



POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde



SUMÁRIO

1 Finalidade.....	4
2 Abrangência	4
3 Regulação	4
4 Definições técnicas	5
5 Diretrizes da Comunicação	6
5.1 Estrutura de governança da comunicação	7
5.1.1 Comunicação Corporativa.....	7
5.1.2 Áreas e unidades.....	7
5.1.3 Comitê de Crise.....	7
5.1.4 Responsabilidades das lideranças e áreas demandantes	7
5.1.5 Planejamento institucional da comunicação	8
5.2 Atividades e Fluxos da Comunicação Operacional.....	8
5.2.1 Solicitação de Serviços de Comunicação	8
5.2.2 Análise da Solicitação de Materiais e Serviços	8
5.2.3 Execução dos Serviços de Comunicação	8
5.2.4 Gestão das Demandas de Comunicação	8
5.2.5 Publicação de Documentos Oficiais.....	8
5.2.6 Assessoria de Imprensa.....	9
5.2.7 Comunicação assistencial, administrativa e de apoio em situações críticas	9
5.2.8 Gestão das informações institucionais	9
5.2.9 Uso de imagem, voz e manifestações pessoais	9
5.3 Comunicação de Crise.....	10
5.3.1 Cenários mínimos contemplados.....	10
5.3.2 Diretrizes gerais	10

5.4 Identidade Visual Institucional.....	10
5.5 Regras e Canais de Interação (Interno e Externo).....	11
5.5.1 Canais Oficiais	11
5.5.2 Gestão das Redes Sociais Institucionais.....	11
5.5.3 Aplicativos mensageiros institucionais	12
5.5.4 Comunicação interna entre níveis hierárquicos e perfis profissionais	12
5.5.5 Canal formal para questões de integridade, conformidade e dilemas éticos	12
5.5.6 Comunicação com usuários, pacientes, acompanhantes e familiares	12
5.5.7 Comunicação inclusiva, acessível e humanizada	13
5.5.8 Segurança nas comunicações virtuais.....	13
5.5.9 Comunicação efetiva no cuidado, na transição assistencial e em resultados críticos	13
5.6 Monitoramento, Indicadores e Evidência Prática.....	13
5.6.1 Indicadores monitorados.....	14
5.6.2 Mensuração	14
5.6.3 Aprendizado institucional e melhoria contínua.....	14
5.6.4 Evidência prática institucional e assistencial	14
6 Sanções e Penalidades	15
7 Disposições Finais	15

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

APROVAÇÃO PERANTE O CONSELHO CURADOR

A presente Política foi aprovada pelo Conselho Curador da Fundação Estadual de Inovação em Saúde - iNOVA Capixaba, em 22/09/2026 – ata da 5ª Reunião do Conselho Curador – em sessão Extraordinária.

1 FINALIDADE

1.1 Estabelecer normas, diretrizes, responsabilidades e referenciais para orientar a comunicação institucional da Fundação iNOVA Capixaba, assegurando que a informação seja produzida, validada, disseminada e monitorada de forma oportuna, clara, ética, segura, acessível, humanizada e alinhada à missão, à visão, aos valores e aos objetivos estratégicos institucionais.

1.2 Esta Política visa fortalecer a governança da comunicação e promover unidade de discurso, coerência institucional, integridade da informação, proteção de dados, padronização de canais e qualificação da comunicação com públicos internos e externos, em consonância com os princípios da Administração Pública e com os referenciais de qualidade, segurança e transparência aplicáveis à Fundação.

1.3 Esta Política também orienta a comunicação em contextos assistenciais, administrativos, institucionais e de crise, contribuindo para a segurança do paciente, a continuidade do cuidado, a redução de falhas de comunicação, a adequada relação com usuários, familiares, imprensa, órgãos públicos e demais partes interessadas.

2 ABRANGÊNCIA

2.1 Esta Política aplica-se à sede corporativa, às unidades administradas pela Fundação, aos colaboradores, gestores, membros da alta liderança, prestadores de serviços, terceiros, parceiros institucionais, estagiários, temporários e demais agentes que, de qualquer forma, realizem, apoiem, validem ou interfiram em processos de comunicação institucional em nome da Fundação.

