

Você conhece a Ouvidoria da Previ? Ela existe para ampliar o relacionamento com você, associado.

A Ouvidoria da Previ existe desde 2015 com o objetivo de ampliar o relacionamento com você, associado. O canal também é utilizado para estreitar a proximidade com outros públicos, como funcionários, entidades representativas e fornecedores.

Além de acolher denúncias, a Ouvidoria recebe reclamações em segunda instância. Ou seja: se você ficou insatisfeito com alguma reclamação tratada pela Previ, pode tentar uma nova solução.

As reclamações de segunda instância podem ser feitas no menu principal do site da Previ, na seção Ouvidoria >> Reclamação de 2ª Instância. Se preferir, também é possível entrar em contato por telefone, no número 0800 729 0303, que está disponível de segunda a sexta-feira, de 10h às 16h.

A Ouvidoria também tem um canal de denúncias externo, que funciona de forma independente e está disponível todos os dias, 24 horas por dia. Para fazer o seu relato é só acessar o site do [Contato Seguro](#) ou ligar para o número 0800 515 0001. As denúncias podem ser anônimas.

Proximidade e escuta ativa

No ano de 2023, a Ouvidoria da Previ recebeu 1213 registros. Desses, 147 eram reclamações de segunda instância ou denúncias, que foram devidamente acolhidas. Confira a segmentação dos públicos atendidos:

- o

A maior parte dos contatos é de associados, segmentados da seguinte forma:

- o

O papel da Ouvidoria

O acolhimento de denúncias realizado pela Ouvidoria é um dos pilares do Programa de Integridade. São recebidos diversos tipos de demandas para averiguação de práticas inadequadas ou irregulares, desde questões comportamentais até ilícitos como corrupção, assédio e violação de políticas e normas internas.

Como uma segunda instância de atendimento, a Ouvidoria exerce um papel mediador para mitigar o agravamento de insatisfações que possam comprometer o relacionamento entre a Previ e seus públicos.

Além disso, a Ouvidoria é responsável também por identificar oportunidades de melhorias. Desde a sua implantação, a Ouvidoria concretizou o encaminhamento de demandas que resultaram em melhorias em produtos, sistemas, comunicação e processos. O propósito é atuar com foco em melhorias contínuas para agregar valor ao coletivo.

A Ouvidoria desempenha um papel essencial, promovendo a melhoria dos serviços, o fortalecimento do relacionamento com o associado e a prevenção de conflitos. Ela atua como uma mediadora, buscando soluções justas e construtivas para resolver conflitos e garantir a eficiência e a transparência nas relações entre as partes. Portanto, ao utilizar esse importante recurso, lembre-se: sua voz tem poder, e a Ouvidoria está aqui para te ajudar a se fazer ouvir.

Fonte: [Previ](#), em 20.03.2024.