

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.

Revision #1

Created 2026-02-06 11:18:45 UTC by Bruno Galzerano

Updated 2026-02-06 11:24:42 UTC by Bruno Galzerano