2.2 Abrange todas as formas de comunicação institucional, inclusive comunicação verbal, escrita, visual, digital, audiovisual, publicitária, educativa, administrativa, assistencial, interna, externa, jornalística, oficial, emergencial e de crise, bem como os meios físicos e eletrônicos utilizados para sua realização.

3 REGULAÇÃO

3.1 Esta Política observa, no mínimo, os seguintes referenciais legais, normativos e institucionais:

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

- I. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, especialmente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- II. Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, quanto à transparência ativa e passiva e ao acesso às informações públicas;
- III. Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quanto à proteção de dados pessoais e sensíveis;
- IV. Código de Ética, Conduta e Integridade e demais normas internas vigentes da Fundação;
- V. Regimento Interno e instrumentos de governança institucional;
- VI. referenciais institucionais relacionados à qualidade, segurança do paciente, integridade, gestão de riscos, comunicação assistencial, comunicação oficial, identidade visual, proteção de dados e continuidade das operações.

3.2 Esta Política articula-se com a Política de Gestão e Proteção da Informação da Fundação. Em matéria de proteção de dados pessoais, segurança da informação, classificação da informação e notificação de incidentes, prevalecem as disposições da Política de Gestão e Proteção da Informação, observando-se esta Política de Comunicação no que couber quanto aos aspectos comunicacionais, reputacionais e de relacionamento institucional.

4 DEFINIÇÕES TÉCNICAS

4.1 Comunicação Institucional: conjunto de ações, processos, mensagens, canais e práticas por meio dos quais a Fundação se relaciona com seus públicos internos e externos, promove transparência, alinhamento estratégico, orientação, prestação de contas, reputação institucional e fortalecimento da cultura organizacional.

4.2 Comunicação Interna: comunicação direcionada aos colaboradores, lideranças, equipes e demais públicos internos, com a finalidade de orientar, alinhar, engajar, informar e apoiar a execução das atividades institucionais e assistenciais.

4.3 Comunicação Externa: comunicação direcionada à sociedade, usuários, pacientes, familiares, imprensa, órgãos públicos, parceiros e demais públicos externos, com a finalidade de informar, orientar, prestar contas, fortalecer a imagem institucional e divulgar ações, serviços, resultados e campanhas de interesse público.

4.4 Públicos e Partes Interessadas: grupos internos e externos com os quais a Fundação se relaciona, incluindo colaboradores, gestores, usuários, pacientes, acompanhantes, familiares, parceiros, fornecedores, órgãos de controle, sociedade, imprensa e demais interlocutores institucionais.

4.5 Comitê de Crise: instância multidisciplinar acionada diante de eventos críticos ou sensíveis, destinada a apoiar a tomada de decisão, a coordenação institucional e a definição da estratégia de resposta comunicacional e operacional.

4.6 Informação Sensível ou Protegida: informação pessoal, clínica, funcional, estratégica, reputacional, contratual, jurídica ou operacional cujo acesso, uso, armazenamento, compartilhamento ou divulgação exija controle, cautela, base legal ou autorização específica.

4.7 Porta-voz: profissional formalmente autorizado a representar a Fundação perante a imprensa, órgãos externos, sociedade ou outros públicos, nos limites definidos institucionalmente.

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

4.8 Comunicação Efetiva: comunicação clara, objetiva, precisa, compreensível, confirmada entre emissor e receptor e, quando aplicável, registrada pelos meios institucionais apropriados, de modo a reduzir ruído, ambiguidade, omissão ou erro, especialmente nos processos assistenciais e nas transições do cuidado.

4.9 Comunicação Inclusiva e Acessível: comunicação planejada para reduzir barreiras de compreensão, acolher diferentes perfis e necessidades e ampliar o acesso à informação de forma respeitosa, clara e compatível com o contexto e com o público envolvido.

4.10 Comunicação Virtual: comunicação realizada por meios digitais síncronos ou assíncronos, tais como e-mail, aplicativos mensageiros, sistemas corporativos, plataformas eletrônicas, videoconferência e demais ferramentas autorizadas institucionalmente.

4.11 Consentimento: manifestação livre, informada e específica para uso de imagem, voz, dados ou informações, quando aplicável, observadas a finalidade institucional, a legislação vigente e as normas internas.

