

A **Sof** estabeleceu parceria com **Sueli Renberg (\*)**, conceituada profissional especializada em assessoramento nas áreas de Ouvidoria/Ombudsman - para clientes, funcionários ou fornecedores, utilizando técnicas de Mediação e Gestão de Pessoas. O objetivo é oferecer soluções completas de serviços e software especializados nessa área para as empresas que precisarem dessa estrutura.

A implantação de **Ouvidoria** em uma Organização estabelece uma possibilidade de conversa colaborativa, entre o cliente e a empresa, isenta e imparcial, que representa os clientes na empresa e garante uma solução justa para questões que não foram resolvidas pelos canais normais de atendimento, e estimula e acompanha o desenvolvimento de melhorias nos processos e correção das causas.

A Organização passa a conhecer melhor o seu público, podendo mensurar ou solucionar problemas existentes ou até mesmo antevê-los. Os principais benefícios em se ter uma **Ouvidoria** são:

- Fortalecer a cultura do “ouvir” e de compreender o foco do cliente;
- Possuir mais um canal na empresa voltado à observação das leis que garante os direitos do consumidor e às regulamentações estabelecidas pelos diversos setores;
- Minimizar as situações de conflitos e impasses e a busca por outros órgãos de solução – Órgãos Reguladores, Justiça, Procon;
- Provocar mudanças quantitativas e qualitativas no resultado;
- Preservar e contribuir com a boa imagem da empresa;
- Sugerir e estimular a implementação de processos com o foco da gestão da qualidade e foco do cliente;
- Acompanhar e avaliar a pesquisa permanente do nível de satisfação do público externo e interno que norteiam mudanças e melhorias;
- Manter um canal para diálogo constante com o público alvo, demais públicos e comunidade em geral;

O **Ouvidor** é um profissional nomeado para coordenar as atividades, atuando de forma personalizada, autônoma e imparcial, recebendo, analisando, investigando e encaminhando aos setores competentes sugestões, queixas, dúvidas e elogios, acompanhando o processo até a sua solução final estando a sua atuação ligada diretamente a maior instância da Organização.

A **Sof**, em parceria com **Sueli Renberg**, oferece **Suporte à instalação de Ouvidoria**, constituído de:

- Desenvolvimento da Ouvidoria sua missão e abrangência, estrategicamente alinhada à Missão, Visão, Valores da empresa e às solicitações de órgãos reguladores.
- Dimensionamento e implantação de Ouvidoria na medida das necessidades da empresa.
- Seleção e preparo de Ouvidor e equipe incluindo o uso de técnicas de mediação de conflitos, respeito aos princípios éticos e aos direitos dos consumidores.
- Organização, utilização e encaminhamento de estatísticas da Ouvidoria para os setores responsáveis, cuidando para uma utilização construtiva dos dados, por todos.
- Acompanhamento periódico do desempenho da Ouvidoria e solução de casos mais complexos.

**(\*) Sueli Renberg** – Formada em Psicologia na USP de Ribeirão Preto, com especialização em Administração de Recursos Humanos pela FGV e MBA em Marketing pela ESPM. Mediadora especializada no modelo Transformativo da Mediação de conflitos e impasses. Atuou os últimos 10 anos como Ouvidora/Ombudsman no Grupo Pão de Açúcar, inicialmente com foco no cliente e 5 anos restantes com foco nos fornecedores e os 18 anos anteriores em Recursos Humanos em empresas brasileiras de porte. Atualmente trabalha com assessoramento de empresas na organização de suas áreas de Ouvidoria e Relacionamento com Clientes, Fornecedores e Funcionários; com Mediação e utilização de ferramentas da Mediação para facilitar o diálogo inovador e transformador entre áreas e entre os diversos públicos e as empresas e com Gestão de Pessoas através de avaliação de profissionais e orientação/coaching visando seu desenvolvimento frente às necessidades individuais e das empresas.