1. Objetivo

A Política de Comunicação Institucional consiste no compromisso, por escrito, que define um conjunto sistematizado de princípios, valores, posturas, estratégias e diretrizes que objetivam orientar o relacionamento do Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen (HMMKB) com seus públicos.

Com a prerrogativa de normatizar e consolidar a cultura de gestão da comunicação virtual e visual nas dependências do HMMKB, desenvolveu-se a presente Instrução Normativa. O principal objetivo é de propiciar a padronização dos procedimentos a serem adotados, quando da necessidade de emissão e divulgação de comunicados internos, treinamentos, eventos, informações e orientações gerais aos colaboradores, visitantes, pacientes e público on-line.

Uma comunicação efetiva reduz a ocorrência de erros e resulta na melhoria de segurança do paciente. A comunicação pode ser eletrônica, verbal ou escrita. Neste âmbito o HMMKB aplica variados instrumentos capazes de padronizar o atendimento e assim minimizar as chances de erros. Os meios de comunicação utilizados pela instituição são: murais, e-mail marketing, redes sociais, site e assessoria de imprensa.

2. Área de Aplicação

Esta Política se aplica para todo o HMMKB, sendo seus dirigentes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e quaisquer terceiros ou partes envolvidas com esta empresa.

3. Responsabilidades

Aprovação: Direção

Cumprir e fazer cumprir: Gerências, Coordenações e Supervisões.

Cumprir: Qualidade, Marketing e Recursos Humanos.

4. Terminologias

HMMKB – Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen;

TI – Tecnologia da Informação;

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;

Release - Texto-notícia distribuído à imprensa em linguagem jornalística. Deve ser objetivo e sintético, contendo informações de interesse da Instituição que está sendo assessorada.

MKT - Marketing

Qualquer alteração neste documento deve ser solicitada ao setor de Qualidade. Proibido impressão.

5. Procedimentos

5.1 Meios de Comunicação

5.1.1 E-mail “todos@hospitalmarieta.org.br”:

A área de TI dará acesso para envio de e-mails à conta “todos@hospitalmarieta.org.br” para aqueles descritos no item “Responsabilidades”.

Cabe ressaltar que o acesso das lideranças, será permitido apenas para envio de informações quanto à manutenção ou não funcionamento de algum serviço/equipamento, o qual implicará diretamente na assistência ao paciente.

Desta forma, quando tratar-se de mudanças de fluxos ou processos das áreas, e entender-se que é necessária a utilização da conta “todos@hospitalmarieta.org.br”, caberá à gerência ou coordenação repassar a informação ao setor de Qualidade para validação do documento e após ao setor de Marketing para realizar a divulgação.

O setor de marketing também ficará responsável por quaisquer outras divulgações gerais não citadas anteriormente, que sejam destinadas a todos os colaboradores da empresa.

5.1.2 Quadros Murais: Cartão Ponto, Entrada de Colaboradores, Setores da assistência e Refeitório:

A colocação e retirada de materiais de divulgação nestes murais é de responsabilidade da Gerência do Recursos Humanos e do setor de Marketing.

Assim, a área que necessite divulgar alguma orientação ou informação aos colaboradores, precisa do aval de sua gerência imediata para posterior solicitação ao setor de Marketing. Não obstante, caberá a este setor avaliar o conteúdo do comunicado e aplicabilidade do material, podendo realizar alteração no mesmo.

**Todo material de divulgação deverá conter: data da elaboração e data de validade.

5.1.3 Quadros Gestão à Vista:

Os quadros murais de “Gestão à Vista” são de uso exclusivo de informações relacionadas à Gestão da Qualidade: indicadores, planos de ações, mapa e diretrizes estratégicas.

