

Atendimento telefônico dá lugar ao presencial, apontado como o preferido pelo colaborador neste momento

A necessidade por orientações voltadas a área jurídica passou a ser uma das principais demandas dos colaboradores da Sodexo Benefícios e Incentivos entre janeiro e abril deste ano. Dos seus mais de 600 funcionários, 44% buscaram apoio legal por meio do serviço Apoio Pass – ofertado também ao mercado em parceria com a Optum. Dentro da esfera jurídica, as maiores demandas foram por orientações a problemas ligados ao direito contratual, de família, do consumidor e cível. Destaque ainda para o acionamento do Apoio Pass para apoio psicológico (33,3%) e financeiro (7,4%).

Quando observado o mesmo período do ano passado, época em que havia restrições e a vacinação estava ainda em seu início, a área psicológica aparecia em primeiro lugar, com 54,5% das buscas pelos colaboradores da companhia que precisavam de orientação para enfrentar momentos de estresse e ansiedade. Na sequência, apareciam as demandas por apoio legal (21,2%) e social (9,1%).

Os dados mostram ainda qual é o tipo de atendimento que as pessoas mais buscam para ter acesso ao serviço. Durante o período de isolamento, entre janeiro e abril de 2021, o atendimento via telefone representava 75,8% da procura, enquanto que o presencial registrava 10,6%. Já no mesmo período deste ano as pessoas têm optando mais pelo presencial (51,9%), com o telefônico representando apenas 39,5% da mostra. Ao acessar o serviço de Apoio Pass, os colaboradores são direcionados a profissionais que atendem de acordo com as respectivas áreas demandadas, que podem ser advogados, psicólogos e até mesmo consultores financeiros.

"No primeiro momento, percebemos que o trabalhador ficou inseguro em relação à sua saúde física e a de sua família e ainda preocupado se conseguiria manter o emprego. Essas questões afetaram fortemente sua psique. Já neste momento, vemos que eles sentem necessidade em resolver problemas legais que surgiram com a pandemia, como divórcios, guarda dos filhos e aquisição de bens e produtos. Além disso, há agora inquietações voltadas a questões financeiras sobre como controlar o orçamento doméstico já que vivemos em meio a um cenário inflacionário com o custo dos alimentos, por exemplo, cada vez mais alto. Fazemos essas análises por meio desses dados que são muito ricos. Eles traçam um retrato das novas necessidades das pessoas neste momento de muitos desafios e nos mostram como as empresas têm cada vez mais o dever de promover ações que contribuam com a qualidade de vida de seus colaboradores", avalia Fabiana Galetol, diretora de RH da Sodexo Benefícios e Incentivos.

SOBRE A SODEXO BENEFÍCIOS E INCENTIVOS

É a empresa do grupo francês Sodexo, líder mundial em serviços de qualidade de vida. Tem em sua missão desenhar, gerenciar e entregar serviços para empresas de todos os portes, segmentos e regiões do Brasil com o objetivo de melhorar a qualidade de vida diária das pessoas e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e ambiental das cidades, regiões e dos países em que atua.

A Sodexo oferece as melhores soluções para transporte, alimentação, reconhecimento e campanhas de incentivo, com a possibilidade de personalização: Refeição Pass, Alimentação Pass, Cultura Pass, VT Pass, Combustível Pass, Gift Pass, Alimentação Pass Natal, Brinquedo Pass, Premium Pass, Wizeo, GymPass, Sodexo Multi e Apoio Pass e conta com aceitação em mais de 2.2 milhões de estabelecimentos no Brasil, e uma rede credenciada com mais de 600 mil parceiros em Alimentação e Refeição, a Sodexo tem presença em todo o território nacional.

Fonte: Tamer, em 24.06.2022