

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.

Revision #1

Created 12 February 2026 15:42:08 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group

Updated 12 February 2026 15:42:47 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group