

CLIPPING DE NOTÍCIAS

Data: 18/01/2022



BLOG DO BACANA

Igeprev reforça atendimento por telefone e inaugura chat no WhatsApp

 by **Jhonata Chaves**  JANEIRO 18, 2022



Para trazer mais agilidade no atendimento aos segurados, o Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará (Igeprev) quadruplicou o número de atendentes em seu call center: até dezembro de 2021, sete colaboradores atuavam nas linhas telefônicas do Instituto; em janeiro, 28 novos atendentes e duas supervisoras assumiram os postos de trabalho.

Segundo o presidente do Instituto, Giussepp Mendes, o reforço na equipe de call center deve dar vazão à demanda dos cidadãos por celeridade. "Identificamos a dificuldade no atendimento telefônico e estamos trabalhando para oferecer o melhor serviço ao segurado", afirma. Os novos colaboradores passaram por treinamento de instrução processual, estrutura organizacional, noções gerais de benefícios previdenciários, processo administrativo eletrônico (PAE) e tratamento de denúncias.

Por telefone, no número 3182-3500, os segurados podem esclarecer dúvidas quanto aos horários, dias e locais para atendimento presencial, datas de pagamentos, reajustes, emissão de contracheque, censo previdenciário e documentação necessária para requerer benefícios. Os segurados também terão a opção de agendar atendimento ou realizar consulta processual por WhatsApp, também pelo número 3182-3500.

O trabalho é feito por duas equipes de 14 atendentes e uma supervisora, com turnos de seis horas, das 7h às 13h e das 13h às 17h. Caroline da Silva Santos já sanou diversas dúvidas de segurados. "Hoje estou atendendo no chat. Já tirei dúvidas sobre consulta de processo e entrada na pensão por morte", disse.

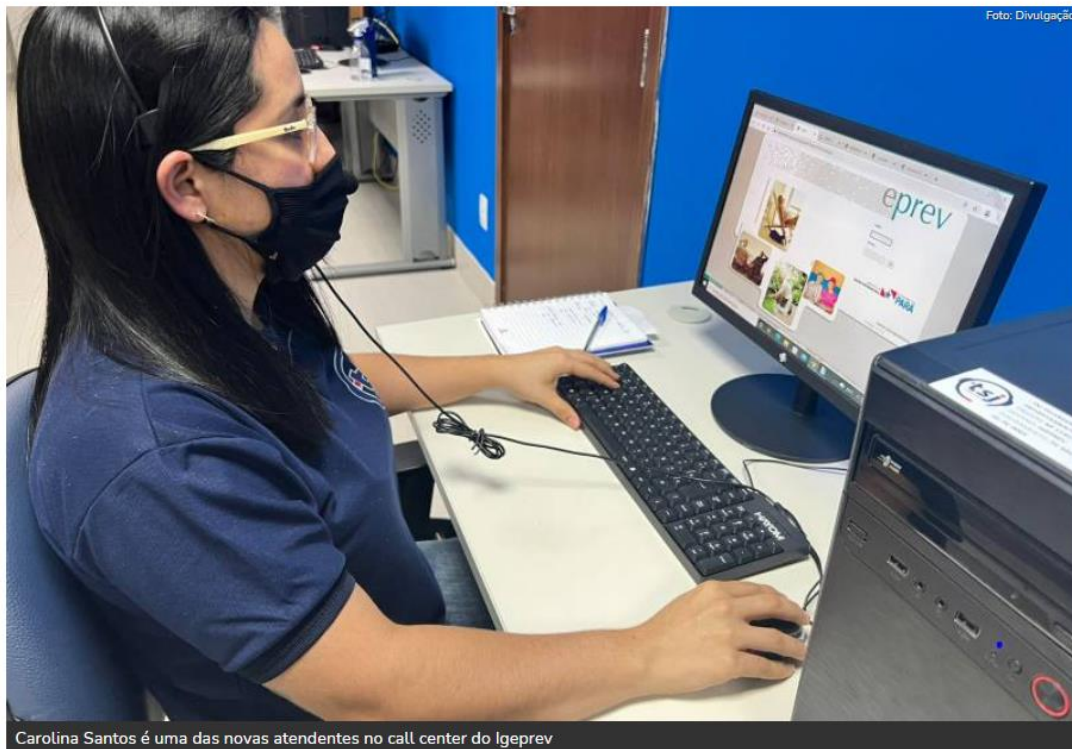
Entre 2017 e 2021, o número de pedidos de concessões de benefícios previdenciários analisados pelo Igeprev aumentou mais de três vezes. A quantidade de pedidos de aposentadoria (4.181) e pensão por morte (2.815) analisados em 2021 superou em quase 370% o número de benefícios previdenciários analisados em 2017, ano em que o Igeprev analisou 881 pedidos de aposentadoria e 1.010 requerimentos de pensão.