5 DIRETRIZES DA COMUNICAÇÃO

A comunicação da Fundação rege-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, ética, veracidade, proteção de dados, humanização, acessibilidade, respeito à diversidade, unidade de discurso, responsabilidade institucional e melhoria contínua.

As manifestações institucionais deverão refletir a missão, os valores e os compromissos públicos da Fundação, mantendo coerência entre discurso e prática e observando os referenciais de ética, integridade, qualidade, segurança e governança institucional.

São diretrizes da comunicação institucional:

- I. comunicar de forma integrada, assegurando alinhamento entre sede e unidades administradas;
- II. garantir unidade de discurso e coerência institucional;
- III. utilizar linguagem clara, objetiva, acessível, respeitosa e impessoal;
- IV. identificar os públicos e partes interessadas e adequar linguagem, canal e formato à finalidade da comunicação;
- V. utilizar exclusivamente canais oficiais para manifestações institucionais;
- VI. assegurar sigilo, confidencialidade, consentimento e proteção de dados pessoais e sensíveis;
- VII. garantir rastreabilidade e registro das comunicações, quando aplicável;
- VIII. promover integração entre processos assistenciais, administrativos e de apoio;
- IX. priorizar comunicação efetiva e humanizada nos momentos críticos do cuidado;
- X. assegurar comunicação acolhedora, compreensível e acessível com usuários, pacientes, acompanhantes e familiares;
- XI. respeitar a hierarquia institucional, sem prejuízo da agilidade necessária às situações assistenciais, operacionais e de risco;
- XII. fortalecer a cultura de segurança do paciente por meio de práticas de comunicação efetiva entre profissionais;
- XIII. prevenir a circulação de rumores, informações não verificadas, dados protegidos e manifestações pessoais apresentadas como posicionamento institucional;

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

- XIV. resguardar a imagem, a reputação e a credibilidade da Fundação;
- XV. estimular a divulgação de serviços, resultados, projetos e campanhas de interesse público, em consonância com a natureza institucional da Fundação;
- XVI. assegurar que a informação utilizada para tomada de decisão e divulgação institucional seja validada, íntegra, pertinente e produzida por fontes competentes.
- XVII. assegurar que toda comunicação institucional, incluindo publicações em canais oficiais, releases, materiais de divulgação e relacionamento com a imprensa, tenha caráter educativo, informativo ou de orientação social, sendo expressamente vedada a utilização de nomes, símbolos, imagens ou quaisquer outros elementos que caracterizem promoção pessoal de gestores, colaboradores ou agentes públicos, nos termos do art. 37, § 1º, da Constituição Federal.

5.1 Estrutura de governança da comunicação

5.1.1 Comunicação Corporativa

Compete à Comunicação Corporativa definir diretrizes, orientar tecnicamente a comunicação institucional, coordenar a aplicação desta Política, gerenciar canais institucionais, relacionamento com imprensa, redes sociais, identidade visual, campanhas, publicidade institucional, comunicação oficial, comunicação de crise e demais frentes correlatas.

5.1.2 Áreas e unidades

Compete às áreas e às unidades administradas pela Fundação observar esta Política, atuar em alinhamento com a Comunicação Corporativa, fornecer informações técnicas de sua competência, respeitar os fluxos institucionais de solicitação, validação, aprovação e divulgação e adotar os canais formais para encaminhamento de demandas.

5.1.3 Comitê de Crise

O Comitê de Crise terá composição mínima definida pela governança institucional, contemplando liderança executiva, representação assistencial, comunicação, jurídico, segurança do paciente e áreas operacionais pertinentes, podendo acionar comitês setoriais ou estruturas de apoio conforme a natureza do evento. Nos cenários que envolvam dados pessoais ou informação protegida, integrarão obrigatoriamente o Comitê de Crise o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO) e representante do setor de Governança Digital e Gestão da Proteção de Dados, bem como o Conselho Curador, quando a criticidade, o impacto institucional ou a relevância estratégica do evento assim demandarem.

