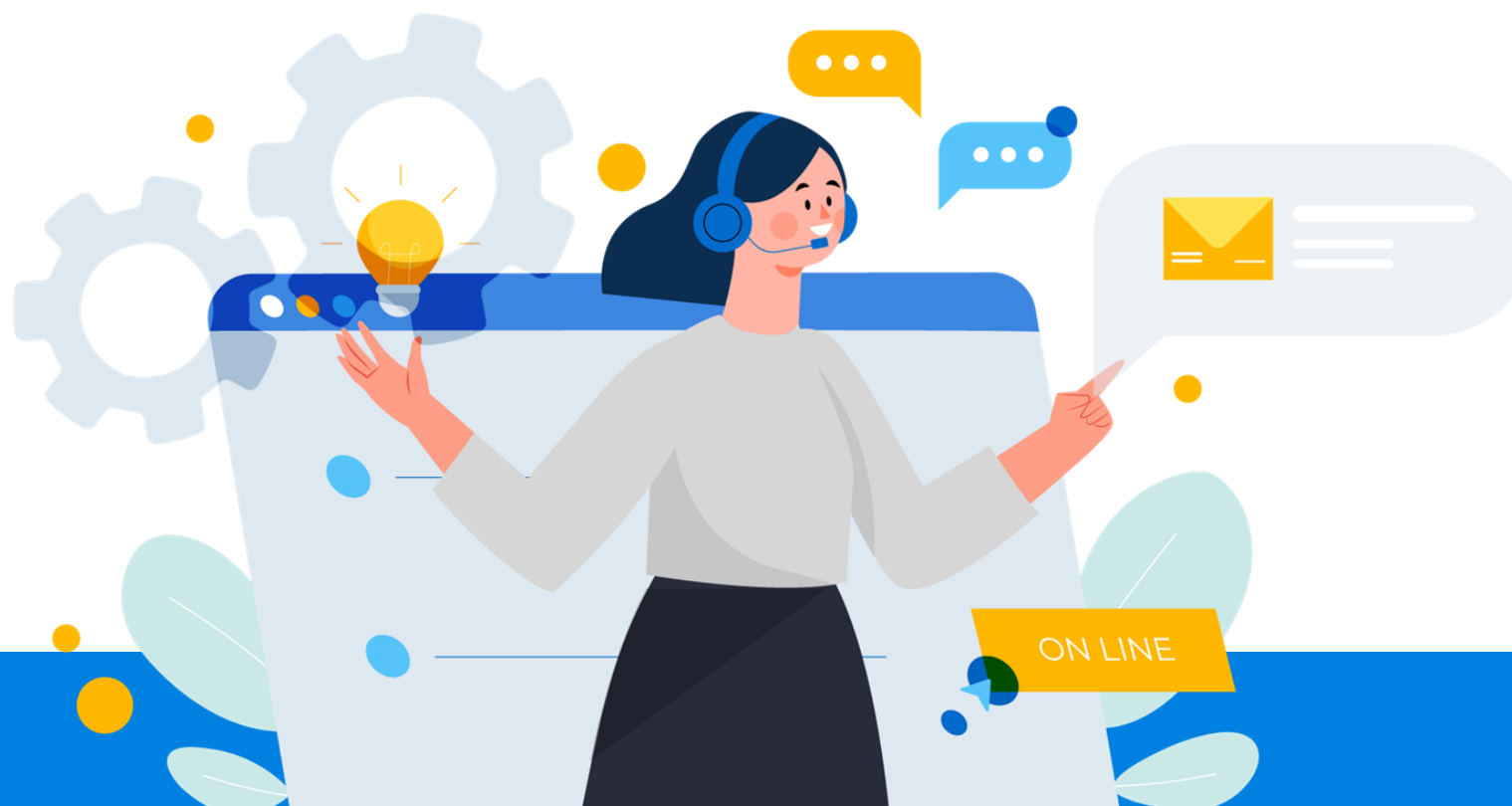
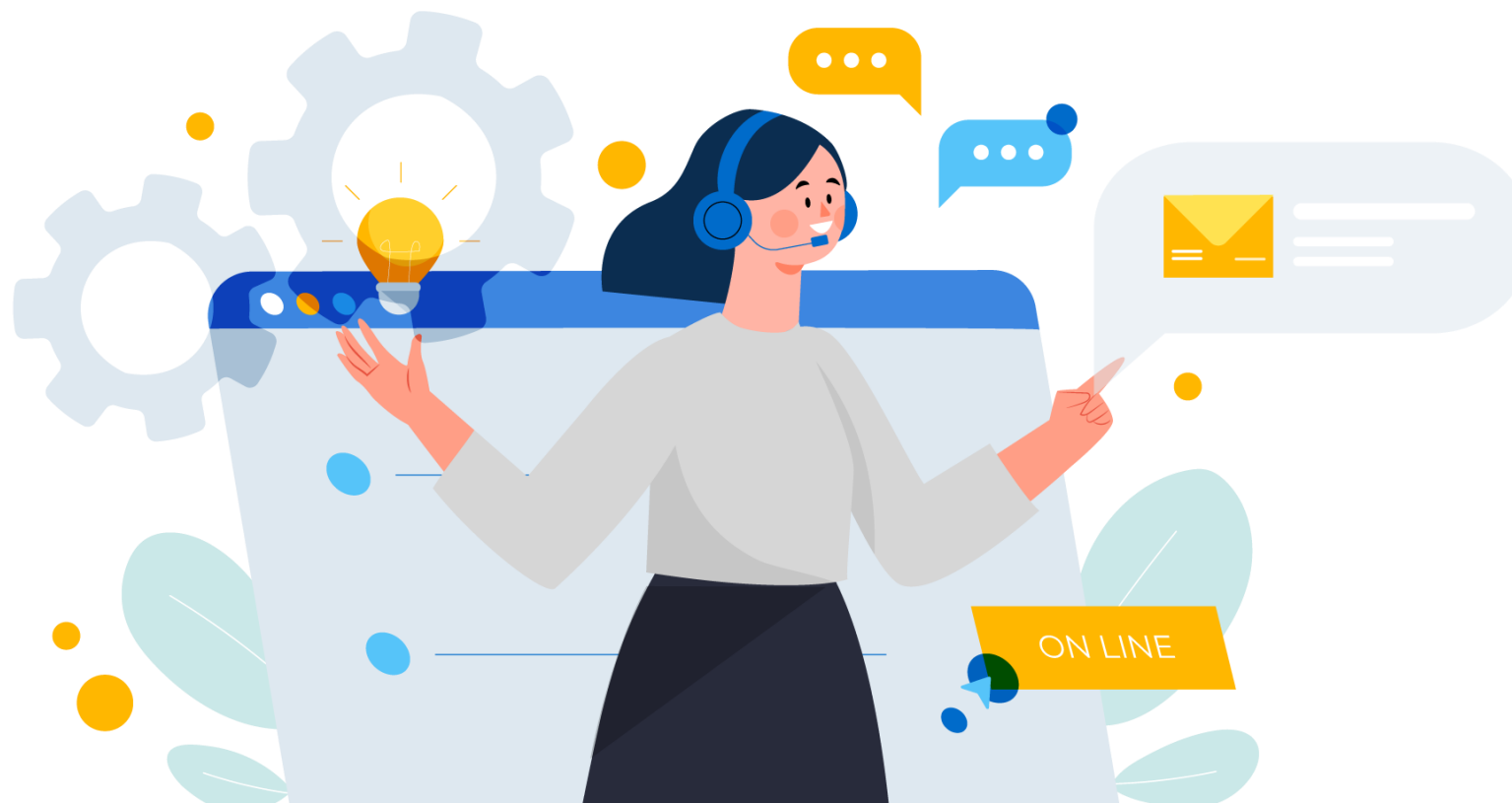


