

A orientação é de que participantes e beneficiários priorizem a maior parte das demandas de atendimento via Fale FAPES

Em razão da pandemia do Coronavírus, alguns participantes e beneficiários podem encontrar dificuldades em obter atendimento telefônico junto à Fundação. Essas dificuldades podem ser explicadas, pois em meados de março - quando toda a empresa entrou em regime de home office - o sistema de telefonia passou a operar em contingência: as ligações para a Central de Atendimento (21) 3820-5454 são desviadas para celulares corporativos, que ficam com os atendentes.

A medida, apesar de não ser a ideal, foi tomada a fim de garantir o atendimento aos beneficiários e participantes por este canal e, ao mesmo tempo, preservar a saúde de todos, inclusive dos colaboradores. Porém, em momentos de pico, como o que estamos vivendo agora, mais de uma ligação pode ser direcionada para o mesmo atendente que já está na linha com outra pessoa. Por estar operando em contingência, o sistema não dá sinal de ocupado nem coloca a ligação em espera, fazendo com que o telefone fique "chamando" várias vezes e dando a impressão de que ninguém atende.

A solução para este problema é bastante complexa e vem sendo buscada pela Fundação desde o início da pandemia. A previsão é de que, no início do próximo ano, a FAPES implemente um novo sistema de telefonia, capaz de, mesmo no regime de home office, atender da melhor forma os beneficiários e participantes.

A FAPES conta com a compreensão de todos e orienta que aqueles que necessitarem de atendimentos não-urgentes relacionados à previdência, empréstimos e saúde (rede credenciada, questões administrativas e outras que não sejam de emergência) devem priorizar o envio de Fale FAPES, via [Portal de Serviços da Fundação](#). Em caso de atendimentos de emergências médicas, o contato deve ser feito diretamente com a CTICOR pelo 0800 778 4444 (central exclusiva para beneficiários do PAS) ou pelos canais alternativos 0800 026 7227 ou (11) 2160-9700.

Fonte: FAPES, em 04.12.2020