



Regulamento Interno da Ouvidoria

A Ouvidoria da SUPERVIA COMUNICAÇÕES LTDA - EPP é um canal de segunda instância, independente e imparcial, criado para atuar na mediação de conflitos e na solução de demandas que não foram resolvidas pelos canais de atendimento convencionais. Sua função é garantir que as manifestações de clientes, colaboradores e *stakeholders* sejam tratadas de forma justa, transparente e eficaz.

1. Princípios e Atribuições

A Ouvidoria se pauta pelos seguintes princípios:

- **Independência:** A Ouvidoria reporta diretamente à alta gestão, garantindo autonomia para atuar sem interferências.
- **Imparcialidade:** A Ouvidoria não defende os interesses de nenhuma das partes, buscando a solução mais justa para cada caso.
- **Confidencialidade:** As informações e identidades dos manifestantes são tratadas com o mais alto nível de sigilo.
- **Gratuidade:** O acesso à Ouvidoria é gratuito para todos.
- **Transparência:** A Ouvidoria informará ao manifestante o andamento de sua solicitação e os resultados da mediação.

As principais atribuições da Ouvidoria são:

- **Análise e Mediação:** Analisar e mediar casos que não foram solucionados em primeira instância, buscando uma resolução satisfatória para ambas as partes.
- **Registro de Manifestações:** Registrar e categorizar todas as manifestações recebidas para monitorar as principais causas de insatisfação.
- **Recomendações:** Apresentar recomendações à alta gestão com o objetivo de aprimorar processos, produtos e serviços, prevenindo a reincidência de problemas.

2. Como Funciona a Ouvidoria

1. **Primeiro Contato:** Antes de recorrer à Ouvidoria, o manifestante deve esgotar as tentativas de solução através dos canais de atendimento convencionais (SAC, e-



mail, telefone de suporte). O número de protocolo do atendimento inicial é fundamental.

2. **Abertura da Manifestação:** Caso a solução não seja satisfatória, o manifestante pode contatar a Ouvidoria por meio de [Mencione os canais: formulário no site, e-mail, telefone dedicado].
3. **Análise:** Ao receber a manifestação, a Ouvidoria analisará o histórico do atendimento anterior e entrará em contato com as áreas internas envolvidas para obter informações adicionais.
4. **Resolução:** Após a análise, a Ouvidoria mediará o caso para buscar uma solução justa. A resposta final será comunicada ao manifestante em um prazo de até [Número] dias úteis.
5. **Acompanhamento:** O manifestante poderá acompanhar o status de sua manifestação através do número de protocolo fornecido.

3. Casos de Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria atua em casos como:

- Reclamações que não foram resolvidas pelos canais de atendimento primários.
- Sugestões e elogios sobre produtos, serviços ou colaboradores que aprimorem a experiência do cliente.
- Denúncias de conduta antiética ou de violação de políticas internas.

A Ouvidoria **não atua** como um canal de primeira instância, nem lida com solicitações de informações que já podem ser obtidas nos canais convencionais.

A existência da Ouvidoria reforça o compromisso da SUPERVIA COMUNICAÇÕES LTDA - EPP com a excelência no atendimento e com a constante melhoria de suas operações.