5.1.4 Demais Murais e Áreas do Hospital:

Primar pela harmonia e limpeza visual é um dos principais propósitos desta normativa. Por isso, as áreas que necessitem divulgar informações ou orientações tanto para a equipe quanto pacientes/visitantes, devem solicitar aval de sua gerência imediata, que enviará para o setor de Marketing validar e padronizar o documento e definirá o local a ser exposto. Cabe ressaltar, que a área ficará responsável em verificar a vigência da

informação e informar ao setor de Marketing para retirá-la. Os comunicados e/ou ofícios recebidos de outras áreas, os quais sejam pertinentes em serem expostos, devem ser fixados nos murais setoriais, ficando a informação visível apenas aos colaboradores. Além disso, evitar de colocar cartazes/ofícios/comunicados nas paredes, exceto quando a mesma for autorizada pela Qualidade ou Setor de Marketing.

5.1.5 Fundo de Tela dos computadores:
A área deverá encaminhar ao setor de Marketing a informação para divulgação, o qual ficará responsável pela produção visual e inserção da imagem.

5.1.6 Grupo de WhatsApp – Marieta News:
O Marieta News é um grupo de WhatsApp destinado a divulgação de conteúdos que necessitem o alcance de todos os colaboradores do Hospital. A procedência para divulgação de informações no mesmo deverá ocorrer em concordância ao item 5.5.

5.1.7 Informações para a Imprensa:
Esse meio de comunicação visa disseminar informações relevantes e oferecer esclarecimentos necessários para a comunidade referente aos serviços da Instituição. Só deverá ser utilizado por meio do setor de Marketing que aciona a empresa que presta serviço de assessoria de imprensa do Hospital, a qual fará uma avaliação de pertinência do comunicado em questão para divulgação em veículos de comunicação (rádios, jornais e TVs).

5.1.7.1 Fluxo da divulgação de informação via Assessoria de Imprensa
O setor de Marketing recebe materiais informativos (textos/fotos) via e-mail marketing@hospitalmarieta.org.br. Após o recebimento, o setor avalia a informação e encaminha para a empresa prestadora do serviço de Assessoria de Imprensa que adapta ao formato e à linguagem jornalística para a construção de um release. Depois de pronto, o texto é publicado pelo setor de Marketing no site do HMMKB. Quanto aos demais veículos (mídia externa), o material é oferecido como sugestão de matéria para rádios, TVs, jornais, sites. No entanto, não há a garantia de publicação, pois o aproveitamento do material depende do interesse de cada veículo pelo conteúdo e da avaliação dos respectivos editores.

5.1.7.2 Atendimento à imprensa
O atendimento à imprensa é feito exclusivamente pela empresa que oferece o serviço de Assessoria de Imprensa ao Hospital via telefone, e-mail e WhatsApp. A imprensa entra

em contato com o jornalista da Assessoria de Imprensa quando precisa de informações acerca do estado de saúde de pacientes (normalmente acidentes, crimes ou outras situações a serem avaliadas) e notícias diversas. Somente a empresa contratada pelo Hospital é autorizada a prestar informações à imprensa. As informações são obtidas por intermédio do responsável pelo setor de marketing e/ou médicos e gerente de enfermagem, sendo que devem ser antes validadas com a direção antes do repasse à imprensa.

No caso de estado de saúde de pacientes, não são fornecidas informações de identificação ou do prontuário médico. A Assessoria de Imprensa irá informar apenas o estado de saúde do paciente e demais informações que estejam em conformidade com a LGPD.

Qualquer profissional de imprensa só poderá circular pelas dependências do Hospital com o acompanhamento da pessoa responsável pelo setor de Marketing e/ou da Assessoria de Imprensa.

5.1.8 Cobertura de eventos

O setor de Marketing realiza, quando solicitado, a cobertura de eventos institucionais, com a finalidade de divulgá-los no site, e-mail marketing e nas redes sociais. Se pertinente, o material também é enviado para a empresa prestadora de Assessoria de Imprensa e é oferecido como sugestão de pauta para os veículos de comunicação (rádios, TVs, jornais e sites).

