

CONTROLE DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO
00	16/11/2020	Elaboração inicial.
01	20/11/2020	Aprovação e revisão.

1. OBJETIVO

Este Código de Conduta da empresa tem por objetivo estabelecer as normas internas de Compliance para os colaboradores, a fim de garantir uma conduta ética e moral por parte de todos.

2. NORMAS DE REFERÊNCIA

- Legislação: Lei Federal n° 12.846/2013
- Decreto Federal n° 8.420/2015
- Lei Distrital : 6.308/2019 e outras correspondentes nos demais estados da federação
- NBR ISO 9001:2015, itens 4.3; 5.1.1.h); 7.1.; 7.2
- Cartilha do Colaborador

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Compliance	<p>Em termos didáticos, significa estar absolutamente em linha com normas, controles internos e externos, além de todas as políticas e diretrizes estabelecidas para o negócio da empresa.</p> <p>É a atividade de assegurar que a empresa está cumprindo à risca todas as imposições dos órgãos de regulamentação, dentro de todos os padrões exigidos de seu segmento. E isso vale para as esferas trabalhista, fiscal, contábil, financeira, ambiental, jurídica, previdenciária, ética, etc.</p>
Compliance Officer	<p>O termo é designado ao profissional responsável por administrar o programa de compliance na empresa.</p> <p>Cabe a ele e sua equipe desenvolver e coordenar todas as políticas, ferramentas e decisões que precisam ser tomadas no âmbito do programa, além de secretariar o comitê de ética.</p>
Comitê de Ética	<p>Órgão colegiado de assessoramento e orientação ao Conselho de Administração, com regimento próprio e independência. Possui inúmeras atribuições dentre as quais se destaca acompanhar, exigir e zelar pelo fiel cumprimento, pela empresa, seus administradores, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, com relação a todas as principais leis e normas aplicáveis aos seus negócios e atividades, incluindo, dentre outros, normas e regulamentos trabalhistas, fiscais, ambientais, convenções coletivas, em particular a Lei 12.846, de 01 de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização</p>

Elaborado por: Carlos Vilanova Compliance Officer	Aprovado por: André G. Pedrosa Diretor Executivo	Data 20/11/2020
--	---	--------------------

	administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
Ética	Fundamento nas ações morais exclusivamente pela razão coletiva... ou seja não temos lucidez para limitar nossos atos sem uma entidade fiscalizadora
Moral	Juízo na primeira pessoa do singular (disciplina consciente)
SAC	Serviço de Atendimento ao Colaborador
Hesk	Ferramenta web parametrizada para gerenciamento de chamados, ocorrências do SAC

4. CONSIDERAÇÕES SOBRE SEGURANÇA, MEIO AMBIENTE E SAÚDE

As considerações de Segurança e Saúde Ocupacional para este documento são descritas no texto das diretrizes do Programa de Integridade.

5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADES

5.1 Elaboração e Revisão

A elaboração dos procedimentos, instruções e formulários do Código de Conduta da DINÂMICA FACILITIES é de responsabilidade do Compliance Officer ouvido o conselho de ética pelo processo e/ou pessoa por ele designada.

A revisão, e distribuição são de responsabilidade do responsável pelo SGQ. Atividades relacionadas a este procedimento de Informação documentada devem ser executadas pelo responsável pelo Compliance da DINÂMICA FACILITIES.

5.2 Aprovação

A aprovação dos documentos do Programa de Integridade deverá ser obrigatoriamente feita por um Membro da Diretoria, após ter sido realizado a elaboração e revisão.

5.3 Responsabilidades diversas

Compliance Officer - A elaboração dos procedimentos, instruções e formulários do procedimento de reclamações e queixas internas da DINÂMICA FACILITIES é de responsabilidade do Compliance Officer ouvido o conselho de ética pelo processo e/ou pessoa por ele designada.

Recursos Humanos - Divulgar o número do 0800-336-6110 nos treinamentos.