5.1.4 Responsabilidades das lideranças e áreas demandantes

Compete às lideranças e às áreas demandantes:

- I. assegurar que as comunicações de interesse institucional observem esta Política e os fluxos vigentes;
- II. encaminhar demandas pelos canais formais, com antecedência e informações suficientes à análise técnica;
- III. validar conteúdos técnicos de sua competência antes da divulgação, quando aplicável;
- IV. zelar pela veracidade, oportunidade e consistência das informações prestadas;
- V. observar a hierarquia institucional e os fluxos de aprovação definidos;
- VI. atuar de forma colaborativa na comunicação entre níveis estratégico, tático e operacional;
- VII. não produzir, publicar ou divulgar conteúdo institucional fora dos canais autorizados quando a matéria exigir posicionamento oficial da Fundação.

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

5.1.5 Planejamento institucional da comunicação

A comunicação institucional deverá observar planejamento periódico alinhado às estratégias da Fundação, contemplando objetivos, públicos prioritários, mensagens-chave, ações internas e externas, responsabilidades, canais, cronograma, recursos, indicadores, critérios de monitoramento e revisão periódica, inclusive em relação a riscos, contingências e cenários críticos.

5.2 Atividades e Fluxos da Comunicação Operacional

5.2.1 Solicitação de Serviços de Comunicação

Toda demanda de comunicação deverá ser iniciada pela área demandante mediante registro formal contendo, no mínimo, identificação do solicitante, objetivo, público-alvo, período, local, detalhamento da demanda, materiais necessários, indicação de eventual necessidade de contratação, anuência da chefia imediata e demais informações necessárias à análise técnica. Nenhuma ação institucional de comunicação poderá ser iniciada sem observância do fluxo vigente.

5.2.2 Análise da Solicitação de Materiais e Serviços

Recebida a demanda, a Comunicação procederá à análise técnica, considerando aderência à finalidade institucional, clareza do objetivo, adequação do público-alvo, canal mais apropriado, conformidade com identidade visual, necessidade de ajustes, prioridade, prazo, viabilidade de execução, existência de conteúdo técnico validado e eventual necessidade de contratação ou de tramitação complementar.

5.2.3 Execução dos Serviços de Comunicação

As demandas aprovadas seguirão para execução conforme planejamento técnico e institucional, observando prazo, qualidade, identidade visual, adequação do canal, validação de conteúdo, alinhamento com áreas técnicas e, quando necessário, acompanhamento e parecer técnico sobre serviços terceirizados.

5.2.4 Gestão das Demandas de Comunicação

A gestão integrada das demandas deverá contemplar recebimento, classificação, análise, programação, execução, publicação quando cabível, controle de prazos, rastreabilidade, retorno ao demandante e registro da entrega ou justificativa.

5.2.5 Publicação de Documentos Oficiais

A publicação de documentos oficiais e institucionais em ambiente eletrônico deverá ocorrer somente mediante encaminhamento por área autorizada, observadas as competências institucionais, a verificação do conteúdo recebido, a aba ou ambiente indicado para divulgação, a rastreabilidade da publicação e a comunicação formal ao demandante.

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

5.2.6 Assessoria de Imprensa

O relacionamento com a imprensa observará fluxo institucional próprio, com monitoramento de demandas, apuração junto às áreas técnicas competentes, validação pelas instâncias cabíveis e encaminhamento dos textos e posicionamentos institucionais pelos meios autorizados.

É vedada a relação direta com veículos de imprensa em nome da Fundação sem autorização institucional prévia, bem como a manifestação de colaboradores em nome da Fundação sem designação formal.

As manifestações destinadas à imprensa deverão observar os princípios da impessoalidade, objetividade, interesse público e unidade de discurso, sendo vedada a utilização da comunicação institucional para promoção pessoal de gestores, colaboradores ou agentes públicos.

5.2.7 Comunicação assistencial, administrativa e de apoio em situações críticas

As comunicações relacionadas a segurança do paciente, transição do cuidado, resultados críticos, regulação, óbito, emergências operacionais, riscos ocupacionais e demais situações sensíveis deverão observar fluxo adequado, definição clara de responsáveis, tempestividade, validação da informação, uso do canal apropriado e registro pelos meios institucionais cabíveis. A comunicação com pacientes, usuários, familiares e equipes, em tais situações, deverá ser priorizada de forma segura, respeitosa, humanizada e compatível com as competências das áreas envolvidas.

