	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Código	PO_ADM_002
	<b>Procedimento Operacional</b>	Revisão – Versão	02
	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Válido a partir de:	01/11/2020
		Página	Página 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Estabelecer o processo de comunicação interna e externa na Cegero.

## 2. APLICAÇÕES

Esta sistemática é aplicada a todos os setores da Cegero.

## 3. REFERÊNCIAS

3.1 PO\_ADM\_003\_Registro de atividades e reuniões internas\_ versão vigente.

3.2 PS\_SGQ\_003 – Controle de documentos.

## 4. DEFINIÇÕES/TERMINOLOGIA E SÍMBOLOS

4.1 Comunicação Interna: Processo de troca de informações entre todos os setores, sobre assuntos relacionados à Cegero.

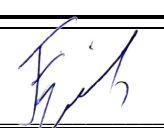
4.2 Comunicação Externa: Processo de troca de informações entre a Cegero e as partes interessadas.


## 5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO/ATIVIDADE/TAREFA

### 5.1. Processo de comunicação

5.1.1 O processo de comunicação interna, entre todos os setores e funcionários da Cegero, ocorre por meio de quatro ferramentas oficiais:

- a. Murais localizados ao lado dos dois pontos eletrônicos da empresa: Nesses locais são comunicadas informações fixas sobre assuntos pontuais, que precisam ficar visíveis por um período de tempo determinado ou indeterminado. A comunicação é realizada pelos encarregados e coordenadores da Cegero.
- b. WhatsApp, grupo oficial Cegero: Por meio de um grupo criado nesse aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, são comunicadas informações pontuais sobre um determinado assunto, de maneira instantânea de fácil e rápida visualização. São proibidas quaisquer mensagens que não tenham vínculo com a

Elaboração: <b>Flávio Schlickmann</b>	Verificação: <b>Alexsandro H. Silveira</b>	Aprovação: <b>Francisco Niehues Neto</b>
Área: <b>SGI</b>	Área: <b>Consultoria</b>	Área: <b>Presidente</b>
Data: 01/11/2020	Data: 01/11/2020	Data: 01/11/2020
Visto: _____	Visto: _____	Visto: 


	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Código	PO_ADM_002
	<b>Procedimento Operacional</b>	Revisão – Versão	02
	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Válido a partir de:	01/11/2020
		Página	Página 2 de 4


Cegero e serviços prestados pela mesma. A comunicação é realizada por todos os funcionários, de acordo com o conteúdo e necessidade.

- c. Reunião geral periódica: Mensalmente são realizadas reuniões periódicas, com todos os setores e funcionários, com vistas a repassar informações gerais a respeito do desempenho da Cegero, bem como de ações ou melhorias a serem desenvolvidas, além das principais informações de cada setor. A reunião é organizada pelo presidente e demais coordenadores.
- d. Mural de gestão à vista: Nesse local é comunicado informações à respeito da política da qualidade e ambiental, objetivos da qualidade e ambientais, indicadores de desempenho, mapa estratégico, planos de ações de melhorias e resultados da pesquisa de satisfação. A comunicação é realizada pelo SGI.

5.1.1 O processo de comunicação externa, entre a Cegero e seus consumidores e demais partes interessadas, ocorre por meio de cinco ferramentas oficiais:

- a. Murais localizados ao lado dos dois pontos eletrônicos da empresa: Nesses locais são comunicadas informações fixas sobre assuntos pontuais, que precisam ficar visíveis por um período de tempo determinado ou indeterminado. A comunicação é realizada pelos encarregados e coordenadores da Cegero.
- b. Web Site da Cegero: Por meio da sua página web site oficial <http://www.cegero.coop.br>, os interessados tem acesso às principais informações da Cegero, incluindo história, conselhos diretores, código de ética, demonstrativos do exercício, manual da marca, identidade estratégica, política da qualidade e ambiental. Além disso, há também as informações técnicas e comerciais, estatuto social, bem como aquelas relacionadas ao serviço prestado incluindo informações comerciais, técnicas, agência virtual e contatos principais. Por fim, por meio do canal de notícias, fica sabendo das principais notícias da Cegero periodicamente.
- c. Redes sociais e mídias impressas: A Cegero possui contas oficiais no Facebook, Instagram e Youtube, no qual utiliza como ferramentas de notícias e informações. Além disso, utiliza regularmente os jornais impressos da região para disseminar as informações a respeito das suas atividades e serviços.

