

# PROCEDIMENTO DA QUALIDADE RISOTERM

## PQR - 007

COMUNICAÇÃO

# OBJETIVOS



**ESTA APRESENTAÇÃO TEM COMO OBJETIVO ESCLARECER:**

- **AS PREMISSAS DESTE PROCEDIMENTO**
- **DEFINIÇÕES, CONCEITOS E RESPONSABILIDADES IMPORTANTES PARA ESTE PROCEDIMENTO**
- **COMO ESTE PROCEDIMENTO CONTRIBUI PARA O FUNCIONAMENTO DA ORGANIZAÇÃO**
- **COMO COLOCAR AS DIRETRIZES DESTE PROCEDIMENTO EM PRÁTICA**
- **DIVULGAR OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**



# PREMISSAS



- ESTABELECER A SISTEMÁTICA QUE A ORGANIZAÇÃO DEVE SEGUIR PARA A EFETUAR A COMUNICAÇÃO COM TODAS AS PARTES INTERESSADAS.
- FORNECER AS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DE CADA COMPONENTE DA ORGANIZAÇÃO PARA O CUMPRIMENTO DESTAS DIRETRIZES.
- PROMOVER A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL DE FORMA GERAL, SEJA ELA INTERNA OU EXTERNA E EM TODOS OS SENTIDOS DE FLUXO.



- ESTABELECE OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNOS E EXERNOS DA ORGANIZAÇÃO.
- APRESENTA O PLANO DE COMUNICAÇÃO, QUE DEFINE OS PARÂMETROS DA COMUNICAÇÃO A SEREM OBSERVADOS.
- APRESENTA O RISONECT, QUE É O SISTEMA INTERNO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE ARQUIVOS DA ORGANIZAÇÃO.

# DEFINIÇÕES E CONCEITOS



**COLABORADOR**



Todos os empregados da Risoterm e terceirizadas.

**SESSÕES DE COMUNICAÇÃO**



Eventos utilizados para divulgação de informações.

**REUNIÃO DE COMITÊ**



Reuniões realizadas periodicamente para acompanhamento do SGQ

**REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**

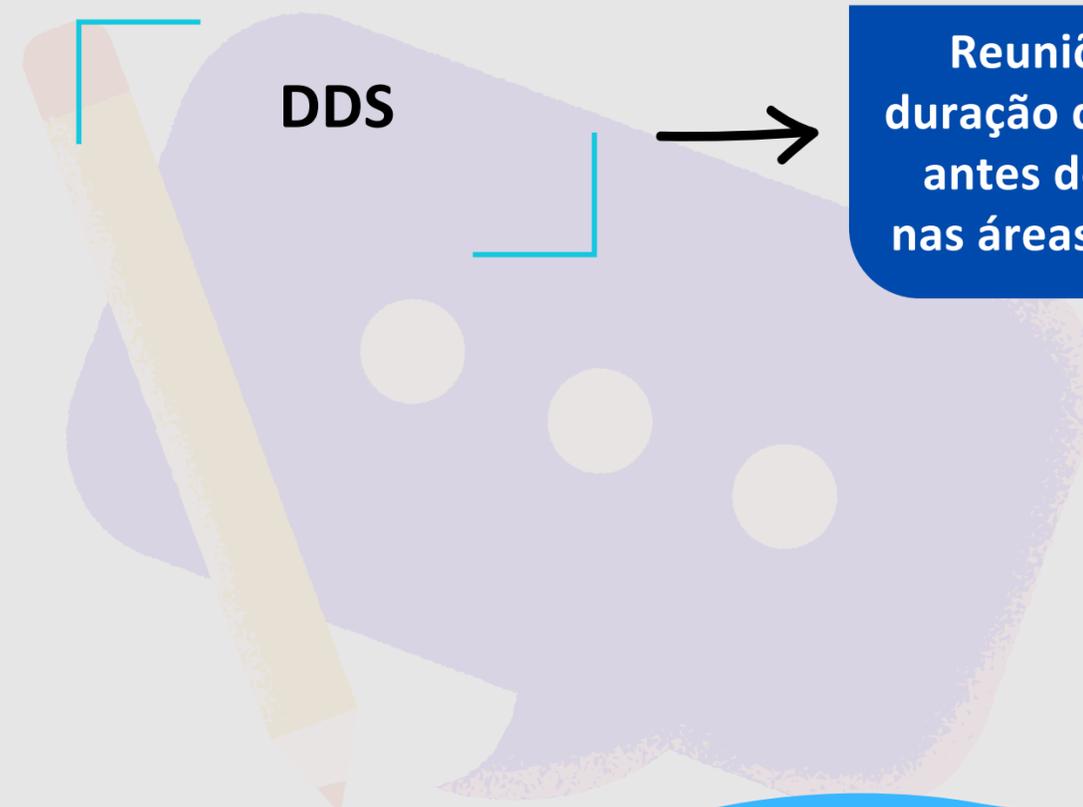


Reuniões que visam análise, adequação e melhoria dos sistemas

**DDS**



Reuniões de curta duração que acontecem antes do expediente nas áreas operacionais.