SAC - Atender e repassar, após análise e registro, as solicitações de serviços e/ou reclamações/sugestões ao (s) departamento (s) competente (s), através do sistema de demanda do SAC.

Departamento Competente - Departamento a quem cabe solucionar as demandas apontadas pelo atendente do SAC, com **prazo de até 72 horas**, retornando com as providências adotadas.

Elaborado por: Carlos Vilanova Compliance Officer	Aprovado por: André G. Pedrosa Diretor Executivo	Data 20/11/2020
--	---	--------------------

6. DIRETRIZES DO CÓDIGO DE CONDUTA

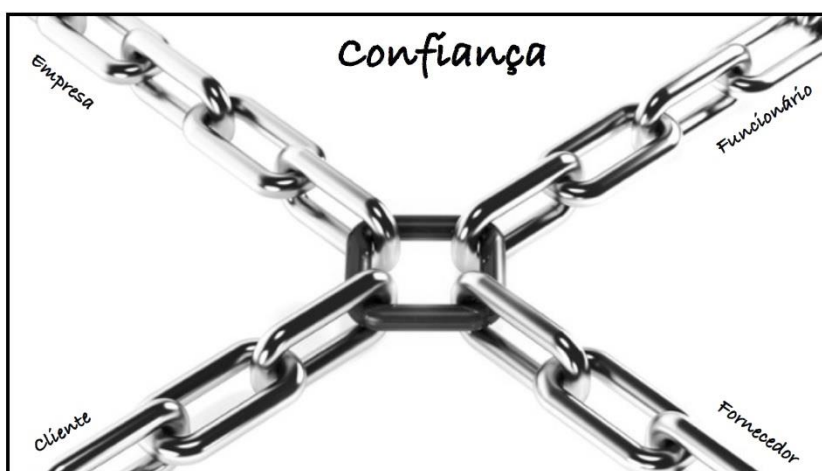
6.1 INTRODUÇÃO

A Dinâmica Facilities possui um programa de compliance ativo, para se adequar as novas diretrizes do mercado e como uma “direção segura” a seguir no contexto das exigências da sociedade brasileira. O programa envolve todos os seus colaboradores, indicando a forma como a empresa realiza os seus negócios, sempre em respeito à legislação vigente. A intenção desse Código de Conduta é orientar os colaboradores para garantir uma conduta ética e moral.

Neste caso, apenas para uma compreensão geral, Compliance, em termos didáticos, significa estar absolutamente em linha com normas, controles internos e externos, além de todas as políticas e diretrizes estabelecidas para o nosso negócio. É a atividade de assegurar que a empresa está cumprindo à risca todas as imposições dos órgãos de regulamentação, dentro de todos os padrões exigidos de seu segmento. E isso vale para as esferas trabalhista, fiscal, contábil, financeira, ambiental, jurídica, previdenciária, ética, etc.

Desta forma, os envolvidos nas atividades executadas pela empresa devem evitar toda e qualquer violação legal, estando cientes que as atividades ilegais serão devidamente repudiadas, através de medidas disciplinares no caso dos colaboradores ou em se tratando de terceiros/fornecedores de rescisões contratuais com estabelecimento de multas.

Esta maneira de atuar estabelece uma cultura na empresa, a qual deve ser respeitada por todos os envolvidos, correspondendo ao modelo padrão de conduta para todos os colaboradores indistintamente, de forma a gerar uma “corrente positiva de confiança” entre os colaboradores, clientes, fornecedores e a empresa.



Todos os gestores deverão dar o exemplo para os demais componentes da empresa, através de sua conduta pessoal, desempenho, objetivos e liderança. O gestor, em todos os níveis, deverá ser acessível para discutir problemas pessoais e profissionais dos demais colaboradores. Ajudar os colaboradores de forma clara e precisa, sempre no intento de fomentar a cultura de transparência e conduta estritamente de acordo com a lei.