Elaboração: <b>Flávio Schlickmann</b>	Verificação: <b>Alexsandro H. Silveira</b>	Aprovação: <b>Francisco Niehues Neto</b>
Área: <b>SGI</b>	Área: <b>Consultoria</b>	Área: <b>Presidente</b>
Data: 01/11/2020	Data: 01/11/2020	Data: 01/11/2020
Visto: _____	Visto: _____	Visto: 

	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Código	PO_ADM_002
	<b>Procedimento Operacional</b>	Revisão – Versão	02
	<b>Comunicação Interna e Externa</b>	Válido a partir de:	01/11/2020
		Página	Página 3 de 4

- d. SMS: Utiliza a ferramenta de mensagem instantânea para avisos e comunicados referentes à sua atividade e serviços.
- e. Assembleias gerais: Podem ser ordinárias (uma vez ao ano) ou extraordinárias (quando necessário), e tem como objetivo principal apresentar as principais informações a respeito da Cooperativa, promovendo as deliberações e aprovações dos associados aos assuntos pautados. Sua organização está prevista no PO\_CONT\_004\_Assembleia Geral\_v001.


Diante do exposto, a **CEGERO** mantém uma planilha com as especificações do Plano de Comunicação, conforme planilha apresentadas no anexo 7.1 deste PO.

## 6. CONTROLE DE REGISTROS

Nome do registro (Identificação)	Forma de recuperação	Forma de armazenar	Forma de proteção e legibilidade	Forma de tempo de retenção	Forma de descarte
Comunicação nos murais e WhatsApp	Murais localizados ao lado do ponto eletrônico e grupo do WhatsApp	Nos murais e aplicativo	Local limpo e seco ou Backup de dados do aplicativo	Não há	Imediatamente após o término do período da comunicação
Ata de reuniões gerias	SGI	Pasta de Arquivo, com o nome: Registro de Reuniões	Armário, local limpo e seco	Indeterminado	Preservar
Plano de comunicação	ADM	Useall Web >> Documentos >> ISO 9001 >> ADM >> Controle e registros >> Plano de Comunicação	Meio eletrônico	Backup Servidor e Nuvem	Preservar

## 7. ANEXOS

7.1 Plano de comunicação, disponível no Useall Web em: <http://portal.cegero.coop.br/useall/> >> documentos >> ISO9001 >> Documentos Compartilhados.

Elaboração: <a href="#">Flávio Schlickmann</a>	Verificação: <a href="#">Alexsandro H. Silveira</a>	Aprovação: <a href="#">Francisco Niehues Neto</a>
Área: <a href="#">SGI</a>	Área: <a href="#">Consultoria</a>	Área: <a href="#">Presidente</a>
Data: 01/11/2020	Data: 01/11/2020	Data: 01/11/2020
Visto: _____	Visto: _____	Visto: 



# Sistema de Gestão da Qualidade

## Procedimento Operacional

### Comunicação Interna e Externa

Código

PO\_ADM\_002

Revisão – Versão

02

Válido a partir de:

