

	MONITORAMENTO DO "FALE CONOSCO" E E-MAIL INSTITUCIONAL	NORMATIVO: 022
		DATA DA APROVAÇÃO INICIAL: 01/10/2012
		REVISÃO: 02
		DATA DA REVISÃO: 25/05/2022
		Página 1 de 4

Índice

Capítulo	Página
1. Objetivo	02
2. Responsabilidades	02
2.1. Área de Comunicação.....	02
2.2. Demais Áreas.....	02
3. Procedimentos	02
3.1. Área de Comunicação.....	02
3.2. Demais Áreas	03

	MONITORAMENTO DO "FALE CONOSCO" E E-MAIL INSTITUCIONAL	NORMATIVO: 022
		DATA DA APROVAÇÃO INICIAL: 01/10/2012
		REVISÃO: 02
		DATA DA REVISÃO: 25/05/2022
		Página 2 de 4

1. Objetivo

Este Normativo tem como objetivo estabelecer, no âmbito da **Previdência Usiminas**, os procedimentos para o monitoramento e resposta das mensagens recebidas pelo canal "Fale Conosco" da página da Entidade na Internet e as mensagens externas recebidas no e-mail institucional da Entidade: previdenciausiminas@previdenciausiminas.com.

Os colaboradores e colaboradoras da **Previdência Usiminas** devem observar, além das disposições deste Ato, as disposições das Políticas do Programa de Integridade, da Política de Gestão de Dados Pessoais e a legislação vigente.

2. Responsabilidades

2.1. Área de Comunicação

Gerir o processo de monitoramento e resposta das mensagens recebidas via canal "Fale Conosco" da página da **Previdência Usiminas** na Internet, bem como os e-mails recebidos no e-mail institucional, sendo que, para isso, é recomendável observar o prazo de dois dias úteis para o atendimento. Caso as respostas-padrão não forem suficientes para sanar as dúvidas dos consulentes, demandando tratamento específico, a solicitação será enviada para as áreas responsáveis.

O prazo máximo e legal para retorno ao participante e assistido é de trinta dias, contados a partir da data da formalização da solicitação.

2.2. Demais Áreas

Acompanhar e responder as mensagens oriundas do canal "Fale Conosco" e do e-mail institucional que demandam tratamento específico, encaminhadas pela Área de Comunicação, observando o prazo de dois dias úteis para o atendimento.

O prazo máximo e legal é de, no máximo, trinta dias contados a partir da data da formalização da solicitação.

3. Procedimentos

3.1. Área de Comunicação

- a) Recebe notificação de e-mail sobre a existência de mensagem via canal "Fale Conosco" e via e-mail institucional;

	MONITORAMENTO DO "FALE CONOSCO" E E-MAIL INSTITUCIONAL	NORMATIVO: 022
		DATA DA APROVAÇÃO INICIAL: 01/10/2012
		REVISÃO: 02
		DATA DA REVISÃO: 25/05/2022
		Página 3 de 4

- b)** Acessa o e-mail, verifica o assunto abordado e responde com as respostas-padrão previamente preparadas para essa finalidade. Caso a mensagem envolva dados pessoais, sensíveis e/ou não esteja na alçada da equipe de Comunicação, encaminha às áreas responsáveis para tratativa adequada da demanda e retorno ao consulente;
- c)** Em alguns casos, o colaborador ou colaboradora da outra área encaminha de volta à área de Comunicação uma minuta de resposta para eventuais tratativas e edições. A área de Comunicação sugere ajustes e a envia novamente ao colaborador e colaboradora da outra área para enviar a resposta ao solicitante;
- d)** Trata junto ao gestor da área envolvida os casos omissos ou de dúvidas;
- e)** Nos casos em que o participante envia e-mail para todos os colaboradores e colaboradoras da Entidade via lista de e-mails disponível no Outlook, a Comunicação envia uma resposta padrão ao consulente informando o e-mail correto para o atendimento. Aos colaboradores e colaboradoras é enviada uma solicitação para que desconsiderem o e-mail por conter dados pessoais de consulente. A mensagem é direcionada à área responsável para a tratativa correta.

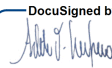
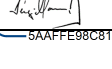
3.2. Demais Áreas

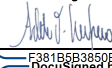
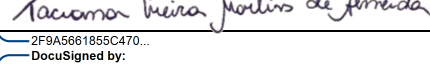
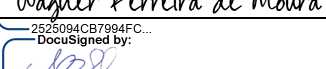
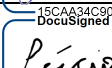
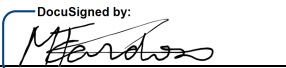
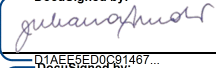
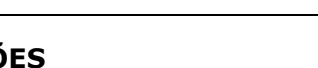
- a) Recebe da área de Comunicação a mensagem do canal "Fale Conosco" e/ou e-mail institucional;
- b) Providencia a resposta ao solicitante. A área poderá solicitar apoio na elaboração textual da resposta à Comunicação e, em seguida, deverá responder ao consulente, concluindo a tratativa e observado o prazo constante neste Normativo.

Este Normativo entra em vigor na data de sua aprovação inicial, devendo ser observada a data da revisão, quando da ocorrência de futuras atualizações processadas no mesmo.

RESPONSÁVEIS		ASSINATURA
ELABORAÇÃO	Kátia Viviane Gonçalves Primo Modesto	DocuSigned by: KATIA VIVIANE GONCALVES PRIMO MODESTO
CONFERÊNCIA	Thais Alessandra Oliveira Versiani	DocuSigned by: Thais Alessandra Oliveira Versiani

	MONITORAMENTO DO "FALE CONOSCO" E E-MAIL INSTITUCIONAL	NORMATIVO: 022
		DATA DA APROVAÇÃO INICIAL: 01/10/2012
		REVISÃO: 02
		DATA DA REVISÃO: 25/05/2022
		Página 4 de 4

APROVAÇÃO	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: 
ANUÊNCIA	Rita Rebelo Horta de Assis Fonseca	F381B5B3850B497... DocuSigned by: 
	Leonardo Magalhães Vecchi	A2E78DF4FB134EE... DocuSigned by: 
	Sérgio Carvalho Campos	CDDA677AEAE4A4... DocuSigned by: 

CIÊNCIA	ASSINATURA	
Administrativa	Arleto Faleiro Viegas Greco	DocuSigned by: 
Atuária	Taciana Vieira Martins de Almeida	F381B5B3850B497... DocuSigned by: 
Benefícios	Wagner Ferreira de Moura	2F9A5661855C470... DocuSigned by: 
Compliance e Governança	Alessander Luis Brito e Silva	2525094CB7994FC... DocuSigned by: 
Controladoria	Lúcio de Lima Pires	5CA834C30214D6... DocuSigned by: 
Investimentos	Marco Túlio Freire Cardoso	98C0BF18F3364B5... DocuSigned by: 
Jurídico	Juliana de Castro Prudente	4B2FB556F741439... DocuSigned by: 
Riscos	Hubner Nazário Braga	D1AEE5ED0C81467... DocuSigned by: 

CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ALTERAÇÕES
02	24/05/2022	Revisão geral do Normativo buscando, principalmente, adequação de sua formatação ao Normativo 001 e às Políticas de Integridade, Política de Gestão de Dados e legislação vigente.