

Manual da Ouvvidoria.

HEILIGE POCKET

Qualidade em todos os processos é
nossa busca constante



guia para o melhoramento contínuo de todos os processos



A Cervejaria Heilige preza pela qualidade além dos processos internos da fábrica passando pelo controle rigoroso de nosso laboratório e chegando na gestão otimizada dos recursos humanos envolvidos. Essa atenção não acaba quando a Cerveja sai da fábrica. A preocupação se estende a cada um dos Pockets onde quer que esteja.

Criamos este manual para ouvir você e entender o que está passando na sua unidade. É nossa maneira de buscar melhorias contínuas e auxiliar você na jornada de sucesso do seu Pocket.

MANUAL DA OUVIDORIA

1. PORQUE UMA OUVIDORIA?

Com o crescimento do número de Pockets aumenta também o número de questões que precisam nossa atenção. Quando a novidade é boa, a gente comemora. Quando a notícia é ruim, precisamos resolver.

Sabemos que fornecedores são passíveis de erros e como você ouviu no seu treinamento, na Heilige ninguém tem compromisso com o erro. Estamos aqui em busca da solução, e se houve alguma questão que precise do nosso apoio, não vamos nos omitir desse papel jamais.

A Ouvidoria da Cervejaria Heilige destina-se prioritariamente a receber as reclamações sobre as solicitações já dirigidas ao nosso ecossistema de fornecedores, mas que não foram atendidas no prazo ou com a qualidade desejada. O registro é realizado por meio do site www.heilige.com.br/ouvidoria sistema próprio da administração da Cervejaria Heilige, onde é necessário informar de onde se origina o episódio relatado. Através deste canal, também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção de fornecedores.

Isso tudo para reafirmar nosso compromisso com o sucesso do negócio e a transparência em nossos processos. Sabemos que não estamos isentos de problemas, mas também somos incansáveis na busca de soluções.

Conte conosco hoje e sempre!

MANUAL DA OUVIDORIA

2. O QUE É A OUVIDORIA?

Um canal de comunicação entre a Cervejaria Heilige e você para buscar soluções que nos levem mais longe. Ouvir você é determinante para isso.

Acesse:

<https://heilige.com.br/ouvidoria/>

3. PARA QUE SERVE?

Sugestões, críticas, opiniões e elogios - tudo que você desejar compartilhar com a Cervejaria Heilige e possa ser útil para nosso processo de melhoria dos Pockets.

- **Acesso a informação** - Solicite alguma informação que não tenha chegado até você em nossos manuais e treinamentos.
- **Denúncia** - Comunique um ato ilícito praticado por alguém da nossa rede de apoio (Colaboradores ou Fornecedores) para que possamos erradicar esse comportamento.
- **Elogio** - Expresse se você está satisfeito com algum de nossos processos. Feedbacks positivos também são bem vindos.
- **Reclamação** - Manifeste sua insatisfação com algum processo. Não exite em compartilhar arquivos e registros para exemplificar o problema.
- **Solicitação** - Realize um pedido para alguma necessidade que não esteja encontrando apoio com nossa rede de apoio (Colaboradores ou Fornecedores)
- **Simplifique** - Sugira alguma ideia para desburocratizar algum processo.
- **Sugestão** - Envie uma proposta ou referencia que tenha encontrado sinergia com nosso modelo de negócio e acredita que seria importante para melhorarmos. Compartilhe os exemplo bem sucedidos da sua região.

MANUAL DA OUVIDORIA

4. REQUISITOS NECESSÁRIOS

Nome, telefone, de qual unidade trata-se o Feedback.

Caso tenha prints, arquivos, fotos poderá anexar ao seu contato e enviar como exemplo.

5. PRINCIPAIS ETAPAS DO PROCESSO

Receber a manifestação.

Análise da demanda.

Solicitar complementação caso necessário.

Encaminhar para o gestor responsável para conhecimento e prestação de esclarecimentos.

Acompanhamento da tramitação do pedido.

Resposta adequada ao Franqueado.

6. PREVISÃO DE PRAZO

Em 72 horas você receberá uma resposta sobre seu contato, no entanto a solução de algumas demandas podem levar mais tempo, nesse contato inicial esse prazo será estabelecido e informado.

importante

O papel da ouvidoria é mediar conflitos entre nossa rede de apoio (Colaboradores e Fornecedores) atuando de forma clara, objetiva e condizente com o código de ética da Cervejaria Heilige.

Esperamos contar com você na melhoria de nossos processos para juntos chegarmos cada vez mais longe.



*Conte conosco,
e bom trabalho!*

Heilige

