



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

Ouvidoria



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
1.6	Bianca Cicarelli	12/01/2026

## 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.....	6
3.3 Registro de ocorrências via Google Forms .....	6
4 A Divulgação do canal.....	6
4.1 Divulgação interna.....	6
4.2 Divulgação externa.....	6
5 Plano de comunicação do canal .....	7
6 Documentos envolvidos .....	7
7 Procedimentos .....	7
7.1 Procedimentos de atuação em manifestações junto a parceiros .....	7
7.1.1 Recebimento e registro de manifestações externas e internas .....	7
7.1.2 Investigação e tratamento .....	8
7.1.3 Finalização e formalização .....	8
7.2 Procedimentos de atuação para denúncias e reclamações.....	8
7.2.1 Recebimento e registro .....	8
7.2.2 Apuração e tratamento .....	9
7.2.3 Finalização e formalização .....	9
7.2.4 Implementação de medidas internas nos casos de manifestação.....	10
7.3 Responsabilidades .....	10
8 Indicadores .....	10



## 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 que seja feita a averiguação detalhada dos fatos e tomada de decisões pela Ouvidoria. 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](mailto:alohcosta@hcosta.com.br)

Público: Interno (colaboradores) e externo;

### 3.1 Registro de ocorrências por telefone

Para registrar uma manifestação via telefone seguir os passos:

#### 3.1.1 Ligar para o número 0800 941 9295

A ligação é gratuita de qualquer telefone fixo ou celular

O atendimento ocorre em dias úteis discriminados no item 2.2

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

#### 3.1.2 Escolher a opção de número 2 da Ouvidoria no menu eletrônico

#### 3.1.3 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 início as tratativas 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@hcosta.com.br** descrevendo o elogio, sugestão, reclamação 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 início as tratativas necessárias e adequadas para cada procedimento.

### 3.3 Registro de ocorrências via Google Forms

Para o registro de ocorrências por meio da plataforma Google Forms da Assessoria HCosta — ferramenta destinada tanto ao público interno (colaboradores) quanto ao público externo — é necessário acessar o link do [Formulário Ouvidoria](#) ou, alternativamente, realizar a leitura do QR Code disponível nas dependências da empresa, em todas as unidades, bem como por meio do nosso site institucional, no indicativo específico para acesso ao formulário.

Também é possível efetuar o acesso através do QR Code, que será apresentado abaixo.



Após o envio do relato da ocorrência, será efetuado o registro do protocolo correspondente, dando-se início às tratativas necessárias e adequadas, de acordo com 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 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.

### **7.2.3 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	Ouvidoria

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.