

A Ouvidoria da Funpresp tem dois novos canais de atendimento para receber elogios, reclamações, sugestões, solicitações e denúncias. A ação marca os três anos da Ouvidoria da Fundação. Agora, para enviar manifestações, o usuário poderá acessar o formulário disponível na página da Ouvidoria, [que pode ser acessada clicando aqui](#). A navegação ficou mais fácil e não exige a criação de um cadastro prévio: basta preencher o formulário e clicar em enviar.

A Ouvidoria também disponibilizou, em sua página, o link para o Canal Externo de Denúncias da Funpresp. Caso deseje fazer uma denúncia, o usuário será direcionado para a plataforma de uma empresa externa e independente, a Deloitte, responsável por receber o relato e garantir o anonimato do denunciante, a segurança das informações e o adequado tratamento da denúncia. A empresa, especialista em serviço de Consultoria Empresarial, Risk Advisory, Consultoria Tributária, Financial Advisory e Auditoria, foi contratada por licitação.

“A Funpresp quer proporcionar uma experiência mais simplificada e transparente para o tratamento de suas demandas, inclusive com recursos de acessibilidade. A adoção de um canal externo independente específico para denúncias fortalece os mecanismos de controle e integridade da Fundação, garantindo fluxos mais seguros para o tratamento desses casos”, disse o ouvidor da Funpresp, Adan Reis. Ele explicou também que, ao receber uma denúncia, a empresa responsável extrai os fatos fundamentais para a apuração e os encaminha para a Funpresp. “Assim, não é possível rastrear esses dados, e o usuário poderá ter certeza do sigilo quando quiser enviar sua manifestação”, afirmou.

Que mensagens a Ouvidoria recebe?

Elogio – Satisfação e reconhecimento por atendimento ou serviço prestado por um de nossos colaboradores ou pela própria instituição.

Sugestão – Proposta para aprimorar ações e processos, ou até alterar normas e políticas, com o objetivo de melhorar os serviços da instituição.

Solicitação – pedido de adoção de providências sobre determinado assunto.

Reclamação – insatisfação individual ou coletiva quanto a ações da instituição que, fundamentadas ou não, mesmo que não contrariem dispositivos legais, desagradam aos usuários.

A Ouvidoria é a instância que o usuário pode acionar quando as outras forem esgotadas. Antes de procurar a Ouvidoria, é necessário ter em mãos o número de protocolo do atendimento fornecido pelo Fale Conosco ou pela Central 0800, nos casos de reclamações ou solicitações. Nos demais casos, o usuário pode se dirigir diretamente à Ouvidoria.

Para enviar quaisquer das manifestações acima, [clique aqui](#).

Denúncia – relato de ação irregular na administração, manifestações de descumprimento de obrigações ou deveres da instituição, desvios de conduta ética, moral ou legal, que mereçam apuração.

Para encaminhar uma denúncia, [clique aqui](#).

Fonte: [Funpresp](#), em 24.08.2023.