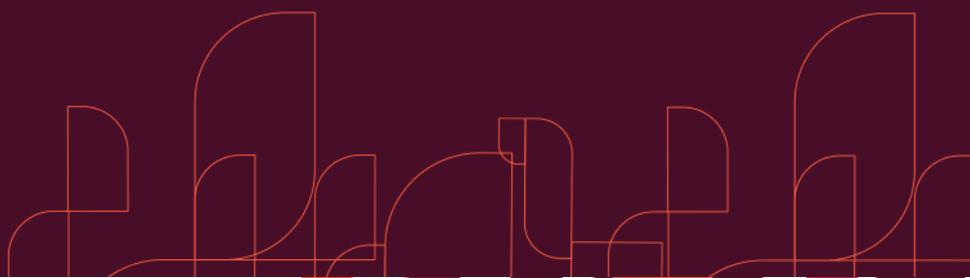




Procedimento para registro de dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias.

Dep. de Planejamento

 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



Sumário

	Histórico de atualização do documento.....	2
1	Objetivo do documento.....	4
2	O Alô HCosta.....	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 WhatsApp.....	5
4	A Divulgação do canal	6
4.1	Divulgação interna.....	6
4.2	Divulgação externa.....	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 e reclamações 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	Investigação e tratamento.....	8
7.2.3	Finalização e formalização.....	9
7.2.4	Tratativas.....	9
7.3	Responsabilidades.....	9
8	Indicadores.....	9



1 Objetivo do documento

Este documento visa estabelecer o procedimento para que qualquer indivíduo, seja ele colaborador da HCosta ou não, para registro de ocorrências como: dúvidas, sugestões reclamações e denúncias.

2 O Alô HCosta

O "Alô HCosta" é um canal de comunicação com o público interno e externo onde é possível registrar dúvidas, sugestões reclamações e denúncias. Este canal é composto por um time de analistas de relacionamento voltados para o atendimento humanizado, onde realizam a triagem de todas as reclamações e devolutivas. Quanto a denúncia, esta tratativa é realizada diretamente com a alta diretoria para avaliação dos fatos e tomadas de decisões.

Seja qual for a decisão, a pessoa que fez a queixa, recebe a devolutiva. Todos estes procedimentos são registrados em nosso sistema, com números de protocolos, seguindo os padrões estabelecidos.

Todas as manifestações são tratadas de forma confidencial, garantindo assim a segurança da informação.

O Canal de Relacionamento formaliza a devolutiva/feedback em todas as manifestações registradas (com exceção das demandas em que o reclamante não autoriza a realização do procedimento). Esse procedimento fica especificado no protocolo da manifestação registrada em sistema.

2.1 Objetivo do canal

O objetivo geral é evoluir em quanto empresa, buscando diferenciais competitivos e de responsabilidade social.

Buscar evoluir em nível de satisfação e recomendação dos nossos clientes e colaboradores;

Adequar-nos a nova visão de nossos parceiros (Banco), dando a devida atenção ao índice de satisfação; Tratar todas as reclamações, manifestações e denúncias de maneira imparcial; Dar todo respaldo para que as solicitações sejam atendidas internamente, evitando abertura em canais externos;

Acompanhamento da evolução de satisfação, abertura de reclamações e report com os números de cada carteira e departamento;

Padronização das respostas de solicitações, nos certificando do melhor atendimento e retorno ao nosso cliente e colaborador;



Buscar a excelência, nos tornando referência diante de nossos parceiros, pelo modelo de atuação.

2.2 Horário de funcionamento

O canal funcionará das 08h às 17h30 de segunda a quinta e às sextas das 08h às 17h

3 Como registrar ocorrências

Para realizar o registro de ocorrências é possível utilizar os seguintes canais:

- Telefone
- E-mail
- WhatsApp

3.1 Registro de ocorrências por telefone

Para registrar ocorrências por telefone, é necessário realizar uma ligação (através de um telefone móvel ou fixo) para o número **0800 941 9295**, canal onde as ligações são gratuitas e gravadas.

Ao realizar o contato, o indivíduo deverá relatar para um de nossos atendentes o ocorrido, sem a necessidade de identificar-se, garantindo assim o total sigilo do registro realizado.

Após o relato da ocorrência, nosso time registra o protocolo e realiza 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 o e-mail: **alohcosta.com.br** descrevendo sua dúvida, sugestão, reclamações 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, nosso time registra o protocolo e realiza as tratativas necessárias e adequadas para cada procedimento.

3.3 Registro de ocorrências via WhatsApp

Para registrar ocorrências via WhatsApp, é necessário enviar uma mensagem para o telefone (14) 99135-7548 (e selecionar a opção 9), descrevendo sua dúvida, sugestão, reclamações 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, nosso time registra o protocolo e realiza as tratativas necessárias e adequadas para cada procedimento.

4 A Divulgação do canal

4.1 Divulgação interna

Para que todos os colaboradores da empresa estejam cientes do canal Alô HCosta, a empresa realiza, no ato da contratação, um processo de integração institucional, onde é divulgado o escopo de atuação do canal, bem como os procedimentos para registro de ocorrências.

4.2 Divulgação externa

Para que o público externo da empresa tenha ciência da existência do canal Alô HCosta, a empresa divulga em seu site institucional e em suas redes sociais os canais de contato.

5 Plano de comunicação do canal

Toda comunicação envolvendo as manifestações serão formalizadas e documentadas via e-mail. Durante as tratativas pode-se utilizar contato via telefone e mensagens para sanar dúvidas.

Quanto as retratações com clientes serão realizadas via telefone.

Caso o cliente exija contato via e-mail, este deverá ser o mais objetivo e sucinto possível.