5.2.8 Gestão das informações institucionais

A Fundação deverá assegurar gestão segura, eficiente e integrada das informações utilizadas em seus processos administrativos, assistenciais e estratégicos, contemplando organização, classificação, validação, armazenamento, controle de acesso, rastreabilidade, integridade, disponibilidade e uso ético das informações. As informações relevantes aos processos institucionais deverão ser registradas e armazenadas prioritariamente nos meios oficiais, observadas as competências das áreas responsáveis, a necessidade de confidencialidade e as exigências de proteção de dados e continuidade dos processos.

5.2.9 Uso de imagem, voz e manifestações pessoais

A utilização institucional de imagem, voz, registros audiovisuais, depoimentos ou outros elementos de identificação pessoal deverá observar a legislação vigente, as normas de proteção de dados e as políticas internas da Fundação.

Quando aplicável, o uso dependerá de consentimento prévio, livre, informado e específico, formalizado por Termo de Autorização de Uso de Imagem e Voz, que deverá indicar a finalidade, os canais de divulgação e o período de utilização, vedadas autorizações genéricas ou indeterminadas.

O consentimento poderá ser revogado pelo titular, mediante procedimento gratuito e facilitado, observadas as disposições legais aplicáveis.

Os termos de autorização deverão ser armazenados em ambiente institucional seguro, com controle de acesso e observância dos prazos de retenção aplicáveis, sob gestão da Comunicação Corporativa e observadas as competências do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO).

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

A utilização de imagem, voz ou depoimentos de pacientes, usuários, acompanhantes e familiares deverá preservar a dignidade, o sigilo e a confidencialidade das informações assistenciais, sendo vedada qualquer exposição decorrente da condição assistencial, salvo hipótese legitimamente justificada e autorizada.

5.3 Comunicação de Crise

A comunicação de crise observará diretriz institucional articulada à gestão de riscos, à continuidade das operações, à segurança do paciente, à proteção da imagem institucional e aos planos de contingência vigentes, com o objetivo de assegurar resposta tempestiva, coordenada, ética, segura, humanizada e baseada em informação validada.

5.3.1 Cenários mínimos contemplados

São considerados, no mínimo, cenários de crise ou sensibilidade institucional:

- I. catástrofes, acidentes, incêndios, abandono de edificação, vazamentos, múltiplas vítimas e demais eventos críticos com repercussão institucional;
- II. ocorrências assistenciais graves ou com potencial de repercussão interna ou externa;
- III. diagnósticos, desfechos clínicos e eventos adversos de alta sensibilidade;
- IV. incidentes envolvendo dados, informação protegida ou uso inadequado de canais institucionais, hipótese em que a comunicação de crise atuará de forma articulada com o fluxo de notificação previsto na Política de Gestão e Proteção da Informação, sem prejuízo nem suspensão dos prazos legais de comunicação ao titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- V. situações que demandem posicionamento institucional urgente perante órgãos públicos, sociedade, usuários, familiares ou imprensa.

5.3.2 Diretrizes gerais

A gestão comunicacional da crise deverá observar, no mínimo:

- I. acionamento imediato da liderança e das áreas competentes;
- II. definição do nível de resposta e da governança aplicável ao evento;
- III. centralização da validação das informações e da emissão de posicionamentos institucionais;
- IV. designação de porta-voz autorizado, quando cabível;
- V. priorização da comunicação humanizada e segura com usuários, pacientes, familiares e equipes;
- VI. utilização exclusiva de canais oficiais;
- VII. alinhamento entre comunicação interna, externa, assistencial e administrativa;
- VIII. registro das decisões, providências, mensagens e repercussões relevantes;
- IX. avaliação posterior do evento para fins de aprendizagem e melhoria contínua.

5.4 Identidade Visual Institucional

A Fundação deverá manter diretrizes institucionais de identidade visual aplicáveis à sede e às unidades administradas, abrangendo, no mínimo, logotipo, cores oficiais, tipografia, papelaria, documentos, planilhas, apresentações, sinalização, campanhas, materiais gráficos assistenciais, peças digitais e impressas e demais elementos de comunicação visual.

A identidade visual deverá ser aplicada de forma padronizada, íntegra e coerente, vedadas alterações que descaracterizem a marca institucional, comprometam a legibilidade, gerem ruído de comunicação ou fragilizem a credibilidade da Fundação. A aplicação de marcas de terceiros,

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

apoiadores, parceiros ou projetos deverá observar validação institucional prévia e critérios de adequação visual, conformidade e pertinência.

