

Exceções ao cronograma de **2 dias úteis** poderão ser dadas somente para casos emergenciais e de extrema necessidade para a Suzano, mediante solicitação formal do gestor Suzano responsável pelo serviço.



Para isso o gestor Suzano deverá **abrir um chamado por meio da plataforma Service solicitando a priorização da análise.**

Não existe um prazo definido para atendimento às prioridades. Portanto, as tratativas quanto às solicitações de prioridades dependerão do grau de urgência e da fila de solicitações de prioridade do dia.

Após a análise, **caso for constatada alguma pendência** na documentação a empresa deverá providenciar a regularização imediata das pendências e pedir ao **gestor Suzano que solicite à Destra novamente a priorização** da análise dos novos documentos.

Todas as solicitações de prioridade **são registradas no sistema da Destra e posteriormente geram indicadores à Suzano** indicando quais empresas possuem a maior incidência de solicitações de prioridade na Cia.



Processos como **renovação de ASO e integração de segurança não são considerados emergenciais**, visto que a Destra envia diversas notificações alertando o vencimento desses requisitos para que as empresas se antecipem e evitem o bloqueio dos colaboradores.

Para saber os e-mails cadastrados para recebimento das notificações do sistema da Destra ou atualizá-los, a empresa deve enviar um e-mail para gestaodeterceiros@ddestra.com.br