No Diário Oficial do Estado desta terça-feira (18), o Igeprev publicou o balanço da concessão de benefícios previdenciários entre 2019 e 2021. Em 2019, foram concedidas 1.816 aposentadorias e 751 pensões por morte; em 2020, houve concessão de 1.968 aposentadorias e 521 pensões; em 2021, foram 2008 aposentadorias e 1.232 pensões.

Foto: Pedro Guerreiro/Agência Pará

Igeprev reforça atendimento por telefone e inaugura chat no WhatsApp

18/01/2022 16h40 - Atualizada em 18/01/2022 18h26



Para trazer mais agilidade no atendimento aos segurados, o Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará (Igeprev) quadruplicou o número de atendentes em seu call center: até dezembro de 2021, sete colaboradores atuavam nas linhas telefônicas do Instituto; em janeiro, 28 novos atendentes e duas supervisoras assumiram os postos de trabalho.

Segundo o presidente do Instituto, Giussepp Mendes, o reforço na equipe de call center deve dar vazão à demanda dos cidadãos por celeridade. “Identificamos a dificuldade no atendimento telefônico e estamos trabalhando para oferecer o melhor serviço ao segurado”, afirma.

Os novos colaboradores passaram por treinamento de instrução processual, estrutura organizacional, noções gerais de benefícios previdenciários, processo administrativo eletrônico (PAE) e tratamento de denúncias.

Central de atendimento, via telefone e WhatSapp: 3182-3500

Por telefone, no número 3182-3500, os segurados podem esclarecer dúvidas quanto aos horários, dias e locais para atendimento presencial, datas de pagamentos, reajustes, emissão de contracheque, censo previdenciário e documentação necessária para requerer benefícios. Os segurados também terão a opção de agendar atendimento ou realizar consulta processual por WhatsApp, também pelo número 3182-3500.



30 novos colaboradores vão reforçar o atendimento telefônico no Igeprev

O trabalho é feito por duas equipes de 14 atendentes e uma supervisora, com turnos de seis horas, das 7h às 13h e das 13h às 17h. Caroline da Silva Santos já sanou diversas dúvidas de segurados. “Hoje estou atendendo no chat. Já tirei dúvidas sobre consulta de processo e entrada na pensão por morte”, disse.

Número recorde de pedidos analisados

Entre 2017 e 2021, o número de pedidos de concessões de benefícios previdenciários analisados pelo Igeprev aumentou mais de três vezes.

A quantidade de pedidos de aposentadoria (4.181) e pensão por morte (2.815) analisados em 2021 superou em quase 370% o número de benefícios previdenciários analisados em 2017, ano em que o Igeprev analisou 881 pedidos de aposentadoria e 1.010 requerimentos de pensão.

Benefícios concedidos

No Diário Oficial do Estado desta terça-feira (18), o Igeprev publicou o balanço da concessão de benefícios previdenciários entre 2019 e 2021.

Em 2019, foram concedidas 1.816 aposentadorias e 751 pensões por morte; em 2020, houve concessão de 1.968 aposentadorias e 521 pensões; em 2021, foram 2008 aposentadorias e 1.232 pensões.

Texto: Augusto Rodrigues (Ascom Igeprev)

| Por Cácia Medeiros (IGEPREV)