

6. Gestão de Interfaces e Relacionamento

Objetivo: Garantir clareza, fluidez e transparência nas interações do RH/DP com demais áreas internas da Autvix e stakeholders externos, assegurando que a comunicação seja realizada com base em princípios de ética, respeito e excelência.

- [6.1. Mapa de Stakeholders](#)
- [6.2. Mapa de Stakeholders Externos](#)
- [6.3. Política de Atendimento \(Princípios de Conduta\)](#)
- [6.4. Canais de Comunicação](#)
- [6.5. Procedimentos de Reclamações e Solicitações](#)

6.1. Mapa de Stakeholders

Stakeholder Interno	Papel / Interface	Forma de Relacionamento
Diretoria	Define diretrizes estratégicas e aprova políticas de RH/DP.	Reuniões periódicas de alinhamento, relatórios gerenciais, comunicação institucional formal.
Gestores de Área	Demandam admissões, movimentações, treinamentos, desligamentos e gestão de desempenho.	Atendimento consultivo, formulários ClickUp, reuniões de alinhamento, suporte em conflitos.
SESMT (Segurança do Trabalho)	Integra processos de admissão (ASO), treinamentos normativos e desligamentos.	Fluxo conjunto de ASOs, campanhas integradas, DDS e alinhamento em programas de saúde e segurança.
SGI (Sistema de Gestão Integrada)	Apoia certificações (ISO, auditorias) e requisitos de competência.	Reuniões de planejamento, relatórios de treinamentos obrigatórios, auditorias conjuntas.
Financeiro/Contabilidade	Processa folha de pagamento, benefícios e rescisões.	Integração de dados, conferência de cálculos, envio de relatórios mensais e suporte documental.
Jurídico	Apoio em litígios trabalhistas e negociações sindicais.	Fluxo de consultas formais, análise preventiva e acompanhamento de ações judiciais.
Colaboradores	Público atendido diretamente nas rotinas de DP e RH.	Canais de comunicação abertos (e-mail, Teams, murais, presencial), respeito e confidencialidade.

Tabela 25 - Mapa de Stakeholders Internos

6.2. Mapa de Stakeholders Externos

Stakeholder Externo	Papel / Interface	Forma de Relacionamento
Órgãos Públicos (MTE, Receita, INSS, e-Social)	Recebem registros, obrigações legais e fiscalizações.	Envio de informações via sistemas oficiais (e-Social, SEFIP, GFIP), relatórios de conformidade.
Sindicatos (Laborais e Patronais)	Negociações coletivas, ACT/CCT e relações trabalhistas.	Reuniões formais, participação em mesas de negociação, registro de atas.
Clínicas Ocupacionais	Realizam exames admissionais, periódicos e demissionais.	Agendamento via RH, controle de ASOs, relatórios de saúde ocupacional.
Fornecedores de Benefícios (plano de saúde, VR, VT, seguros)	Oferecem serviços contratados para os colaboradores.	Gestão de contratos, suporte a usuários, negociação de reajustes anuais.
Instituições de Ensino e Treinamento	Realizam treinamentos técnicos, normativos e de desenvolvimento.	Contratação conforme PAT, registros de certificados, avaliação de eficácia.
Clientes (Contratantes de Serviços Autvix)	Exigem conformidade documental e de processos de RH.	Envio de book de mobilização, relatórios de treinamentos e atendimentos às exigências legais.

Tabela 26 - Mapa de Stakeholders Externos

6.3. Política de Atendimento (Princípios de Conduta)

- Respeito: Tratar todos os stakeholders com cordialidade, independentemente da situação;
- Clareza: Comunicar de forma objetiva, transparente e documentada;
- Agilidade: Responder solicitações dentro de prazos definidos;
- Sigilo: Preservar confidencialidade em informações sensíveis (folha, processos, acordos);
- Alinhamento com o DNA Autvix: Confiança, Colaboração, Atitude de Dono, Respeito e Evolução Contínua.

6.4. Canais de Comunicação

- Internos: ClickUp (requisições e formulários), Microsoft Teams, e-mail corporativo, murais, reuniões presenciais;
- Externos: E-mail oficial DP@AUTVIX.COM.BR, sistemas governamentais (e-Social, SEFIP, MTE), reuniões presenciais, correspondências oficiais, site;
- Emergenciais: Telefone institucional e comunicação direta via gestores.

6.5. Procedimentos de Reclamações e Solicitações

- Recebimento da demanda (via ClickUp, e-mail ou presencial);
- Registro da solicitação em sistema para rastreabilidade;
- Classificação da demanda: informação, reclamação, urgência;
- Análise pelo responsável do RH/DP;
- Tratativa e resposta ao solicitante dentro do prazo definido (SLA);
- Registro de conclusão e, se necessário, lições aprendidas ou ações corretivas.