

Como resultado do trabalho de reformulação do modelo de gestão e de revisão de fluxos de informações entre áreas da Petros, a nossa Ouvidoria, que completa 20 anos no mês de maio, reduziu pela metade o tempo médio de tratamento das manifestações de segunda instância, que passou de 11,3 dias em 2021 para 5,5 dias em 2022. Além da maior celeridade, 72% das manifestações foram concluídas a favor da demanda do participante – os casos não revertidos, geralmente, são os que esbarram em limites normativos ou de atuação, como pedidos de valores de empréstimo além do permitido ao participante.

O desempenho positivo é resultado de uma série de medidas implementadas a partir de maio do ano passado, após uma grande fase de planejamento. A equipe da Ouvidoria passou a se dividir em três núcleos estratégicos: Gestão das Manifestações (responsável para tratamento e análise técnica de manifestações), Gestão de Denúncias e Ética (responsável pelo Canal de Denúncias e assessorar o Comitê de Ética) e o Planejamento e Inovação (responsável por ações de business intelligence, com o tratamento de dados, painéis, relatórios gerenciais e experiência do usuário).

“Antes da reorganização, as manifestações eram distribuídas entre todos os analistas da Ouvidoria, que também precisavam desempenhar outras tarefas no setor. Quando criamos um núcleo específico para gestão das manifestações, os analistas alocados nesse núcleo passaram a atuar mais focados nas resoluções e o tempo das respostas começou a cair rapidamente”, explica a nossa ouvidora Danielle Ventura.

A resolução Nº 23/2006 do Conselho de Gestão de Previdência Complementar (CGPC), órgão colegiado que integra a estrutura do Ministério da Previdência Social, prevê prazo de até 30 dias para atendimento da solicitação de participantes e assistidos pela Ouvidoria. Em 2022, a Ouvidoria cumpriu o prazo em 99,5% dos casos.

Além da gestão interna da área, a Ouvidoria lançou a ação “Ouvindo os Especialistas” com o objetivo de entender e aproximar o setor das áreas internas da Petros mais frequentemente demandadas pelos participantes. Foram 14 reuniões executivas para identificar e propor aprimoramento nos fluxos de informações e respostas. Para 2023, a intenção da Ouvidoria é treinar pontos focais de diferentes áreas dentro da Petros para que o tempo de resposta possa melhorar ainda mais para os nossos participantes.

A Ouvidoria da Petros atua em parceria com todas as áreas da Fundação em busca de soluções para demandas que já passaram pela nossa Área de Relacionamento, mas que, por algum motivo, tiveram respostas consideradas insatisfatórias pelo participante ou cujos prazos de resposta expiraram. Além disso, a Ouvidoria também tem a missão de propor melhorias em processos internos.

Assim como a Ouvidoria, a nossa Área de Relacionamento conquistou resultados positivos em 2022, como publicamos recentemente no portal. Como reflexo de um amplo trabalho de reestruturação da área de relacionamento, nosso [atendimento alcançou, em 2022, o “nível de qualidade” na Net Promoter Score \(NPS\)](#), pesquisa amplamente utilizada pelo mercado para avaliar a satisfação dos clientes. A nossa pontuação anual avançou 14 pontos na comparação entre 2021 e 2022, saindo da “zona de aperfeiçoamento” para a “zona de qualidade”, com nota NPS saltando de 44 para 58.

Quando procurar a Ouvidoria

Oferecemos diversos canais de relacionamento para atender a demandas como dúvidas, solicitações, informações, sugestões e reclamações. Esse primeiro contato com a Petros deve ser sempre realizado pelos nossos canais de relacionamento:

- Autoatendimento: Área do Participante, no Portal Petros, ou aplicativo, a qualquer hora.
- Central de Relacionamento: pelos telefones 0800 025 35 45, nos dias úteis, das 8h às 20h.

- Fale Conosco: pelo formulário de e-mail disponível a qualquer hora no Portal Petros.
- Chat: converse online com a equipe de atendimento. O acesso é via Portal Petros ou aplicativo nos dias úteis, das 8h às 18h.

A Ouvidoria deve ser procurada apenas depois que sua demanda já tiver sido registrada e tratada anteriormente nos canais de relacionamento e, por algum motivo, a resposta não foi satisfatória ou não houve retorno dentro do prazo. Para acionar a Ouvidoria, [clique aqui](#) e tenha em mãos o número de protocolo de seu atendimento prévio ou as respostas recebidas pelos canais de relacionamento (autoatendimento, central de relacionamento, fale conosco e chat).

Fonte: [Petros](#), em 18.04.2023.