Toda comunicação deve ser clara, humana, objetiva e imparcial independente do canal que é realizada, sendo copiados os líderes que reportaram as manifestações, gerência e superintendência da empresa.

6 Documentos envolvidos

Os documentos que envolvem a área se tratam dos procedimentos que neste documento constam e cartas direcionadas por canais externos ou internos, com abertura de manifestações e assim também seus retornos

7 Procedimentos

7.1 Procedimentos de atuação em manifestações junto a parceiros

Todas as manifestações que são direcionadas tanto externa quanto internamente, devem seguir os seguintes critérios expostos abaixo.



7.1.1 Recebimento e registro de manifestações e reclamações externas e internas

- Registro do recebimento da reclamação e prazos para resolução;
- Análise e entendimento da reclamação;
- Levantamento de áudios e históricos em sistema e discadores;
- Escuta e transcrição das ligações para formalização posterior;
- Tratativas com a liderança responsável do contrato;
- Contato com agências ou análises jurídicas (que demandam os prazos internos destes canais para que possamos dar a continuidade na tratativa);

7.1.2 Investigação e tratamento

Apuração de todas as informações colocadas em questão, mediante escuta das ligações e registros de e-mail ou conversas via WhatsApp

Reclamações externas: Contato e retratação com o reclamante (seguindo as solicitações recomendadas pelo Banco, no caso de não atendimento manter as tentativas por 3 horas ou até mesmo nos dias seguintes para resolução do caso) em linha e alguns casos por e-mail.

Reclamações internas: Contato e retratação com o reclamante (dentro dois prazos de urgência: 24 horas, ou casos sem prioridades: 72 horas) em linha e alguns casos por e-mail. As tentativas de contato ocorrem em prazo de D+2.

Em todos os casos onde não se consegue contato, será direcionado um e-mail ao reclamante, solicitando retorno no canal de atendimento, sem abertura do assunto.

Se fizer necessário, providenciar a inclusão em Block List de telefones e e-mails ou inibição de contrato.

7.1.3 Finalização e formalização

Retorno da reclamação à liderança da carteira e alinhamento das informações, em casos que serão direcionados ao Banco.

Criação da resposta ao canal (externo) conforme manual de tratamento de cada segmento, incluindo todos os contratos e valores para negociação, ou resposta padrão à carteira que evidenciou a reclamação interna conforme abaixo:

- Canal de abertura reclamação;
- Data e hora da reclamação;
- Conteúdo;
- Feedback operador;



- Resumo da ligação;
- Parecer Relacionamento Alô HCosta;
- Retratação.

Registrar em sistema HCosta com evento e alerta da queixa. Inclusão da finalização do caso no controle interno de reclamações.

Alguns casos demandam contato direto com canal de manifestação (Banco) para esclarecimentos específicos, que deverão ser realizados dentro dos prazos estipulados.

7.2 Procedimentos de atuação para denúncias e reclamações de colaboradores

7.2.1 Recebimento e registro

Estes casos são recepcionados em todos os canais disponíveis, SEM necessidade de IDENTIFICAÇÃO por parte do reclamante.

Em nenhum momento, caso o reclamante queira se identificar, ele sofrerá penalizações ou algum tipo de represália.

Após o recebimento desta denúncia ou reclamação é registrado o recebimento no controle para resolução;

Será então analisado e entendido o motivo desta queixa;

Evidências que estiverem disponíveis serão levantadas para análise e comportamentos anteriores do objeto da reclamação;

7.2.2 Investigação e tratamento

Após a apuração de todos os fatos condizentes com o caso exposto, o objeto da reclamação será contatado para informar sua versão dos fatos.

Serão realizadas tratativas e solicitados feedbacks com a liderança imediata da pessoa que foi o objeto da reclamação;

Posteriormente, depois de analisadas todas as evidências e versões dos fatos o canal irá informar seu posicionamento e medidas à serem tomadas, que serão discutidas com o gestor e a gerência do canal e se ainda se fizer necessário, de acordo com a gravidade do assunto, será discutido juntamente com a superintendência ou alta diretoria, caso estes não sejam envolvidos, serão comunicados do fato mediante e-mail de formalização para conhecimento de todos (gerência, superintendência e alta diretoria).



7.2.3 Finalização e formalização

Então, será formalizado um e-mail com o seguinte teor:

- Canal de abertura reclamação;
- Reclamante (caso o mesmo se identifique);
- Data e hora da reclamação;
- Conteúdo reclamante;
- Fatos fornecidos pelo reclamado;

7.2.4 Tratativas

Para os casos com denúncias e reclamações procedentes, o mesmo será penalizado com o impedimento de participar em promoções e processos seletivos, dentro de um prazo de 180 dias.

Conforme a gravidade do caso, a alta diretoria intervirá com penalizações que achar cabível ao exposto.

7.3 Responsabilidades

Atividades	Responsável
Recebimento das manifestações e denúncias	Supervisor e Analista
Investigação e tratativas	Supervisor e Analista
Finalização e formalização	Supervisor e Analista
Tratativas manifestações e reclamações de clientes	Gestor e Supervisor
Tratativas, reclamações e denúncias de colaboradores	Alta Diretoria, Superintendência

8 Indicadores

Para o acompanhamento das demandas em geral, prazos, reclamações por tópicos, procedência, datas e aplicação das penalizações, será desenvolvido um controle interno que será alimentado tanto pelo analista como pelos líderes do canal.

Neste relatório podemos identificar os agressores, entendermos as causas raiz e aplicar boas práticas para as mudanças em geral dos casos identificados.

Este relatório será direcionado a todos os líderes referentes aos seus segmentos, à gerência e superintendência (alta direção) da empresa.

Com a periodicidade mensal para acompanhamento em geral.

