

Título:	Comunicação Interna		
Tipo de Documento:	Diretriz - Marketing e Comunicação	Número e Versão do Documento:	DRT.GER.MKT.001 - V.1
Autor:	LUCIANA AMANTEA ROCHA	Data de Vigência:	30/01/2025
Área Emitente:	Marketing e Comunicação	Fase:	Vigente
Processo (s) Relacionado (s): ---			

Introdução: A comunicação interna abrange ações direcionadas ao público interno da Funfarme, que inclui dirigentes, médicos, colaboradores, terceirizados e prestadores de serviços. O objetivo é promover uma troca qualificada de informações, fortalecendo a integração e proporcionando um ambiente de trabalho colaborativo.

Objetivo (s): A Política de Comunicação Interna da Funfarme tem como finalidade definir estratégias e estabelecer canais eficazes para oferecer uma comunicação clara e ética aos colaboradores e demais membros da instituição. Com foco na transparência e responsabilidade, a política visa fortalecer a reputação da Funfarme e promover seu contínuo aprimoramento.

1. Recomendações:

Compartilhamento de Informações

- **Comunicar atualizações:** Divulgar de forma clara e contínua atualizações sobre políticas, procedimentos e mudanças institucionais, garantindo que todos os colaboradores estejam bem informados e alinhados com os objetivos da instituição.
- **Divulgar conquistas:** Celebrar e compartilhar as conquistas e iniciativas da Funfarme, inspirando os colaboradores e fortalecendo o senso de pertencimento e orgulho pela instituição.

2. Utilização de Canais Oficiais

Uma comunicação interna eficaz depende da escolha dos canais adequados para alcançar os colaboradores de forma eficiente. Cada canal deve ser usado conforme sua melhor função:

- **Murais, Acrílicos e TV Corporativa**
 - **Murais:** Devem ser atualizados regularmente e posicionados estrategicamente em áreas de grande circulação, como refeitórios e salas de

descanso. O conteúdo deve incluir metas institucionais, campanhas de conscientização e avisos gerais.

- **Acrílicos:** Posicionados em murais e elevadores, os acrílicos podem conter informações rápidas, como contatos de emergência, lembretes de eventos ou diretrizes de segurança.
- **TV Corporativa:** Ideal para transmitir vídeos curtos com atualizações semanais ou diárias. Programações podem incluir campanhas de saúde, eventos internos e reconhecimentos de colaboradores, como aniversariantes do mês ou destaques profissionais.
- **Intranet e APP:** Ferramentas digitais são essenciais para uma comunicação contínua e interativa, permitindo maior alcance:
 - **Intranet:** Deve ser um portal centralizado que possibilite o acesso a documentos importantes, políticas institucionais, manuais e notícias. A interface deve ser amigável e organizada, com seções de fácil navegação, como "novidades institucionais" e "documentos úteis".
 - **APP:** Uma extensão da intranet para dispositivos móveis, permitindo que os colaboradores acessem informações a qualquer momento. O app pode oferecer notificações para avisos urgentes, agenda de eventos, acesso a formulários e diretrizes institucionais.

- **WhatsApp Oficial e E-mail Marketing**

Esses canais são fundamentais para a comunicação ágil e eficaz:

- **WhatsApp Oficial:** Utilizado para enviar alertas rápidos e mensagens urgentes, como mudanças imediatas de horário, lembretes de eventos e atualizações institucionais. Grupos segmentados por área podem otimizar a comunicação.
 - **E-mail Marketing:** Mais adequado para comunicações formais e detalhadas, como boletins semanais ou mensais com resumos de eventos, relatórios de desempenho, novidades institucionais e oportunidades internas. A personalização por setor ou nível hierárquico pode aumentar a relevância.
- **Jornais Online e Impressos**
 - **Jornais Online:** Parte integrante da intranet, oferecendo um espaço para compartilhar artigos e reportagens internas sobre iniciativas e resultados institucionais. Isso contribui para um ambiente de aprendizado contínuo e cultura organizacional.

- **Jornais Impressos:** Embora menos frequentes, ainda têm valor em áreas onde o acesso digital é limitado. Versões impressas podem ser distribuídas em áreas comuns para destacar notícias importantes e reconhecer conquistas.

