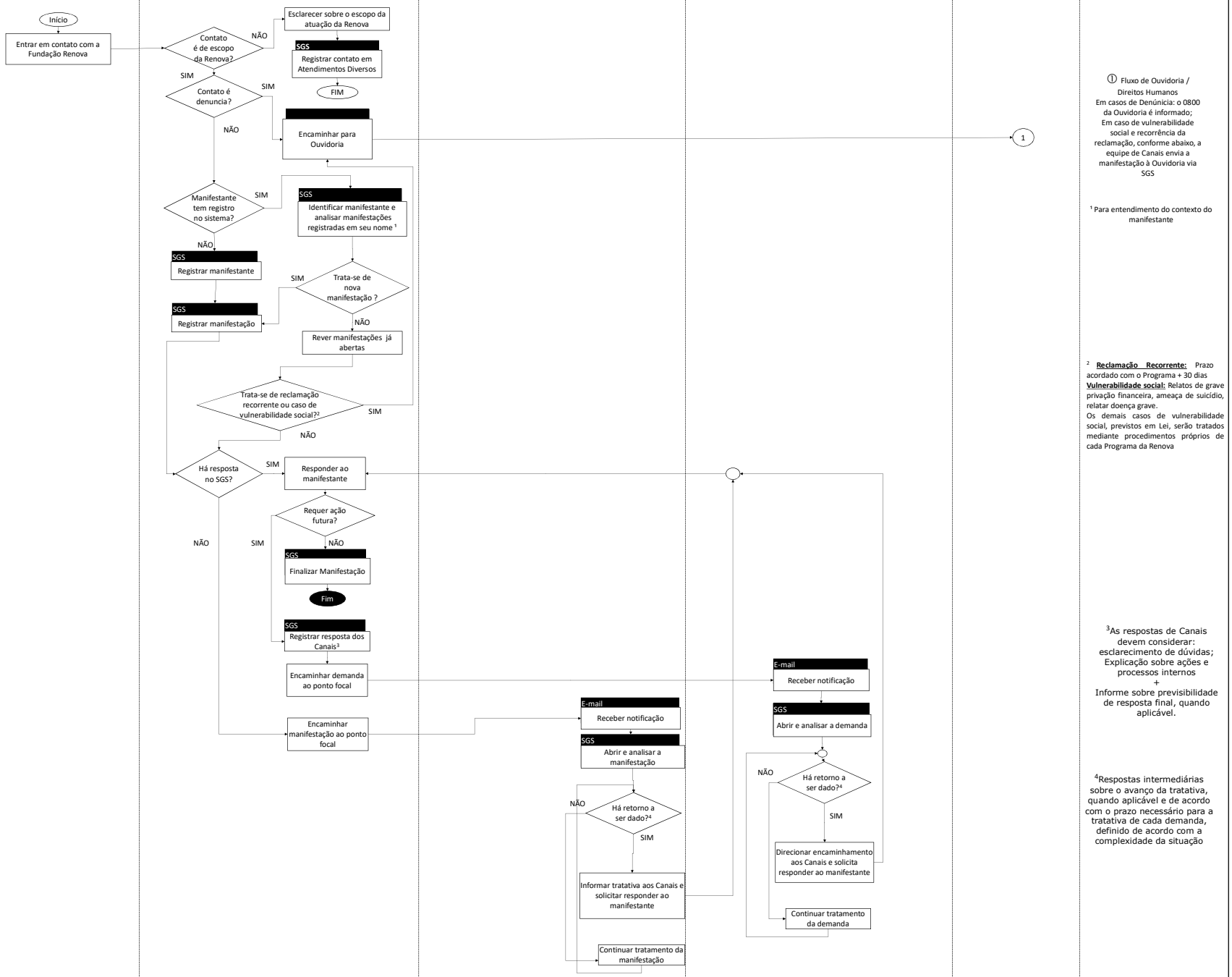
# MACRO PROCESSO - CANAIS DE RELACIONAMENTO

**Gestor do processo: Ana Carolina Maciel**

| Manifestante | Atendente | Ponto Focal - manifestação | Ponto Focal - Demanda | Ouvidoria/Direitos Humanos | Informações Complementares |
|---|---|---|---|---|---|




① Fluxo de Ouvidoria / Direitos Humanos
Em casos de Denúnicia: o 0800 da Ouvidoria é informado;
Em caso de vulnerabilidade social e recorrência da reclamação, conforme abaixo, a equipe de Canais envia a manifestação à Ouvidoria via SGS

¹ Para entendimento do contexto do manifestante

² **Reclamação Recorrente:** Prazo acordado com o Programa + 30 dias
**Vulnerabilidade social:** Relatos de grave privação financeira, ameaça de suicídio, relatar doença grave.
Os demais casos de vulnerabilidade social, previstos em Lei, serão tratados mediante procedimentos próprios de cada Programa da Renova

³As respostas de Canais devem considerar: esclarecimento de dúvidas; Explicação sobre ações e processos internos
+
Informe sobre previsibilidade de resposta final, quando aplicável.

⁴Respostas intermediárias sobre o avanço da tratativa, quando aplicável e de acordo com o prazo necessário para a tratativa de cada demanda, definido de acordo com a complexidade da situação