

 USINA SANTA FÉ S.A.	PR – PROCEDIMENTO				Nº: PR-020-RHU
	REVISÃO Nº 00	DATA DA EMISSÃO 28/04/2021	DATA DA REVISÃO	DATA DA PRÓXIMA REVISÃO 28/04/2023	PÁGINA 1 de 4
TÍTULO	COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA				

1 OBJETIVO

Com as constantes mudanças que ocorrem no mundo empresarial, saber se comunicar fará com que a empresa se destaque no mercado competitivo, mas a comunicação não é apenas o ato de falar o que acontece na empresa. Comunicação é a forma com que as pessoas se relacionam na empresa e fora dela, é fazer com que as pessoas se sintam inseridas e tenham o conhecimento do que se passa na empresa.

O procedimento de comunicação da Usina Santa Fé visa definir a disseminação de informações que alcancem todos os públicos estratégicos interna e externamente, através de canais que possibilitem um melhor relacionamento, alinhada à estratégia da empresa, às crenças, valores e ética, promovendo e ampliando o diálogo, dando visibilidade e agregando valor ao trabalho e a imagem da empresa perante o público.

2 ABRANGÊNCIA

Todas as áreas da empresa que transmitem ou recebem informações.

3 RESPONSABILIDADES

- **RH – Departamento de Desenvolvimento de Pessoal:**
 - Responsável por implantar, estruturar todo o processo de comunicação, bem como orientar os gestores no processo de comunicação direta com os colaboradores.
 - Elaborar conteúdo, diagramação de divulgação e analisar as solicitações de outros departamentos.
- **Gerente de Recursos Humanos:**
 - Responsável por aprovar o conteúdo de divulgação interno e externo. Na sua ausência direcionará um responsável.
- **Gestores:**
 - Responsável por manter um relacionamento de integração entre as necessidades do colaborador e os assuntos pertinentes da empresa.
- **Comitê de crise:**
 - Responsável por traçar os cenários possíveis para as mais adversas situações, bem como planos de ação para cada uma delas.
- **Assessor de imprensa:**
 - Responsável pelo reporte a imprensa.
- **Diretoria/CEO:**
 - Responsável por esclarecer assuntos estratégicos pertinentes ao público interno e externo.

Elaborado por
Analista de Gestão

Analisado por
Coordenador de Desenv. de Pessoal

Aprovado por
Gerente de Recursos Humanos

 USINA SANTA FÉ S.A.	PR – PROCEDIMENTO				Nº: PR-020-RHU
	REVISÃO Nº 00	DATA DA EMISSÃO 28/04/2021	DATA DA REVISÃO	DATA DA PRÓXIMA REVISÃO 28/04/2023	PÁGINA 2 de 4
TÍTULO	COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA				

4 DEFINIÇÕES

5 INSTRUÇÕES GERAIS

5.1 Princípios da comunicação interna na empresa

A comunicação interna é responsável por informar dados aos colaboradores e todos os que fazem parte direta ou indiretamente da empresa.

A comunicação está diretamente integrada à estratégia da empresa, portanto é imprescindível planejar o orçamento de investimentos e trabalhos que serão realizados no ano safra. Para isso é necessário realizar diagnósticos constantes sobre como a empresa está e traçar o plano de ação.

Para efetivação do diagnóstico serão realizadas pesquisas (comunicação, clima organizacional, entre outras), visitas nas áreas, análise swot e demais ferramentas estratégicas que julgar necessário.

5.2 Princípios da comunicação externa na empresa

A comunicação externa terá sempre como objetivo a valorização da marca Usina Santa Fé, dando visibilidade à missão, visão, valores e crenças da empresa com transparência e de acordo com a responsabilidade social e ambiental que a empresa segue.

A divulgação de notícias, vagas, campanhas ou eventos deve ser feita pelo website da empresa ou pelas mídias sociais oficiais, sendo de responsabilidade do departamento de Desenvolvimento de Pessoal essas divulgações.

5.3 Ferramentas de comunicação

O departamento de Desenvolvimento de Pessoal será o responsável por criar e dar manutenção nas ferramentas internas e externas de divulgação, exceto em caso de alteração na estrutura do site que será realizada pelo departamento de T.I ou na comunicação com clientes externos ligados à área Comercial.

Para informações sigilosas o gestor deverá agir conforme o código de Ética e Conduta da empresa.

As formas, técnicas e recursos de divulgação serão realizados conforme solicitação, que deverá ser realizada por e-mail e o departamento terá um prazo mínimo de uma semana para dar o retorno sobre o processo de elaboração do conteúdo (conscientização, campanhas, informativos, revistas, e demais materiais para publicação).