5.5 Regras e Canais de Interação (Interno e Externo)

As interações institucionais da Fundação deverão ocorrer exclusivamente por canais oficiais, previamente autorizados e geridos conforme responsabilidade institucional, observando esta Política, o Código de Ética, a legislação vigente, a proteção de dados, a segurança da informação e as diretrizes de governança.

5.5.1 Canais Oficiais

São considerados canais oficiais da Fundação:

- I. e-mail institucional;
- II. site institucional;
- III. ouvidoria e demais canais formais de escuta e manifestação;
- IV. sistemas corporativos e assistenciais autorizados;
- V. comunicados formais e publicações autorizadas;
- VI. redes sociais oficiais e demais perfis institucionais formalmente instituídos;
- VII. aplicativos mensageiros institucionais autorizados;
- VIII. telefone institucional e demais canais eletrônicos de atendimento;
- IX. murais, cartazes, boletins, newsletters e demais meios físicos ou digitais oficialmente instituídos para comunicação interna ou externa;
- X. publicações no Diário Oficial do Estado, quando aplicável.

A comunicação e o posicionamento oficial da Fundação dar-se-ão exclusivamente por meio de seus canais institucionais, observadas as competências e responsabilidades estabelecidas nesta Política.

A criação de novos perfis, páginas ou canais de comunicação em nome da Fundação dependerá de análise e autorização prévia da Comunicação Corporativa e da Diretoria Executiva.

É vedado aos gestores e colaboradores utilizar seus canais de comunicação ou redes sociais pessoais para transmitir informações oficiais ou posicionamentos em nome da Fundação, salvo autorização prévia e expressa da Diretoria Executiva, em alinhamento com a Comunicação Corporativa. Manifestações pessoais que possam ser associadas à Fundação deverão observar os deveres de lealdade e discrição previstos no Código de Ética, Conduta e Integridade.

5.5.2 Gestão das Redes Sociais Institucionais

As redes sociais oficiais constituem instrumentos de comunicação pública, transparência institucional, orientação social e fortalecimento da imagem organizacional, competindo sua gestão à Comunicação Corporativa ou a quem esta formalmente designar.

A atuação nesses canais deverá observar:

- I. publicação de conteúdo institucional validado;
- II. linguagem clara, objetiva, ética e impessoal;
- III. conformidade com a identidade visual institucional;
- IV. observância da legislação de proteção de dados;
- V. vedação à divulgação de informações clínicas sensíveis ou dados pessoais sem autorização e base adequada;

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

VI. monitoramento contínuo das interações públicas;

VII. encaminhamento adequado de manifestações que demandem tratamento formal.

As redes sociais não substituem canais formais de protocolo, atendimento ou manifestação administrativa. É vedado manifestar-se em nome da Fundação sem autorização formal, divulgar informações estratégicas sem validação prévia, expor dados protegidos ou utilizar ambientes digitais de modo a comprometer a imagem institucional.

5.5.3 Aplicativos mensageiros institucionais

Os aplicativos mensageiros institucionais constituem canais complementares de comunicação oficial, devendo ser utilizados exclusivamente para fins institucionais, observadas esta Política, a proteção de dados, a segurança da informação e as diretrizes internas vigentes.

Os grupos e canais oficiais deverão possuir finalidade definida, administração identificada, regras de uso, padronização do conteúdo e controle compatível com sua natureza. Quando destinados à divulgação de comunicados formais, poderão ter natureza unidirecional. Grupos operacionais deverão restringir-se a assuntos institucionais do setor, vedado o compartilhamento de informações clínicas sensíveis, prontuários, imagens de pacientes, decisões estratégicas ou posicionamentos institucionais sem autorização formal.

Os administradores de grupos institucionais ou operacionais são responsáveis por zelar pela finalidade do canal, orientar os participantes, intervir diante de conteúdo inadequado, controlar inclusão e exclusão de participantes e comunicar às instâncias competentes situações que violem normas éticas, exponham dados protegidos ou comprometam a imagem da Fundação.

