



OUVIDORIA LUCENA

DROGARIAS
LUCENA

O que é um canal de ouvidoria?

- Um canal de ouvidoria é um meio de comunicação que permite que pessoas relacionadas a uma empresa ou instituição expressem suas opiniões, sugestões, reclamações, elogios e denúncias:



Para empresa:



OUIDORIA
SUA VOZ É O NOSSO COMPROMISSO

É uma ferramenta que serve para:

- Receber feedbacks, elogios, sugestões e reclamações de clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores
- Lidar com questões relacionadas à qualidade do serviço, atendimento, produtos e serviços oferecidos, e questões administrativas
- Melhorar continuamente os processos e garantir a satisfação dos clientes, colaboradores e demais stakeholders.
- A ouvidoria, na maior parte das vezes, terá um contato mais frequente com os clientes e, por isso, é um importante instrumento para a empresa se manter a par das necessidades, desejos e problemas do seu público.



Para clientes, colaboradores, fornecedores e demais públicos:

- A Ouvidoria serve para estabelecer um espaço de **mediação de conflitos**. Assim, esses **feedbacks** são recebidos e encaminhados para a **solução** mais adequada.
- A presença de uma Ouvidoria numa organização manifesta transparência, respeito ao público e o compromisso com a melhoria contínua.
- O benefício mais marcante da presença do Canal de Ouvidoria é o aperfeiçoamento do padrão de atendimento.
- Por ser um Canal voltado especialmente para clientes, é a essa relação que a ferramenta serve, tornando a empresa mais capaz de responder às suas demandas.

Canal de Ouvidoria

- O acesso do canal de ouvidoria da Drogarias Lucena é feito pelo BITRIX e pelo nosso site:

<https://www.drogarialucena.com.br/>



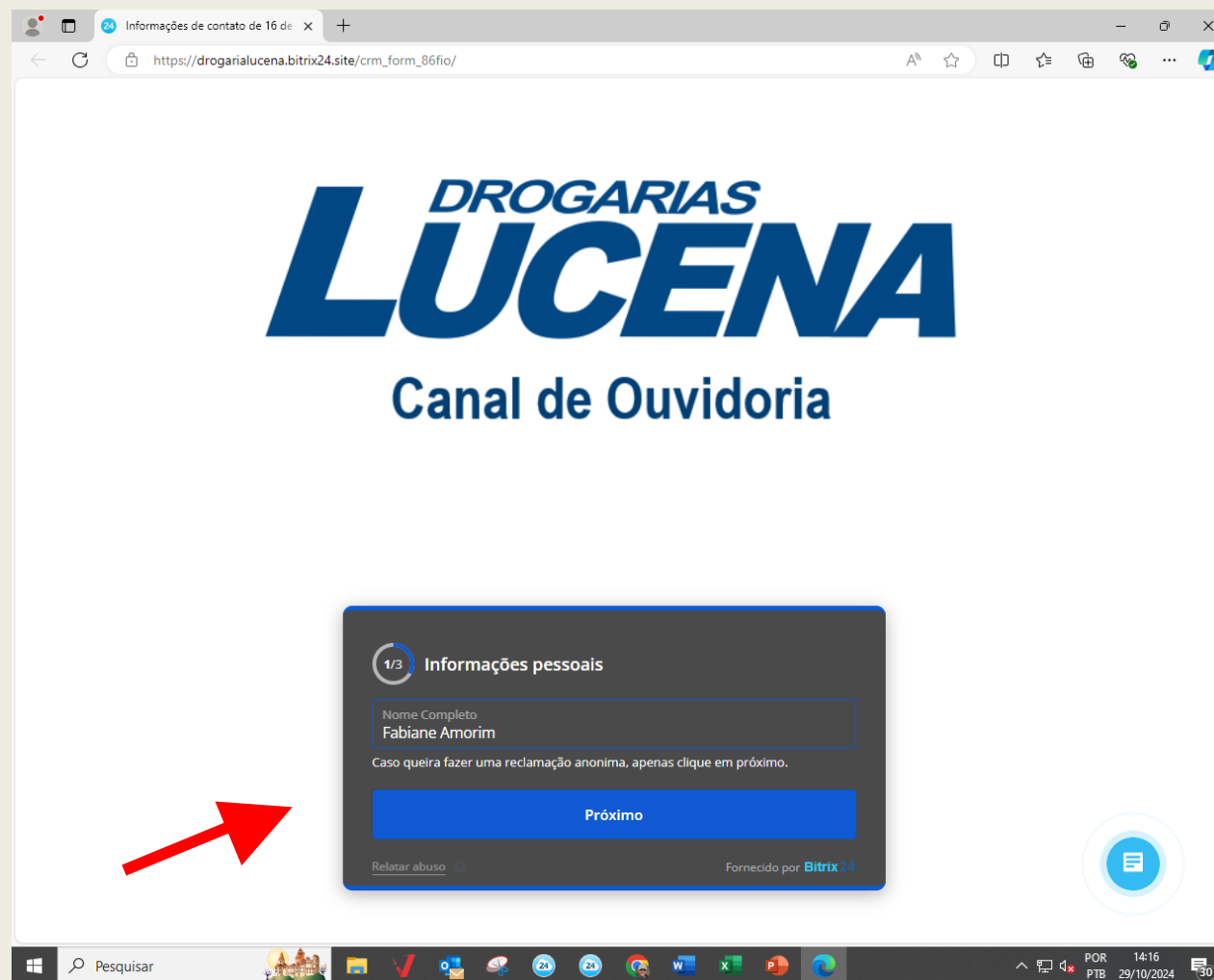
Canal de Ouvidoria Lucena:

