



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL			Nº DA POLÍTICA POL INST-02
Nº DA VERSÃO	DATA DA IMPLANTAÇÃO	DATA DA REVISÃO	PRÓXIMA REVISÃO
01	Junho de 2024	26/06/2024	Junho de 2026

1. OBJETIVO

Assegurar a comunicação institucional de maneira eficiente e precisa, visando fortalecer a reputação corporativa, enfatizando uma imagem positiva, transparente e com responsabilidade social e ambiental.

2. ABRANGÊNCIA

Colaboradores, alunos, professores, fornecedores e prestadores de serviços.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Ascom: Assessoria de Comunicação

POP: Procedimento Operacional Padrão

RH: Recursos Humanos

SCMS: Santa Casa de Misericórdia de Sobral

4. DIRETRIZES

A Santa Casa de Misericórdia de Sobral (SCMS) reconhece que uma comunicação eficaz é uma forma de exercer responsabilidade social. Através dela, diretrizes sobre saúde, bem-estar, identidade institucional, capacitação profissional e posicionamento são transmitidas, contribuindo para uma sociedade mais informada e capacitada a fazer escolhas adequadas. É responsabilidade de todos os colaboradores da SCMS comunicarem-se de maneira apropriada, respeitosa, inclusiva e verdadeira, promovendo a diversidade, integridade e ética, além de preservarem a

reputação da instituição.

Devem garantir que os processos comunicacionais estejam alinhados aos objetivos institucionais, realizados de forma empática e sinérgica. As ações de comunicação e o posicionamento institucional devem buscar unidade, alinhamento, coerência, efetividade, equidade, inclusão, respeito e simplicidade, para que todos os públicos de relacionamento compreendam e se comprometam com os valores da instituição perante a sociedade.

4.1 Posicionamento institucional

A comunicação institucional na Santa Casa de Sobral é conduzida levando em conta as informações, divulgações, iniciativas e estratégias destinadas a atender às expectativas das partes interessadas, assegurando a eficácia e a veracidade dos eventos. São adotados os níveis de linguagem e os canais de comunicação mais apropriados para transmitir e disseminar informações adaptadas a cada situação e público-alvo, utilizando meios e processos acessíveis e disponíveis no Manual da Assessoria de Comunicação. Isso visa preservar a boa imagem da instituição e de suas unidades, além de promover a busca por práticas de comunicação inovadoras, acessíveis, inclusivas e orientadas para o futuro. No caso de ser identificado um erro factual nas informações divulgadas, a Assessoria de Comunicação (Ascom) deverá realizar a devida correção após a verificação dos fatos. Como medidas para que outros erros não ocorram e/ou possam ser minimizados, os assessores devem participar, anualmente, de educações permanentes e treinamentos com temas relacionados à área de atuação (redação jornalística, assessoria de comunicação e português).

4.2 Comunicação interna

A responsabilidade pela comunicação institucional é atribuída à Ascom, encarregada de definir, implementar e administrar os processos



relacionados à comunicação da unidade hospitalar. No entanto, é crucial que a comunicação interpessoal entre profissionais, profissionais-pacientes, familiares e outros públicos relacionados ocorra de forma clara, objetiva, transparente e eficaz, especialmente no que diz respeito aos pacientes, alunos, familiares e à sociedade em geral, seguindo o que tem descrito no POP de Comunicação efetiva entre os profissionais.

Para melhorar a comunicação interna, a instituição disponibiliza uma rede privada (Intranet), permitindo a troca de informações em diversos formatos e em todos os níveis hierárquicos, desde solicitações de ordens de serviços à guarda de documentos importantes, acessível através dos computadores dos serviços. Além disso, todos os coordenadores possuem e-mail institucional onde recebem informações internas. Contamos também com murais internos instalados em áreas estratégicas do hospital. Para comunicar as ações de gestão estratégica desenvolvidas pelo colegiado gestor, existe a divulgação semanal do “Boletim Gestão+” nos principais canais de comunicação da Santa Casa. Com o objetivo de elaborar e implementar estratégias para garantir a efetividade da comunicação a nível institucional, o hospital conta com o “Projeto Santa Casa em Sintonia”. Para facilitar o envio de lembretes já informados em canais oficiais, também disponibilizamos um grupo “Informes Santa Casa” no WhatsApp, onde colaboradores podem participar e receber informações internas do hospital. Para fins de efetivação da comunicação vertical, na Santa Casa os instrumentos adequados são o ofício, circular e as reuniões presenciais com assinatura de lista de presença.

