

Ouvidoria

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto com o participante que funciona de forma “recursal” - ou seja, ela deve ser utilizada somente depois que você já passou pelos outros canais de atendimento da Visão Prev e não obteve o resultado esperado.

Ela tem, portanto, um papel essencial para a melhoria da gestão e dos processos da Entidade, sendo responsável por receber, registrar, analisar e dar o retorno adequado às reclamações, pedidos de informações, sugestões, críticas e elogios que não foram respondidos de forma totalmente satisfatória pelos demais canais de atendimento.

O que a Ouvidoria faz?

- Recebe, analisa e direciona as manifestações recebidas, com independência, imparcialidade e confidencialidade
- Aciona as áreas técnicas em busca de subsídios para finalizar suas análises
- Identifica alternativas, quando possíveis, para a solução das demandas
- Informa o andamento das demandas ao reclamante
- Emite recomendações para a melhoria da gestão e dos processos da entidade
- Atua na mediação de conflitos e na facilitação do diálogo
- Acompanha o tempo de atendimento das demandas, buscando atingir o prazo de resolução em até oito dias úteis

O que a Ouvidoria não faz?

- Não substitui canais de relacionamento como Fale Conosco, e-mail, Central de Atendimento e chat, responsáveis por orientar e atender os participantes
- Não decide pelas áreas na solução dos pedidos
- Não recomenda alternativas em desconformidade com as normas internas
- Não trata de demandas que estejam na esfera judicial

Como acessar

Para acionar a Ouvidoria, o participante já deve ter sido atendido por um dos canais de relacionamento da entidade e possuir obrigatoriamente um número de protocolo. Caso esteja descontente com o retorno de sua demanda, basta clicar no link “Ouvidoria” no site da Visão Prev e preencher o formulário, ou encaminhar correspondência para OUVIDORIA - Alameda Santos, 787 - Conjuntos 11 e 12 - Jardim Paulista - São Paulo - SP - CEP 01419-001. Sua manifestação será respondida em até três dias úteis.