01/11/2020

Página

Página 4 de 4

#### Plano de Comunicação - Requisito 7.4 - Versão\_01/11/2020

		5W			1H	
Nº	O que comunicar? (What?)	Por que comunicar? (Why?)	Para quem deve ser comunicado? (Where?)	Quem é responsável pela comunicação? (Who?)	Quando comunicar? (When?)	De que maneira comunicar? (How?)
1	Contexto da organização	Manter as informações de mercado atualizadas	Diretoria, Gerentes e Líderes	Diretoria / SGI	A cada revisão do Planejamento Estratégico (1x por ano)	Atualização do P.E / Murais e Reuniões Mensagens e Reuniões
2	Necessidades e expectativas das partes interessadas	Acompanhar as expectativas e atender os requisitos e necessidades das partes interessadas. Mostrar por meio da comunicação as ações de atendimento aos requisitos	Partes interessadas (fornecedores; funcionários; clientes e ANEEL)	Compras / RH / Comercial / Regulação	A cada reunião geral realizada e/ou anualmente com a prestação de contas	Ofícios / Site / E-mail / Mensagem impressa na futura / SMS / Assembleia / Reuniões gerais
3	Os processos, entradas e saídas, recursos, responsabilidades e autoridades;	Manter o padrão e informações documentadas	Donos dos processos	SGI	A cada revisão	Atualização do Sistema / E-mail / Mensagens e Reuniões
4	Resultado dos indicadores de desempenho, incluindo aqueles vinculados ao SGI	Atualizar - Follow-up	Diretoria, Gerentes e Líderes	SGI	Mensalmente	Reuniões de Acompanhamento de Performance / Murais de Gestão à Vista
5	Resultados e indicadores ANEEL	Cumprir exigências regulatórias	ANEEL	Regulação	Mensalmente	Relatórios / E-mail / Reuniões gerais / Mensagens
6	Riscos e oportunidades (mentalidade de risco, ações para abordar riscos)	Agr. comprom. atividades e alterar o planejamento (casos especiais)	Diretoria, Gerentes e Líderes	SGI	A cada revisão realizada do PE ou pós auditoria interna	Atualização do Planejamento Estratégico / Ofícios / Site / E-mail / Mensagem impressa na futura / SMS / Assembleia / Reuniões gerais
7	A política e os objetivos do seu Sistema de Gestão Integrado (Qualidade e Ambiental)	Manter a atualização e o foco na qualidade e no meio ambiente	Funcionários: Diretoria e Público externo	SGI	Mensalmente	Mural de Gestão à Vista / Site / Redes Sociais
8	Os princípios da Qualidade e Ambientais	Manter a atualização e o foco na qualidade	Funcionários: Diretoria e Público externo	SGI	Mensalmente	Mural de Gestão à Vista / Site / Redes Sociais
9	Mudanças ocorridas na organização	Atualizar e criar ações (quando necessário)	Diretoria, Gerentes, Líderes e demais funcionários (quando necessário)	Diretoria / SGI	Quando houver mudanças	E-mail / site / murais / mensagens / reuniões / Whatsapp Oficial
10	Mapa Estratégico e Plano de Ações	Manter o ritmo e foco do Planejamento Estratégico	Todo público interno	SGI	Mensalmente	Mural / Comunicados / E-mail / Reuniões
11	Conhecimento organizacional	Atualizar e desenvolver competências	A todos funcionários conforme necessidade do cargo ou melhoria	RH	De acordo com as oportunidades	Palestras / Treinamentos / Multiplicação interna / E-mails / Murais
12	Competências necessárias na organização	Manter o quadro de funcionários alinhado as especificações dos cargos	Todos	RH	Na admissão; na manutenção do quadro de funcionários e de acrobio com mudanças internas na Política de Gestão de Pessoas	Palestras / Treinamentos / E-mails / Murais
13	Informações documentadas	Manter a atualização e os padrões	Aos envolvidos nos processos	SGI	Na implantação e nas revisões	Atualização do Sistema / E-mail / Mensagens e Reuniões
14	Requisitos para os produtos e serviços	Melhoria contínua e atendimentos aos requisitos	Aos envolvidos nos processos	SGI	Na implantação e nas revisões	Atualização do Sistema / E-mail / Mensagens e Reuniões
15	Entradas, saídas e mudanças de projetos	Melhoria contínua e atendimentos aos requisitos	Aos envolvidos nos processos	Engenharia	A cada projeto	Atualização do Sistema / E-mail / Mensagens e Reuniões
16	Informações para provedores externos	Manter os padrões e atendimentos aos requisitos	Provedores externos	Compras	De acordo com a demanda de avaliação de fornecedores ou em casos específicos	Comunicado escrito (ofício) / E-mail / Telefone
17	Saídas conformes e não conformes	Reduzir as NC's e atender aos requisitos, necessidades e expectativas	De acordo com a NC	SGI	Por demanda	Registro das NC's conforme planilha específica e Abertura de BACS
18	Pesquisa de satisfação do cliente	Atender as expectativas e melhorar o nível de satisfação	Todos	SGI / Comercial	Anual	Murais / Reuniões / Site / Comunicados
19	Demais informações para clientes	Manter o foco no Cliente: atender aos requisitos, expectativas e necessidades dos clientes	Clientes	Comercial	Por demanda	E-mail / Comunicados / Site / SMS / Telefone
20	Resultado de auditorias internas	Manutenção dos requisitos do SGI e Certificação	Diretoria e Areas	Diretoria / SGI	Semestralmente	Relatório de Auditoria / Reuniões / Ata da auditoria
21	Resultados de análises críticas	Manutenção dos requisitos do SGI e Certificação	Diretoria e Areas	Diretoria / SGI	Semestralmente	Ata de Análise Crítica
22	Informações sobre não conformidades e ações corretivas	Manutenção dos requisitos do SGI e Certificação	Aos envolvidos nos processos	SGI	De acordo com a Abertura de BACS	Ata de Análise Crítica
23	Acidentes de trabalho	Atender as exigências legais e melhorar o desempenho do funcionário	Funcionário e Direção	RH - Segurança	Por demanda	Por meio de CAT / Sistema / E-mail; Telefone / Comunicado

Elaboração: Flávio Schlickmann

Verificação: Alexandro H. Silveira

Aprovação: Francisco Niehues Neto

Área:  
SGI

Área:  
Consultoria

Área:  
Presidente

Data: 01/11/2020

Data: 01/11/2020

Data: 01/11/2020

Visto:

Visto:

Visto: