PRECE Previdência | CEDAE

Cartilha Informativa Canal de Ouvidoria

2024

CARTILHA - GUIA PARA REALIZAR RELATO DE OUVIDORIA

1. Introdução

Esta cartilha busca orientar todos os públicos da PRECE Previdência Complementar sobre a atuação da Ouvidoria e como acionar esse canal, que favorece uma gestão transparente.

A PRECE em sua missão de prestar o melhor atendimento aos seus participantes e em sempre buscar melhorias dos processos internos da entidade, trouxe a implementação do Canal de Ouvidoria e Denúncia.

2. O que é o Canal de Ouvidoria?

Nosso canal de Ouvidoria se propõe como um canal de comunicação entre a empresa e seus públicos, responsável por receber e tratar manifestações relacionadas aos serviços oferecidos e atendimentos prestados, recepcionando manifestações como reclamações, sugestões, elogios, e outros assuntos.

Buscamos acolher e encaminhar suas manifestações paras nossas áreas internas responsáveis, acompanhando as providências tomadas, cobrando respostas e lhe mantendo informado sobre os resultados desses processos.

O papel da Ouvidoria na PRECE é tratar o recebimento das suas manifestações com ética, imparcialidade, responsabilidade e competência em parceria com as áreas técnicas, sempre em busca por soluções que possam melhor atender nosso público. A nossa Ouvidoria também tem a missão de propor melhorias em processos internos, resolução dos conflitos no menor prazo possível e de maneira objetiva.

3. Utilização do Canal

A Ouvidoria da PRECE é um canal de atendimento em segunda instância, ou seja, deve ser acionada **depois que sua manifestação já passou pelos canais de primeira instância**. Para utilizar esse canal, acesse nosso site e Canal de Ouvidoria e

Denúncia – Prece. Através de formulário disponibilizado, preencha seus dados de contato e identificação, e escolha a categoria que melhor se encaixe na sua solicitação. Caso sua solicitação não se enquadre em nenhuma das categorias, escolha a opção "OUTROS".

Porém, fique atento aos seguintes casos que NÃO são atendidos pelo canal:

- Não substitui os canais responsáveis pelos atendimentos de primeira instância ou solicitações informações. Sendo esse seu caso, entre em contato com nosso atendimento pelos canais: telefone, e-mail e WhatsApp e o formulário de "Acesso à Informação" no site;
- Não modifica ou altera normas internas ou de regulamento, bem como não decide pelas áreas internas. Neste caso, a Ouvidoria pode apontar oportunidade de melhorias no processo, conforme o caso;
- Não aplica punições ou sanções de nenhuma espécie e circunstância;
- Não atendemos demandas de esfera judicial;
- Manifestações que contenham linguagem imprópria não serão atendidas.

4. Sobre identificação

Há necessidade de identificação do manifestante? **Sim.**

A identificação do manifestante é necessária para a condução dos assuntos encaminhados à Ouvidoria, bem como possibilidade de resposta.

5. Qual o prazo de resposta ao manifestante?

Os prazos variam de acordo com o tipo da solicitação, podendo ser respondido imediatamente, em casos de eligio, por exemplo, ou em até 30 dias corridos.

6. IMPORTANTE

Ao final de sua solicitação não esquece de anotar seu **número de protocolo**, através dele você poderá consultar o andamento de sua solicitação nos casos que demandam um retorno por parte da PRECE.

PRECE Previdência

CEDAE

Rua Prefeito Olímpio de Melo, 1676
Benfica- Rio de Janeiro - RJ

(21) 3282-8260/3282-8160

prece@prece.com.br

www.prece.com.br

(21) 99163-8180