

A pandemia da Covid-19 afetou a rotina de relacionamento dos participantes com a Fundação Viva Previdência. Durante o mês de março, cresceu o número de contatos pelos canais de atendimento. Nesse período, a entidade contou apenas com os canais WhatsApp e Fale Conosco do site. O atendimento presencial e o 0800, meio mais acessado, foram suspensos para adaptação ao sistema home, até que termine o período de isolamento social.

A média registrada entre dezembro e fevereiro foi de mil chamadas, incluindo o call center. Em março foram registradas 8 mil chamadas, sem o apoio do 0800. “Esse é um grande aprendizado que tiramos dessa experiência”, diz Silas Devai Júnior, Diretor Presidente da Viva Previdência.

A entidade fechada está presente em todo o país, com destaque para o Sudeste, onde se concentra quase metade dos 50 mil participantes. A maior parte dos contribuintes tem entre 56 e 75 anos, com média de idade de 65 anos. Os participantes com mais de 75 anos representam parcela expressiva. São mais de 750 acima dos 90 anos e 20 com mais de 100 anos.

“A mudança de hábitos foi imediata, sem traumas. Os participantes estão usando canais virtuais com muita eficiência”, diz Devai Jr. O call center da Viva Previdência é composto por 18 atendentes e quatro colaboradores, no backoffice. O call center é dimensionado para receber, em média, 1,3 mil demandas por dia. “Para manter essa estrutura, mobilizamos nossa equipe de TI, para ampliar nossa conexão em home office. Fico feliz em saber que estamos tendo sucesso”, afirma Devai Jr.

Fonte: Viva Previdência, em 23.04.2020