CANAL DE DENÚNCIAS E OUVIDORIA

A STM assume a operação. *Sua empresa acompanha.*

Recebemos, organizamos e acompanhamos os relatos. A direção recebe informação para decidir e mantém o controle das medidas internas.



Imagem ilustrativa

Um responsável pelo atendimento

Gestão externa do canal, com acompanhamento humano da STM.

Visibilidade para a direção

Situação dos casos, pendências e encaminhamentos registrados.

Comece pelo que precisa resolver.

Canal de denúncias · Ouvidoria corporativa
Apuração de casos · Treinamentos e prevenção
Gestão integrada dos serviços

O TRABALHO QUE A STM ASSUME

O relato chegou. Quem acompanha até o próximo encaminhamento?

Uma caixa de e-mail recebe mensagens. A operação do canal exige responsáveis, registros e continuidade no atendimento.

01	**Receber e organizar**	A STM registra o relato, verifica as informações disponíveis e identifica o tipo de atendimento necessário.
02	**Definir o encaminhamento**	Avaliamos a prioridade e direcionamos o caso aos responsáveis acordados, com cuidado em situações de conflito de interesses.
03	**Acompanhar as pendências**	Mantemos a comunicação pelo canal, solicitamos complementos e acompanhamos as respostas dos responsáveis.
04	**Informar a gestão**	Consolidamos a situação dos casos e as pendências para que a empresa decida as medidas internas.

> A gestão do canal fica com a STM.
> As decisões sobre a empresa continuam com a sua direção.

Apurações aprofundadas são contratadas por escopo. O acompanhamento do canal não inclui investigação ilimitada.

OS CANAIS DE ENTRADA

Denúncias e demandas do dia a dia precisam de tratamentos diferentes.

Canal de denúncias

STM Relata

Para comunicar suspeitas de assédio, fraude, discriminação, desvios de conduta e outras irregularidades.

- Opção de relato anônimo e comunicação por protocolo.
- Triagem e acesso restrito conforme o caso.
- Encaminhamento e acompanhamento dos responsáveis.

O QUE A EMPRESA RECEBE

Registro do caso, situação do atendimento, pendências e histórico dos encaminhamentos.

Ouvidoria corporativa

STM Escuta

Para organizar reclamações, solicitações, sugestões e elogios de colaboradores e outros públicos definidos pela empresa.

- Organização das demandas por assunto.
- Direcionamento para a área responsável.
- Acompanhamento do retorno e registro da resposta.

O QUE A EMPRESA RECEBE

Visão das demandas, áreas envolvidas, respostas pendentes e temas recorrentes.

EXEMPLO DE ENCAMINHAMENTO

Uma reclamação sobre benefício segue para resposta da área responsável. Um relato de assédio exige acesso restrito, avaliação de conflito de interesses e encaminhamento específico. A STM organiza essa distinção.

Os dois serviços podem ser contratados separadamente ou em conjunto. A ouvidoria aqui apresentada é corporativa; não se destina a setores sujeitos a regras próprias de ouvidoria regulada.

QUANDO O CASO PEDE MAIS

Apuração de casos. Prevenção para a equipe.

Apuração por escopo

STM Apura

Para casos que precisam de análise aprofundada, além da rotina de atendimento do canal.

- Plano de trabalho e limites da apuração.
- Entrevistas conduzidas por pessoas da STM.
- Organização e análise dos elementos disponíveis.
- Relatório revisado por uma pessoa da STM.

ENTREGA

Relatório com fatos levantados, evidências disponíveis, limitações e recomendações de encaminhamento.

Prevenção e capacitação

STM Previne

Para orientar equipes e lideranças sobre conduta, uso do canal e tratamento das manifestações.

- Treinamentos e orientações por público.
- Campanhas de divulgação do canal.
- Materiais sobre conduta e não retaliação.
- Ações definidas a partir dos temas observados.

ENTREGA

Plano de ações, materiais e registros das atividades previstas na contratação.

CONTRATAÇÃO CONFORME A NECESSIDADE

Uma apuração pode ser contratada para um caso específico. A prevenção pode seguir um calendário. O escopo é definido antes do início de cada trabalho.

Pareceres jurídicos, avaliações clínicas, perícias e atos técnicos regulamentados exigem profissionais habilitados e contratação específica quando necessários.

GESTÃO CONTÍNUA

STM Integridade 360

Para empresas que querem coordenar canais, apuração e prevenção em uma mesma rotina de gestão com a STM.

> Uma composição dos serviços, com capacidade, frequência de acompanhamento e limites definidos na proposta.

IMPLANTAÇÃO: O QUE ACONTECE ANTES DE COMEÇAR

01 **Definimos quem pode acessar cada caso**
Alinhamento de responsáveis, regras de acesso, conflitos de interesses e encaminhamentos.

02 **Configuramos a operação**
Categorias, fluxo de atendimento, comunicação com o relator e critérios de prioridade.

03 **Preparamos a divulgação**
Orientações e materiais para que o público saiba como e quando usar o canal.

04 **Validamos antes de abrir**
Teste do fluxo e alinhamento da rotina de acompanhamento e dos relatórios.

RECEBIMENTO DIGITAL

24 horas por dia

O relato pode ser enviado a qualquer momento.

ACOMPANHAMENTO HUMANO

Horário comercial

A STM acompanha o atendimento na jornada acordada.

Recebimento 24h não significa plantão humano. Dias, horários, prazos de resposta e tratamento de situações urgentes são definidos na contratação.

CLAREZA ANTES DA CONTRATAÇÃO

Saiba o que fica com a STM e o que continua com sua empresa.

RESPONSÁVEL	NA PRÁTICA
STM Group	Operação do canal, triagem, comunicação, encaminhamentos e acompanhamento. Apuração e prevenção conforme o escopo contratado.
Sua empresa	Definição dos responsáveis internos, fornecimento das informações necessárias e decisão sobre medidas administrativas e corretivas.
Em conjunto	Regras de acesso, proteção dos dados, conflitos de interesses, prazos, comunicação e critérios de encerramento dos casos.

A IA apoia a organização, a triagem e a elaboração de análises. Pessoas da STM conduzem entrevistas, acompanham os casos e revisam as conclusões. A contratação não representa certificação nem garantia automática de conformidade legal.

PRÓXIMO PASSO

Converse com a STM sobre o canal da sua empresa.

Precisamos conhecer o público atendido, as unidades e a estrutura atual. A partir disso, apresentamos uma proposta com serviços, implantação, prazos e limites claros.

contato@stmgroup.com.br

stmgroup.com.br