Os canais de comunicação utilizados serão, sem prejuízo de outros que venham a ser desenvolvidos:

Elaborado por
Analista de Gestão

Analisado por
Coordenador de Desenv. de Pessoal

Aprovado por
Gerente de Recursos Humanos

 USINA SANTA FÉ S.A.	PR – PROCEDIMENTO				Nº: PR-020-RHU
	REVISÃO Nº 00	DATA DA EMISSÃO 28/04/2021	DATA DA REVISÃO	DATA DA PRÓXIMA REVISÃO 28/04/2023	PÁGINA 3 de 4
TÍTULO	COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA				

5.3.1 Canais de Comunicação Internos

Mídia/veículo	O que será comunicado	Área Responsável	Frequência
Quadro de aviso	Notícias diversas sobre a empresa e campanhas	RH	Mensal
Gestão á vista	Resultados referentes à produção	Planejamento e Controle	Mensal
SESMT – INFORMA	Notícias sobre saúde e segurança no trabalho	RH	Quando necessário
Boletim – Usina Santa Fé	Notícias sobre a empresa	RH	Quando necessário
E-mail corporativo	Assuntos diversos	Todas as áreas	Dia a dia
RH Comunica (e-mail)	Avisos/comunicados de interesse geral	RH	Quando necessário
Procedimentos, Políticas e Instruções de trabalho	Procedimentos, Políticas e Instruções de trabalho	Todas as áreas (As áreas são responsáveis pela criação e manutenção dos seus documentos)	Quando necessário
Ramais - Telefonia Fixa	Assuntos diversos	Todas as áreas	Dia a dia
Telefonia Móvel (corporativo)	Assuntos diversos	Todas as áreas (As áreas são responsáveis pelo controle de uso)	Dia a dia
WhatAspp corporativo - RH	Canal de dúvidas e sugestões referente ao RH e ao processo de gestão com os colaboradores	RH	Contínuo (por demanda)
Crachá de identificação (colaboradores e visitantes)	Identificação	RH/Segurança Patrimonial	Dia a dia
Manual de integração e conduta	Apresentação sobre as regras e conduta da empresa	RH	Quando necessário

Elaborado por
Analista de Gestão

Analisado por
Coordenador de Desenv. de Pessoal

Aprovado por
Gerente de Recursos Humanos

FORM-007/R01

Este documento é de propriedade e de uso exclusivo da Usina Santa Fé S.A.
Sua alteração, reprodução, cópia, publicação e distribuição só será permitida com acompanhamento do órgão de Qualidade Industrial.

 USINA SANTA FÉ S.A.	PR – PROCEDIMENTO				Nº: PR-020-RHU
	REVISÃO Nº 00	DATA DA EMISSÃO 28/04/2021	DATA DA REVISÃO	DATA DA PRÓXIMA REVISÃO 28/04/2023	PÁGINA 4 de 4
TÍTULO	COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA				

Rádio Comunicador (Radio Amador)	Assuntos diversos	Todas as áreas	Dia a dia
Comunicador interno (Skype/Lync)	Assuntos diversos	Todas as áreas	Dia a dia

5.3.2 Canais de Comunicação Externos

Mídia/veículo	O que será comunicado	Área Responsável	Frequência
Informativo Itaquerê	Notícias do dia a dia	RH	Contínuo (por demanda)
Site institucional	Notícias sobre a empresa	RH/TI	Contínuo (por demanda)
Mídias Sociais (Facebook, LinkedIn e Youtube)	Assuntos diversos	RH	Contínuo (por demanda)
Espera telefônica	Mensagem sobre a empresa	T.I	Contínuo (por demanda)
Skype	Troca de informações com fornecedores	Vendas/T.I e compras	Dia a dia
Cartões de visita	Apresentação do profissional	Gestores	Quando necessário
SAC: Serviço de atendimento ao cliente	Atendimento ao cliente	Comercial/Qualidade	Quando necessário
Rádio	Divulgação de vagas	RH	Quando necessário
TV	Entrevistas	Diretor ou representante	Quando necessário
Revistas externas.	Assuntos diversos	Diretor ou representante	Quando necessário

6 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

N/A

Elaborado por
Analista de Gestão

Analisado por
Coordenador de Desenv. de Pessoal

Aprovado por
Gerente de Recursos Humanos

FORM-007/R01

Este documento é de propriedade e de uso exclusivo da Usina Santa Fé S.A.
Sua alteração, reprodução, cópia, publicação e distribuição só será permitida com acompanhamento do órgão de Qualidade Industrial.