



OUIDORIA

 **HE-NET**

Sobre Nossa Ouvidoria:

A Ouvidoria **HE-NET** tem como missão primordial atender e solucionar as demandas provenientes das manifestações de clientes, colaboradores e cidadãos que estão nas áreas de abrangência dos serviços oferecidos pela empresa. Atuamos de forma imparcial e independente, assumindo papéis mediadores, conciliatórios, intercessores, instrutivos e estratégicos. Asseguramos o sigilo e a confidencialidade das informações, tanto dos usuários dos nossos serviços quanto dos cidadãos impactados pela atuação da HE-NET.

O Que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre a empresa e seus públicos, destinado a receber, analisar e solucionar demandas, sugestões, elogios e críticas, buscando aprimorar constantemente a qualidade dos serviços prestados.

Segunda Instância:

Funcionando como segunda instância, a Ouvidoria representa uma oportunidade para revisão imparcial de casos já tratados, assegurando que todos os aspectos foram devidamente considerados.

Missão:

Nossa missão é promover a excelência no atendimento, garantindo a satisfação dos clientes e aprimorando constantemente nossos processos e serviços.



Atuação da Ouvidoria:

Mediadora: Buscamos resolver conflitos de forma imparcial e equitativa.

Conciliadora: Procuramos encontrar soluções que atendam às necessidades de todas as partes envolvidas.

Intercessora: Agimos como ponte entre o cliente e a empresa, facilitando a comunicação e a resolução de demandas.

Instrutiva: Fornecemos orientações e informações relevantes para melhor entendimento dos processos.

Estratégica: Contribuímos para o aprimoramento contínuo dos serviços, identificando oportunidades de melhoria.

Finalidade:

A Ouvidoria tem como finalidade principal ser um elo de comunicação eficiente, garantindo a resolução assertiva das demandas apresentadas e promovendo a melhoria constante dos serviços prestados pela HE-NET.

Motivação:

Nossa motivação é construir uma relação de confiança com os clientes, colaboradores e a comunidade, promovendo um ambiente de transparência e respeito mútuo.

Razoabilidade:

Pautamos nossas decisões na busca pela razoabilidade, considerando as circunstâncias específicas de cada situação para alcançar soluções justas e equitativas.

Moralidade:

Comprometemo-nos a agir de acordo com os mais altos padrões éticos, promovendo a integridade e a moralidade em todas as interações.



Comportamentos Inerentes à Ouvidoria:

Empatia: Buscamos compreender as necessidades e sentimentos dos usuários, agindo com empatia em todas as interações.

Transparência: Mantemos uma postura transparente, compartilhando informações relevantes de forma clara e objetiva.

Eficiência: Comprometemo-nos em agir com agilidade e eficiência na resolução das demandas apresentadas.

Aprendizado Contínuo: Buscamos constantemente aprimorar nossos processos e procedimentos, aprendendo com cada interação.

Confidencialidade: Garantimos o tratamento sigiloso das informações recebidas, respeitando a privacidade dos envolvidos.

Ao contar com a Ouvidoria HE-NET, você está contribuindo para a construção de uma empresa mais transparente, ética e comprometida com a satisfação de seus clientes e o bem-estar da comunidade.

Estamos aqui para ouvir e agir!





ouvidoria@henet.com.br
0800 000 9700