5.1.9 Site e redes sociais

O conteúdo do site do HMMKB é de total responsabilidade do setor de Marketing. Qualquer alteração/atualização de informações ou mudança na estrutura e design do site, como alteração de imagens, devem ser solicitadas ao Marketing.
O conteúdo das redes sociais do HMMKB também são de responsabilidade do setor de Marketing.
A procedência para divulgação de informações no mesmo deverá ocorrer em concordância ao item 5.5.

5.1.10 Rede Madre

O setor de Marketing ficará responsável por encaminhar informações do HMMKB para a Rede Madre – Pequenas Missionárias de Maria Imaculada, instituição que administra o Hospital. A Rede tem o objetivo de disseminar informações de todas as instituições

hospitalares do grupo para que a comunicação alcance mais pessoas, por meio de e-mail marketing, site e redes sociais.

5.2 Tipos de Comunicados

5.2.1 Emissão e Divulgação de Comunicados Internos, Informações e Orientações aos Colaboradores (via e-mail, fundo de tela, WhatsApp, cartazes, informativos, cartilhas):

5.2.1.1 Alterações na Estrutura Organizacional: toda a alteração da estrutura organizacional (organograma) deve ser aprovada pela Direção e informada à Gerência de Recursos Humanos e ao setor de Qualidade. O processo de comunicação junto à equipe da área deve ser conduzido pela Gerência imediata em parceria com a área de Recursos Humanos. Além disso, toda a informação (e-mail) desta alteração na estrutura deve ser elaborada e divulgada pela Gerência de Recursos Humanos, com o aval e aprovação da Direção.

5.2.1.2 Divulgação de Treinamentos e Eventos Internos e Externos: todos os treinamentos desenvolvidos internamente devem ser informados, antes de sua realização, para a área de Treinamento & Desenvolvimento e ao setor de Marketing, o qual efetuará a divulgação. Sugestões de eventos internos e externos deverão ser repassados à Comissão de Eventos para que a mesma possa organizar este fluxo.

5.2.1.3 Divulgação de Eventos da Associação Madre Teresa: os eventos realizados pela Associação Madre Teresa serão divulgados pelo setor de Marketing, mediante aprovação prévia de sua gerência imediata.

5.2.1.4 Divulgação de Ações da Rede Madre: as ações promovidas pela Rede Madre - Pequenas Missionárias de Maria Imaculada, serão divulgadas pelo setor de Marketing nos meios de comunicação internos e externos utilizados pelo HMMKB.

5.2.1.5 Divulgação de Informações por meio de Informativos/Cartilhas: a área desenvolvedora deverá ter o conteúdo do material e o formato de distribuição aprovados por sua gerência imediata e Qualidade, sendo posteriormente encaminhado ao setor de Marketing para elaboração do documento conforme a Identidade Visual do Hospital.

5.2.1.6 Comunicados e Informações das demais Áreas: quando o comunicado ou informação destinar-se a conta “todos@hospitalmarieta.org.br”, proceder conforme

descrito no item 5.1 desta normativa. No caso de comunicados para áreas específicas, a liderança deverá validar a informação com sua gerência imediata.

5.2.1.7 Orientações Intrassetoriais: documentos elaborados pela liderança para orientação ou comunicado para a própria equipe, deverão ser fixados no mural do setor, ficando a informação visível apenas aos colaboradores e equipe assistencial.

5.2.2 Ofícios:
Os ofícios recebidos ou enviados e que necessitem de visualização por parte da equipe, deverá ser fixado no mural do setor, ficando a informação visível apenas aos colaboradores e equipe assistencial.

5.2.3 Informativos, Folders, Flyers para Pacientes e Visitantes:
Todo o informativo, folder ou flyer destinado à orientação de pacientes ou visitantes, deve passar por aprovação da Gerência imediata e da Qualidade. Posteriormente, deve passar para avaliação visual e de distribuição pelo setor de Marketing.

As escolas técnicas e acadêmicos não estão autorizados a desenvolver e entregar materiais de orientação a pacientes, sem a aprovação da Gerência da área e da Qualidade.