Acesso pelo BITRIX:

The screenshot displays the BITRIX CRM interface for Drogarias Lucena. The left sidebar contains a menu with the following items: Tarefas e Projetos, Colaboração, Empresa, **Ouvidoria** (highlighted with a red box and a red arrow), CRM, Assinatura, Aplicativos, Ocultar, AJUDA, MAPA DO SITE, and CONFIGURAR MENU. The main content area shows a 'Prazo' (Deadline) view with a search bar and filters. The view is organized into columns representing different time periods: Vencido (0), Vencimento hoje (1), Vencimento esta semana (28), and Vencimento na próxima semana (1). The 'Vencimento hoje' column contains a task titled 'Treinamento Ouvidoria' scheduled for 'Hoje, 18:00'. The 'Vencimento esta semana' column contains tasks for 'Levantamento Uniformes' on '1 de novembro, 18:00' and 'Agendamento de férias setor financeiro' on '8 de novembro, 18:00'. The 'Vencimento na próxima semana' column contains tasks for 'Levantamento Uniformes' on '1 de novembro, 18:00', 'Agendamento de férias televidadas' on '31 de outubro, 18:00', and 'Agendamento de férias Santa Terezinha - IJ 09' on '31 de outubro, 18:00'. The top of the interface shows the user's name 'FABIANE AMORIM', the time '14:13', and various navigation and utility buttons.

Canal de Ouvidoria Lucena:

Basta Colocar o nome completo e clicar em próximo.



The screenshot shows a web browser window displaying the Drogarias Lucena complaint form. The browser's address bar shows the URL https://drogarialucena.bitrix24.site/crm_form_86fio/. The page features the Drogarias Lucena logo and the text "Canal de Ouvidoria". A dark grey form box is centered on the page, titled "1/3 Informações pessoais". It contains a text input field with the name "Fabiane Amorim" and a blue "Próximo" button. A red arrow points to the "Próximo" button. Below the input field, there is a note: "Caso queira fazer uma reclamação anônima, apenas clique em próximo." At the bottom of the form box, there are links for "Relatar abuso" and "Fornecido por Bitrix 24". The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen, showing the search bar, taskbar icons, and system tray with the date 29/10/2024 and time 14:16.

Canal de Ouvidoria Lucena:

Em seguida, basta preencher o e-mail e telefone de contato.

Caso queira fazer uma reclamação anônima, basta clicar em próximo, sem precisar preencher os dados pessoais

Canal de Ouvidoria Lucena:

Em seguida, preencha o tipo de contato (Clientes, Fornecedores, colaboradores, vizinhos).

**DROGARIAS
LUCENA**

Canal de Ouvidoria

3/3 Descrição do fato

Tipo de Contato *

Preencha nesse campo qual sua ligação com a Drogaria Lucena

Eu aceito os Termos de Uso *

Voltar Enviar

Relatar abuso

Fornecido por Bitrix 24

L Atendimento Lucena
Olá! Sou seu ajudante pessoal.
Escreva-me sempre que você tiver
dúvidas.

Canal de Ouvidoria Lucena:

Por fim, preenche a filial (se for colaborador), e em seguida faz uma narrativa do fato. Em seguida é só clicar em enviar e a sua sugestão, elogio ou reclamação cai para nosso banco de dados para tratativa.

