

Você ainda tem dúvidas sobre o papel da Ouvidoria como instância recursal? Por ser uma segunda instância de atendimento, só deve ser acionada caso as respostas às reclamações feitas pelos canais de atendimento tradicionais - de primeira instância - como o Fale Conosco do site e Central de Atendimento pelo telefone 0800 729 0505 tenham sido insatisfatórias.

### **Diferença entre reclamação e denúncia**

A reclamação materializa uma insatisfação, por exemplo, com os canais de atendimento ou com outros produtos e serviços da Previ. Já a denúncia é referente a indícios de irregularidades ou de ilícitos relacionados à Previ enquanto entidade.

Uma reclamação pode ser feita quando um pedido não é atendido ou a solução apresentada é considerada insatisfatória pelo demandante. Deve ser registrada pelos canais tradicionais de atendimento, como o Fale Conosco do site ou Central 0800.

Quando a resposta à reclamação não atender a expectativa do solicitante, a Ouvidoria deve ser acionada como um recurso adicional para que a resposta ou solução apresentada seja reavaliada. Nesse caso, o usuário registrará uma reclamação em segunda instância, mas não uma denúncia. Pois o canal de denúncias não é o caminho para tratar questões relacionadas a reclamação e não está disponível para registros dessa natureza.

Para fazer uma reclamação de segunda instância, você deve acionar a Ouvidoria pelo link <https://www.previ.com.br/portal-previ/ouvidoria/ouvidoria/reclamacao-de-2-instancia/>. Se preferir, pode entrar em contato pelo telefone da Ouvidoria, o 0800 729 0303, disponível de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h.

**Fonte:** [Previ](#), em 13.05.2022.