# RESPONSABILIDADES



## COLABORADOR

Participar de todas as sessões de comunicação.

## LIDERANÇA

Participar das sessões de comunicação e fazer cumprir o procedimento.

## DIRETORIA

Prover meios necessários para aplicação e cumprimento deste procedimento.

## GESTOR DO SISTEMA

Conhecer o que determina o procedimento. Acompanhar sua implementação, desenvolvimento, melhorias e revisões. Coordenar as reuniões de acompanhamento e Análise Crítica do Sistema.

## DEP. SEGURANÇA

Coordenar o cumprimento do procedimento nos contratos e nas sessões de comunicação.

# NOSSA COMUNICAÇÃO



A COMUNICAÇÃO PRATICADA PELA RISOTERM  
PODE TER CARÁTER INTERNO OU EXTERNO.



# NOSSA COMUNICAÇÃO



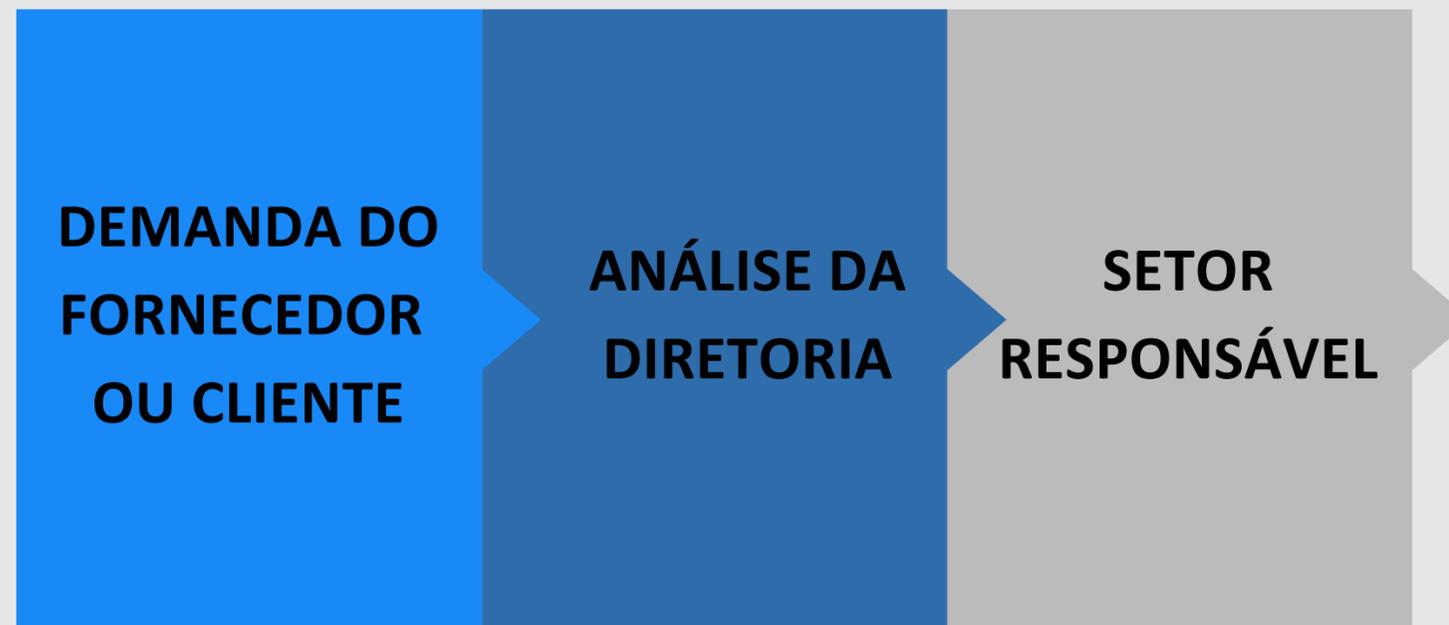
O CÓDIGO DE ÉTICA É O NOSSO DOCUMENTO QUE ORIENTA AS REGRAS E O PADRÃO DE COMPORTAMENTO QUE DEVE SER SEGUIDO POR TODAS AS PESSOAS QUE SE RELACIONAM COM A EMPRESA.

