

GESTÃO



DO

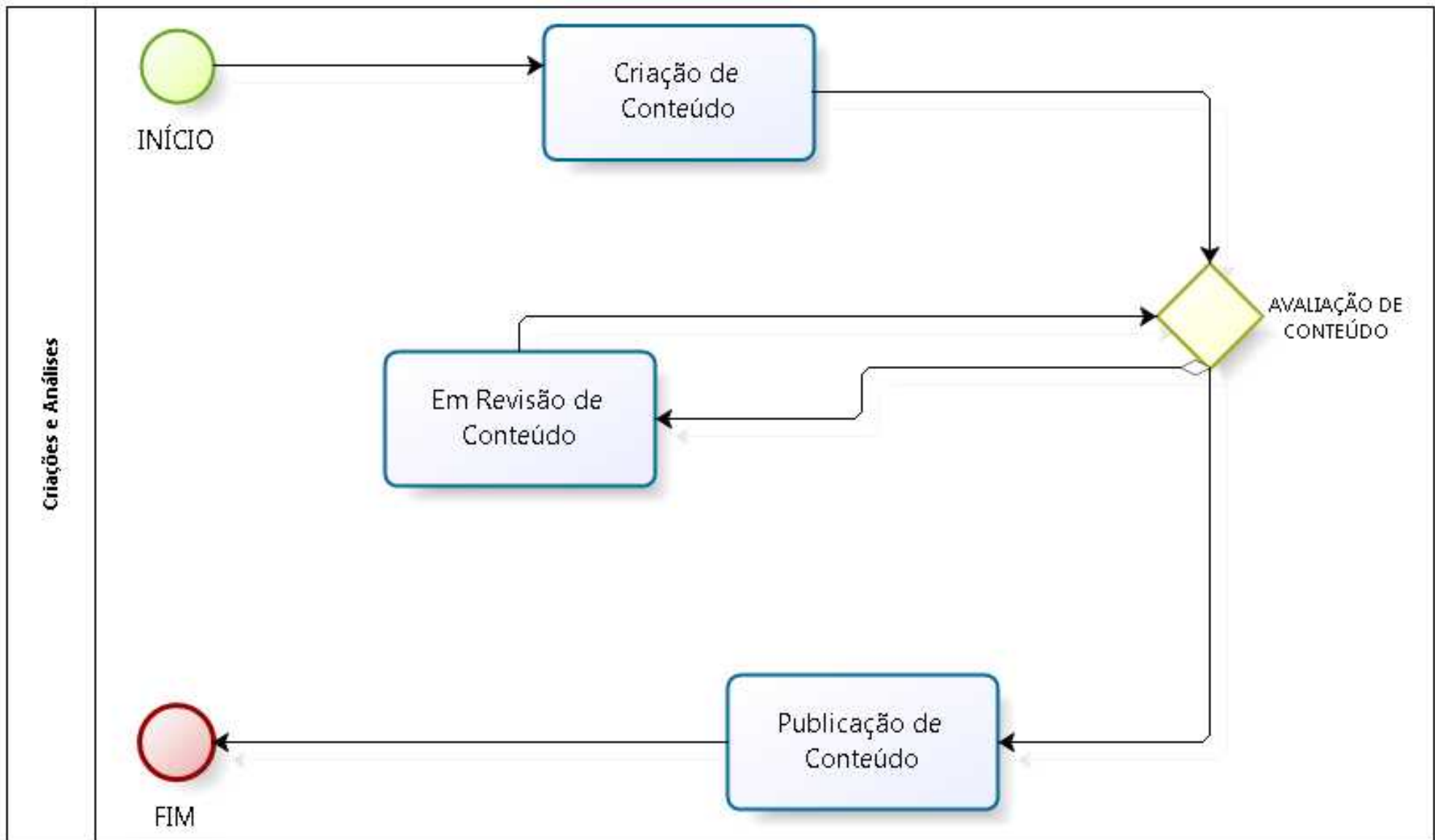
CONHECIMENTO



GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

GESTÃO DO CONHECIMENTO

Nome:	GESTÃO DO CONHECIMENTO
Data de Criação:	10.04.2019
Objetivo:	Publicar e divulgar informações desenvolvidas internamente. Tornar conhecida as ações corporativas. Desenvolver e promover o conhecimento interno. Atrair clientes e terceiros as soluções propostas pela corporação. Desenvolver cultura organizacional.
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Weliton Júnior
Nº:	13





GESTÃO DO CONHECIMENTO

(MAPA)

Nome:	GESTÃO DO CONHECIMENTO
Data:	17.04.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Weliton Júnior
Revisado Por:	Weliton Júnior, Juremar Duarte, Renato Rocha, João Bosco, Eduardo Matos
Nº:	13

1.0 CRIAÇÃO DE CONTEÚDO

1.1 De forma programada, a equipe responsável deverá escolher o tema, as características e o conteúdo a ser desenvolvido. Os critérios devem seguir as orientações descritas no "POP".

