

# Política de Ouvidoria Plusoft SA



## 1. Objetivo

---

A presente Política tem por objetivo documentar e orientar os profissionais, do Grupo Plusoft, quanto à utilização do canal de escuta da empresa.

## 2. Responsabilidades

---

<b>Superintendência de Human Experience</b>	Garantir a aplicação prática dos procedimentos descritos neste documento. Responder aos chamados abertos e tratar os dados de forma ética e sigilosa. Manutenir e revisar essa Política.
<b>Endomarketing</b>	Divulgar a disponibilização do canal de ouvidoria. da disponibilidade do canal.
<b>Governança</b>	Disponibilizar essa Política na intranet da Plusoft e divulgar através da ferramenta as partes interessadas.
<b>Comitê de Compliance</b>	Aprovar essa política
<b>Colaboradores</b>	Seguir a Política em todos os seus termos.

## 3. Confidencialidade

---

O processo de ouvidoria é um processo seguro e confidencial.

Nenhuma informação desses chamados direcionado a ouvidoria será divulgada ou compartilhada com outras pessoas que não fazem parte do processo de análise e resolução do chamado.

## 4. Abrangência

---

Esta Política se aplica a todos os colaboradores da Plusoft.

## 5. Diretrizes

---

### 5.1. Abertura de chamado para ouvidoria

O canal de Ouvidoria é interno e só estará disponível para os colaboradores Plusoft.

Para acessar o canal o colaborador deve acessar a intranet da Plusoft através do endereço: [hub.plusoftedtech.com.br](http://hub.plusoftedtech.com.br)

Na página principal da intranet, clicando no ícone de Notificações, acessar o canal **Ouvidoria**.

O colaborador deverá identificar a área para qual trabalha, o assunto que deseja falar (reclamação, elogio ou sugestão) e detalhar sua manifestação, então clicar em Enviar.

### 5.2. Resposta aos chamados

- **SLA de resposta**  
A Ouvidoria terá 5 dias úteis para enviar a resposta.
- **Envio da resposta**  
A Ouvidoria responderá para o email corporativo do colaborador.

## 6. Vigência

---

Esta política é válida a partir da sua data de publicação.