	PROCEDIMENTO	<b>DC.001.MQ.001</b>
	CÓDIGO DE ÉTICA	<b>Data:</b> 18/02/2023 <b>Revisão:</b> 03

# RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA A DEMANDAS



TODAS AS DEMANDAS COM INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RELACIONADAS À COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES E CLIENTES SÃO ANALISADAS PELA DIRETORIA E ENCAMINHADA AO SETOR RESPONSÁVEL.



# RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA A DEMANDAS



AS DEMAIS DEMANDAS DE CARÁTER DE RECLAMAÇÃO SÃO DIRECIONADAS AO SETOR DE RECURSOS HUMANOS APÓS ANÁLISE DA DIRETORIA. A DEPENDER DA NATUREZA DA OCORRÊNCIA, É CONVOCADA UMA REUNIÃO COM OS ENVOLVIDOS E ABERTOS PLANOS DE AÇÃO.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



FORNECE INFORMAÇÕES  
BÁSICAS SOBRE A  
ORGANIZAÇÃO E SEU  
CONTEXTO.

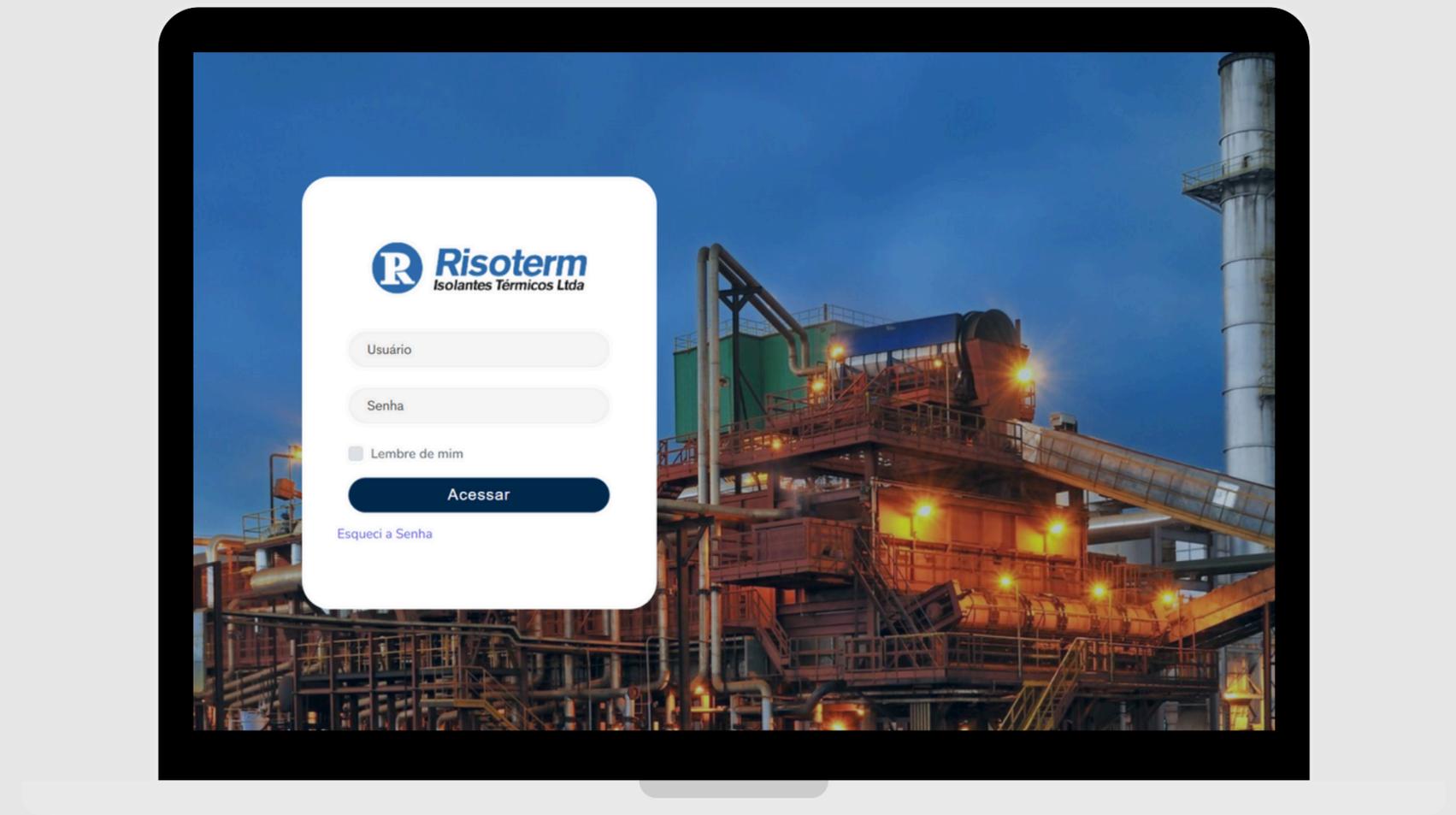


# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## INTRANET (REDE)

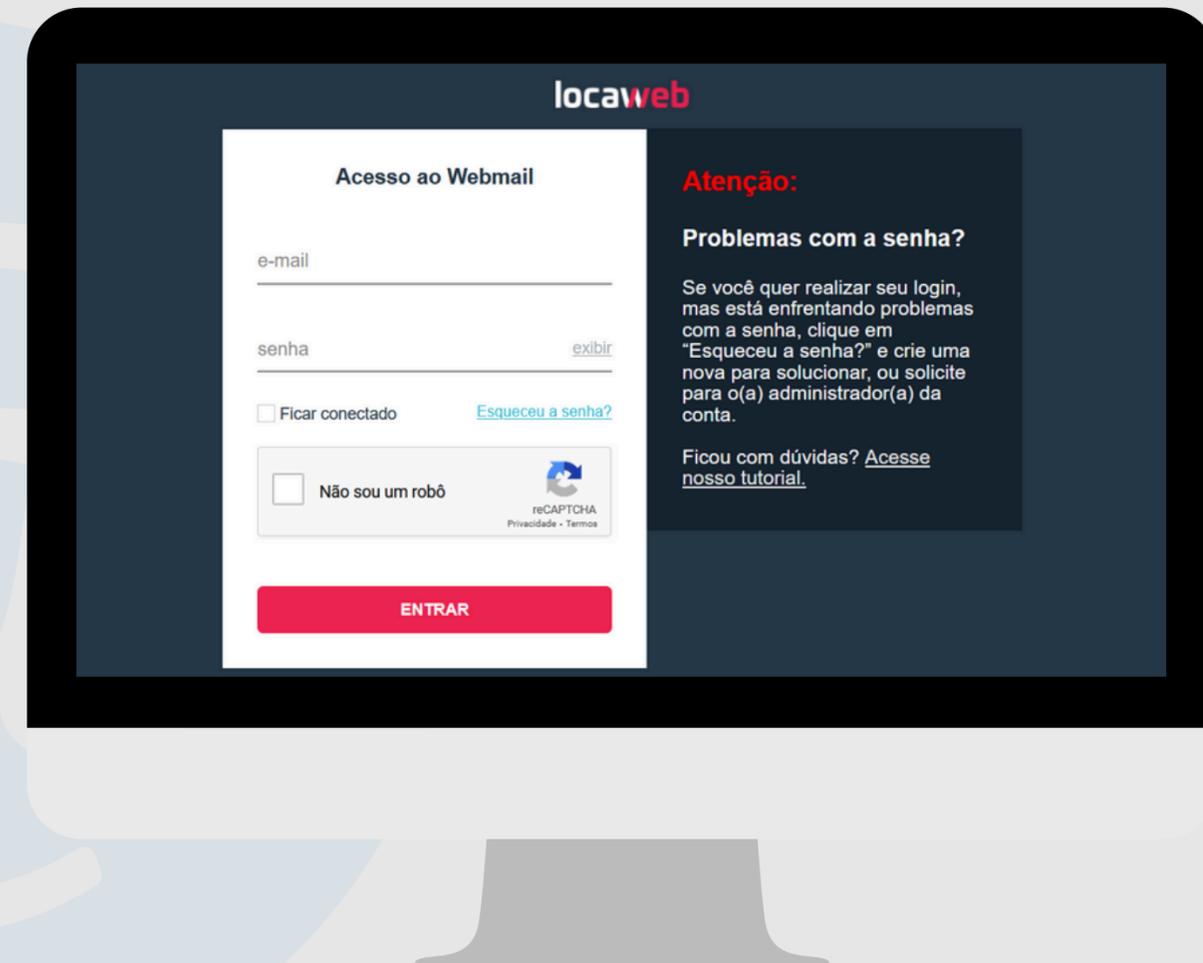
PERMITE A CONSULTA E O  
COMPARTILHAMENTO DE  
DOCUMENTOS REFERENTES AO  
SISTEMA DE GESTÃO DA  
QUALIDADE.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



