

## POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

**POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO**

ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	2 de 9

**SUMÁRIO**

1. DO OBJETIVO.....	3
2. RISCOS.....	3
3. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA.....	3
4. GLOSSÁRIO DE TERMOS .....	4
5. DIRETRIZES .....	5
6. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES .....	8
7. CASOS OMISSOS .....	9
8. REFERÊNCIAS .....	9

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO					
ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	3 de 9

## 1. OBJETIVO

**1.1.** Estabelecer diretrizes que orientem a relação institucional da Eletros-Saúde com todos os públicos de modo a manter um fluxo eficiente de informações voltadas ao alcance dos objetivos da Operadora, dar publicidade aos atos de gestão; dentro dos princípios da legalidade, confidencialidade, impessoalidade e moralidade; promover, consolidar e valorizar e fortalecer a imagem e reputação da Eletros-Saúde, zelar pela integridade e preservação da identidade corporativa, orientando sobre padrões de aplicação e uso da marca; definir atribuições e responsabilidades nos processos de comunicação, bem como nortear a definição de normas e procedimentos para atendimento desta Política.

## 2. RISCOS

**2.1.** A implantação das diretrizes contidas nesta Política reduz a possibilidade de materialização dos riscos de perda financeira e prejuízos à imagem da Eletros-Saúde decorrentes de:

**2.1.1.** Comunicação ineficaz que gere custos desnecessários;

**2.1.2.** Escolha inadequada dos canais de comunicação e da periodicidade;

**2.1.3.** Integração ineficaz dos canais de comunicação disponíveis para interação com os diversos públicos com as quais a Eletros-Saúde interage;

**2.1.4.** Ausência de transparência nas informações;

**2.1.5.** Comunicação inadequada em circunstância de crise;

**2.1.6.** Descumprimento das obrigações legais relacionadas à comunicação aos beneficiários, assistidos, patrocinadoras e órgãos reguladores.

## 3. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

**3.1.** As diretrizes aqui estabelecidas devem ser seguidas e apoiadas por todos os colaboradores em todos os níveis hierárquicos da Eletros-Saúde na comunicação institucional.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO					
ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	4 de 9

#### 4. GLOSSÁRIO DE TERMOS

Para fins da presente Política, aplicam-se as seguintes definições e conceitos:

**4.1. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO:** todas as atividades voltadas a estabelecer, desenvolver e manter comunicação institucional bem-sucedida com o público interno e externo;

**4.2. CRISE:** ocorrência de qualquer incidente que comprometa a operação normal de uma ou mais atividades críticas da Eletros-Saúde e coloque em dúvida a reputação ou credibilidade da Eletros-Saúde perante a sociedade;

**4.3. CAMPANHA:** conjunto de ações de comunicação planejados para atingir um objetivo estabelecido, por um tempo determinado;

**4.4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL:** todos os canais, físico ou web, em que a Eletros-Saúde se apresente institucionalmente. Ex. Site, eventos, redes sociais;

**4.5. COMITÊ DE CRISE:** grupo multidisciplinar, temporário, formado sob demanda e designado pela Diretoria executiva, qualificados para tratar uma crise identificada e estabelecida;

**4.6. ASSOCIAÇÕES:** entidades de classe, sejam aquelas vinculadas aos beneficiários das patrocinadoras, aos assistidos ou os próprios empregados da Eletros-Saúde;

**4.7. MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL:** conjunto de imagens, cores, símbolos, logotipos, fontes e padrões visuais que irão representar graficamente a Eletros-Saúde e têm como objetivo principal transmitir uniformidade e coerência na representação gráfica da marca;

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO					
ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	5 de 9

**4.8. PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO:** documento que define as campanhas, projetos e ações de comunicação sob responsabilidade da Supervisão de Comunicação e Marketing Institucional, a serem executadas durante o período de um ano, definindo recursos e verba orçamentária necessária;

**4.9. PLANO DE COMUNICAÇÃO:** documento que define as ações que serão realizadas para cada campanha e projetos definidos no Planejamento de Comunicação. É um documento que define o objetivo, os públicos-alvo, a mensagem a ser transmitida, os canais que serão utilizados, os mecanismos de feedback e os pontos que serão monitorados;

**4.10. PLANO DE GERENCIAMENTO DE CRISES:** procedimentos e ações preventivas e/ou corretivas, previamente definidos, com o objetivo de administrar, neutralizar ou eliminar o impacto de problemas e riscos corporativos até a superação da crise;

**4.11. PROJETO:** É um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo. O projeto é temporário, por ter uma data prevista para iniciar e uma data prevista para terminar;

**4.12. PÚBLICO EXTERNO:** Beneficiários ativos, assistidos, patrocinadoras e associações;

**4.13. PÚBLICO INTERNO:** Conselho Deliberativo da Eletros-Saúde – CDES, Conselho Fiscal da Eletros-Saúde – CFES, Diretoria Executiva da Eletros-Saúde e colaboradores;

**4.14. VEÍCULOS:** todos os meios que divulgam notícias. Ex. Internet, jornal, newsletter, redes sociais.

## 5. DIRETRIZES

**5.1.** A Supervisão de Comunicação e Marketing Institucional é formada por Profissional do quadro próprio, com experiência em comunicação e marketing e também contratará fornecedores especializados para execução de todo o plano de comunicação definido para a Eletros-Saúde, conforme necessário.

