

PROCEDIMENTO INTERNO OUVIDORIA

Nº.: PI 08

REV.: 00

PÁG.: 1 de 2

1 - OBJETIVO

Buscar a aproximação de comunicação entre as partes interessadas e a franqueadora Terceira Visão.

2 - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Manual da qualidade, item 8.2.1 Comunicação com o Cliente
ISO 9001:2015

3 - DEFINIÇÕES

3.1 - Ouvidoria

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre as partes interessadas da Franqueadora Terceira Visão. É um serviço aberto para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços oferecidos pela Franqueadora e Franquias.

3.2 - Ouvidor


Pessoa com competência para atuar como centralizador e facilitador das relações entre os franqueados, colaboradores e clientes da franqueadora Terceira Visão, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do reindivicação, contribuindo para a melhoria da gestão.

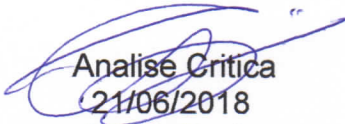
3.3 – Evidência Objetiva

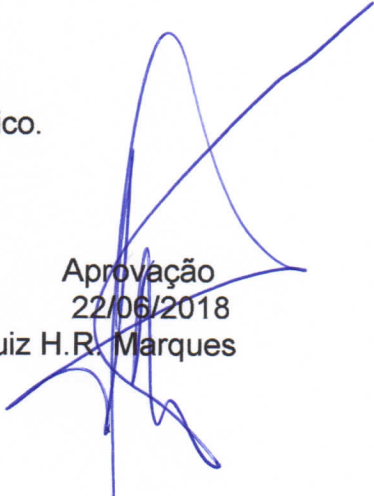
A Ouvidoria faz mediação e articulação, como os seguintes canais de comunicação: e-mail, site, SAC, avaliação de cliente, avaliação da franqueadora.

3.4 - Registro

As informações estão arquivadas em e-mail eletrônico.


Revisão
20/06/2018
Miriam M. Monteiro


Análise Crítica
21/06/2018
Carlos Bovis


Aprovação
22/06/2018
Luiz H.R. Marques

**PROCEDIMENTO INTERNO
OUVIDORIA**

Nº.: PI 08

REV.: 00

PÁG.: 2 de 2

4 - DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

A Ouvidoria é realizada por um Ouvidor interno. A Ouvidoria é subordinada diretamente a Alta Direção da Franqueadora e dela deve receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos departamentos da Franqueadora e Franquias.

4.1 – Execução da Ouvidoria

A Ouvidoria recebe através de e-mail, reivindicação, denúncia, sugestão e elogios referentes aos diversos serviços prestados pela Franqueadora e Franquias da Terceira Visão, coletará as informações obtidas, repassando a Alta Direção e ao setor interessado, desburocratizando processos e abolir ações consideradas supérfluas, acompanhando o andamento dessas até ser dada a resposta final ao solicitante através de e-mail.

6 - CONTROLE DE REVISÕES

Rev.	Data	Página	Alteração	Nome / Função
00	20/06/18	Todas	Revisão total do documento, visando adequação à revisão 2015 da NBR ISO 9001	Miriam / Gestora da Qualidade/ <i>Miriam M. Mendes</i>