- **Eventos**

- **Eventos Institucionais:** Devem ser planejados e comunicados com antecedência, usando todos os canais disponíveis. Eles ajudam a alinhar os colaboradores aos objetivos estratégicos, reforçam a cultura organizacional e integram diferentes equipes.
- **Campanhas e Confraternizações:** Campanhas sazonais, como "Novembro Azul", são oportunidades valiosas para engajar os colaboradores em ações de conscientização. Esses eventos devem ser promovidos por meio de murais, e-mails, WhatsApp e TV corporativa.

3. Feedback e Sugestões

- **Incentivar a participação:** Promover o envolvimento dos colaboradores em pesquisas de clima organizacional e caixas de sugestões, criando um ambiente em que eles se sintam valorizados e ouvidos.
- **Reuniões periódicas:** Estabelecer reuniões regulares para coletar feedback diretamente dos colaboradores, discutir melhorias e assegurar um ciclo contínuo de evolução organizacional.

4. Criação de Conteúdo

- **Produção de materiais informativos:** Desenvolver boletins informativos e newsletters que destaquem a cultura institucional, compartilhem conquistas e reforcem a comunicação de valores e objetivos da Funfarme.
- **Conteúdos de valor:** Criar materiais que não apenas informem, mas também promovam o desenvolvimento profissional dos colaboradores, como dicas de carreira, treinamentos e oportunidades de capacitação.

5. Canal de Denúncias:

- Esse canal permite a manifestação, de forma anônima ou não, de situações que estejam em desacordo com o Código de Conduta da Funfarme, podendo ser realizada através dos canais divulgados. A confidencialidade é garantida e a retaliação de qualquer espécie é proibida.

O que não pode ser feito:

1. **Divulgação Não Autorizada o Divulgação sem aprovação:** É terminantemente proibido divulgar qualquer tipo de informação, imagem, vídeo ou material relacionado à

Funfarme sem a autorização formal do setor de Marketing e Comunicação. Isso inclui tanto a comunicação interna quanto externa, como redes sociais, mídias impressas ou digitais.

- **Revisão obrigatória:** Nenhuma informação, seja para uso interno ou externo, pode ser compartilhada sem antes passar por revisão e aprovação, garantindo a conformidade com as políticas institucionais, legais e de confidencialidade.

2. **Informações Sensíveis o Proteção de dados pessoais:** O compartilhamento de dados pessoais de colaboradores, pacientes ou informações sigilosas sem o devido consentimento é estritamente proibido, em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

- **Casos clínicos:** Discussões sobre casos clínicos, procedimentos ou situações sensíveis devem ocorrer apenas em ambientes autorizados e por profissionais habilitados. Falar sobre esses temas fora de contextos apropriados, como corredores ou áreas comuns, pode comprometer a confidencialidade e a ética profissional.

3. **Uso Indevido de Materiais**

- **Criação de materiais não autorizados:** É proibida a produção de materiais promocionais, campanhas ou artes que não estejam de acordo com as diretrizes visuais e comunicacionais da Funfarme. Todos os materiais devem seguir os padrões institucionais e ser previamente aprovados.
- **Uso restrito de materiais institucionais:** Os materiais e recursos da instituição devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais, em situações apropriadas e conforme orientações do setor de Marketing e Comunicação.

4. **Atividades Pessoais**

- **Uso indevido de canais:** É estritamente proibido que colaboradores utilizem os canais oficiais da Funfarme, como emails institucionais, intranet ou redes sociais corporativas, para promover atividades pessoais ou comerciais sem autorização.
- **Autorização para marketing:** Qualquer ação de marketing ou comunicação feita em nome da instituição, seja por colaboradores ou prestadores de serviço, deve ser previamente aprovada pelo setor responsável. Ações não autorizadas podem gerar confusão e comprometer a credibilidade da instituição.

5. **Assédio ou Interferência**

- **Respeito à privacidade dos pacientes:** É proibido pedir autógrafos, tirar fotos ou qualquer tipo de interação com os pacientes que estejam em tratamento ou internação, a menos que tenha sido devidamente autorizado e com o consentimento do paciente.

