

Estruturação de Ouvidoria

Consultoria para estruturar ou aprimorar a Ouvidoria e conectar 0800, formulários, e-mail e canais regulamentados em uma jornada clara, com responsabilidades e acompanhamento.

O que buscamos organizar

Uma Ouvidoria efetiva precisa ter papel, acesso e fluxos compreendidos por consumidores e equipes. Seu desenho deve conectar a segunda instância aos canais de entrada, as áreas responsáveis e ao retorno de aprendizados para a organização.

Frentes de atuação

- Diagnóstico e mapeamento de entradas, formulários, caixas de e-mail, fluxos de 0800 e modelo atual da Ouvidoria.
- Definição de categorias, filas, responsáveis, escalonamentos e critérios de prioridade.
- Padronização de registros, orientações de resposta e controles de acompanhamento.
- Definição do papel da Ouvidoria, etapas de análise, resposta, encerramento, escalonamento e registro de causas.
- Organização de demandas relacionadas a canais regulamentados e Banco Central, conforme escopo e validação da empresa.

Entregáveis possíveis

- Plano de implantação da Ouvidoria por etapas, com mapa do processo e matriz de papéis e controles.
- Materiais de apoio à operação, indicadores e rotina de governança, conforme escopo.
- Acompanhamento da implantação por até 3 meses após sua conclusão, conforme proposta e disponibilidade acordadas.

Indicadores a combinar

Indicadores podem incluir tempo de conclusão, cumprimento de prazos aplicáveis, reabertura, reincidência, motivo da manifestação e retorno das áreas responsáveis. Regras regulatórias devem ser validadas pelas áreas jurídica e de compliance da empresa.

Dashboards gerenciais

Dashboards detalhados e personalizáveis podem reunir indicadores da Ouvidoria e demais canais de reclamação para apoiar decisões. A integração das análises gerenciais ajuda a tratar causas-raiz, corrigir processos, identificar melhorias e mitigar riscos de judicialização.

Contribuição potencial ao negócio

Fluxos claros podem apoiar respostas mais consistentes, reduzir retrabalho e recorrências e fortalecer a confiança. A leitura integrada dos canais ajuda a direcionar melhorias e a mitigar escaladas de conflitos; os efeitos dependem do contexto e da mensuração da empresa.

Como o trabalho é conduzido

01 Entender

Contexto, canais, dados, objetivos e responsabilidades.

02 Estruturar

Escopo, fluxo, prioridades e entregáveis acordados.

03 Acompanhar

Indicadores, aprendizados e ajustes conforme o projeto.

Escopo e limites

O escopo não substitui parecer jurídico ou regulatório. A empresa valida os procedimentos e interpretações aplicáveis ao seu setor.

Material institucional de apresentação. Escopo, prazos, dados, responsabilidades e entregáveis são definidos em proposta para cada empresa.