



Ouvidoria celebra dez anos com resultados significativos no acolhimento e na resolução de diferentes tratativas

Confira o vídeo abaixo:

Um marco muito especial está sendo comemorado: os 10 anos da Ouvidoria do Metrus, que ao longo dessa década tem desempenhado um papel essencial na construção de um ambiente organizacional ainda melhor, com dinamismo, eficiência e clareza, propiciando uma comunicação fluida direto com participantes e beneficiários, analisando cada questão com diligência e imparcialidade.

Você sabe a diferença entre Ouvidoria e Central de Relacionamento?

É importante destacar a diferença entre a 1ª instância, representada pela Central de Relacionamento, e a 2ª instância, que é a Ouvidoria.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Foco em: Prestar informações, orientar, registrar elogios e reclamações.

OUVIDORIA

Tem como objetivo: Intermediar questões mais complexas ou que não foram resolvidas no prazo, podendo inclusive fazer recomendações junto às áreas técnicas.

Fonte: [Metrus](#), em 30.04.2024.