Política de Registros e Gestão de elogios, reclamações, sugestões e denúncias

Ouvidoria

hcosta

Histórico de atualização do documento

Versão	Responsável	Data
1.0	Celso Junior	01/08/2020
1.1	Celso Junior	03/07/2021
1.2	Gabriele Nascimento	03/06/2022
1.3	Gabriele Nascimento	04/04/2023
1.4	Paulo Gonçalves	10/04/2024
1.5	Andressa Ursolini	07/04/2025

Sumário

Histórico de atualização do documento 2
1 Objetivo do documento 4
2 Ouvidoria - Confidencialidade e Ética 4
2.1 Objetivo do canal 4
2.2 Horário de funcionamento 5
3 Como registrar ocorrências 5
3.1 Registro de ocorrências por telefone 5
3.2 Registro de ocorrências por e-mail 5
3.3 Registro de ocorrências via Feedz 5
4 A Divulgação do canal 6
4.1 Divulgação interna 6
4.2 Divulgaçãoexterna 6
5 Plano de comunicação do canal 6
6 Documentos envolvidos 6
7 Procedimentos 6
7.1 Procedimentos de atuação em manifestações junto a parceiros 6
7.1.1 Recebimento e registro de manifestações externas e internas 7
7.1.2 Investigação e tratamento 7
7.1.3 Finalização e formalização 7
7.2 Procedimentos de atuação para denúncias e reclamações de colabores 8
7.2.1 Recebimento e registro 8
7.2.2 Apuração e tratamento 8
7.2.3 Finalização e formalização 9
7.2.4 Implementação de medidas internas nos casos de manifestação procedente 9
7.3 Responsabilidades 9
8 Indicadores 9

1 Objetivo do documento

Esta política tem como objetivo estabelecer um canal direto e transparente de comunicação com os colaboradores e o público externo, assegurando o acolhimento e a devolutiva de demandas como reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

2 Ouvidoria - Confidencialidade e Ética

As informações fornecidas pelo cliente são tratadas com confidencialidade e utilizadas exclusivamente para a análise e solução da questão apresentada. Nenhum dado é compartilhado com terceiros sem o consentimento do cliente, exceto nos casos previstos em lei.
A equipe é composta por analistas especializados e uma coordenação dedicada, que atuam com atendimento dedicado.
No caso de denúncias, o processo é encaminhado diretamente à alta diretoria para averiguação detalhada dos fatos e tomada de decisões. A conclusão do processo é acompanhada e finalizada pela Ouvidoria, que garante transparência e monitoramento contínuo.
Independentemente da decisão tomada, quem registrou a manifestação recebe uma resposta clara e completa, assegurando o retorno necessário, exceto nos casos em que o reclamante não autoriza o procedimento.
Os registros são feitos em nosso sistema, gerando números de protocolo para acompanhamento, seguindo rigorosamente os padrões internos estabelecidos. O protocolo é compartilhado com a pessoa reclamante no ato da abertura completa da manifestação. Em casos de solicitação de anonimato, a Ouvidoria atende rigorosamente ao pedido, garantindo a preservação da identidade do manifestante sempre que assim for desejado.
Todas as manifestações são tratadas com total confidencialidade, garantindo a segurança das informações e o respeito à privacidade dos envolvidos.

2.1 Objetivo do canal

O canal da ouvidoria tem como principal objetivo servir de comunicação direta entre os públicos internos e externos da organização, garantindo que reclamações, sugestões, denúncias e elogios sejam recebidos, analisados e respondidos de forma transparente, imparcial e eficiente. Por meio desse canal, buscamos evoluir.
Todas as manifestações, são tratadas com imparcialidade e recebem respaldo para que as solicitações sejam solucionadas internamente, evitando a necessidade de abertura de canais externos.
O canal acompanha o volume de reclamações e realiza reportes detalhados com números específicos por carteira e departamento. Para garantir a excelência no atendimento, padronizamos as respostas, assegurando que nossos clientes e colaboradores recebam sempre o melhor retorno.

Com esse modelo de atuação, buscamos nos tornar referência para nossos parceiros, promovendo a melhoria contínua dos serviços e processos e consolidando a confiança em nossa

organização.

2.2 Horário de funcionamento

Atendimento das 08h às 17h30, de segunda a quinta-feira, e das 08h às 17h às sextas-feiras.

