

# Diretrizes Gerais da Empresa

Padronizar **como a empresa funciona no dia a dia**, independente do setor.

- [Canais Oficiais de Comunicação](#)
- [Uso do Microsoft Teams](#)
- [Organização e Armazenamento de Informações](#)
- [Padronização de Processos](#)
- [Responsabilidade por Documentação](#)
- [Boas Práticas Gerais](#)

# Canais Oficiais de Comunicação

**Objetivo:** evitar ruído, perda de informação e retrabalho.

## Canais e regras:

- **Microsoft Teams**
  - Canal oficial de comunicação interna
  - Discussões de trabalho, decisões, alinhamentos
  - Uso obrigatório para assuntos operacionais
  - Cada setor deve usar seu canal específico
- **Chatbot / Sistema**
  - Canal oficial de comunicação com clientes
  - Proibido usar WhatsApp pessoal
  - Todo histórico deve ficar registrado
- **E-mail**
  - Uso para comunicações formais
  - Solicitações externas, acessos, liberações, contratos
- **Ligações / Calls**
  - Usar apenas quando:
    - Texto não resolve
    - Urgência real
    - Alinhamento final
  - Sempre registrar resumo no Teams após a call

## ☐ Formato obrigatório de comunicação interna

Contexto

Situação atual

Impacto / Risco

Próximo passo ou dúvida objetiva

# Uso do Microsoft Teams

## **Padrão obrigatório:**

- Cada demanda relevante deve gerar:
  - Uma conversa clara **ou**
  - Um card no Planner
- Evitar mensagens soltas sem contexto
- Atualizar status das tarefas

## **Planner:**

- Usar para tarefas:
  - Médias ou longas
  - Que dependem de mais pessoas
- Micro demandas podem ficar no chat (como notas)

# Organização e Armazenamento de Informações

## Onde salvar cada coisa

### BookStack

Utilizado como **fonte oficial de conhecimento e processos da empresa**.

Deve conter:

- Processos internos
- Manuais
- Procedimentos
- Bases de conhecimento
- Passo a passo técnico
- Documentação de referência

Toda informação que represente **forma de trabalho, padrão ou aprendizado recorrente** deve estar documentada no BookStack.

---

### OneDrive

Utilizado como **repositório oficial de arquivos e dados operacionais**.

Deve conter:

- Documentações de plataformas
- Acessos e credenciais (quando aplicável)
- Arquivos operacionais
- Materiais de apoio
- Conteúdos que não se enquadram como processo ou base de conhecimento

O OneDrive **não substitui** o BookStack como fonte de processos, mas complementa o armazenamento de arquivos necessários à operação.

---

# Sistema / Plataformas Operacionais (CRM, Chatbot, etc.)

Utilizados como **fonte oficial de dados operacionais e históricos**.

Devem conter:

- Dados de clientes
- Configurações técnicas
- Histórico de atendimentos e interações
- Logs e informações operacionais

Nenhuma informação operacional crítica deve ficar apenas em arquivos locais ou conversas informais.

---

## Microsoft Teams / Planner

Utilizados para **organização do trabalho e comunicação interna**.

Devem conter:

- Tarefas
- Acompanhamentos
- Alinhamentos internos
- Decisões e combinados operacionais

Sempre que uma decisão gerar impacto recorrente, o conteúdo deve ser registrado posteriormente no BookStack.

---

## Regra de ouro

Informação que gera repetição deve ser documentada no BookStack.

Arquivos e dados operacionais devem permanecer nas ferramentas apropriadas, evitando duplicidade e perda de informação.

# Padronização de Processos

- Todo processo deve conter:
  - Objetivo
  - Quando usar
  - Passo a passo
  - Responsável
  - Observações importantes
- Processos devem ser:
  - Simples
  - Evolutivos
  - Atualizados conforme uso real

# Responsabilidade por Documentação

- Cada setor é responsável por:
  - Criar e manter seus processos
  - Atualizar quando algo mudar
- Documentação não é “extra”
  - ☐ Faz parte da entrega

# Boas Práticas Gerais

- Comunicação clara e objetiva
- Evitar retrabalho
- Registrar decisões importantes
- Pensar sempre:  
**“Isso pode virar um processo?”**