- **Respeito aos colaboradores e pacientes:** Garantir que todos os colaboradores e pacientes tenham sua privacidade respeitada é uma prioridade. Qualquer forma de assédio, interferência ou invasão de privacidade não será tolerada, seja em ambientes clínicos ou em momentos de descanso.

Definições de Papéis

O setor de Marketing e Comunicação atua exclusivamente com comunicações de caráter institucional e não realiza serviços ou ações individuais ou pessoais. Todas as ações devem seguir as diretrizes estabelecidas pela Funfarme, garantindo que a comunicação seja coerente com os objetivos e valores da instituição. É responsabilidade dos diretores e lideranças fornecer informações relevantes e precisas para que o setor de Marketing e Comunicação possa planejar e executar ações eficazes e alinhadas às necessidades da organização.

- **Tecnologia da Informação:** Auxiliar com o apoio técnico para a utilização de ferramentas tecnológicas.
- **Diretoria Executiva:** Acompanhar o cumprimento desta política, autorizando ações e indicando estratégias para o seu desenvolvimento.
- **Demais colaboradores:** Cumprir com o proposto em suas descrições de tarefas, operacionalizando conforme as diretrizes previstas nesta política, primando pelo seu melhor desempenho.
- **Demais áreas:** Seguir as orientações desta política e trabalhar em alinhamento com o Marketing e Comunicação. É responsabilidade de cada departamento manter os membros de sua equipe informados sobre as novidades, resultados e participação em prol da boa comunicação interna.

○

1. Solicitações

Todas as solicitações de planos, campanhas, materiais gráficos, vídeos ou divulgações devem ser encaminhadas para o e-mail oficial: comunicacao@funfarme.com.br, utilizando o formulário adequado disponível na intranet. O uso do formulário padroniza o processo, assegurando que todas as informações necessárias estejam incluídas, o que facilita a análise e execução das demandas de forma eficiente e organizada.

2. Eventos

O setor de Marketing e Comunicação é responsável pela organização e divulgação de eventos institucionais. Para obter suporte na divulgação e cobertura de eventos setoriais, deve ser encaminhado um breve texto e fotos para divulgação pós-evento. Todos os eventos que contarem com o apoio do Marketing e Comunicação precisam ser previamente aprovados pela Diretoria Executiva, garantindo que estejam em conformidade com os objetivos estratégicos e institucionais da Funfarme. O uso do formulário, disponibilizado na intranet, assegura que todas as informações necessárias estejam incluídas, facilitando a análise e execução das demandas de forma eficiente e organizada.

Sigilo de Informações

1. Divulgação de Imagens:

- É proibida a divulgação de imagens de pacientes, colaboradores e serviços internos sem autorização prévia.
- Para utilizar a imagem de colaboradores, um termo de autorização deve ser preenchido.

2. Privacidade de Pacientes:

- É proibido fotografar ou gravar vídeos de pacientes e seus familiares durante o período de internação.
- Respeitar a privacidade e o direito à confidencialidade de todos os envolvidos.

3. Diretrizes de Pacientes Notórios:

Para mais informações sobre a divulgação de informações e imagens de pacientes notórios, consulte a Diretriz de Pacientes Notórios.

Divulgação da Política:

Através da intranet, site e demais meios de comunicação da empresa.

Disposições Finais

A comunicação interna na Funfarme assegura que todos os colaboradores estejam alinhados ao discurso oficial da instituição, bem como aos seus valores e crenças. Esse alinhamento é fundamental tanto em momentos positivos quanto em desafios, funcionando como um diferencial que contribui para o fortalecimento do negócio e para a resolução de malentendidos ou boatos.

Documentos Complementares

As regras, anexos, normas e procedimentos para o uso da comunicação interna estarão disponíveis para todos os colaboradores, incluindo o Termo de Autorização de Imagem. É essencial que todos os colaboradores estejam cientes dessas diretrizes para garantir uma comunicação eficaz e respeitosa dentro da Funfarme.

Referências Bibliográficas:

Documentos/Anexos/Registros referenciados:

Revisado por:	DANIELA GONÇALVES FAUSTINO Denise Pederçole	Próxima Revisão em:	30/01/2027
Aprovado por:	LUCIANA AMANTEA ROCHA	Aprovado em:	30/01/2025
Revalidado por:	---	Revalidado em:	---