**5.2.** As relações institucionais da Eletros-Saúde devem refletir os valores, a visão e a missão estabelecidos pela Eletros-Saúde;

## POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	6 de 9

**5.3.** Todos os materiais produzidos pela Eletros-Saúde, sejam eles virtuais ou impressos, bem como os documentos institucionais, devem seguir o padrão definido no Manual de Identidade Visual bem como observar as diretrizes da ANS para divulgação de material institucional da Operadora;

**5.4.** A linguagem utilizada nas comunicações, tanto para o público interno quanto para o público externo, deve ser clara, objetiva e com coerência conceitual de forma que, inequivocamente possa ser compreendida;

**5.5.** A comunicação deve ser entendida e desenvolvida de forma integrada, abrangendo os esforços de comunicação interna e externa para que todos as partes estejam cientes das atividades da Eletros-Saúde;

**5.6.** A comunicação com o público interno será realizada de forma próxima, preferencialmente por meios digitais como e-mail, whatsapp, reuniões virtuais e, sempre que justificável, com impressos e eventos presenciais, considerando os seguintes objetivos específicos:

- a) Conscientizar o público interno de que a comunicação eficaz e seu impacto na imagem institucional são responsabilidade de todos;
- b) Definir critérios gerais e orientações sobre padrões e procedimentos, qualificação da informação, formato e apresentação das comunicações;
- c) Estabelecer canais de comunicação internos que favoreçam o fluxo e o compartilhamento das informações e a troca de conhecimento.

**5.7.** A comunicação com o público externo será realizada de forma clara e objetiva, preferencialmente por meio digital como e-mail, SMS, rede sociais, site, transmissões ao vivo com interação online, e, sempre que justificável, com impressos e eventos presenciais considerando os seguintes objetivos específicos:

- a) Fortalecer a interação e a parceria com as Patrocinadoras, a Instituidora Eletros e com as entidades representativas do segmento;
- b) Adequar os canais de comunicação e a linguagem às necessidades e expectativas dos beneficiários;
- c) Facilitar o acesso às informações e despertar o interesse e a participação na gestão da entidade;
- d) Contribuir para elevar permanentemente o nível de satisfação dos beneficiários.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO					
ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	7 de 9

- e) Manter contatos periódicos com as áreas de comunicação das patrocinadoras, para divulgar notícias sobre a temática da saúde, bem como sobre informações de interesse dos beneficiários.
- f) Estabelecer diretrizes internas de comunicação com a imprensa em diversas ocasiões, como solicitação de entrevistas, prestação de contas, elaboração de releases e em eventual gerenciamento de crises;
- g) Estreitar o relacionamento, criando ambiente propício para esses contatos;
- h) Estabelecer formas de encaminhamento e respostas padrão das informações.

**5.8.** A comunicação deve ser entendida como um processo de responsabilidade de todos os colaboradores, que devem reconhecer seu papel como agentes e facilitadores da comunicação e atuar de forma alinhada e consistente;

**5.9.** Somente o Diretor-Presidente está autorizado a conceder entrevistas ou falar em nome da Eletros-Saúde. Qualquer outro colaborador, em qualquer nível hierárquico, deve obter formalmente autorização prévia da Diretoria Executiva da Eletros-Saúde;

**5.10.** A gestão do conteúdo deve ser realizada desde o planejamento, passando pela criação até a disponibilização, arquivamento ou descarte de materiais produzidos;

**5.11.** Os assuntos de grande relevância devem ser tempestivamente divulgados, além dos obrigatórios por disposições legais ou regulamentares, demonstrando clareza e transparência;

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO					
ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	8 de 9

**5.12.** O contato com as áreas de Comunicação, Relacionamento e Gestão de Pessoas das Patrocinadoras deve ser permanente e direto como forma de facilitar a comunicação por meio dos canais internos das patrocinadoras;

**5.13.** Somente a Supervisão de Comunicação e Marketing Institucional está autorizada a publicar conteúdos em qualquer canal ou veículo de comunicação em nome da Eletros-Saúde, inclusive em redes sociais;

**5.14.** As manifestações e publicações de empregados nas redes sociais devem limitar-se ao compartilhamento e endosso positivo do que foi publicado nas páginas da Eletros-Saúde;

