



1. OBJETIVO

A Acredita Saúde estabelece a Política de Comunicação Institucional, por meio de diretrizes, conceitos e responsabilidades, como um meio de estruturar a comunicação externa e interna através de planejamento, implementação, gerenciamento e uso de tecnologias.

2. DIRETRIZES

- Fortalecer a imagem da Instituição, proporcionando ao público interno e à sociedade, informação de qualidade, pautada pela transparência e compromisso com a ética;
- Manter, avaliar, aprimorar e criar novos instrumentos de comunicação interna e externa, como redes sociais, site institucional, telefone e e-mails, conforme estratégia Institucional;
- Criar campanhas institucionais destinadas ao marketing interno, para comprometimento dos colaboradores com a missão, visão, valores e objetivos institucionais e apoio aos projetos definidos pela Instituição;
- Criar campanhas institucionais destinadas ao marketing externo, utilizando-se de recursos de propaganda e marketing;
- Assegurar que a comunicação entre os profissionais seja oportuna, precisa, completa, sem ambiguidade e compreendida por todos, visando à segurança da assistência;
- Manter a efetividade da comunicação como um processo-chave nas trocas de informação entre os profissionais, antes, durante e após os atendimentos;
- Oferecer à comunidade o acesso a informações importantes a respeito do trabalho realizado pela instituição, utilizando-se de ferramentas, tais como site institucional, redes sociais, e-mails, dentre outras mídias definidas como adequadas a cada público e situação;
- Informar aos colaboradores que o uso das mídias sociais, com exposição da estrutura física, bem como nome, uso de uniforme, ou quaisquer outras características que permitam a identificação da instituição somente pode ser realizado pela Diretoria ou por alguém por ela instituída para tal, sendo inapropriada a divulgação de qualquer informação por outros que não os devidamente autorizados;
- Oferecer a todos os colaboradores, acesso às diretrizes que constituem este documento.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Dos colaboradores:

- Assegurar a comunicação entre profissionais, visando à segurança da assistência;
- Garantir a comunicação como um processo-chave entre a instituição e cliente/paciente;



- Certificar que os atendimentos sejam realizados de forma adequada, conforme rotina institucional estabelecida;
- Orientar e garantir que os instrumentos de comunicação interna sejam utilizados de forma efetiva.

3.2 Da Supervisão

- Fortalecer a imagem da Instituição por meio de uma comunicação efetiva com o público interno e externo;
- Estimular o desenvolvimento e utilização de novos instrumentos, de comunicação interna e externa;
- Incentivar as campanhas institucionais destinadas ao marketing interno, para comprometimento dos colaboradores;
- Comunicar as decisões e resultados de avaliações críticas do desempenho da Instituição;
- Promover ações de divulgação dos resultados alcançados, tanto ao público interno, quanto externo, quando cabível e aplicável.

3.3 Da Direção

- Avaliar e aprovar a comunicação Institucional para o público interno e externo;
- Prover recursos para o desenvolvimento e implementação de novos instrumentos de comunicação;
- Avaliar criticamente e definir ações para a melhoria da efetividade do processo de comunicação.

3.4 De toda equipe

- Todas as informações a que tiverem acesso são confidenciais e somente poderão ser compartilhadas internamente e com pessoas que precisam ter ciência para o cumprimento de suas atividades, não podendo ser divulgadas externamente em qualquer hipótese;
- Divulgação indevida de informações poderá gerar consequências jurídicas, tanto civis quanto criminais à parte que desrespeitar essa política;
- Toda publicação feita pela equipe em redes sociais, que referenciam qualquer empresa do Grupo Acredita Saúde, devem ser submetidas a aprovação prévia da Diretoria;
- Publicações deste tipo são destinadas a um público amplo, que pode passar adiante uma informação indevida;
- Não interferimos na atuação de nossa equipe nos canais digitais, bem como em publicações pessoas, mas todos devem estar atentos e lembrar-se da responsabilidade que implica em representar os interesses do Grupo Acredita Saúde;



- Não use as redes sociais para difamar e/ou agredir verbalmente colegas ou clientes, com cuidado redobrado a qualquer assunto que seja polêmico e possa gerar situações desagradáveis (ex. Política, Religião);
- As logomarcas das empresas do Grupo Acredita Saúde não podem ser utilizadas sem a permissão/autorização da Diretoria;
- Clientes, Diretores, parceiros e fornecedores do Grupo Acredita Saúde não podem ser citados sem autorização;
- Certifique-se que as suas atividades online não interfiram no seu desempenho profissional ou prejudique a imagem da Contratante/Acredita Saúde;
- Ao declarar-se vinculado ao Grupo Acredita Saúde em suas redes sociais pessoais, seu perfil estará vinculado à imagem da empresa, portanto, prime pelo bom senso na hora de expor fatos da sua vida pessoal, em especial quando envolva questões que possam prejudicar sua reputação profissional;
- Atenção ao que vai publicar, pois você pode ter que responder judicialmente pelos seus atos.

3.4 Periodicidade das reuniões

As reuniões da Direção são realizadas mensalmente ou extraordinariamente, quando necessário. As decisões são aprovadas em Atas de Reunião, mantidas pela Administração e comunicadas aos Gestores e Líderes.

4 APROVAÇÃO E CONTROLE DE REVISÕES

HISTÓRICO DAS REVISÕES		
Nº Versão	Data	Identificação do Documento
00	01/09/2023	Emissão Inicial
Elaborado: Joyce Kelly Furtado de Oliveira		Análise Crítica e Aprovação: Carolina Weber Prieto Leite
Revisado:		