5.3 Em relação a fotos e vídeos
A empresa que realiza a Assessoria de Imprensa produz fotos e vídeos apenas para seu uso próprio em divulgações (site, informativo, imprensa, redes sociais). Portanto, a Assessoria de Imprensa não realiza acompanhamento fotográfico de nenhum evento, tampouco faz produção de fotos para projetos, relatórios etc. Entretanto, é permitido que as imagens feitas sejam utilizadas pelo HMMKB para outros fins.
Ainda em relação a fotos e vídeos: é vedado o uso de celular e similares para a realização de imagens nas dependências do HMMKB, sem prévia e expressa análise e autorização do setor de Marketing e/ou da direção.
É vedada completamente a divulgação de fotos de pacientes internados no HMMKB **sem** a devida autorização da Direção do Hospital, da família do paciente, do setor de Marketing ou do acompanhamento da empresa que realiza a Assessoria de Imprensa do HMMKB.

5.4 Identidade Visual

Diversas regras estabelecem parâmetros para aplicação da marca do Hospital e Maternidade Marieta Konder Bornhausen em variados materiais e situações. Por isso, todos que utilizam a marca do HMMKB, independentemente do setor ou atividade em que trabalham, são responsáveis por sua correta aplicação.

A marca é um ícone que simboliza toda a trajetória e identidade da Instituição. Utilizá-la de forma correta resulta em harmonia na comunicação visual do Hospital, contribuindo para reforçar a marca do HMMKB na sociedade.

5.4.1 *Aplicação da Marca*

5.4.1.1 Cor

As cores padrão do logotipo são verde e vermelho. Tecnicamente essas cores podem ser especificadas das seguintes formas: Verde: C075 M000 Y060 K055. Vermelho: C000 M100 Y079 K020.

O logotipo deve ser usado preferencialmente nas cores indicadas acima. Como segunda opção deve-se usar o preto. Em situações que nenhuma das duas cores pode ser utilizada, trabalhar com negativo, em que a cor sempre será a branca.

**Não é permitida a utilização da marca em roupas, jalecos e uniformes não fornecidos pelo Hospital.

5.4.1.2 Reduções e ampliações

Para reduzir ou ampliar o logotipo deve-se ter cuidado. Sempre ampliar ou reduzir puxando nas extremidades do logotipo, nunca pelas laterais, para não esticá-lo.