**DROGARIAS
LUCENA**

Canal de Ouvidoria

3/3 Descrição do fato

Tipo de Contato
Colaborador

Preencha nesse campo qual sua ligação com a Drograria Lucena

Filial onde trabalha
Filial 2

Descrição repassada pelo colaborador
Teste

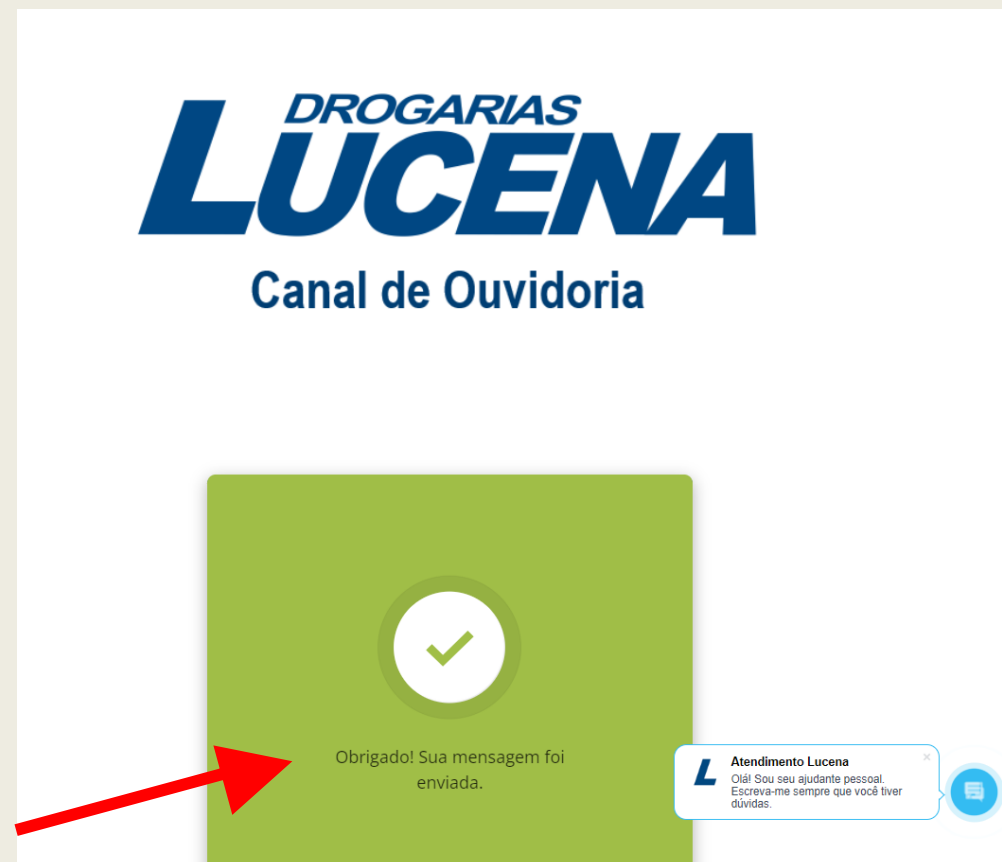
Eu aceito os Termos de Uso

Voltar Enviar

L Atendimento Lucena
Olá! Sou seu ajudante pessoal.
Escreva-me sempre que você tiver dúvidas.