Os colaboradores, por sua vez, devem respeitar as orientações, acompanhar as palestras de atualização quanto às normas e diretrizes da empresa (disponível para consulta no site da internet (www.dinamicafacility.com.br)). Além disso, devem tirar dúvidas e reportar qualquer acontecimento indesejado aos gestores, para fomentar a cultura da empresa e cumprir o seu dever de transparência.



6.2 O PRESTADOR DE SERVIÇOS DA DINAMICA FACILITIES, NO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES, DEVE ATUAR PARA:

- ✓ Desempenhar as suas atividades em consonância com este código e seguir as políticas e normas internas da DINAMICA FACILITIES, estimulando e orientando os seus colegas nesse sentido;
- ✓ Manter uma atitude profissional positiva, digna, leal, honesta, de respeito mútuo, confiança e colaboração com os demais colegas de trabalho;
- ✓ Agir com imparcialidade, objetividade, honestidade, respeito, transparência, lealdade e cortesia na relação como administradores, empregados, fornecedores, clientes, etc;

- ✓ Ser diligente e responsável na relação com autoridades, clientes, competidores, fornecedores, membros das comunidades e todos os demais indivíduos, empresas e organizações com que a Esparta Segurança se relaciona no exercício das suas atividades regulares, buscando sempre preservar a boa reputação, imagem e relações da empresa;
- ✓ Evitar situações em que possa ocorrer conflito de interesses próprios com os da DINAMICA FACILITIES no assunto em questão, comunicando o fato o quanto antes ao superior imediato;
- ✓ Respeitar a diversidade, seja ela relacionada a etnia, origem, gênero, orientação sexual, crença religiosa, convicção política, seja ela ideológica, de classe social, ou deficiência, estado civil e idade;
- ✓ Evitar a divulgação de qualquer informação ou estratégia confidencial e/ ou sensível da DINAMICA FACILITIES a que tiver acesso, mesmo na condição de terceiro, inclusive se deixar de ter vínculo com a empresa, bem como manter confidencialidade sobre as informações privilegiadas que por ventura tenha tido acesso;
- ✓ Relacionar-se com os poderes público e privado de acordo com a legislação vigente;
- ✓ Utilizar os recursos físicos e tecnológicos da DINAMICA FACILITIES apenas para os fins a que se destinam;
- ✓ Evitar obter vantagens pessoais, oferecendo, recebendo presentes ou qualquer outra forma de favorecimento ou benefício pessoal ilegítimo, ou para terceiros de suas relações;
- ✓ Manter os dados financeiros e contábeis na sua íntegra, caso seja da sua esfera de atribuições, não distorcendo os números ou a caracterização contábil de itens que venham a refletir nos relatórios gerenciais ou nas demonstrações financeiras da DINAMICA FACILITIES.
- ✓ Realizar as atividades sempre em obediência à legislação e às normas ambientais, buscando adicionalmente a otimização no uso de recursos naturais, a preservação da natureza e da biodiversidade.
- ✓ Não utilizar os equipamentos e meios de comunicação da empresa (telefone, rádio, e-mail, internet e outros) para comunicados e contatos pessoais, desde que estes se limitem ao estritamente necessário, não prejudiquem o andamento dos trabalhos e tenham conteúdo lícito.
- ✓ Não exercer atividades políticas no interior da empresa. Cada profissional que desejar participar desse processo deve fazê-lo individualmente, sem envolver o nome ou os recursos da empresa, a qual não apoia candidatos, nem partidos políticos, nem contribui em campanhas eleitoras.

Na DINÂMICA FACILITIES a indicação de amigos ou parentes, desde de que possuam o perfil necessário para vagas existentes na empresa é prática aceitável, contudo depende de prévia autorização da Diretoria em formulário apropriado. Cabe às áreas responsáveis de RH decidir pela seleção e contratação, não sendo admissíveis pressões para influenciar a admissão, promoção ou demissão pelos profissionais ligados.

