

Estudo avaliará quais atividades serão executadas na sede e quais permanecerão em home office. Atendimento presencial com hora marcada e canais digitais seguem à disposição dos participantes

Apesar do aumento do processo de imunização da população, ainda falta muito para o Rio Grande do Sul chegar ao percentual de 70% a 75% que proporcionará mais segurança para a circulação de pessoas em meio à pandemia de Covid -19. Segundo o governo do Estado, toda a população adulta deve receber a primeira dose até 20 de setembro. A estimativa para a imunização completa (com duas doses, no caso dos imunizantes CoronaVac, AstraZeneca e Pfizer, e uma, para a Janssen) continua sendo o mês de dezembro. Por isso, a Fundação Família Previdência manterá seus colaboradores em home office, pelo menos, até o final do ano e já estuda a implantação de um modelo híbrido, com atividades presenciais, na sede da entidade, e em home office, em caráter permanente.

Canais de atendimento

Os participantes podem utilizar os canais digitais (telefone, internet, aplicativo, autoatendimento por telefone, videoatendimento) disponibilizados pela entidade, além do atendimento presencial, retomado nos últimos meses, em dias e horários reduzidos e com hora marcada. A Fundação estuda ampliar o agendamento presencial nos próximos meses.

O home office da Fundação priorizou a preservação da saúde de colaboradores e dos participantes. Grande parte dos atendimentos presenciais são demandados por idosos, pessoas que compõem um dos principais grupos de risco para desenvolver a doença. Dos 18.500 participantes, cerca de 9 mil são aposentados e pensionistas.

Confira os canais de relacionamento da Fundação e escolha a opção mais adequada para as suas necessidades.

Atendimento presencial com hora marcada

O serviço de atendimento presencial está funcionando, desde abril deste ano, nas segundas e quintas-feiras, mediante agendamento pelo site da Fundação, pelo aplicativo Meu Plano ou por telefone. Em breve, o serviço será ampliado. A entidade tomou todas as medidas de controle sanitário compatíveis com os protocolos vigentes de combate à pandemia de Covid-19. O uso de máscara de proteção é obrigatório nas dependências da entidade. Há controle de temperatura na entrada e dispensers de álcool gel para higienização das mãos. [Clique aqui para agendar.](#)

Videoatendimento

Outra novidade implementada durante a pandemia foi o atendimento por videoconferência, com hora marcada. O participante pode agendar seu atendimento pelo site e interagir com o atendente, mantendo o distanciamento social tão importante para a saúde de todos. O videoatendimento é realizado por meio da ferramenta ZOOM, de fácil acesso e utilização. Funciona nas segundas, quartas e sextas, às 09h ou às 16h. [Clique aqui para agendar.](#)

Autoatendimento - pela internet e aplicativo

Muitos que não utilizavam o autoatendimento optaram por fazer a senha e, também, baixaram o aplicativo Meu Plano que dá acesso a praticamente todos os serviços da entidade. Sem precisar sair de casa, é possível consultar saldos e extratos, contracheques de benefícios, fazer empréstimos, aportes de contribuições, acessar documentos, entre outras facilidades.

Autoatendimento por telefone

Não precisa aguardar para falar com o atendente da Fundação. Quem utiliza o autoatendimento por telefone tem acesso a uma série de informações e serviços, 24 horas por dia. Ligue 0800 510 2596 (de fixo) ou 51 3027 1221 (de celular). Para falar com o atendente, ligue para esses mesmos números, de segunda a sexta, das 10h às 16 h.

Aplicativo de adesão digital

Mesmo trabalhando em casa, por conta das medidas de distanciamento social, a Fundação ampliou alguns serviços. Lançou um aplicativo para adesão digital de novos participantes, não sendo mais obrigatório o contato pessoal e o preenchimento de documentos físicos. Inclusive a assinatura de documentos pode ser feita por meio digital.

Fonte: Fundação Família Previdência, em 29.06.2021