3 Como registrar ocorrências

A Ouvidoria é o canal destinado a ouvir, acolher, encaminhar e concluir as manifestações, sejam de elogios, reclamações, sugestões ou denúncias. Para garantir que a manifestação seja registrada de forma adequada e possa ser tratada com eficiência, o contato pode ser realizado pelos canais:

Telefone 0800 941 9295

E-mail alohcosta@hcosta.com.br

Público Interno (colaboradores): plataforma feedz

3.1 Registro de ocorrências por telefone

Para registrar uma manifestação via telefone seguir os passos:

1. Ligar para o número 0800 941 9295

A ligação é gratuita de qualquer telefone fixo ou celular

O atendimento ocorre em dias úteis descrimanados no item 2.2

O número está disponível no site oficial e em pontos estratégicos da empresa como na TV corporativa.

2. Escolher a opção de número 2 da Ouvidoria no menu eletrônico

3. Aguardar o atendimento

Ao realizar o contato, a pessoa reclamante deverá relatar o ocorrido, sem a necessidade de identificar-se, garantindo assim o total sigilo do registro realizado.

Após o relato da ocorrência, é realizado o registro do protocolo e dado inicio as trtativas necessárias e adequadas para cada procedimento.

3.2 Registro de ocorrências por e-mail

Para registrar ocorrências via e-mail, é necessário enviar uma mensagem para **alohcosta.com.br** descrevendo o elogio, sugestão, reclamaçãp ou denúncia. Assim como nos registros realizados por telefone, não é necessário identificar-se, visando manter assim o total sigilo do registro realizado.

Após o relato da ocorrência, é realizado o registro do protocolo e dado inicio as trtativas necessárias e adequadas para cada procedimento.

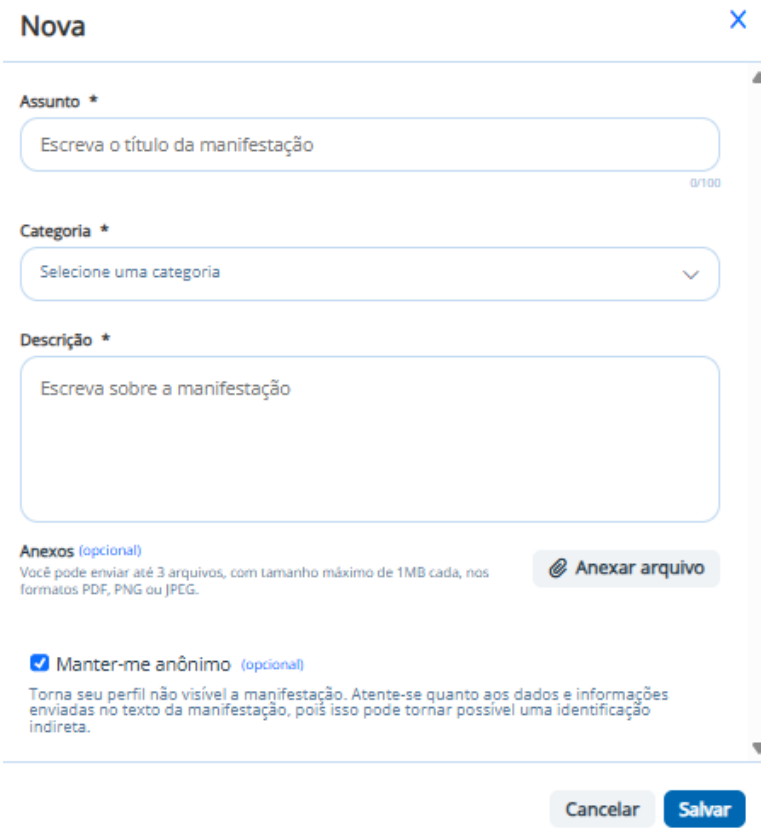
3.3 Registro de ocorrências via Feedz

Para registrar ocorrências via plataforma Feedz, ferramenta destinada ao público interno (colaboradores) é necessário acessar o link https://app.feedz.com.br/ e logar com o usuário (email/CPF) e senha registrada.