Para os casos de desvio de conduta, nosso regime disciplinar prevê penalidades tais como advertência, suspensão ou rescisão do contrato de trabalho, de acordo com a gravidade do caso, sendo vedada a aplicação de advertência verbal nas hipóteses de descumprimento deste Código de conduta e/ou das normas do programa de Compliance.

6.3 REGIMENTO INTERNO

É dever, sendo obrigatório para todo o colaborador (a)

- ✓ Registrar corretamente sua jornada de trabalho: entrada no trabalho, saída para descanso, retorno do descanso, saída de trabalho, assinalando hora e minutos exatos de cada ocorrência. Em caso de erro, procure sempre seu chefe imediato para receber orientação sobre a melhor forma de fazer a correção.
Não assinalar antecipadamente a jornada para dias de trabalho que ainda estão por acontecer, como também não assinale jornada de outro colaborador, mesmo a pedido deste. Como também, não assinalar seu ponto antecipadamente, caso chegue ao local de trabalho antes do horário previsto para início de sua jornada de trabalho.
O registro do ponto será feito por intermédio de folha de ponto ou relógio de ponto ou, ainda, por outro meio alternativo que venha a ser implantado, desde que devidamente autorizado, pelo órgão federal competente, dependendo do posto de trabalho no qual você estiver designado.
Caso o posto de serviço opere com registro de ponto pelo Sistema NEXTI, deverão ser seguidas as seguintes orientações:
Não deixar de registrar sua frequência na entrada do trabalho, na saída para descanso, no retorno do descanso e na saída do trabalho. Quando você deixa de registrar, a correção é manual e realizada apenas pelo Gestor da mesa de operações. E como o registro é obrigatório, você estará sujeito a receber uma advertência. Também é vedado qualquer registro de hora extra sem a autorização expressa e escrita do GTO ou Gerente da Empresa. E será passível também de advertência escrita. Verifique sempre ao registrar o ponto, se sua escala e horário estão corretos. Caso contrário comunique imediatamente ao seu chefe imediato.
- ✓ Usar o crachá funcional sempre que estiver no ambiente de trabalho ou na sede da Empresa. O uso do crachá permite que você seja facilmente reconhecido e chamado pelo nome.
No verso do seu crachá também tem os contatos dos canais de comunicação com a empresa, caso você precise.
- ✓ Exercer suas atividades com atenção e obediência às normas de segurança do trabalho para evitar todo e qualquer tipo de acidente ou de doenças ocupacionais, em especial, não deixando de usar os EPI's e EPC's recomendados para cada atividade. Lembramos que o uso dos equipamentos de segurança é obrigatório.

