



## MANUAL DE USO DO CANAL DE OUVIDORIA E DENÚNCIA

O Canal de Denúncias é uma ferramenta online para registro de ocorrências de forma anônima. Seu principal objetivo é evitar que o denunciante tenha receio das consequências decorrentes da exposição das irregularidades da organização. Além disso, este Canal possibilita a detecção de eventuais falhas internas com correções mais assertivas e rápidas.

A INTUIX possui essa ferramenta para que os clientes utilizem de forma individual, disponibilizando para todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas, a fim de gerir um compliance mais efetivo e em tempo real.

Princípios do Canal de Denúncias da INTUIX:

- Intuitividade com interfaces simples;
- Registro da denúncia em poucos cliques;
- Registro anônimos somente;
- Personalização com logo do cliente e nome;
- Filtro de denúncias antes de chegar ao cliente da INTUIX;
- Interações da organização com o reclamante por meio de código único.

Para pleno funcionamento deste Canal, existem as seguintes aplicações:

- a) Emissão do cartaz e link do Canal de Denúncia do cliente;**
- b) Tela de Registro de Denúncia;**
- c) Painel do Cliente - Dashboard;**
- d) Chat de Interações.**

### 1. Emissão do cartaz e link do Canal de Denúncia do cliente

Esse cartaz é emitido com *QR Code* individual e o logo do cliente, que redireciona para o canal de denúncia do cliente. Conforme imagem abaixo:



O referido cartaz fica disponibilizado em um botão no painel do cliente, para download em formato A4. Assim, o cliente pode imprimir e colocar nas dependências da sua organização.

É necessário um local de ajuda também no painel do cliente, com instruções de como inserir um botão de acesso a esse canal no site, conforme mais bem detalhado no item 03.

## **2. Tela de Registro de Denúncia**

A tela de registro é utilizada para o denunciante colocar as informações sobre o que deseja relatar. É acessada por meio do link do item anterior, onde cada cliente possui o seu.

A tela inicial é personalizada com o logo do cliente. Conforme imagem abaixo:



## O que você deseja fazer?



### Criar Relato

Crie seu relato e envei para que nossa equipe possa analisar e buscar a melhor solução!



### Acompanhar Relato

Acompanhe seu relato com o código disponibilizado quando foi feito.

Canal de Denúncia - {Empresa}

**INTUIX**  
SMART CERTIFICATIONS

Ao acessar o link, o reclamante escolhe se quer criar um relato novo ou acompanhar um já existente, por meio de um código aleatório e único que é gerado ao final de todo registro.

### **2.1 Criando um relato novo:**

Na opção criar um relato novo, o reclamante passa por alguns campos de seleção, para captação das informações a serem relatadas. Conforme imagem abaixo:



## Vamos lá!

Qual sua relação com a {nome da empresa}?

Pessoa Colaboradora

Classifique seu relato

Selecione

PROSSEGUIR

INTUIX  
SMART CERTIFICATIONS

Ao selecionar a classificação do relato, essa resposta personaliza as demais perguntas.

Exemplos:

- Selecionado Assédio, a próxima pergunta é: qual tipo de assédio?
- Opções: Assédio Moral, Assédio Sexual, *Stalker*, *Bullying*.
- Selecionado Tratamento de dados, a próxima pergunta é: O que aconteceu com os dados?
- Opções: Vazamento de dados, tratamento incorreto de dados, venda de dados.
- Selecionado Discriminação, a próxima pergunta é: Qual tipo de discriminação?  
Opções: Racial, Orientação Sexual, Religiosa, Gênero, Aparência, Cultural.

Perguntar sempre se a situação foi com a pessoa, com outra pessoa ou com ambas.

Observações importantes:

- Não possui nenhum campo de texto livre;
- Não é permitido enviar anexos neste primeiro momento.

Ao finalizar o registro, a pessoa deve copiar o código de acompanhamento, onde é acessado o chat com a empresa, na opção da tela inicial em ACOMPANHAR RELATO, conforme imagem abaixo:



## Seu relato foi enviado com sucesso!

Analisaremos seu relato e tomaremos as devidas providências. Copie e salve o código abaixo em um lugar seguro, você irá utilizá-lo para acompanhar o andamento do seu relato.