Ressaltamos que todos os profissionais da Santa Casa desempenham um papel crucial como canais de disseminação de informações essenciais para o processo de cuidado e ensino, além de esclarecer demandas e dúvidas, agindo com zelo, ética, respeito e priorizando a transmissão da informação mais precisa. Sempre que possível, especialmente no contexto de cuidado e ensino, é importante verificar se a informação foi compreendida pelo receptor.



4.3 Comunicação externa

As iniciativas de comunicação externa têm como objetivo divulgar as atividades da Santa Casa, promovendo ao mesmo tempo transparência e prestação de contas. Os canais de comunicação externa abrangem o site da instituição, redes sociais como Instagram, Facebook, YouTube e Twitter, bem como veículos de imprensa, além de materiais físicos como cartilhas, panfletos e cartazes, buscando atender às necessidades dos usuários. A Santa Casa criou também um *podcast* que terá como objetivo mostrar as boas práticas realizadas na instituição, bem como informar os principais dados e outras informações de interesse do público interno e externo da instituição.

Dada a importância social e na área da saúde da instituição, são realizadas diversas ações de comunicação (entrevistas em rádios, tv, lives, podcast, postagens em redes sociais, divulgação de releases à imprensa) que buscam explicar de forma acessível temas de saúde, promover o bem-estar e valorizar o ser humano em todas as fases da vida, contribuindo para uma compreensão mais ampla da população sobre os fatores que influenciam a saúde. Outra forma de comunicação com todos os nossos stakeholders é o canal de ouvidoria, um instrumento de comunicação para recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias. A manifestação pode ser feita de forma presencial ou online por meio do e-mail ouvidoria@stacasa.com.br, por meio do canal digital que pode ser acessado no site www.stacasa.com.br ou até mesmo por telefone (88)3112-0439.

Todo conteúdo de comunicação institucional, incluindo perfis em redes sociais, deve ser elaborado, produzido, editado, distribuído e divulgado pela Ascom. Redes sociais criadas por terceiros com divulgação de dados do hospital e fotos/vídeos de pacientes não autorizadas publicadas em redes sociais de terceiros ferem esta política.

4.4 Hospital de ensino

A Santa Casa desempenha um papel fundamental na formação de profissionais de saúde por meio das atividades do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão (DEPE). Assim, são elaborados diversos conteúdos técnicos-científicos que são disponibilizados para a sociedade e instituições de saúde. Esses materiais são desenvolvidos por profissionais capacitados, seguindo rigorosos padrões científicos e divulgados nos canais oficiais da instituição, como o site www.stacasa.com.br.

4.5 Comunicação assistencial

O Boletim sobre o estado de saúde de um paciente só será compartilhado com terceiros, incluindo os meios de comunicação, mediante a prévia autorização do paciente ou de seu responsável legal. Quando a Santa Casa precisar comunicar ocorrências e casos sensíveis, como diagnósticos e desfechos críticos, serão adotadas estratégias de comunicação apropriadas em acordo com médico, jurídico e direção. O objetivo é agir com dignidade, empatia, humanidade e respeito, garantindo que as informações sejam fornecidas por profissionais qualificados e competentes para essa função.

Todos os pacientes ou seus responsáveis legais têm o direito de receber informações claras, transparentes e oportunas sobre o estado de saúde, os riscos envolvidos, os tratamentos realizados e os limites terapêuticos dos procedimentos utilizados no processo de cuidado, de maneira abrangente, não sendo permitida informações por telefone e sim nos horários de visitas. Casos específicos ou durante pandemias, onde os pacientes não podem receber visitas devem ser avaliados pelo Serviço Social e Departamento Jurídico.

4.6 Assessoria de Imprensa

O contato com a imprensa deverá sempre ser intermediado pela Ascom. Caso algum veículo de comunicação entre em contato direto com



funcionários e/ou corpo clínico, o serviço de Comunicação deverá ser imediatamente informado. Nenhum funcionário é permitido a conceder entrevistas sobre a instituição sem a presença de um assessor de comunicação da Santa Casa. Caso algum funcionário descumpra essa medida estará ferindo esta política.

