

O Infraprev conta com diversos canais para solucionar as demandas dos participantes, como a central 0800, o WhatsApp, o atendimento presencial etc. Apesar do avanço da popularidade dos aplicativos de mensagens via smartphones, um dos canais mais utilizados pelos participantes do Instituto ainda é o e-mail, que recebe cerca de 1.300 solicitações por mês com dúvidas, requerimento de benefícios, envio de documentação, entre outros. Para o público em geral, o tempo de resposta é um indicador importante, independentemente dos canais utilizados.

Porém, devido à complexidade que alguns temas envolvem e ao volume dessas demandas, o Infraprev estabelece um prazo de até 30 dias para responder as solicitações encaminhadas através dos canais de comunicação – podendo ocorrer antes, conforme o assunto. O período se faz necessário porque, em previdência complementar, como um investimento de longo prazo, nem sempre as respostas estão a um clique do mouse ou da tela do smartphone. As demandas muitas vezes envolvem temas complexos, com a necessidade de análise de documentos, atualizações cadastrais e, não raro, de pareceres jurídicos para garantir a segurança da tomada de decisão.

O e-mail continua sendo utilizado principalmente na comunicação corporativa e traz algumas vantagens como assegurar praticidade à comunicação, bem como manter um registro e arquivo das comunicações através da ferramenta. Além disso, o conteúdo serve como prova documental.

Por isso, tão importante quanto o tempo de resposta, para o Infraprev é fundamental fornecer transparência aos participantes, bem como informações úteis e que facilitem a tomada de decisão em relação ao futuro.

**Fonte:** [Infraprev](#), em 01.06.2022.