- ✓ Receber os parâmetros de produtividade e qualidade do serviço para o qual foi contratado, cumpri-los ou, até mesmo, superá-los, para a perfeita execução dos serviços.
- ✓ Participar de todos os treinamentos ofertados pela Empresa. Sejam para aprimorar conhecimentos, normas de segurança do trabalho, condutas relativas ao programa de compliance, reciclagens, novas técnicas operacionais, motivacionais, ou outros que a empresa considere relevantes para boa prestação dos serviços.
- ✓ Ao longo de toda prestação do serviço esmerar-se na boa apresentação pessoal (higiene pessoal, uniforme limpo e passado, adereços discretos, onde for permitido, cabelos e unhas bem tratados). Exige-se também comportamento que expresse urbanidade e gentileza para com todos.
- ✓ Cumprir as determinações de seus superiores, assim como cumprir o cronograma dos serviços, sob sua responsabilidade, com qualidade e dentro dos parâmetros de produtividade exigidos.
- ✓ Não fumar durante a execução dos serviços. Caso seja fumante, deixe para fumar apenas no intervalo de descanso e ao ar livre, em respeito as pessoas e a legislação em vigor.
- ✓ Não fazer uso de drogas ou de bebidas alcoólicas durante o expediente, como também não é admitido apresentar-se ao serviço sob o efeito das mesmas.
A Empresa poderá se utilizar do teste do bafômetro, como forma de prevenção de acidentes, aplicando-o indistinta e aleatoriamente de forma impessoal nas frentes de serviço.
- ✓ Não fazer uso do celular no horário de trabalho, pois neste caso, não haveria cumprimento integral e correto da jornada de trabalho. Além disto, o risco de acidente de trabalho é, consideravelmente, aumentado. Faça ou receba suas ligações ou mensagens no intervalo de descanso. Deixe com seus familiares o telefone do seu setor de trabalho ou do seu chefe imediato, para casos de emergência.
- ✓ Zelar pelo bom clima organizacional da Empresa, evitando fofocas, provocações e tratando a todos com gentileza.
- ✓ Informar toda e qualquer alteração ocorrida no local de trabalho ao seu chefe imediato ou ao SAC da Empresa.
- ✓ Manter a discrição, não divulgando informações da Empresa e de seus clientes, a quem quer que seja.
- ✓ Desenvolver as relações com clientes e fornecedores sempre em consonância com o Código de Ética da Empresa, onde a transparência, confidencialidade e combate à corrupção devem ser observados.
- ✓ Manter seus dados (endereço, telefone, whatsapp e e-mail) atualizados.
- ✓ Atender as convocações para realização dos atestados de saúde ocupacional e exames, nas datas e horários previstos.
- ✓ Manter a empresa informada sobre todas as etapas decorrente de afastamento para motivo de benefício. Caso não possa fazê-lo pessoalmente, pedir que alguém de seu relacionamento o faça.

- ✓ Evitar atrasos e faltas ao serviço injustificadas. Mas quando ocorrer, avisar ao Encarregado ou GTO da empresa a tempo, para que ele possa providenciar cobertura para seu posto de trabalho.
- ✓ Evitar desperdícios de materiais ou mau uso dos equipamentos. Assim como evitar o consumo além do necessário de água e energia.
- ✓ Não levar problemas operacionais ou de relacionamento ao cliente. Somos contratados, justamente, para que o cliente possa focar na sua atividade fim. Contate o canal de comunicação competente da empresa que melhor se adequa ao caso que você queira relatar.
- ✓ Não se envolver em atos de violência de qualquer natureza, tais como: ameaças, comportamentos agressivos (físico ou moral), intimidações, roubos, furtos, assédio sexual ou moral.
- ✓ Não praticar qualquer tipo de jogo no horário do trabalho.
- ✓ Aqueles que tiverem acesso a impressora no seu local de trabalho deverão lembrar que não é permitido o seu uso para realizar impressões de caráter particular. Da mesma forma nos casos de necessidade do serviço, cada colaborador deve imprimir somente o indispensável por questões de economia de papel e consequente preservação do meio ambiente. (lembrar que não deveremos deixar impressões feitas na máquina sem retirar imediatamente...).
- ✓ Respeitar a cultura e normas do local onde você estiver prestando serviços.

6.4 CANAL DE DENÚNCIAS

É dever de lealdade à DINÂMICA FACILITIES que todo colaborador, sempre que se deparar com fatos ou atos que possam configurar desvio de conduta, reporte ao Canal de Denúncia existente no site da internet, para o devido tratamento e encaminhamento às áreas de apuração de denúncias da empresa.

As apurações são realizadas atendendo aos princípios da objetividade, confidencialidade, imparcialidade, a partir do pressuposto da boa-fé, para obtenção da verdade dos fatos. Neste contexto o Canal de denúncia é munido de mecanismos de segurança para garantir o anonimato do denunciante, que pode acompanhar o andamento de sua denúncia, bem como seguindo o princípio da não retaliação.

Considerando que o risco de imagem (ou reputação), o qual é um dos mais preocupantes atualmente, é fundamental a consciência de todos os Colaboradores sobre a necessidade de se prezar pela imagem da nossa empresa.