Se por acaso uma entrevista acontecer de forma não autorizada dentro da instituição, o serviço de Segurança e Portaria deverá ser notificado, pois trata-se de uma falha de segurança e de comunicação.

4.7 Gestão de marca

A utilização da logomarca da Santa Casa deve estar em conformidade com o Manual de Aplicação da Marca. Para uso de imagens de pacientes e personagens em matérias e campanhas publicitárias, é necessário obter autorização por escrito, conforme formulário próprio da Santa Casa disponibilizado na intranet. Todas as peças publicitárias devem seguir o princípio do respeito à diversidade e inclusão na seleção de modelos e imagens de referência, garantindo que sejam apresentadas de forma livre de preconceito e discriminação.

4.8 Gerenciamento de crises

A comunicação durante o gerenciamento de crises deve ser realizada de maneira apropriada, rápida e precisa, contribuindo para mitigar danos à reputação, reduzir seus impactos e evitar perda de valor para a instituição. Para atender aos objetivos dessa política, em caso de crise ou ameaça de crise, será formado um comitê responsável por tomar medidas e reportar as ações à direção da Santa Casa, visando investigar o incidente, agir prontamente e minimizar os impactos. Quando acionado, o Comitê de Crise deve iniciar imediatamente o processo de avaliação da situação, fornecendo uma análise preliminar sobre a gravidade da crise e recomendando medidas emergenciais, incluindo a gestão da comunicação



externa. Esse comitê deve funcionar de forma esporádica e ser formado por diretores, gestores da área onde ocorreu a crise, jurídico e assessoria de comunicação.

4.9 Comunicação com foco em captação de recursos

As atividades de comunicação voltadas para o marketing envolvem a fase de planejamento, desenvolvimento, produção e gestão de campanhas externas relacionadas às campanhas para captação de recursos quando solicitada pela gestão. Essas iniciativas são conduzidas por meio de análises de mercado e concorrência ética, visando criar estratégias que proporcionem vantagens competitivas, atraindo e direcionando para os públicos que já foram atendidos na Santa Casa de maneira transparente e estratégica.

5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta política deve ser revisada a cada dois anos com relação à aderência às Normas, aos Procedimentos ou sempre que houver mudanças significativas nos processos.

6. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

A violação da presente política pode ser reportada por qualquer colaborador de forma anônima ao canal de integridade da Santa Casa de Misericórdia de Sobral, por meio da intranet ou no site www.stacasa.com.br.

O responsável pela violação da Política de Comunicação está sujeito à aplicação de penalidades previstas na CLT. Estudantes e professores que descumprirem esta política estarão sujeitos a penalidades aplicadas pelo DEPE.



**Santa Casa
de Misericórdia
de Sobral**

Sob intervenção da Prefeitura de Sobral

**Secretaria
da Saúde**



SOBRAL
PREFEITURA

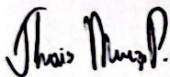
7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Manual da Assessoria de Comunicação da Santa Casa de Misericórdia de Sobral, 2024.

Manual de Identidade Visual da Santa Casa de Misericórdia de Sobral, 2024.

POP da Comunicação Efetiva entre Profissionais da Santa Casa de Misericórdia de Sobral, 2024

8. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Elaboração:  Thais Menezes Pereira Rodrigues Assessora de Comunicação  Carlos Henrique Brito Assessor de Comunicação	Data: 28/05/2024
Validação:  Leidiane Maria da Silva de Paiva Gerente de Qualidade, Planejamento e Governança	Data: 26/06/2024
Aprovação: Maycon Fellipe da Ponte Diretor Técnico	Data: _/_/____



**Santa Casa
de Misericórdia
de Sobral**

Sob intervenção da Prefeitura de Sobral

**Secretaria
da Saúde**



SOBRAL
PREFEITURA

Aprovação:

Regina Célia Carvalho
Regina Célia Carvalho
Diretora Geral

Regina Célia Carvalho da Silva
Diretora Geral da Santa Casa
de Misericórdia de Sobral
sob intervenção da
Prefeitura Municipal de Sobral/CE

Data:

07/08/24

OBS: Assinatura referente ao documento - Política de Comunicação
Institucional. POL INST-02

Entidade Filantrópica. Rua Antônio Crisóstomo de Melo, 919- Centro
CEP: 62010-550 • Sobral - Ceará • Telefone: (88) 3112-0400