



A Central de Atendimento da Viva está completando um ano de pesquisa de satisfação. Desde abril de 2018, mais de 24 mil pessoas já avaliaram o atendimento do 0800 da Fundação. Em média, são 2.000 pessoas por mês que participam da pesquisa e aproximadamente 99% dos participantes consideram o serviço excelente e bom e apenas 1% ruim.

“A pesquisa de satisfação é uma maneira de ouvir e perceber como o nosso participante nos avalia. Esses dados também são muito importantes para nós, pois, por meio deles, avaliamos se de fato o colaborador poderia ter atendido de forma diferente ou o que impactou para que ele tenha tido determinada avaliação. Por meio dessas respostas, a gente passa um feedback ao colaborador, afinal, o nosso objetivo é buscar melhoria contínua”, pontua a coordenação de Atendimento & Relacionamento da Viva, Maria Sélia Novais.

A equipe responsável pelos atendimentos da Fundação tem se destacado cada vez mais pelo desempenho, para oferecer o melhor serviço aos participantes e assistidos que entram em contato com a Viva. Em 2018, a Central de Relacionamento virou até o case de sucesso da entidade, apresentado no 39º Congresso Abrapp.

A pesquisa é disponibilizada ao final de cada contato, via 0800. Além da avaliação do atendimento, as pessoas atendidas pelos profissionais da Central de Atendimento da Fundação podem avaliar também o tempo de espera do canal.

“A gente percebe que as pessoas estão satisfeitas com o atendimento que têm recebido da Viva e esse é o nosso objetivo, trazer satisfações nas interações que os nossos participantes têm conosco.

Nós temos vários elogios registrados e isso também nos deixa contentes, pois sabemos que quando os nossos participantes ligam para nós, estamos aqui do outro lado para fazer esse atendimento da melhor forma, para que eles tenham as suas dúvidas esclarecidas, que sejam atendidos com cortesia e muitos deles falam “nossa, eu nem acredito que ainda tenha atendimento assim!”. Então, isso é um feedback muito positivo para a entidade”, comemora o resultado Maria Sélia.

O resultado da pesquisa contribui não apenas à Central de Atendimento, mas ajuda também a própria Fundação a acompanhar o desempenho do serviço mais utilizado pelos participantes, para investir em estratégias que tragam melhorias contínuas.

**Fonte:** Viva Previdência, em 29.04.2019.