

Durante a pandemia de coronavírus, os canais de atendimento da OABPrev-SP registraram aumento significativo de procura. As chamadas telefônicas cresceram 20%; o recebimento de e-mails, 46%; e as conversas via chat, 167%. Os números mostram a assertividade da estratégia *omnichannel*, isto é, de oferecer aos mais de 50 mil participantes múltiplos canais de comunicação integrados, de modo a tornar a entidade acessível à advocacia onde quer que ela esteja e na plataforma que preferir.

Implantando em maio de 2019, o atendimento via chat (acessível via ícone flutuante de bate-papo no rodapé do site da entidade), foi o que mais cresceu nos últimos meses (167%). Muitos fatores ajudam a explicar o boom desse dispositivo no relacionamento entre os participantes e a entidade. A velocidade no tempo de resposta que, em geral, esse tipo de atendimento demonstra frente ao demais é sua característica mais notável. Mas há também fatores culturais para essa popularidade.

As mensagens de texto e instantâneas têm se tornado os meios de comunicação preferidos das pessoas. As restrições de circulação e a necessidade de isolamento social forçaram quem ainda resistia a essas ferramentas a adotá-las, contribuindo para o avanço desse tipo de contato.

Uma pesquisa da consultoria Kantar, que coletou dados de mais de 25 mil pessoas em 30 mercados, mostrou que durante a pandemia o uso de aplicativos de mensagens, como o WhatsApp, cresceu 76%.

No caso da OABPrev-SP, um detalhe potencializa o sucesso da iniciativa: atendimento via chat é totalmente humanizado.

Diferentemente da prática de chatbots adotadas por muitos sites, onde um robô fica responsável por tratar das demandas recebidas com uma lista de respostas prontas – que nem sempre atendem às necessidades das pessoas –, no fundo da advocacia o atendimento é feito em tempo real por uma equipe de colaboradores especialmente treinada, aliando as vantagens da interação humana aos benefícios do mundo on-line.

Fonte: OABPrev SP, em 02.09.2020