



# **brisa** **ouvidoria**

---

A nova ouvidoria da Brisnet.

# O que é ouvidoria?

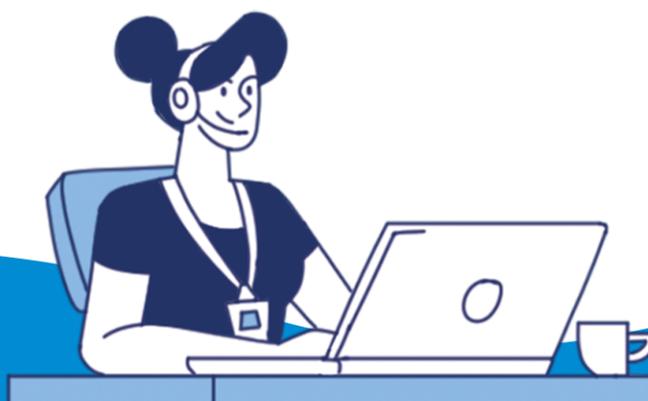
Somos o canal de comunicação direto entre o cliente, cidadão e colaborador com a organização, onde atua de forma independente estando ligado diretamente ao dirigente máximo da Brisanet.

## Canal Direto

A Ouvidoria é um canal de interlocução direto entre o cidadão e a organização, onde atua no papel de segunda instância no atendimento de seus pleitos.

## Segunda Instância

A Ouvidoria é definida como a segunda instância para soluções de natureza administrativa dos conflitos e atua na busca de soluções práticas para demandas e situações recorrentes. Seu objetivo central é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, conciliatório, intercessor, instrutivo e estratégico.



# Missão

Ouvidoria é uma instituição que tem a missão de fazer valer os direitos do cliente em manifestar sua reclamação, do cidadão em apresentar suas queixas e denúncias, assim como ouvir os colaboradores da Brisanet no que diz respeito a seus direitos, que inclui o de manifestar suas denúncias e queixas.

## Atuação da ouvidoria

### Palavras-chave

### Impessoalidade

A isenção e completa dissociação da pessoa é determinante para o exercício da ouvidoria. Aqui, o princípio da empatia está sujeito a restrições, pois o objetivo não é assumir o lugar de uma das partes, o princípio orientador é a impessoalidade. A equipe de ouvidoria não age de acordo com seus valores como indivíduo, de modo a não sujeitar suas decisões ao seu modelo pessoal de ver os fatos.



## Finalidade

Promover a resolução das demandas com base na conciliação e seguindo os princípios éticos estabelecidos por lei.

## Motivação

Assegurar o direito das partes por meio da aplicação dos preceitos normativos, observando o que contém nos direitos constitucionais, humanos, do consumidor e os marcos regulatórios.

## Razoabilidade

Entre o puramente legal e o que pode ser considerado ilegal temos o que pode-se apreciar como razoável, que deve ser visto como a medida da flexibilidade, buscando na conciliação um ponto convergente onde se estabelece uma negociação ganha-ganha.

## Moralidade

O aspecto moral que envolve a demanda do cidadão configura como maior motivação de sua atitude de buscar a escuta da Ouvidoria. Antes de buscar a retificação e recompensa legal ou material, o interesse primário é o de reparo moral, uma vez que se houver razoabilidade entre as partes envolvidas evita-se uma demanda judicial.



# Comportamento inerentes a ouvidoria.

- Agir com rapidez diante das demandas.
- Acatar as manifestações demandadas pelos clientes, colaboradores e membros da comunidade, direcionando-as aos setores responsáveis pela solução ou resposta a essa demanda.
- A ouvidoria pode solicitar ao denunciante as evidências que comprovem sua manifestação, entretanto, mesmo nos casos em que o reclamante não as apresente, a ouvidoria se obriga a acatar a denúncia. A empresa, por sua vez, poderá, quando julgar necessário, estabelecer investigação preliminar e sindicância sem no entanto tomar medidas administrativas disciplinares aos envolvidos nas referidas questões.
- Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tanto do usuário dos seus serviços, como das fornecidas pela Brisanet. Não atender essa prerrogativa torna passível de desligamento o profissional da ouvidoria responsável pela quebra de confidencialidade da informação.





**brisa**ouvidoria

[ouvidoria@grupobrisanet.com.br](mailto:ouvidoria@grupobrisanet.com.br)

0800 281 4000

brisa@ouvidoria