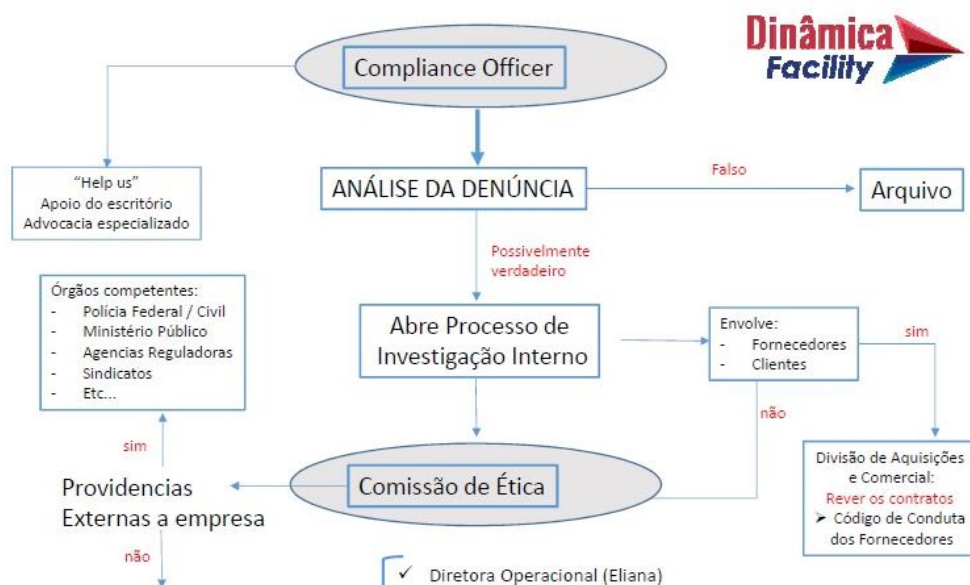
Cumpramos salientar que um simples boato pode causar danos irreparáveis à reputação de uma instituição, sendo assim, todos devem ter sempre em mente a importância de seguir as regras do Código de Conduta e demais políticas e diretrizes impostas pela Administração da DINÂMICA FACILITIES.

Atos de retaliação e denúncias feitas de má-fé não serão tolerados, os quais, se identificados, sujeitam os responsáveis às sanções previstas em nosso regime disciplinar. Quaisquer dúvidas, esclarecimentos ou aconselhamento sobre que ações possam gerar riscos de imagem para a empresa devem ser, imediatamente, direcionados a Compliance Officer por intermédio do canal de denúncia na internet disponível no site www.dinamicafacility.com.br.

FLUXOGRAMA DO CANAL DE DENÚNCIAS



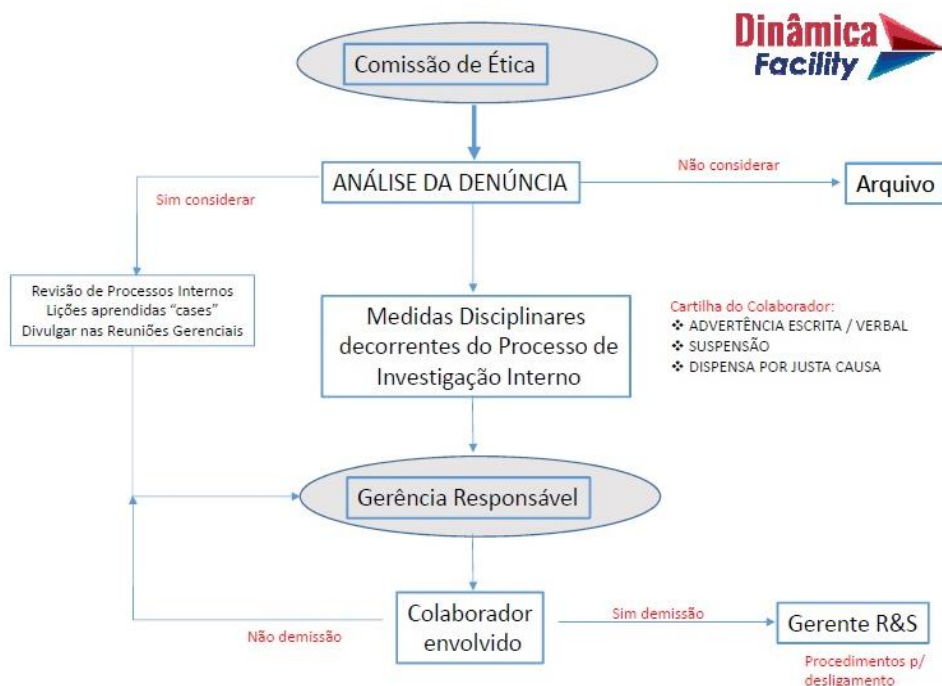
- Exemplos:
- Assédio moral
 - Assédio sexual
 - Favorecimento de fornecedores/colaboradores
 - Captação de clientes / Cartel / Brindes
 - Fraude em licitações
 - Conduta ilegal / imoral
 - Irregularidades em geral nos contratos
 - Desvios na empresa (dinheiro / mercadorias)