Orientações sobre Canal de Ouvidoria Canal de Denúncia





Orientações sobre o Canal de Ouvidoria e o Canal de Denúncia

Índice

1. O que é Ouvidoria?
2. Tipos de manifestações recebidas
3. Vantagens de utilizar o Canal de Ouvidorias
4. Como entrar em contato?



O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal institucional estratégico que tem como objetivo receber manifestações do público interno e externo, a fim de identificar oportunidades de melhoria de processos, produtos e serviços e buscar soluções efetivas junto aos diversos setores da organização.



Tipos de manifestações recebidas

Entenda em quais momentos você pode procurar a Ouvidoria e abrir uma manifestação.



Reclamações

Algo não funcionou como você queria? Sofreu com alguma insatisfação? Já tentou resolver seu problema nos canais convencionais de atendimento e não obteve êxito? Abra uma reclamação para que possamos reavaliar seu pedido.



Elogios

Dê um feedback positivo, demonstre reconhecimento e satisfação sobre o serviço prestado ou atendimento recebido.



Sugestão

Recomende adequações para melhorarmos os serviços e o atendimento prestado. Sua experiência e opinião são importantes para nós.



CANAL DE DENÚNCIA: Denúncias sobre ocorrência de fraude, corrupção Assédio Moral, Assédio Sexual, atos ilícitos, transgressões ao Código de Conduta, ou sobre outras questões que possam acarretar prejuízos aos princípios e ofensa aos valores interesse do DAEE. E-mail: canaldedenuncia@daee.sp.gov.br

Vantagens de utilizar o Canal de Ouvidoria

Ao utilizar o canal de ouvidoria, garantimos benefícios tanto para o cidadão quanto para a instituição.

- Gera mais transparência e atenção ao cidadão
- Evita a evolução de reclamações para um possível litígio
- Permite a identificação de falhas nos processos e propõe melhorias
- Fortalece a imagem institucional
- Melhora do clima organizacional e aumento do desempenho

Aproveite esse espaço de escuta e contribua para o aprimoramento do nosso ambiente de trabalho e serviços prestados.



Como entrar em contato?

Sua manifestação será acolhida e estará segura conosco. Escolha um dos canais abaixo para entrar em contato com nossa Ouvidoria:

OUVIDORIA

E-mail: ouvidoriadaee@sp.gov.br

Telefone: (11) 3293-8463

Atendimento pessoal ou carta: Rua Boa Vista, 170 / 11º andar -
CEP 01014-000

CANAL DE DENÚNCIA

E-mail: canaldedenuncia@daee.sp.gov.br

Telefone: (11) 3293-3538



É através da sua colaboração que conseguiremos aperfeiçoar processos. Contamos com você!



Como entrar em contato?

Sua manifestação será acolhida e estará segura conosco. Escolha um dos canais abaixo para entrar em contato com nossa Ouvidoria:

OUVIDORIA

E-mail: ouvidoriadaee@sp.gov.br

Telefone: (11) 3293-8463

Atendimento pessoal ou carta: Rua Boa Vista, 170 / 11º andar - CEP 01014-000

CANAL DE DENÚNCIA

E-mail: canaldedenuncia@daee.sp.gov.br

Telefone: (11) 3293-3538



É através da sua colaboração que conseguiremos aperfeiçoar processos. Contamos com você!