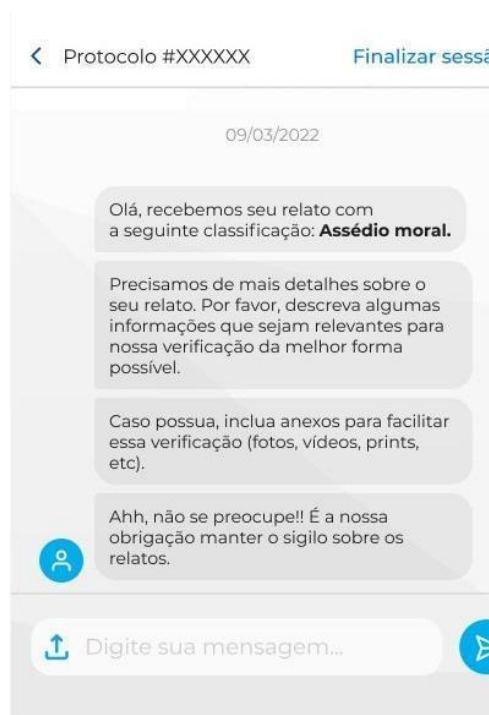
XXXXXX

COPIAR CÓDIGO

**INTUIX**  
SMART CERTIFICATIONS

### 2.2 Acompanhando um relato existente.

Na opção inicial de acompanhar um relato, o reclamante deve informar o código do seu relato, para verificar o chat com a empresa, conforme imagem abaixo:



REGRA: Após registro do relato, ele ainda não aparece na *dash* do cliente como novo relato, ele passa por um filtro do sistema, onde o sistema envia a primeira mensagem mais ou menos 01 hora após o registro, agradecendo o registro e solicitando que o reclamante detalhe o que aconteceu em texto e, se existir, algum anexo.

Somente se o reclamante responder isso, esse relato chegará para o cliente realizar a tratativa e continuar com o atendimento no chat.

Caso contrário, ele fica “preso” e somente irá contabilizar que recebeu o relato, mas que não é uma pendência do cliente, pois não tem informações suficientes.

Esse filtro tem a função de minimizar a quantidade de relatos para a empresa tratar, uma vez que muitas denúncias são feitas somente para "alívio de stress" pessoal com alguém, de momento, que não é relevante para prosseguir. E com isso a INTUIX tem um argumento a mais de venda, de que é realizado um tratamento inicial sistêmico sobre os relatos.

Após a empresa receber o relato, ela pode continuar o caso, interagindo com o cliente pelo chat. Não precisa ser em tempo real, uma vez que a empresa não terá demanda para manter alguém 100% respondendo às denúncias.

### 3. Painel do Cliente – Dashboard

A dashboard da organização é utilizada para acompanhar novos registros, acessar o chat do cliente para interagir com o reclamante e ver estatísticas. Conforme imagem abaixo:



Os relatos possuem 4 status:

**Novo:** Relato novo, que foi registrado pelo reclamante, ele entrou pelo código e já interagiu com a primeira mensagem do sistema como se fosse a empresa solicitando mais informações do caso.

**Em Andamento:** Quando um relato novo já foi aberto pela empresa e feito alguma ação, como por exemplo a interação com o reclamante e está aguardando ele responder no chat.

**Finalizado:** Relato concluído. Ou seja, o relato foi dado como finalizado ou pelo reclamante, no próprio chat, ou automaticamente se o reclamante não deu nenhum retorno para a empresa em até 10 dias (rever esse prazo).

**Em Atraso:** Quando faz mais de 10 dias que a empresa não abriu ou está sem fazer interações com o reclamante no chat, ou está pendente de responder alguma mensagem.

#### 4. Chat de Interações

Após o envio do relato, o reclamante recebe um código de acompanhamento, que é utilizado para ele interagir com a organização sobre o seu relato.

Nesse chat, ele recebe a primeira mensagem automática do sistema informando que foi recebido o relato e pedindo mais detalhes para investigação.

A organização só recebe o relato após resposta do reclamante.

Feito isso, a organização pode responder para o reclamante ou solicitar mais informações.

O chat não precisa ser em tempo real, uma vez que a organização não terá alguém 24 horas para responder. Por isso, no chat do reclamante, é importante que tenha no topo a informação que as mensagens serão avaliadas pela organização e respondidas assim que possível.

O reclamante tem a possibilidade de finalizar o registro pelo seu acesso ao chat.

O registro também é finalizado se o reclamante não responder alguma mensagem da empresa em até 10 dias (rever esse prazo).