

# Manual da Ouvidoria

Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social

**ELOS**  
Previdência Complementar



## Manual da Ouvidoria

### O que é?

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a ELOS, seus parceiros e seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, buscando solucionar os problemas dos clientes com relação ao atendimento.

### Quem poderá usar?

- Participantes;
- Colaboradores;
- Fornecedores;
- Prestadores de serviços;
- Patrocinadores;
- Instituidores;
- Demais stakeholders.

### Qual a finalidade?

O seu maior objetivo é receber, avaliar e encaminhar as demandas que lhe são passadas, sempre visando o melhor para o cliente, cabendo a ela solucionar as pendências dos consumidores que entram em contato, sempre no menor tempo, da maneira mais objetiva.

E, além disso, a ouvidoria também deve estar sempre preparada para recomendar providências a serem tomadas dentro da empresa, acompanhando todo seu processo.

### Quais situações podem ser relatadas na Ouvidoria?

- Desvios éticos
- Crimes cibernéticos/LGPD
- Documento não recebido
- Informe de Rendimento
- Empréstimos
- Contracheque

- ELOS SAÚDE
- Negociação da dívida não satisfatória
- Plano Instituído
- Migração
- Relatório de Rentabilidade
- Déficit nos planos
- Solicitação de boletos
- Sugestão/Elogios

## Como relatar?

Ao registrar o relato na plataforma da ouvidoria esteja atento aos seguintes pontos:

- O QUE? Descrição detalhada do relato;
- QUEM? Nome completo das pessoas envolvidas e testemunhas, se houver.
- QUANDO? Datas em que aconteceu ou acontecerá situação;
- ONDE? Local em que ocorreu o fato;
- QUANTO? Se for possível medir, os valores envolvidos no caso;
- PROVAS? Se elas existem e onde podem ser encontradas. Também é possível anexar documentos e outros arquivos pela internet.

## O que acontece após o registro?

A informação trazida através da Plataforma da Ouvidoria será apurada pelo Ouvidor (Pessoa responsável por receber e processar as comunicações recebidas pela Ouvidoria).

As apurações são concluídas, em média, em 10 dias úteis, prorrogável por mais 10.

## Como posso acompanhar o relato que formulei?

Todo relato realizado na Plataforma gera um número de protocolo. Com esse número em mãos, é possível consultar a situação de seu relato.

## Acesso ao Portal:

**Link:** [PID - Portal IAUDIT de Denúncias \(iauditcloud.com.br\)](http://iauditcloud.com.br)

Clique em Registrar Relato:

- QUANDO? Data em que aconteceu ou acontecerá
- ONDE? Local em que ocorreu o fato
- QUANTO? Se for possível medir os valores envolvidos no caso
- PROVAS? Se elas existem e onde podem ser encontradas. Também é possível anexar documentos e outros arquivos pela internet.

**A ELOS agradece o contato. Estamos sempre dispostos a ouvi-lo.**



Concorde com o Termo de Aceite:

#### TERMO DE COMPROMISSO

O Canal de Ouvidoria e Denúncias é um canal de comunicação exclusivo para denunciar práticas em desacordo com os valores da empresa e demandas de Ouvidoria e deve ser usado com responsabilidade e seriedade.

Todas as situações aqui registradas serão encaminhadas para verificação. A veracidade das informações fornecidas é de responsabilidade do denunciante. Todas as informações serão verificadas durante o processo de apuração, e as ações decorrentes serão tomadas a critério exclusivo da Elos.

Assuntos relacionados a outros objetivos, como por exemplo, envio de currículos, cadastro de fornecedores, SAC, entre outros, não serão conduzidos por aqui.

Este canal é gerido por uma empresa independente, que garante a confidencialidade e, caso desejado, o anonimato das denúncias aqui registradas.

Seu contato é relativo a desacordos com os valores da empresa? Se sim, por favor nos relate o que está acontecendo com o maior nível de detalhe possível.

