

O 0800 da Fundação Viva de Previdência voltou. Devido ao regime de contingência adotado pela entidade para proteger os colaboradores da Covid-19, em março, o canal de atendimento telefônico tinha sido interrompido, mas retornou na última semana. Na primeira semana, os participantes foram informados da retomada e a central registrou cerca de 1.300 ligações atendidas. A operação conta com 22 profissionais, sendo 18 no atendimento e quatro no backoffice. “Antes de abrir oficialmente, tivemos um período de teste, durante quase uma semana. Não fizemos nenhuma divulgação nessa fase. O interessante é que recebemos 800 ligações nesse período”, afirma Maria Sélia Novais, coordenadora da Central de Atendimento da Viva Previdência.

Durante o período sem o 0800, de 19 de março a 06 de maio, os canais de relacionamento com o participante foram o Fale Conosco e o WhatsApp, que receberam mais de 11 mil demandas. Segundo coordenadora de Atendimento, em fevereiro, mês de maior pico de atendimento, entre 0800 e WhatsApp, o número chegou a 12 mil. “O call center é estruturado para receber toda as demandas de nossos participantes e assistidos. Em 2019, por exemplo, a média de atendimentos foi 1.367 por dia, 24.124 por mês e 289 mil por ano”, retrata.

A Fundação Viva 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. Quase 34 mil participantes são mulheres, os homens são 16 mil. 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. “Esse período foi de muito aprendizado. De um lado, notamos que nossos participantes também estão prontos para se relacionar em outras plataformas. De outro, descobrimos nossa capacidade de responder rapidamente às incertezas desse momento de recolhimento”, conta Sélia.

Fonte: Viva Previdência, em 14.05.2020