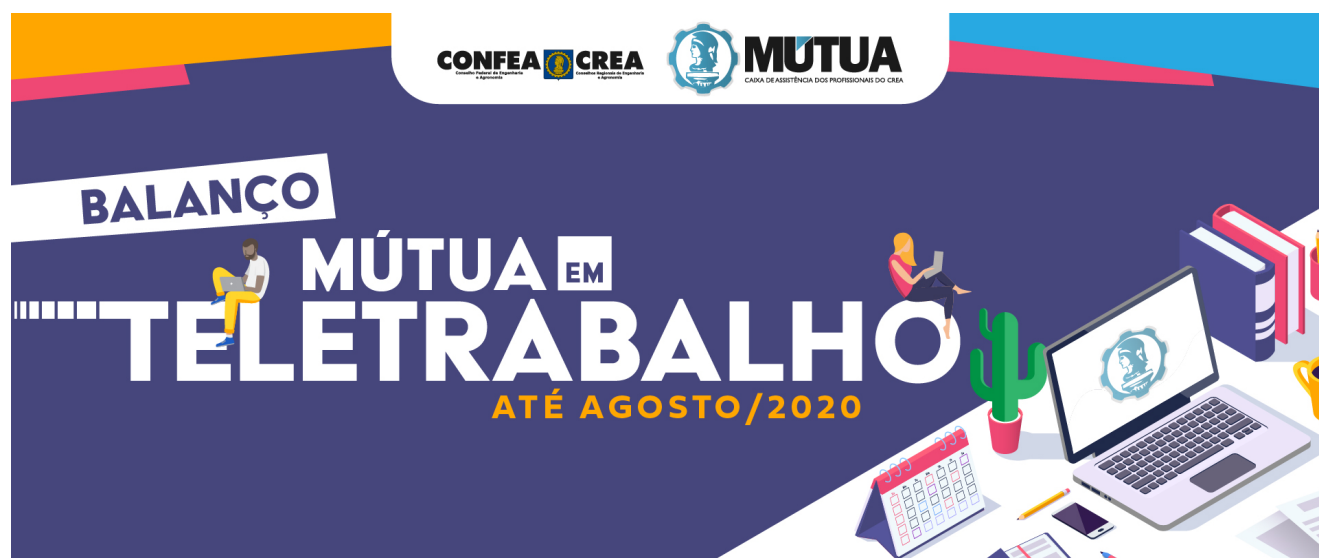


# Em teletrabalho, Mútua mantém atendimento e concessão de benefícios



*Telefone e internet são aliados dos setores que seguem com atividades em home office*

As atividades desenvolvidas pelas equipes da Mútua, mesmo com parte dos colaboradores permanecendo em home office, não foram afetadas pelas medidas de segurança adotadas contra a COVID-19 e não impediram a Caixa de Assistência de cumprir seus compromissos fundamentais. O atendimento continua a ser prestado, mesmo a distância, com produtos, serviços e benefícios aos mutualistas por outros canais, permitindo que todos possam ser atendidos em segurança.

**Benefícios e TecnoPrev**

Considerando 23 de março a 19 de agosto, o número de concessões de reembolsáveis foi 2.575, num total de R\$ 71.829.368 mi. Os benefícios sociais totalizaram 46, com R\$ 205.516 mil. O Benefício Especial Reembolsável Covid-19 foi pago a 44 mutualistas (R\$ 426,3 mil), e outros 37 (R\$ 430,3 mil) estão em análise pela Gerência de Benefícios. O Benefício Especial Social Covid-19 foi concedido a 71 associados (R\$ 74,2 mil) e, em análise, existem outros 35 (R\$ 36,6 mil).

Mesmo com a pandemia, as adesões ao plano de previdência complementar da Mútua, o TecnoPrev, estão sendo bastante representativas. O resultado é que, no período, foram incluídos 2.127 novos participantes. Ficou clara a preocupação dos associados com a contratação de cobertura adicional para risco de morte, muito disso em função da COVID-19. Essa cobertura está disponível aos participantes do TecnoPrev.

### **Prorrogações, Atendimento e Ouvidoria**

A Gerência de Cobranças também registrou aumento de procura, atendendo, no período da pandemia, 4.360 associados. Entre 24 de março e 21 de agosto, a Mútua prorrogou 41,2 mil parcelas de contratos, R\$ 32,52 mi. As parcelas reescaloadas foram 298, ou R\$ 372,8 mil. Desde o início da pandemia, 1.908 parcelas foram renegociadas, equivalentes a R\$ 23,52 mi.

Desde o início da pandemia, a Central de Relacionamento Mútua realizou, em home office, um total de 27.872 atendimentos. Houve aumento considerável relacionado à prorrogação de reembolso de benefícios e anuidade, sem juros, multa e correções, prorrogação que foi até 31 de julho.

O período trouxe novos desafios para a Mútua e ampliou as necessidades dos associados. Prova disso é que, desde o início do ano até o final de julho, o número de atendimentos da Ouvidoria chegou a 395 ocorrências, sendo 337 desde 20 de março, quando a Mútua entrou em regime de teletrabalho.

Fonte: Gecom/Mútua