

No dia 11 de março, a Fusesc inaugurou a sua Ouvidoria, um canal de atendimento de segunda instância, que recebe e trata manifestações dos Participantes e Assistidos relacionadas ao atendimento e prestação de serviços da Fusesc.

“A Ouvidoria tem o objetivo de receber críticas, reclamações, sugestões ou elogios referentes a atendimentos feitos na Central de Atendimento e, quando necessário, promover a resolução de situações que precisem de um tratamento específico. A Fusesc implementa a Ouvidoria com o atingimento da maturidade no atendimento aos Participantes e Assistidos, consolidando uma escuta ativa que nos auxilia a melhorar a nossa governança. Além disso, o canal fortalece o compromisso da Fusesc com a ética e a transparência, dois valores bastante presentes na cultura organizacional da Entidade”, informa o Diretor Superintendente, Luiz Aurélio de Oliveira.

Para promover uma manifestação na Ouvidoria deve ser preenchido um formulário, no qual é obrigatório informar o número de protocolo do atendimento já feito na Central de Atendimento anteriormente.

As manifestações recebidas serão tratadas pelo Ouvidor, garantindo a imparcialidade, a confidencialidade e a segurança das informações. A partir do recebimento da manifestação, a Entidade retornará em até 30 dias.

Confira como funciona este canal: [Ouvidoria | FUSESC](#).

Fonte: Fusesc, em 18.03.2024