INFORMAÇÃO DOCUMENTADA – DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA

Elaborado por: Carlos Vilanova Compliance Officer	Aprovado por: André G. Pedrosa Diretor Executivo	Data 20/11/2020
--	---	--------------------

INFORMAÇÃO DOCUMENTADA – DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA



É dever de lealdade à DINÂMICA FACILITIES que todo colaborador, sempre que se deparar com fatos ou atos que possam configurar desvio de conduta, reporte ao Canal de Denúncia existente no site da internet, para o devido tratamento e encaminhamento às áreas de apuração de denúncias da empresa.

As apurações são realizadas atendendo aos princípios da objetividade, confidencialidade, imparcialidade, a partir do pressuposto da boa-fé, para obtenção da verdade dos fatos. O Canal de denúncia é munido de mecanismos de segurança para garantir o anonimato do denunciante, que pode acompanhar o andamento de sua denúncia, bem como seguindo o princípio da não retaliação.



Elaborado por: Carlos Vilanova Compliance Officer	Aprovado por: André G. Pedrosa Diretor Executivo	Data 20/11/2020
--	---	--------------------

Bem vindo ao canal de denúncias

Denuncie [aqui](#) sua suspeita de violação à lei (condutas ilícitas) ou às políticas internas da empresa, desvios de condutas cometidas por qualquer de nossos colaboradores.

Os registros realizados serão apurados pelo nosso Setor de Compliance e receberão o tratamento adequado a cada caso, encaminhando os que se confirmarem à aplicação das medidas disciplinares e/ou legais cabíveis.

O canal oferece opção de anonimato e garante que nenhum tipo de retaliação será praticado contra o denunciante.

Será gerado um número de protocolo que deverá ser anotado por você de modo a permitir o acompanhamento das investigações em nosso site de maneira transparente.

As denúncias podem ser feitas por qualquer pessoa, incluindo fornecedores e terceiros.

O canal de compliance, não deve ser utilizado para dúvidas, reclamações, sugestões ou críticas relacionadas aos serviços, fornecidos pelo Dinâmica Facility. Nesses casos, você deve entrar em contato com nosso SAC **0800-336-6110** ou sac@dinamicafacility.com.br

Considerando que o risco de imagem (ou reputação), o qual é um dos mais preocupantes atualmente, é fundamental a consciência de todos os colaboradores sobre a necessidade de se prezar pela imagem da nossa empresa.

Cumpra salientar que um simples boato pode causar danos irreparáveis à reputação de uma instituição, sendo assim, todos devem ter sempre em mente a importância de seguir as regras do Código de Conduta e demais políticas e diretrizes impostas pela Administração da Esparta na matriz e suas filiais.