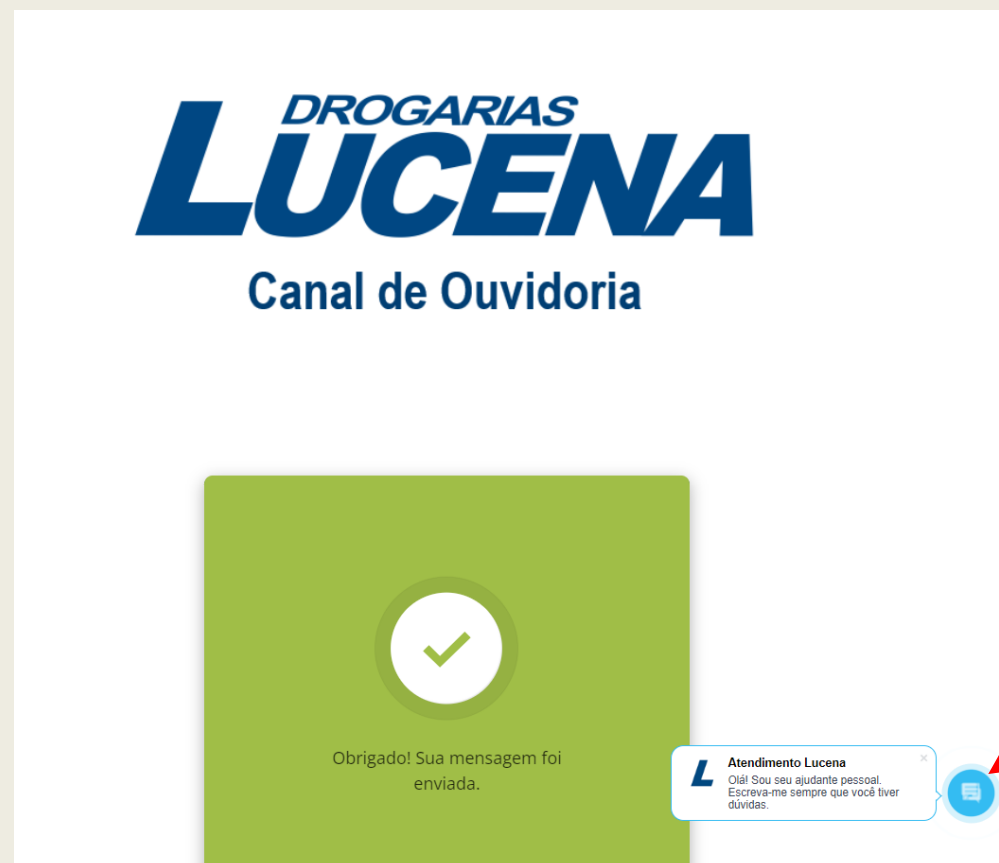
Canal de Ouvidoria Lucena:

Mensagem enviada com sucesso!



Canal de Ouvidoria Lucena:

- Caso queira acompanhar uma demanda aberta anonimamente, ainda sem se identificar, pode solicitar no chat a posição atual, apenas informando o dia e horário da abertura.



Canal de Ouvidoria Lucena:

- O acesso do canal de ouvidoria, também pode ser feito pelo nosso site:

<https://www.drogarialucena.com.br/>

The screenshot shows the website interface for Drogarias Lucena. At the top, there is a navigation bar with the following links: Home, Quem Somos, Nossas Unidades, Encartes, Contato, and SAC. Below the navigation bar, there are logos for various partners: hipolabor, IRANI, IPROMEC, malu magazine, and cravo e canela. The main content area features the Drogarias Lucena logo and the tagline "Sua saúde é nosso compromisso!". Below this, there is a footer menu with the following items: Institucional, Central de Atendimento (with phone number 31 3649-1800), Redes Sociais (with Facebook and Instagram icons), and a list of links: Home, Empresa, Trabalhe Conosco, Intranet, Bitrix, and Ouvidoria. A red arrow points to the "Ouvidoria" link in the footer menu. At the bottom of the page, there is a footer with contact information: Drogaria São Benedito Santa Luzia Ltda | FARMÁCIA E PERFUMARIA SÃO BENEDITO | CNPJ: 19.746.601/0001-76 | Avenida Brasília, 652 - São Bendito - Santa Luzia, MG / CEP: 33110-580. Copyright 2020 | Todos os Direitos Reservados | Desenvolvido por Metas Digitais / Criar Site BH. There is also a WhatsApp icon in the bottom right corner.

Canal de Ouvidoria Lucena:

- O restante do processo é o mesmo do BITRIX

The screenshot displays the Lucena Ombudsman Channel registration interface. At the top, the logo for 'DROGARIAS LUCENA' is prominently featured, with 'LUCENA' in a large, bold, blue font. Below the logo, the text 'Canal de Ouvidoria' is centered. The main content area shows a dark-themed form with a progress indicator '1/3' and the title 'Informações pessoais'. A text input field labeled 'Nome Completo' is present. Below the field, a note states: 'Caso queira fazer uma reclamação anônima, apenas clique em próximo.' A large blue button labeled 'Próximo' is positioned at the bottom of the form. In the bottom right corner, there is a chat widget for 'Atendimento Lucena' with the text: 'Olá! Sou seu ajudante pessoal. Escreva-me sempre que você tiver dúvidas.' and a chat icon.

Canal de Ouvidoria Lucena:

Tratativa:

- Reclamações e sugestões de clientes são encaminhadas ao setor comercial e marketing.
- Reclamações e sugestões de Fornecedores são encaminhadas ao setor de compras para tratativas.
- Reclamações e sugestões de colaboradores são encaminhadas ao setor de Recursos humanos para tratativas.