5.5.4 Comunicação interna entre níveis hierárquicos e perfis profissionais

A Fundação manterá meios e canais formais aptos a conectar os diferentes níveis hierárquicos e perfis profissionais, assegurando alinhamento entre liderança, áreas assistenciais, administrativas e de apoio. A comunicação interna deverá observar a hierarquia institucional, sem prejuízo da fluidez necessária ao funcionamento assistencial, à gestão de riscos e à continuidade das operações.

As lideranças deverão promover ambiente comunicacional colaborativo, transparente e orientado à solução de problemas, utilizando canais formais e rotinas institucionais para compartilhamento de orientações, prioridades, fragilidades, resultados, riscos e ações de melhoria.

5.5.5 Canal formal para questões de integridade, conformidade e dilemas éticos

A Fundação deverá manter canal formal, acessível e institucionalmente divulgado para recebimento de relatos, manifestações, denúncias, dúvidas ou comunicações relacionadas à integridade, conformidade, dilemas éticos e conduta, observando confidencialidade, rastreabilidade, tratamento responsável e encaminhamento às áreas competentes.

A comunicação institucional sobre ética, integridade e conformidade deverá ser reforçada periodicamente por meios oficiais, inclusive materiais fixos, site institucional, cartazes, comunicados e demais instrumentos de orientação interna e externa.

5.5.6 Comunicação com usuários, pacientes, acompanhantes e familiares

A comunicação com usuários, pacientes, acompanhantes e familiares deverá ser acolhedora, clara, respeitosa, compreensível e adequada ao contexto assistencial e à necessidade do público.

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

A Fundação deverá dar publicidade aos canais formais de orientação, escuta e manifestação, bem como assegurar que as demandas recebidas sejam encaminhadas, respondidas e monitoradas pelas áreas competentes.

Sempre que aplicável, deverão ser disponibilizadas orientações sobre acesso a serviços, fluxos de atendimento, preparo, rotinas institucionais, permanência, alta, continuidade do cuidado, direitos e deveres e demais informações necessárias à experiência segura do usuário. As manifestações recebidas pelos canais formais deverão subsidiar análise de causas e oportunidades de melhoria.

5.5.7 Comunicação inclusiva, acessível e humanizada

A comunicação institucional deverá considerar diversidade cultural, linguística, etária, social e funcional dos públicos, utilizando linguagem simples, objetiva, respeitosa e não discriminatória. Quando aplicável e conforme a necessidade identificada, poderão ser adotados recursos, apoios ou estratégias que favoreçam compreensão, autonomia, participação e expressão do usuário, inclusive em situações de limitação de fala, sofrimento psíquico, luto e outros contextos de vulnerabilidade.

5.5.8 Segurança nas comunicações virtuais

As comunicações virtuais institucionais e assistenciais deverão ocorrer exclusivamente em canais autorizados, observando autenticidade, proteção, confidencialidade, integridade, controle de acesso e finalidade legítima. Informações pessoais, clínicas, estratégicas ou sigilosas não poderão ser compartilhadas em meios não autorizados ou em desconformidade com a legislação e com as normas internas.

O uso de aplicativos mensageiros, plataformas digitais, videoconferências, e-mails, sistemas corporativos e demais recursos eletrônicos deverá observar o princípio da necessidade, o perfil de acesso, a autorização aplicável e o registro adequado, quando exigível.

5.5.9 Comunicação efetiva no cuidado, na transição assistencial e em resultados críticos

A Fundação reconhece a comunicação efetiva como elemento transversal da segurança do paciente, da qualidade assistencial e da continuidade do cuidado. Nos processos assistenciais, a comunicação entre profissionais e entre serviços deverá ser clara, objetiva, confirmada e compatível com a criticidade da situação, com uso de métodos padronizados de transmissão de informações, inclusive em passagens de plantão, transferências internas e externas, visitas multiprofissionais, reuniões breves de alinhamento, registros em prontuário e comunicação de resultados críticos.

As ordens verbais e telefônicas, quando excepcionalmente admitidas, deverão observar mecanismos de confirmação da informação, inclusive repetição e validação do conteúdo recebido, com posterior registro nos meios apropriados. A comunicação de resultados críticos deverá ocorrer de forma imediata ao profissional responsável ou a quem detenha competência para providência clínica imediata, assegurada a rastreabilidade do contato realizado.

5.6 Monitoramento, Indicadores e Evidência Prática

A comunicação institucional será monitorada por meio de indicadores formais, acompanhamento periódico e apresentação de resultados à governança institucional, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo das práticas, dos canais e dos conteúdos.