UTILIZADO PARA TROCA DE  
INFORMAÇÕES DIÁRIAS ENTRE  
AS PARTES INTERESSADAS.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## REUNIÕES DE COMITÊ

REALIZADAS NO MÍNIMO A  
CADA 3 MESES PARA  
PROMOVER AS AÇÕES DO SGQ,  
IDENTIFICANDO MELHORIAS E  
ADEQUAÇÕES.

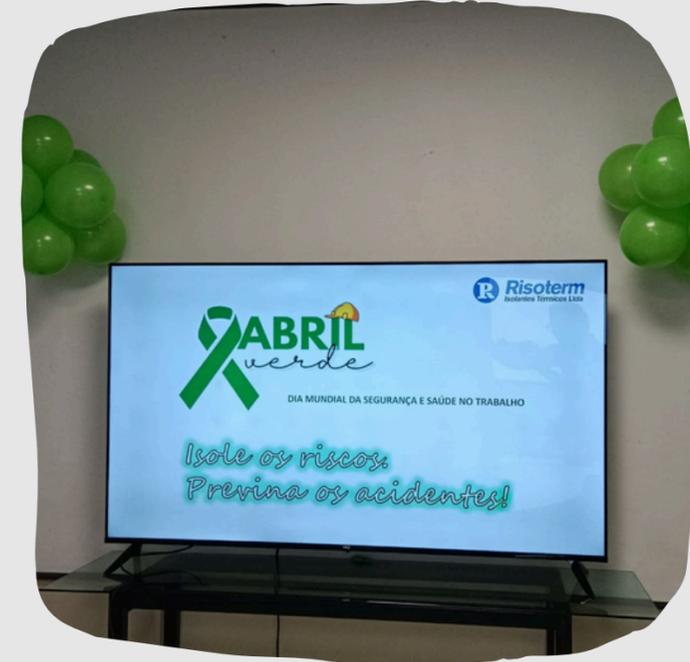


# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## TREINAMENTOS

REALIZADOS DE ACORDO COM  
OS PLANOS ANUAIS DE  
TREINAMENTO DE CADA OBRA E  
DA SEDE.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



**ACONTECEM DIARIAMENTE NAS  
FRENTES DE SERVIÇO.**



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## CARTILHA DO TRABALHADOR

É O GUIA DA ORGANIZAÇÃO  
PARA OS COLABORADORES.  
INFORMA DE MANEIRA PRÁTICA  
A FILOSOFIA DA EMPRESA E  
COMO ELA SE POSICIONA  
PERANTE A SOCIEDADE E AOS  
SEUS COLABORADORES.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## PROGRAMA NOSSAS IDEIAS

**PROGRAMA DE INCENTIVO A  
IDEIAS DOS COLABORADORES  
REALIZADO SEMANALMENTE  
VIA WHATSAPP E QUE PREMIA  
MENSALMENTE AS MELHORES  
IDEIAS.**



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## CANAL DE DENÚNCIAS

**CANAL PARA REGISTROS DE  
DENÚNCIAS DE FATOS QUE  
CONTRARIAM O CÓDIGO DE  
ÉTICA DA RISOTERM.**



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



A RISOTERM FAZ USO DA COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP CORPORATIVO PARA TRANSMITIR INFORMAÇÕES DE FORMA RÁPIDA ENTRE OS COLABORADORES.

**QUALIDADE INFORMA**

“ ATUALIZAÇÃO NO PQR 010

INFORMAMOS QUE FOI REVISADO E INCLUIDO ANEXOS RELACIONADO A TREINAMENTO E OUTROS.

VALE A PENA CONFERIR ”



**Parabéns pela sua promoção!**

VOCÊ SE ESFORÇOU E MERECEU, MUITO SUCESSO NA SUA JORNADA!



**LOURIVAL OLIVEIRA DA SILVA JUNIOR**

**ISOLADOR OBRA ACELEN**



**KLARC ALMEIDA**

ESTAGIARIO TI  
SEDE

**BEM-VINDO**  
*ao time!*



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

- REUNIÕES
- COMUNICAÇÃO DIÁRIA VIA RÁDIO
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO



**OBRIGADO!**