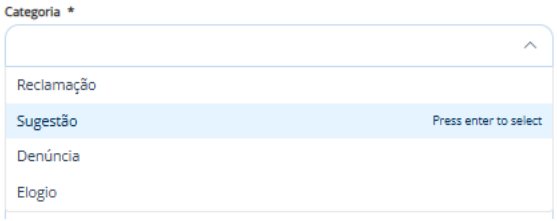
Acessar o canal da Ouvidoria:

Criar a manifestação pelo botão:

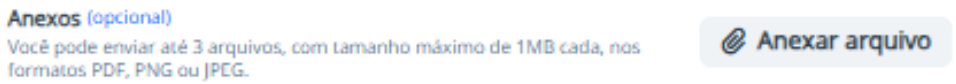
Preencher as informações necessárias



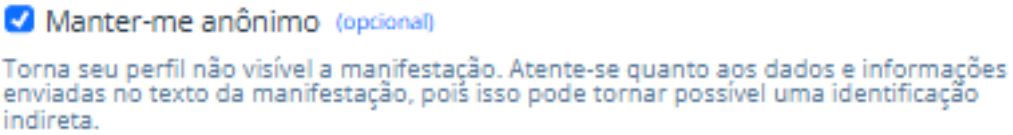
Classificar a categoria nas opções disponíveis:



Incluir os anexos, se necessário:



E optar pelo formato de registro, Não é necessário identificar-se, visando manter assim o total sigilo do registro realizado.



Após o relato da ocorrência, é realizado o registro do protocolo e dado inicio as trtativas necessárias e adequadas para cada procedimento.

4 A Divulgação do canal

4.1 Divulgação interna

Para garantir que todos os colaboradores conheçam a Ouvidoria, a empresa realiza, no momento da contratação, um processo de integração institucional. Durante essa integração, são apresentados o escopo de atuação do canal e os procedimentos para registro de ocorrências.

4.2 Divulgação externa

Para informar o público externo sobre a Ouvidoria, a empresa divulga os meios de contato em seu site institucional e nas redes sociais.

5 Plano de comunicação do canal

As tratativas internas relacionadas às manifestações são formalizadas e documentadas por e-mail, garantindo transparência e registro adequado. Sempre que necessário, utilizamos também contatos telefônicos e mensagens para esclarecer dúvidas de forma ágil e personalizada.

A devolutiva ao público interno e externo é feita pelo canal escolhido pela pessoa reclamante, ou pelo mesmo canal onde a manifestação foi registrada, respeitando sua preferência e facilitando a comunicação.

Nosso compromisso é que toda comunicação seja clara, humana, objetiva e imparcial, para que cada manifestação seja tratada com respeito e atenção, valorizando o diálogo e a confiança.

6 Documentos envolvidos

Todos os documentos recebidos nos canais da Ouvidoria são cuidadosamente registrados, organizados e tratados de acordo com os protocolos internos, garantindo a segurança, confidencialidade e o devido acompanhamento de cada caso, desde o seu recebimento até a conclusão das tratativas.

7 Procedimentos

7.1 Procedimentos de atuação em manifestações junto a parceiros

Todas as manifestações direcionadas, tanto externas quanto internas, devem seguir os critérios:

7.1.1 Recebimento e registro de manifestações externas e internas

- Registradas em sistema próprio ou controle interno, com a geração de um número de protocolo, para possibilitar o acompanhamento da solicitação.
- Classificadas de acordo com o tipo (reclamação, sugestão, denúncia, elogio) e a origem (interna ou externa).
- Analisadas preliminarmente, garantindo que todas as informações necessárias estejam presentes para o encaminhamento e tratamento adequado.
- Encaminhadas aos setores responsáveis, quando necessário, respeitando os fluxos internos e prazos estabelecidos.

A Ouvidoria assegura que todo o processo de recebimento e registro seja feito com imparcialidade, ética e respeito, garantindo a integridade das informações e a adequada condução das manifestações.

7.1.2 Apuração e tratamento

Após o recebimento e registro das manifestações, a Ouvidoria realiza a apuração e o tratamento das demandas com base em critérios de imparcialidade, ética, confidencialidade e respeito às partes envolvidas. O objetivo é garantir uma apuração justa, transparente e orientada à resolução.

7.1.3 Finalização e formalização

Após a apuração e análise da manifestação (reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), a ouvidoria procede com a conclusão do atendimento, registrando os resultados obtidos e as providências adotadas. Essa etapa inclui:

Elaboração de um parecer final que sintetiza os fatos apurados, as ações realizadas e a

resolução proposta ou alcançada.

Comunicação ao manifestante, informando-o oficialmente sobre o desfecho da sua manifestação, seja por meio de resposta escrita, e-mail, telefone ou outro canal utilizado.

Registro formal da manifestação finalizada no sistema da ouvidoria, garantindo o arquivamento adequado para fins de controle, acompanhamento e auditoria futura.