Lembrando que atos de retaliação e denúncias feitas de má-fé não serão tolerados, os quais, se identificados, sujeitam os responsáveis às sanções previstas em nosso regime disciplinar. Quaisquer dúvidas, esclarecimentos ou aconselhamento sobre que ações possam gerar riscos de imagem para a empresa devem ser, imediatamente, direcionados ao Compliance Officer por intermédio do canal de denúncia na internet, por e-mail ou mesmo nas caixas de denúncia existentes na sede da empresa (utilizando o formulário próprio).

6.5 COMPLIANCE OFFICER

O termo é designado ao profissional responsável por administrar o programa de compliance na empresa. Cabe a ele desenvolver e coordenar todas as políticas, ferramentas e decisões que precisam ser tomadas no âmbito do programa, além de secretariar o comitê de ética. O Compliance Officer é o gestor do Canal de Denúncias, atuando no ambiente interno da empresa, intermediando o relacionamento entre as áreas,

Elaborado por: Carlos Vilanova Compliance Officer	Aprovado por: André G. Pedrosa Diretor Executivo	Data 20/11/2020
--	---	--------------------

resultante de pontos divergentes para o estabelecimento de conformidade nos negócios, atividades operacionais, administrativas e etc. O mesmo poderá ser contatado por intermédio do e-mail: complianceofficer@dinamicafacility.com.br

6.6 COMITÊ DE ÉTICA

O comitê de Ética instituído na empresa realiza a gestão da ética ao orientar, disseminar e promover o cumprimento dos princípios éticos e dos compromissos de conduta estabelecidos no programa de integridade, além de propor atualizações mediante a incorporação de novos conceitos e práticas.

Por intermédio do comitê de ética são realizadas as apurações internas com o objetivo de averiguar indícios, ocorrências ou denúncias de fraude, corrupção, assédio e demais condutas inadequadas envolvendo a nossa força de trabalho e/ou patrimônio, subsidiando medidas administrativas, melhorias em processos e aplicação de sanções disciplinares.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO COLABORADOR (SAC)

Para dúvidas administrativas e outras queixas internas a empresa disponibiliza o SAC com atendimento personalizado, de acordo com o procedimento da ISO 9001, descrito no formulário PRO - SAC /01 conforme abaixo:

7.1 OBJETIVO DO PROCEDIMENTO

Definir o funcionamento e a gestão do Serviço de Atendimento ao Colaborador por parte do RH, que atuará como canal de relacionamento Receptivo (Colaborador x Empresa).

7.2 METODOLOGIA PARA O SAC

7.2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

A empresa disponibiliza ao colaborador os seguintes canais de atendimento a demandas ou informações:

- **Ligação gratuita:** 0800-336-6110
- **E-mail:** sac@dinamicafacility.com.br
- **Presencial:** sede da empresa SAAN QD 3 LOTE 690 SL 1, Brasília-DF

7.2.2 TIPOS DE ATENDIMENTO

O SAC atende os seguintes tipos de solicitações:

- Reclamações de pagamento de VT, VR, Remunerações;
- Informações
- Solicitações de Documentos
- Sugestões/Elogios

7.2.3 ROTINAS DE ATENDIMENTO

- Após abertura da demanda no sistema, o atendente informa ao colaborador o número gerado de identificação da solicitação que será o número sua matrícula, informa o prazo de atendimento de até 72 horas esclarecendo que o mesmo poderá retornar ao SAC para saber sobre a solução de seu atendimento;
- O departamento competente, após recebimento da demanda/reclamação/sugestão, retorna ao SAC no prazo de até 72 horas;
- Sendo procedente a demanda, o departamento competente passa o retorno para o SAC e adota as medidas cabíveis;
- Não sendo procedente a demanda, o Departamento Operacional retorna ao colaborador e informa os motivos da não procedência;

8. FORMULÁRIOS

FOR-SAC 01 - Planilha de controle de atendimentos SAC

INFORMAÇÃO DOCUMENTADA – DISTRIBUIÇÃO CONTROLADA