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

5.6.1 Indicadores monitorados

São indicadores institucionais de comunicação:

- I. percentual de satisfação das partes interessadas referente à comunicação institucional;
- II. percentual de cumprimento do planejamento de comunicação interna e institucional;
- III. percentual de cumprimento das estratégias institucionais de marketing e divulgação;
- IV. percentual de cumprimento das ações de acessibilidade para informação;
- V. índice de menções positivas e neutras na mídia;
- VI. demais indicadores que venham a ser definidos pela governança institucional para avaliação da efetividade da comunicação.

5.6.2 Mensuração

A mensuração será realizada conforme metodologia definida no sistema de gestão institucional, considerando dados quantitativos e qualitativos, monitoramento de mídia, registros de execução, avaliação de campanhas, devolutivas dos públicos, evidências assistenciais e administrativas e demais registros aplicáveis. Os resultados deverão subsidiar ações de melhoria contínua.

5.6.3 Aprendizado institucional e melhoria contínua

Os resultados do monitoramento da comunicação deverão subsidiar revisão de práticas, qualificação de canais, aprimoramento de campanhas, reforço de orientações institucionais, aperfeiçoamento da comunicação assistencial e priorização de ações corretivas, preventivas e educativas. Também deverão ser considerados, para fins de melhoria, os dados provenientes de manifestações dos públicos, análise de repercussão institucional, avaliação de campanhas e ocorrências relacionadas a falhas de comunicação.

5.6.4 Evidência prática institucional e assistencial

A Comunicação integra-se como elemento transversal de apoio à qualidade assistencial, à segurança do paciente e à governança institucional, contribuindo para a experiência do usuário, para o fortalecimento da cultura organizacional e para a disseminação estruturada de informações institucionais, assistenciais, educativas e operacionais.

Como evidências poderão ser consideradas, entre outras:

- I. materiais institucionais padronizados;
- II. campanhas educativas e de cultura de segurança;
- III. registros de ações de acessibilidade informacional;
- IV. relatórios de execução de planos, campanhas e ações de comunicação;
- V. registros de comunicação efetiva entre equipes;
- VI. passagens de plantão e transferências do cuidado;
- VII. comunicação de resultados críticos com rastreabilidade;
- VIII. comunicação de emergência e contingência;
- IX. orientações a usuários, pacientes, acompanhantes e familiares;
- X. registros de consentimento para uso de imagem e voz, quando aplicável;
- XI. rastreabilidade de publicações oficiais;
- XII. tratamento de manifestações recebidas por canais formais.

POLÍTICA	
Título: Política de Comunicação Institucional	Código: POL.016
	Revisão: 00

6 SANÇÕES E PENALIDADES

O descumprimento das diretrizes, fluxos, responsabilidades e padrões de comunicação estabelecidos nesta Política, inclusive quanto ao sigilo, à proteção de dados, à padronização de mensagens, à hierarquia institucional, ao uso de canais oficiais e à divulgação indevida de informações, será objeto de apuração formal nos termos das normas internas da Fundação e da legislação vigente.

Sem prejuízo das medidas administrativas cabíveis, poderão ser adotadas providências corretivas, educativas ou disciplinares, conforme a natureza e a gravidade da ocorrência, especialmente nos casos que envolvam exposição indevida de informações institucionais, dados pessoais e clínicos protegidos por lei, manifestação institucional não autorizada, descumprimento de fluxos e uso inadequado dos meios oficiais, assegurados o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório.

7 DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1 As disposições previstas nesta Política não excluem a aplicação de outras regras legais, éticas, assistenciais, administrativas ou estatutárias não expressamente detalhadas neste texto, desde que compatíveis com a legislação e com a governança institucional.

7.2 A aplicação desta Política poderá ser detalhada por instrumentos institucionais específicos, desde que compatíveis com esta diretriz, aprovados pelas instâncias competentes e submetidos às regras vigentes de governança documental e da qualidade.

7.3 Os casos omissos e as dúvidas de interpretação serão dirimidos pelas instâncias competentes da Fundação, com apoio técnico das áreas institucionais envolvidas, observados os princípios, objetivos e diretrizes estabelecidos nesta Política.

