

As mudanças e adaptações do home office têm apresentado bons resultados

A partir do último dia 23 de março a FACEAL adotou o trabalho *home office* como medida de proteção à saúde dos colaboradores, participantes, assistidos, beneficiários e a todos que são atendidos pela Fundação. A medida teve, ainda, por objetivo, combater a disseminação do novo coronavírus, o Covid-19, responsável pela doença que vem matando milhares de pessoas ao redor do mundo.

As mudanças e adaptações realizadas foram necessárias e fundamentais para que a Fundação mantivesse suas atividades e atendimento ao público no mesmo padrão e qualidade. Apesar das dificuldades iniciais, comuns em todas as mudanças, o trabalho *home office* vem dando um resultado bastante satisfatório. Com o atendimento presencial suspenso e para melhor atender a todos, a FACEAL disponibilizou duas linhas telefônicas exclusivas para o atendimento ao público: uma para a Seguridade e outra para o Financeiro.

Durante a pandemia, a Área de Seguridade vem realizando uma média de 80 atendimentos por semana, sendo 50 por telefone e 30 por e-mail. Por esses meios, são atendidas solicitações de orientações, como acessar o portal de relacionamento, geração de informes de rendimentos e contracheques, procedimentos para requerer benefícios do plano BD ou plano CD, portabilidades e resgates.

De acordo com a coordenadora da Seguridade, Maryland Santos, todos que entraram em contato com a FACEAL, seja por e-mail ou por telefone, tiveram suas demandas atendidas. “Paralelo ao atendimento presencial, a FACEAL já vinha realizando alguns atendimentos telefônicos e também por e-mail, porém, com a pandemia e a necessidade de isolamento social, passamos a atender exclusivamente pelo telefone e por e-mail e o resultado está sendo bastante satisfatório, visto a quantidade de atendimentos que realizamos por semana”, explicou a coordenadora.

Já na Área Financeira, o atendimento ao participante é voltado principalmente à concessão de empréstimos. O procedimento é realizado por telefone, sendo agendado o atendimento presencial somente para a assinatura no requerimento, uma vez que é necessário manter uma via assinada originalmente para validar o empréstimo. Para esse atendimento presencial, exclusivo para quem só vai assinar o documento da concessão do empréstimo, são adotados todos os protocolos sanitários recomendados, como uso de máscara, álcool em gel e o distanciamento social. É atendida uma média de 70 participantes por semana na Área Financeira, sendo oito atendimentos presenciais para a validação da concessão de empréstimos, o que ocorre a cada dois ou três dias, para evitar aglomeração.

A coordenadora do Financeiro, Ana Paula Barros, ressaltou que todo o processo de simulação e informações é feito por telefone, para diminuir o tempo do participante na Fundação durante a assinatura do documento para a concessão do empréstimo. “Com o processo adiantado por telefone, levamos em média cinco minutos para cada atendimento presencial, visto que, no ato da assinatura, alguns participantes procuram tirar eventuais dúvidas”, pontuou a coordenadora, acrescentando que, nos outros setores da área financeira, que não realizam atendimento, os colaboradores estão bem adaptados ao novo formato de trabalho.

O *home office* mudou também a forma de comunicação entre os colaboradores. Agora as reuniões passaram a ser virtuais, bem como a comunicação interna.

“Achamos importante estarmos em *home office* neste momento, pois preservamos tanto a saúde dos funcionários como dos nossos participantes, principalmente dos assistidos, que fazem parte do grupo de risco da doença”, destacou Paula Barros.

Fonte: FACEAL, em 15.07.2020