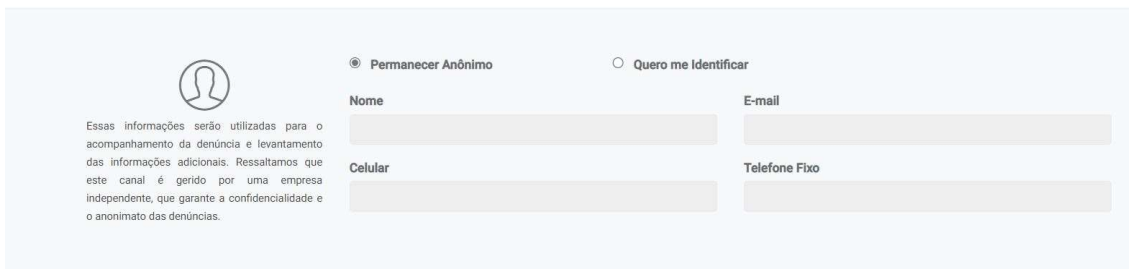
Declaro que li e compreendi as informações acima, e desejo prosseguir com minha denúncia

Concordo com o termo acima

Não Concordo com o termo acima

Nesta aba, você poderá se identificar:

Dados Pessoais



Essas informações serão utilizadas para o acompanhamento da denúncia e levantamento das informações adicionais. Ressaltamos que este canal é gerido por uma empresa independente, que garante a confidencialidade e o anonimato das denúncias.

Permanecer Anônimo  Quero me Identificar

Nome

E-mail

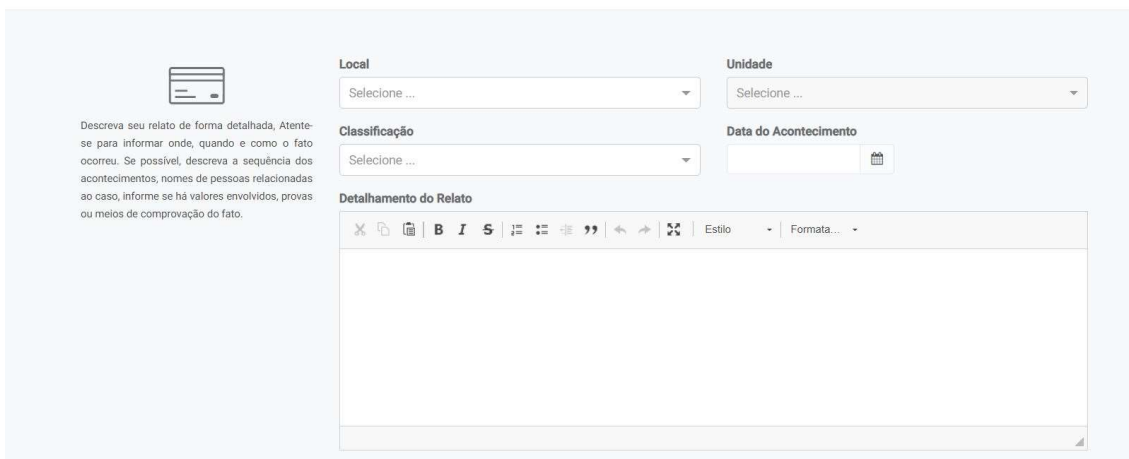
Celular

Telefone Fixo

Preencha os dados do relato:

Lembre-se: É importante registrar o maior número de informações possíveis

Dados do Relato



Descreva seu relato de forma detalhada. Atente-se para informar onde, quando e como o fato ocorreu. Se possível, descreva a sequência dos acontecimentos, nomes de pessoas relacionadas ao caso, informe se há valores envolvidos, provas ou meios de comprovação do fato.

Local


Unidade

Classificação

Data do Acontecimento

Detalhamento do Relato

Após, será aberta uma nova aba, para anexo de documentos (não é obrigatório):



Aqui podemos incluir todos os arquivos que julgamos necessários para a denúncia

Incluir arquivos

ARRASTE SEU AQUIVO PARA ESTA ÁREA OU CLICK PARA SELECIONÁ-LO.

Após, clique em continuar. Nesse momento você será direcionado à outra janela, similar a imagem abaixo, no qual será disponibilizado o número de protocolo.

É muito importante que você anote seu protocolo para acompanhamento posterior.

🔒 Agradecemos seu contato



Este é seu protocolo, com ele você pode acompanhar o andamento do seu relato. Ele deve ficar em um lugar seguro para garantir a sua confidencialidade.

**Protocolo: 202258999373**

[Saír](#)

Caso se recorde de algum fato, não hesite em nos contatar:

✉ [canaldeouvidoriae denuncias.elos@iaudit.com.br](mailto:canaldeouvidoriae denuncias.elos@iaudit.com.br)

Após formalizada a denúncia, você poderá acompanhar o relato no seguinte link:

[PID - Portal IAUDIT de Denúncias \(iauditcloud.com.br\)](https://iauditcloud.com.br).

Clique em acompanhar relato e digite o número do protocolo gerado. Todas as informações referentes à denúncia estarão disponíveis nesta página.

**Qualquer dúvida, estamos à disposição!**