

A Ouvidoria é um canal recursal de comunicação entre participantes e o Sebrae Previdência, ou seja, cabe ao órgão solucionar dúvidas e insatisfações quando a Área de Relacionamento — que é responsável pelo atendimento primário de participantes — não consegue fazê-lo.

Cada manifestação recebida, independentemente de suas características, traz sinais de alerta, desafios e reflexões que devem ser levados adiante. O objetivo do Instituto é, por meio das manifestações recebidas, colocar em pauta informações e percepções com a finalidade de buscar melhorias e aperfeiçoamento dos processos internos. Evidentemente nem todas as manifestações recebidas são procedentes, mas a maioria está associada a problemas concretos vividos pelos usuários no momento em que utilizam os serviços do Instituto. É neste sentido que a Ouvidoria subsidia o Conselho Deliberativo e a Diretoria Executiva na tomada de decisões.

O sistema da Ouvidoria funciona assim:

- 1 - O ouvidor recebe a manifestação no portal, envia para a área competente, que tem até 3 dias úteis para responder à ouvidoria.
- 2 - A partir do retorno da área, a ouvidoria desenvolve uma resposta ao participante, que é enviada via portal (pelo protocolo) e via e-mail (e-mail da ouvidoria). O ouvidor tem até 5 dias úteis para responder.
- 3 - O participante poderá acessar o protocolo para ver a resposta da ouvidoria, e avaliá-la com uma nota de 1 a 5 (ruim, regular, bom, ótimo, excelente).
- 4 - Caso o participante coloque uma nota baixa, uma janela é aberta solicitando que ele reporte o que não foi resolvido.
- 5 - Caso esse campo não seja preenchido, o sistema irá informar que a demanda será encerrada. Em todo caso, a demanda é concluída em 72h após a resposta da ouvidoria, quando o participante não envia nota ou contra resposta.

[Clique aqui](#) e acesse a Ouvidoria.

Fonte: Sebrae Previdência, em 21.09.2020