	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 1 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

1. OBJETIVO

Garantir a comunicação institucional, de forma eficaz e assertiva, buscando ampliar a reputação corporativa, reforçando a imagem positiva, a transparência, a prestação de contas e a responsabilidade social.

2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa de Belo Horizonte e partes interessadas.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Agenda 2030: Corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidade a todos os componentes da sociedade para cumprimento dos 17 ODS e suas metas.


Cientes: É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final.

ODS: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a Organização das Nações Unidas está contribuindo a fim de que seja possível atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Partes interessadas (Stakeholders): Pessoa ou instituição que pode afetar ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade (Provedor, Irmãos Associados, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, empregados, corpo clínico, docentes, residentes, especializando, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, dentre outros).

Santa Casa BH: Santa Casa de Belo Horizonte.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa e demais Gerências 01/03/2023	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO 21/03/2023	Núcleo de Direção Superior- NDS 31/03/2023

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 2 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

4. DIRETRIZES

A Santa Casa BH entende que a comunicação eficaz é uma forma de responsabilidade social, por meio desta as orientações sobre a saúde, bem-estar, alinhamento institucional, formação profissional e posicionamento contribuem para uma sociedade mais bem informada e empoderada para tomar as decisões certas.

Comunicar-se de forma adequada, respeitosa, inclusiva, verdadeira, valorizando e promovendo a diversidade, íntegra e ética é uma responsabilidade de todos que trabalham na Santa Casa BH, bem como zelar pela boa

imagem da instituição e cuidar para que os processos que envolvam comunicação se realizem alinhados aos objetivos institucionais, de forma empática e sinérgica.


As ações de comunicação e o posicionamento institucional devem pautar-se pela busca da unidade, do alinhamento, da coerência, efetividade, equidade, inclusão, respeito e simplicidade, favorecendo o entendimento de todos os públicos de relacionamento e o compromisso para com a sociedade.

4.1 Posicionamento Institucional

A comunicação institucional na Santa Casa BH é realizada considerando as informações, divulgações, ações e estratégias que visem atender as expectativas das partes interessadas, garantindo sua eficiência e veracidade dos fatos.

Além disso, são utilizados os níveis de linguagem e os meios de comunicação mais adequados para a execução e difusão da informação compatível com cada situação e público, por meios e processos disponíveis e acessíveis, a boa imagem da instituição e de suas unidades, bem como a busca por ações de comunicação inovadoras, acessível, inclusiva e com visão de futuro.

Nos casos em que for constatado erro factual nas informações divulgadas, a Comunicação e Marketing deverá efetuar a correção delas após comprovação dos fatos.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 3 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

4.2 Comunicação Interna


As ações de comunicação da Santa Casa BH pautam-se no rigor científico para os temas relacionados às informações de saúde e assistenciais, em sinergia com o ODS 16: “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”, “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis”, item 16.6: “Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis”, e 16.10: “Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais”.

Todas as ações de comunicação no âmbito da Santa Casa BH devem considerar as particularidades de cada área de atuação e unidade, sendo adequada a forma de acessar os públicos, além da busca pela inovação de ferramentas de comunicação e estratégias de entusiasmo e engajamento em relação aos temas propostos.

A comunicação Institucional é realizada pela área de Comunicação e Marketing que possui a atribuição de definir, executar e gerenciar processos das unidades da Santa Casa BH. Entretanto, o processo de comunicação interpessoal, seja entre profissionais, profissionais-pacientes, familiares e demais públicos relacionados à Santa Casa BH deve ocorrer de forma clara, objetiva, transparente e de modo que se torne eficaz em relação ao receptor da comunicação, em especial os pacientes, alunos, familiares e com a sociedade.

Com o intuito de aprimorar a comunicação interna, a instituição conta com uma rede privada (Intranet), o que torna possível a troca de informações nos mais variados formatos e em todos os níveis hierárquicos, sendo que o seu acesso é realizado por meio dos computadores das áreas ou, prezando pela praticidade e popularização do acesso à informação, pelo celular dos colaboradores com a internet gratuita nos pontos de wi-fi da instituição.

Cabe ressaltar que todos os profissionais da Santa Casa BH, atuam como canais de disseminação das informações essenciais para o processo de cuidado e ensino, bem como o esclarecimento aos públicos em relação às demandas e dúvidas apresentadas, atuando com zelo, ética, respeito e prezando pelo repasse da

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 4 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

melhor informação disponível. Sempre que possível, em especial no processo de cuidado e ensino, checar o entendimento da informação por parte do receptor.

Empenhados pela disseminação responsável e verídica de informações para os seus colaboradores, a Santa Casa BH implantou o Projeto Star, que capacita colaboradores voluntários como agentes de comunicação com o objetivo de compartilhar informações institucionais oficiais ao maior número de pessoas.

4.3 Comunicação Externa

As ações de comunicação externa visam promover o conhecimento das atividades das unidades Santa Casa BH, bem como a transparência e prestação de contas.


Os meios de comunicação externa são o site da Santa Casa BH; mídias sociais, tais como Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter, além da comunicação pelos veículos de imprensa, bem como os formatos físicos - cartilhas, panfletos, cartazes e meios que se conectem com as necessidades dos nossos clientes.

Considerando a relevância social e para a saúde que a instituição possui, são realizadas diversas ações de comunicação que visam, de maneira simples, explicar temas de saúde, promover o bem-estar, valorização do ser humano em todas as etapas da vida e contribuir para que a população em geral possa entender mais sobre os fatores condicionantes e determinantes de saúde.

Qualquer veículo e material de comunicação institucional, inclusive perfis em mídias sociais, deverá ser criado, produzido, editado, distribuído e/ou divulgado pela Comunicação e Marketing da Santa Casa BH.

