

## Há 30 anos, a Gerat fortalece conexão com associados

Desde que inaugurou o primeiro parque temático, em 1955, Walt Disney já dizia: “Cliente em primeiro lugar”. Até a década de 1970, entretanto, o foco das empresas era no produto. Nas décadas seguintes, num contexto de aumento da concorrência, a preocupação com o comportamento e as motivações do consumidor começou a ganhar força. Daí surgiu o conceito de clientecentrismo, uma abordagem que prioriza as necessidades, expectativas e preferências dos clientes.

Ao colocar o consumidor no centro da estratégia, as empresas conseguem aumentar os índices de satisfação e lealdade à marca, melhorar a retenção e, conseqüentemente, impulsionar o crescimento e a rentabilidade. Essa forma de atuar e de pensar os negócios ganhou força na década de 2000, com o avanço da internet e das tecnologias digitais que permitem a coleta e análise dos dados dos clientes.

Ao longo do tempo, o conceito de clientecentrismo se adaptou às mudanças tecnológicas e dos consumidores. Hoje, personalização e experiência do cliente são elementos-chave para o sucesso dos negócios, por isso, cada vez mais, essa abordagem molda a estratégia empresarial.

### Associadocentrismo

Fundada no espírito associativo, o olhar para o participante é um dos valores de atuação da Previ há muitos anos, destacado nas expressões “foco **no** associado” e, depois, “foco **do** associado”. Na revisão do planejamento estratégico e tático (PET) de 2021, para reforçar que os participantes são a razão de ser da Entidade e estão no centro da estratégia, foi adotado o termo **associadocentrismo**.

Já em 2023, em nova atualização do PET, a busca pelo aprimoramento do relacionamento da Previ com os participantes foi ampliada e se traduz, notadamente, nos objetivos:

- Aprimoramento da jornada do associado no relacionamento com a Previ; e
- Construir a Previ do Futuro.

A Entidade reafirmou, assim, o compromisso de colocar interesses, necessidades e expectativas dos associados como prioridade em todas as atividades e projetos desenvolvidos.

### A Gerat

Na prática, essa preocupação com os participantes é realidade há 30 anos, quando a Previ criou a Gerência de Relacionamento e Atendimento (Gerat), com o objetivo de fortalecer o vínculo, melhorar a comunicação, oferecer um contato mais próximo e personalizado e compreender melhor as necessidades dos associados.

**Rosely Almeida**, supervisora de atendimento, destaca que a criação da gerência foi estratégica e muito acertada. “A Gerat é essencial para a melhoria dos nossos processos, tendo como olhar especial o Associadocentrismo. Somos a boca do participante dentro da Previ. Por meio do atendimento, identificamos suas necessidades, o que está bom e o que precisa de desenvolvimento. O que atende plenamente aos associados e o que está insuficiente”, ressaltou.

Rosely acrescenta que o feedback dos participantes sobre o atendimento recebido é uma ferramenta muito valiosa. “A criação da pesquisa de satisfação foi muito importante, pois permite medir a satisfação dos associados com os atendentes. Por meio dela, podemos ajustar tanto a forma de atendimento quanto a qualidade das informações que prestamos”, conclui.

A Gerat foi criada em 1994 para centralizar as demandas dos participantes. O objetivo era agilizar o fluxo de informações, uniformizar o tratamento às solicitações e melhorar a qualidade do atendimento. No começo, duas secretárias eletrônicas recebiam as demandas, que eram tratadas por uma equipe de apenas três funcionários, com tempo médio de resposta de 24 horas.

**Marcia Barreira**, aposentada e ex-funcionária da Gerat, relembra seus momentos na gerência. “Foram tempos muito bons. Nós trabalhávamos na base do improviso: tínhamos um mesão, cada um tinha um telefone e ficávamos esperando as ligações. Nessa época, não tinha fone de ouvido e todo mundo ouvia o que o outro falava”, comentou.

Marcia, que esteve na Gerat desde a criação da gerência, destaca, ainda, o olhar para o associado que sempre marcou a atuação das pessoas. “As pessoas que trabalharam na Gerat foram fundamentais. Foi aquele interesse em resolver problemas e interferir de uma forma positiva na vida de pessoas que demandavam a Previ, com os casos mais variados, às vezes situações muito complexas, muito duras de vida, e a vontade de resolver, que agregaram o valor que essa gerência tem hoje”, enfatizou.

A opinião da colega aposentada é compartilhada pela atendente **Simone Rangel**, há 8 meses na Gerat. “A Gerat é muito importante. No pouco tempo em que atuo na gerência, percebo que o coração da nossa Entidade é aqui. Todos os atendentes são comprometidos em prestar um bom atendimento e assegurar que os associados estejam satisfeitos. Antes de atuar na gerência, eu não tinha noção da responsabilidade e da importância que ela possui. Quando recebemos uma ligação de associado, estamos todos prontos a atender e resolver suas questões com atenção, proatividade e amor”, afirmou.

Além da Central de Atendimento, a Gerat é responsável pelo Atendimento presencial, pelo Fale Conosco, pela Assessoria Previdenciária, por coordenar o Comitê Mais Previ de Educação Financeira e Previdenciária, pela atuação em eventos presenciais, com a equipe do Previ Presente, pela captação e fidelização de participantes aos planos Previ Futuro, Previ Família e Capec, pela Central Operacional e pelo PreviX, o chatbot da Entidade. O assistente virtual, lançado em março de 2024, tira as principais dúvidas sobre os produtos e serviços da Entidade por meio do WhatsApp. Para acessar, é necessário ter o mensageiro instalado e adicionar o número (21) 99910-0505 na agenda do celular. O canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

**Fonte:** [Previ](#), em 06.01.2025.