**5.15.** A Supervisão de Comunicação e Marketing Institucional participa da elaboração do Plano de Gerenciamento de Crises;

**5.16.** Todos os dirigentes e colaboradores, independentemente da área e cargo, devem informar à Supervisão de Comunicação e Marketing, problemas, falhas, erros ou quaisquer circunstâncias que possam afetar a reputação da Eletros-Saúde;

**5.17.** Existindo qualquer crise relativa à imagem, reputação ou credibilidade da Eletros-Saúde perante a sociedade, a Supervisão de Comunicação e Marketing convocará um Comitê de Crise para sanar o motivo da crise e implementar imediatamente o plano de comunicação para mitigar o dano que a crise pode causar.

**5.18.** O Comitê de Crise será formado pela Diretoria Executiva da Eletros-Saúde, pela Supervisão de Comunicação e Marketing, além de coordenadores ou empregados designados pela Diretoria, qualificados para tratar o assunto que motivou a crise.

**5.19.** Todos os dirigentes e colaboradores devem tratar as informações e dados sobre a Eletros-Saúde, suas patrocinadoras, beneficiários e assistidos com confidencialidade, principalmente quando se referirem a temas de interesse estratégico que possam comprometer ou expor a imagem da Entidade e dos planos de benefício;

**5.20.** Essa política deverá ser revisada no caso de alteração na orientação estratégica, no processo operacional ou na legislação na qual tenha sido referenciada.

**5.21.** Na contratação de empresas para prestação de serviços especializados em comunicação, marketing e publicidade para a Eletros-Saúde, o Termo de Referência deverá especificar a vinculação do objeto da contratação com os objetivos definidos no Plano de Comunicação e a competência técnica necessária do prestador de serviço.

## 6. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES



### 6.1. CONSELHO DELIBERATIVO DA ELETROS-SAÚDE – CDES

Eletros-Saúde – Associação de Assistência à Saúde  
Rua Uruguaiana, 174 – 5º andar  
CEP: 20.050-092 – Rio de Janeiro – RJ

**6.1.1.** Aprovar a Política de Comunicação e as eventuais revisões da mesma;

**6.1.2.** Estimular a prática da comunicação clara e da transparência para com Patrocinadoras.

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO					
ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	9 de 9

**6.2.4.** Garantir e estimular a prática da comunicação clara e da transparência junto aos gestores e o fornecimento de informações à Supervisão de Comunicação e Marketing para o desenvolvimento de iniciativas.

**6.2.5.** Estimular a contínua capacitação técnica dos profissionais atuantes na Supervisão de Comunicação e Marketing Institucional

### **6.3. SUPERVISÃO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING INSTITUCIONAL**

**6.3.1.** Elaborar o Planejamento da Comunicação, interagindo com as áreas envolvidas na execução das estratégias, para que se tornem também facilitadores do processo de comunicação na organização;

**6.3.2.** Contribuir para a consolidação e disseminação do posicionamento da Eletros-Saúde a respeito de temas ligados às suas atividades;

**6.3.3.** Desenvolver e divulgar a Política de Comunicação;

**6.3.4.** Definir e monitorar os indicadores de performance das campanhas e Canais de Comunicação Institucional;

**6.3.5.** Desenvolver o manual de identidade visual, divulgar e zelar por sua utilização;

**6.3.6.** Realizar a gestão de conteúdo do Relatório Anual de Informações - RAI e dos demais materiais produzidos para divulgação;

**6.3.7.** Definir, manter e monitorar os canais de comunicação institucionais considerando a aderência ao negócio da Eletros-Saúde e o seu público-alvo;

**6.3.8.** Definir parâmetros e monitorar constantemente as iniciativas de comunicação desenvolvidas;

**6.3.9.** Aplicar a pesquisa de satisfação, seguindo as premissas estabelecidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde, para conhecer melhor quais as expectativas, percepções e nível de satisfação dos beneficiários e patrocinadoras, sendo fundamental para identificar pontos de melhoria e saber o que podemos manter porque está no caminho certo.

## **7. CASOS OMISSOS**

**POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO**

ED:	APROVAÇÃO:	DATA DA APROVAÇÃO:	REFERÊNCIA:	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:	PÁGINA:
1	10ª Reunião do CDES	20/06/2023	PLT	CORPORATIVA	10 de 9

7.1. Os casos omissos referentes a esta política devem ser analisados pela Supervisão de Comunicação e Marketing, onde couber, reportados à Diretoria Executiva da Eletros-Saúde e submetidos ao Conselho Deliberativo da Eletros-Saúde para deliberação.

**8. REFERÊNCIAS**

8.1. Código de Conduta Ética da Eletros-Saúde.