

Tratamento de demandas gera melhorias de amplo alcance

A Ouvidoria é um canal recursal oferecido aos participantes desde 2015 e representa a disposição da Previ para dialogar com os associados. Afinal, quem procura a Ouvidoria o faz por uma insatisfação, registrada em forma de reclamação ou de contestação, com o atendimento recebido em 1ª instância.

Com atuação centrada na gestão de relacionamentos, a Ouvidoria tem o papel estratégico e primordial de ouvir atentamente os associados, prestar um atendimento célere e resolutivo e oferecer uma experiência que valorize os sentimentos de acolhimento e de pertencimento.

Quando um associado entra em contato com a Ouvidoria, sua demanda é analisada e contribui para a geração de conhecimento sobre oportunidades de melhorias. Por meio do tratamento de cada protocolo, é possível identificar oportunidades de melhorias com foco no coletivo.

Ou seja, não é necessário que a Ouvidoria reúna um volume representativo de demandas sobre um determinado tema para promover a avaliação acerca das necessidades de melhorias e atuar de forma corretiva e preventiva.

Desde a implantação da Ouvidoria Externa, as demandas resultaram em melhorias em Produtos, Sistemas/Autoatendimento, Comunicação e Processos conforme quadro a seguir:

Melhorias	Do total das melhorias implementadas
Produto	10%
Sistema/Autoatendimento	15%
Comunicação Externa	33%
Processos	42%

A atuação da Ouvidoria fornece insumos valiosos para a melhoria de produtos, sistemas, processos e comunicação. Isso repercute no aprimoramento do relacionamento da Previ com os associados, seus beneficiários, representantes legais e herdeiros.

Como registrar uma demanda de Ouvidoria

As reclamações podem ser realizadas pelo canal web de Ouvidoria do site, disponível 24 horas por dia, inclusive em fins de semana e feriados ou pelo canal 0800 729 0303, de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h.

Para ter a demanda acolhida pela Ouvidoria, é necessário ter finalizado o tratamento da reclamação pelos canais de atendimento de 1ª instância: Central de Atendimento ou Fale Conosco do site.

Fonte: [Previ](#), em 22.06.2023.