



DATA	ALTERAÇÕES RELEVANTES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR
14/03/22	Inclusão de tolerância nos indicadores do processo.
03/05/22	Alteração da planilha "Plano de ação", aba 1.4; adequação a nova metodologia de riscos e alteração de suporte.
17/08/22	Alteração do Líder da Gestão e fluxo do processo para inclusão do registro de atendimentos especiais.
11/01/23	Alteração da meta do indicador "Número de ligações abandonadas".
03/04/23	Alteração da coluna "INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES (em caso de Não Conformidade apontar a causa raiz)" na aba 1.4 Plano de Ação.
19/04/24	Indicação do Líder do Processo e atualização dos riscos do processo na aba "1.3 Riscos".
18/11/24	Ajustes dos riscos do processo com o monitoramento da Ascou.
28/11/25	Alteração do Líder e Dono do processo.