Encerramento do processo interno, liberando recursos para novas demandas, mas mantendo o histórico disponível para consulta.

Essa formalização assegura transparência, prestação de contas e respeito ao manifestante, além de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços e processos da organização.

7.2 Procedimentos de atuação para denúncias e reclamações de colaboradores

7.2.1 Recebimento e registro

- Registradas em sistema próprio ou controle interno, com a geração de um número de protocolo, para possibilitar o acompanhamento da solicitação.
- Classificadas de acordo com o tipo (reclamação, sugestão, denúncia, elogio) e a origem (interna ou externa).
- Todas as manifestações são classificadas de acordo com o formato de registro escolhido pela pessoa reclamante (anônima ou nominal) e, a partir dessa formalização, seguem-se os demais procedimentos conforme estabelecido.
- Analisadas preliminarmente, garantindo que todas as informações necessárias estejam presentes para o encaminhamento e tratamento adequado.
- Encaminhadas aos setores responsáveis, quando necessário, respeitando os fluxos internos e prazos estabelecidos.

A Ouvidoria assegura que todo o processo de recebimento e registro seja feito com imparcialidade, ética e respeito, garantindo a integridade das informações e a adequada condução das manifestações.

7.2.2 Investigação e tratamento

Após a apuração e análise da manifestação (reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), a ouvidoria procede com a conclusão do atendimento, registrando os resultados obtidos e as providências adotadas. Essa etapa inclui:

Elaboração de um parecer ou relatório final que sintetiza os fatos apurados, as ações realizadas e a resolução proposta ou alcançada.

Comunicação ao manifestante, informando-o oficialmente sobre o desfecho da sua manifestação, seja por meio de resposta escrita, e-mail, telefone ou outro canal utilizado.

Registro formal da manifestação finalizada no sistema da ouvidoria, garantindo o arquivamento adequado para fins de controle, acompanhamento e auditoria futura.

Encerramento do processo interno, liberando recursos para novas demandas, mas mantendo o histórico disponível para consulta caso haja necessidade de reabertura.

Essa formalização assegura transparência, prestação de contas e respeito ao manifestante, além de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços e processos da organização.

7.2.3 Finalização e formalização

Após a apuração e análise da manifestação (reclamação, denúncia, sugestão ou elogio), a ouvidoria procede com a conclusão do atendimento, registrando os resultados obtidos e as providências adotadas. Essa etapa inclui:

Elaboração de um parecer que sintetiza os fatos apurados, as ações realizadas e a resolução proposta ou alcançada.

Comunicação ao manifestante, informando-o oficialmente sobre o desfecho da sua manifestação, seja por meio de resposta escrita, e-mail, telefone ou outro canal utilizado.

Registro formal da manifestação finalizada no sistema da ouvidoria, garantindo o arquivamento adequado para fins de controle, acompanhamento e auditoria futura.

Encerramento do processo interno, liberando recursos para novas demandas, mas mantendo o histórico disponível para consulta.

Essa formalização assegura transparência, prestação de contas e respeito ao manifestante, além de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços e processos da organização.

7.2.4 Implementação de medidas internas nos casos de manifestação procedente

Quando uma manifestação é considerada procedente após análise e apuração pela ouvidoria, a organização deve adotar medidas internas com o objetivo de corrigir falhas, prevenir recorrências e aprimorar processos. Essas ações podem incluir a revisão de procedimentos, orientação, recomendação, capacitação de equipes, aplicação de medidas disciplinares, ajustes operacionais ou melhoria na comunicação interna.

A definição das medidas é feita em articulação com as áreas envolvidas, respeitando as normas internas e os princípios da transparência, ética e responsabilização. Além disso, a ouvidoria acompanha a execução das providências, garantindo que a resposta ao manifestante seja adequada e que os aprendizados gerados contribuam para o fortalecimento institucional.

7.3 Responsabilidades

Atividades	Responsável
Recebimento das manifestações e denúncias	Ouvidoria
Investigação e tratativas	Ouvidoria
Finalização e formalização	Ouvidoria
Tratativas manifestações e reclamações de clientes	Ouvidoria
Tratativas, reclamações e denúncias de colaboradores	Alta Diretoria

8 Indicadores

Os indicadores da ouvidoria são ferramentas essenciais para monitorar e avaliar o desempenho dos serviços prestados pela instituição. Com base nos dados registrados, a ouvidoria pode propor ações para aprimorar a comunicação, aumentar a transparência e fortalecer o relacionamento com os clientes.