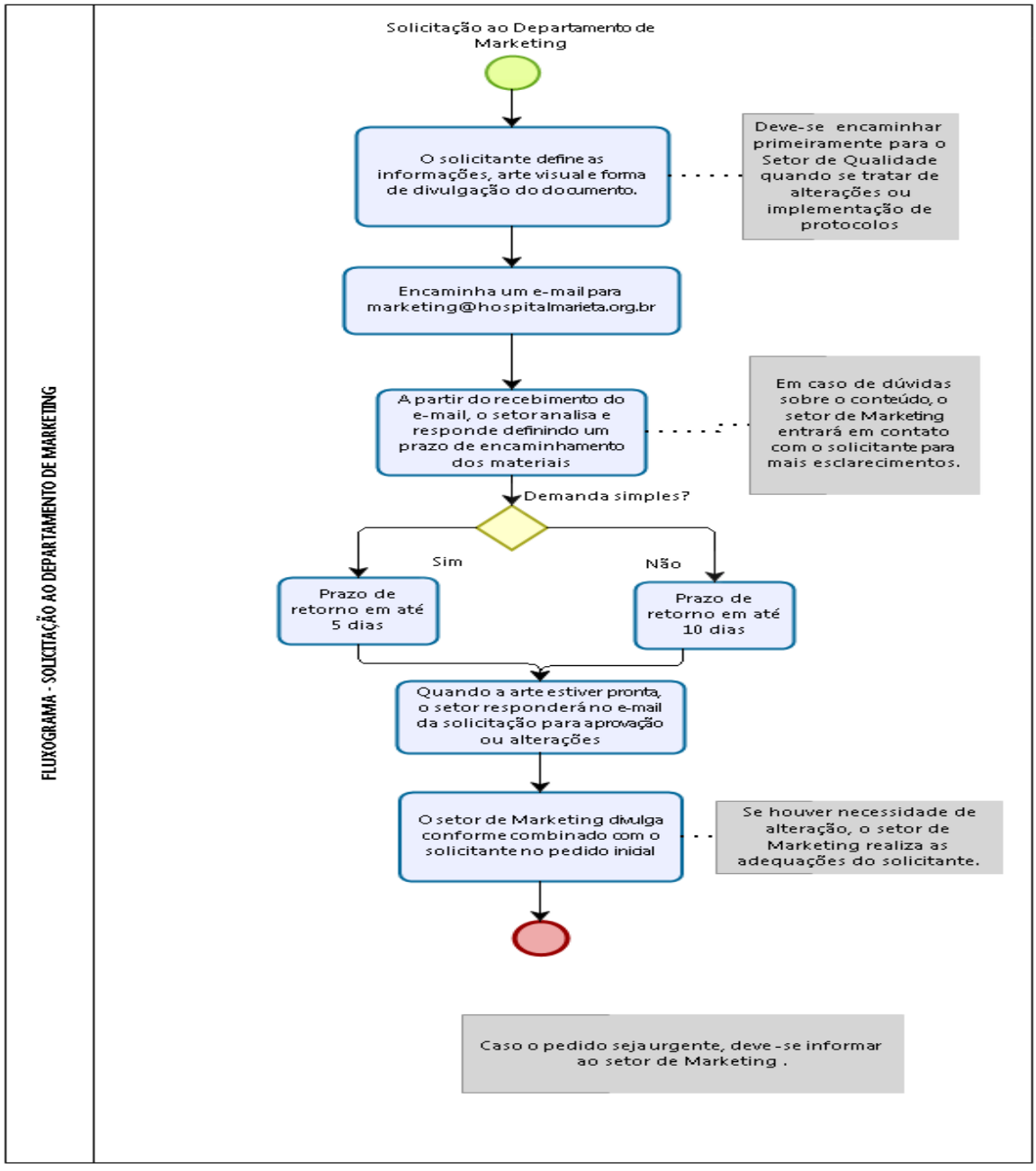
5.4.2 Elaboração de Materiais Institucionais e eventos

Todos os materiais gráficos, banners, folders, folhetos, cartazes, placas ou materiais digitais como e-mail marketing ou artes para as redes sociais que levam a logo do HMMKB e que serão utilizados em eventos internos ou externos devem ser feitos obrigatoriamente pelo setor de marketing do Hospital.

Da mesma forma eventos promovidos ou organizados pelo HMMKB, realizados no Hospital ou não, devem passar pelo setor de marketing para a sua organização, elaboração ou assessoria, sendo esta última realizada em conjunto com a empresa que presta o serviço de assessoria de imprensa.

Qualquer alteração neste documento deve ser solicitada ao setor de Qualidade. Proibido impressão.

5.5 Fluxo de solicitação ao MKT



Powered by bizagi Modeler

6. Registros

Não pertinente

7. Documentos relacionados

Não pertinente

8. Bibliografia

Não pertinente

9. Histórico

Versão	Data	Páginas	Natureza da mudança
1.0	08/04/2016	03	Elaboração do documento
1.1	10/04/2017	04	Revisão do documento
1.2	28/10/2019	04	Revisão do documento
1.3	01/05/2020	06	Revisão do documento
1.4	09/09/2024	09	Atualização geral do documento
1.5	16/10/2024	7 de 9	Observação sobre uniformes
1.6	30/12/2025	09	Revisão 1.6 – revisão do padrão, sem alteração do texto.

Qualquer alteração neste documento deve ser solicitada ao setor de Qualidade. Proibido impressão.