

Para aperfeiçoar a comunicação com seus 49 mil participantes, a OABPrev-SP lançou um novo dispositivo eletrônico – o chat online, em que é possível tirar dúvidas, obter informações detalhadas sobre o plano, solicitar segunda via de documentos, como acessar a área exclusiva ou o app Meu Futuro etc. O atendimento é feito em tempo real, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, por uma equipe de funcionários da entidade especialmente treinada.

“A internet mudou radicalmente a forma como as instituições se relacionam com seu público. As pessoas passam muitas horas do dia on-line, e ferramentas como o chat online adquirem grande utilidade, pois são ágeis e não demandam espera ou locomoção”, afirma o presidente da OABPrev-SP, Marcelo Sampaio Soares.

O atendimento via chat é acessível no site a entidade (www.oabprev-sp.org.br), bastando clicar no ícone flutuante de bate-papo localizado no rodapé da página principal. Quando uma nova janela abrir, o internauta deve fornecer nos referidos campos seu nome, e-mail, telefone e CPF. Em seguida, ele entrará na sala de bate-papo com um atendente da entidade.

Assim como nos demais canais de atendimento, o prazo de resposta depende da informação desejada, no entanto, não ultrapassa o período máximo de 10 dias úteis. A OABPrev-SP assegura a confidencialidade e a integridade de todos os dados durante o bate-papo.

O atendimento via chat não substituirá os tradicionais canais da entidade, como os telefones 4002-2416 Capitais | 0800 095 2415 Demais Localidades, e a página “Contato” no site, os quais foram aprimorados com a inclusão da nova ferramenta. Antes realizados por uma empresa terceirizada, agora os Serviços da Central de Relacionamento da OABPrev-SP são executados por uma equipe da própria entidade.

Segundo Cesar Furue, gerente-executivo da OABPrev-SP, as mudanças trarão impactos significativos na experiência dos participantes. “São investimentos alinhados com os objetivos da entidade de gerar proximidade com os participantes e de melhorar cada vez mais o atendimento e a qualidade dos serviços prestados”, observa.

Fonte: OABPrev-SP, em 23.05.2019.