1.2 Conteúdo desenvolvido, sendo ele imagens interativas ou textos, devem seguir as orientações descritas no "POP".

2.0 AVALIAÇÃO DE CONTEÚDO

2.1 Conteúdo desenvolvido deverá ser enviado formalmente para avaliação e aprovação da Diretoria.

2.2 Aprovação deverá ser realizada em até 1 dia útil, não impactando no cronograma interno do setor responsável.

2.3 Avaliação deverá seguir orientações descritas no "POP", e após análise, poderá ser decidido entre: a - Solicitação de Revisão do Conteúdo b - Autorização para Publicação do Conteúdo.

3.0 REVISÃO DE CONTEÚDO

3.1 Sendo a solicitação de revisão realizada, deverá ser realizada de acordo com as orientações descritas em "POP".

3.2 Revisão deverá seguir o prazo máximo de 1 dia útil.

3.2 Após revisão aplicada, conteúdo deverá ser novamente enviado para avaliação.

4.0 PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO

4.1 Após aprovação do conteúdo desenvolvido, o mesmo deverá ser publicado, seguindo as orientações descritas no "POP".



GESTÃO DO CONHECIMENTO
(PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO)

Nome:	GESTÃO DO CONHECIMENTO
Data:	17.04.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Weliton Júnior
Revisado Por:	Weliton Júnior, Juremar Duarte, Renato Rocha, João Bosco, Eduardo Matos
Nº:	13

01 – A Criação de conteúdo deverá conter as soluções oferecidas e desenvolvidas pela corporação. Os Conteúdos devem ser atraentes, com temas atuais e que promovam as realizações internas.

02 - Poderá ser desenvolvido imagens e(ou) textos referente a aquele tema selecionado.

03 - A Avaliação para aprovação ou não do do conteúdo desenvolvido deverá constatar os seguintes fatores:

- Erros de escrita, imagens inapropriadas, ou qualquer outra incoerência no conteúdo.
- Devem ser solicitadas mudanças nas cores, imagens, ou inclusão ou exclusão de textos no qual entende-se necessário.

04 - Revisão de conteúdo deverá seguir estritamente o solicitado. Não deverá ser adicionado, retirado ou modificado nenhum conteúdo que não conste na solicitação realizada.

05 - Após aprovação, publicação de conteúdo deverá ser realizado nos canais pré estabelecidos pela gestão do processo.

Conteúdos não deverão ser publicados em canais não autorizados.

Regras de Comunicação Corporativa (Interna e Externa)

06 - Criação de grupo de comunicação para todos os colaboradores e diretoria, exclusivo para comunicação geral das atividades da empresa, com uso restrito ao horário administrativo. Apenas conteúdos relacionados a este interesse deverá ser postado neste grupo de comunicação corporativa.

07 - Criação de mural físico para divulgação dos aniversariantes do mês, bem como conteúdos e campanhas internas.

08 - Criação de caixa de sugestões com recolhimento semanal das sugestões e leitura pela diretoria.

09 - Recomenda-se reuniões freqüentes, se possível mensal, realizada pela diretoria com foco motivacional.

10 - Criação de mural fixo em recepção, com quadros que apresentem os a missão, visão e valores da empresa.

11 - Comunicação por e-mail: Sempre utilizar Sr e Sra antes de iniciar um relato, comunicação ou instrução via e-mail. Textos devem ser formais e objetivos.

12 - Assinaturas de e-mail devem ser padronizadas, contendo no mínimo: Nome do colaborador, Setor, logo da empresa, e-mail do colaborador, número de telefone corporativo, endereço da empresa, site oficial e meios de comunicação.

13 - Comunicação por telefone: Usar linguagem formal, como “Grupo JRB bom dia”. Sempre de forma respeitosa e cordial, dando informações coerentes e acertivas, prezando sempre pela reputação e imagem da empresa.

14 - Comunicação ao receber visitas presenciais: De maneira formal e educada, encaminhar a pessoa ao responsável pela sua visita. Caso não seja possível a comunicação com o mesmo de imediato, leve a pessoa até a recepção, para aguardar sempre que possível com o ar condicionado ligado e luz acesa até que possa ser recepcionada.

