizzazione delle agende e alla gestione delle disdette; va segnalato che le disdette last minute sono comunque contenute al di sotto del 5%. Tra le prospettive di sviluppo vi è l’introduzione di sistemi di reminder per anticipare le cancellazioni e migliorare ulteriormente l’utilizzo delle disponibilità.

(us)