

# Ouvidoria Sofisa



# Informações Gerais sobre a Ouvidoria

# Atuação e Estrutura da Ouvidoria:

A Ouvidoria é um canal de atendimento de última instância, para ocorrências ou reclamações que não tiverem sido solucionadas pelos canais de atendimento primários e tem como objetivo: garantir a análise da manifestação dos clientes, atuando com transparência e imparcialidade, apontando possíveis falhas e/ou propondo melhorias.

É composta por ouvidores certificados e está subordinada ao Diretor de Governança e Riscos.

Com condições adequadas ao seu funcionamento, o acesso à Ouvidoria pode ocorrer pelos seguintes canais de comunicação:

- Telefone 0800 727 5042 (das 10h00 às 16h00 em dias úteis);
- Site - acesso pela página inicial (*home page*);
- E-mail: [ouvidoria@sofisa.com.br](mailto:ouvidoria@sofisa.com.br);
- Correspondência.

