

6.6. Procedimentos de Reclamações/Solicitações

O procedimento para gestão de solicitações assegura que todas as demandas sejam registradas, avaliadas, tratadas e encerradas de forma padronizada, com prazos claros e rastreabilidade.

Registro → Classificação → Execução → Validação → Encerramento → FeedBack

- **Registro:** A solicitação é formalizada pelo canal oficial (ClickUp para NF, Forms para RDVs, e-mail para demais solicitações).
- **Classificação:** A equipe do Financeiro ou da Controladoria identifica o tipo de solicitação (Contas a Pagar, Contas a Receber, Reembolso/Adiantamento, Conciliação, Orçamento, Relatório).
- **Execução:** A demanda é tratada conforme o SLA definido no tópico 6.5.
- **Validação:** Conferência de conformidade com alçadas, centros de custo e políticas internas.
- **Encerramento:** Comunicação ao solicitante com a comprovação da execução (pagamento, relatório, conciliação ou evidência entregue).
- **Feedback:** O solicitante confirma a resolução ou aponta ajustes; casos recorrentes são avaliados em reuniões internas para melhoria contínua.

Revision #1

Created 12 February 2026 14:06:40 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group

Updated 12 February 2026 14:08:12 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group