

Segunda instância de reclamações intensifica o diálogo entre os associados e a Previ

Desde 2015 a Previ oferece aos seus associados um canal recursal, a Ouvidoria. Esta instância representa a disposição da Entidade para dialogar com os associados, porque quem procura a Ouvidoria como canal recursal o faz por uma insatisfação em forma de reclamação ou de contestação. A Ouvidoria é mais um espaço de comunicação e de aproximação entre a Entidade e os associados e beneficiários dos Planos 1, Previ Futuro, Capec e também do Previ Família.

Por ser um serviço especializado em gestão de relacionamentos, a Ouvidoria desempenha o papel estratégico e primordial de ouvir atentamente os associados. O objetivo é, além de prestar um atendimento célere, oferecer uma experiência que valorize os sentimentos de acolhimento e de pertencimento.

Se uma reclamação apresentada em outros canais de atendimento não tiver a solução que o associado espera, é possível registrá-la novamente na Ouvidoria. Caso ainda assim não seja possível corresponder às expectativas, por ausência de amparo normativo ou por outro motivo plausível, a Ouvidoria fornecerá as explicações necessárias para o entendimento quanto à impossibilidade de atender o pleito.

Quando um associado entra em contato com a Ouvidoria, é efetuada uma análise de sua demanda, a partir da qual são identificadas oportunidades de transformar problemas em soluções e em redução da reincidência de reclamações similares. Por meio do tratamento de uma única demanda, é possível aprimorar produtos, serviços, práticas, rotinas e processos.

Ao longo da existência da Ouvidoria, as demandas tratadas em segunda instância que foram consideradas procedentes geraram benefícios para todos. A abertura ao diálogo e o foco na qualidade das relações são as premissas de atuação da Ouvidoria.

Para contestar uma resposta recebida, você tem duas opções: [registrar pelo site](#) em qualquer dia e horário; ou ligar 0800 729 03 03, disponível de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h.

Fonte: Previ, em 17.09.2020