4.4 Comunicação científica

A Santa Casa BH é uma instituição de formação profissional, seja nas unidades de ensino, seja como hospital escola. Deste modo, são produzidos diversos conteúdos técnicos científicos que são compartilhados com a sociedade e instituições de saúde, seguindo todo o rigor científico e produzidos pelos profissionais qualificados para tal.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 5 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

4.5 Gestão da Marca

A aplicação das logomarcas das unidades de negócio da Santa Casa BH deve seguir o manual de aplicação de marca.

As imagens de pacientes e de personagens que serão utilizadas para as matérias e campanhas deverão ter autorização por escrito em formulário próprio da Santa Casa BH para veiculação, em conformidade com a “Política

de Segurança das Informações, Proteção de Dados Pessoais e Privacidade” e a Lei Nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).


Todas as peças das ações de publicidade devem prezar pelo respeito à diversidade e inclusão na escolha dos modelos e referências de imagens, sendo apresentadas de forma livre de qualquer possibilidade de preconceito e discriminação, em atenção aos critérios estabelecidos na “Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas”.

4.5 Comunicação assistencial

O Boletim sobre estado de saúde de paciente somente poderá ser fornecido a terceiros, inclusive aos meios midiáticos, com a prévia autorização deste ou de seu responsável legal, com aval do médico responsável e do diretor responsável.

Em situações que a Santa Casa BH deverá se reportar sobre ocorrências e casos sensíveis, como diagnósticos e desfechos críticos, serão utilizadas estratégias de comunicação adequadas, com a finalidade de agir de forma digna, empática, humana e respeitosa, e sendo fornecidas por profissionais capacitados e com competência para esta atividade.

Todos os pacientes ou seus responsáveis legais possuem o direito à informação clara, transparente e no tempo adequado acerca do seu estado de saúde, riscos aos quais estão expostos, tratamentos realizados e limites terapêuticos dos procedimentos empregados no processo de cuidado, de forma sistêmica.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 6 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

4.6 Assessoria de imprensa

O contato com a imprensa deverá sempre ser intermediado pela Comunicação Institucional. Caso algum veículo de comunicação entre em contato direto com funcionários e/ou corpo clínico, a Comunicação e Marketing deverá ser imediatamente informada.

4.7 Representação institucional

As solicitações de informações pela imprensa relacionadas a casos assistenciais devem ser atendidas pelo provedor, diretores, gestores ou médicos indicados pelo diretor de assistência à saúde, em consonância com a legislação aplicável e normativos institucionais.


4.8 Ações de comunicação com foco em marketing

As ações de comunicação com foco em marketing passam pelo planejamento, criação, produção e gerenciamento de campanhas externas referentes às unidades da Santa Casa BH, além de campanhas para captação de recursos da Santa Casa BH, em consonância com a “Política de Captação e Recepção de Recursos Públicos e Privados”.

Essas ações são realizadas através de análises de mercado e concorrência leal, para criação de ações ou estratégias que geram diferenciais competitivos que atraiam e tenham foco nos públicos consumidores dos serviços das unidades da Santa Casa BH, de forma transparente, estratégica, coerente com as entregas de produtos e serviços realizados por essas unidades e em atenção à “Política de Compliance e Integridade”.

4.9 Ações de comunicação em situações de crises

A Santa Casa BH estabelece os procedimentos e protocolos a serem adotados quando ocorre a situação de crise ou ameaça de crise. A comunicação no processo de gerenciamento da crise, sendo realizada de forma adequada, rápida e assertiva, ajuda a diminuir o desgaste de reputação, minimizar seus impactos e evitar perda de valor da instituição. Para cumprir com os objetivos dessa política, em caso de situação de crise ou ameaça de crise, será instituído um comitê e as ações reportadas à da Santa Casa de BH, visando a apuração do ocorrido, agilidade no posicionamento e redução dos impactos.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 7 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

Uma vez acionado, o Comitê de Crise deve atuar imediatamente para apurar a situação, informando sua avaliação preliminar sobre a gravidade da crise e as medidas emergenciais a serem tomadas, inclusive com relação à divulgação externa, em sinergia com a “Política de Compliance e Integridade” e a “Política de Gestão de Riscos e Crises”.

5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Este normativo deve ser revisado a cada dois anos com relação à aderência às Políticas, às Normas, aos Procedimentos ou sempre que identificadas mudanças significativas nos processos.

6. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Todas as suspeitas de violação da presente Política podem ser reportadas à Gerência de Auditoria e Compliance, informadas via e-mail ao compliance@santacasabh.org.br ou registradas, de forma anônima ou identificada, no Canal Confidencial de Denúncia, disponível no site, www.ouvidordigital.com.br/santacasabh ou pelo 0800 892 5020, para a devida apuração. Não serão permitidas, nem toleradas qualquer forma de retaliação ao denunciante que utilizar, de boa-fé, conforme estabelecido nas Regras Institucionais de Conduta.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou outras Políticas estarão sujeitos às Regras de Consequências previstas nos normativos da Santa Casa BH


7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Política de Compliance e Integridade, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Gestão de Riscos e Crises, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Segurança das Informações, Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Captação e Recepção de Recursos Públicos e Privados, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 8 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>

ABNT NBR ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade - requisitos. Rio de Janeiro, 2015. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.

BARÇANTE, Luiz César e CALDAS DE CASTRO, Guilherme. Ouvindo a voz do cliente interno. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1999.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lgpd).. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 24 fev. 2023.


Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS:Versão 2022-2025. São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2021

ONU - Organização das Nações Unidas. Pacto Global Rede Brasil. Acessível em <http://www.pactoglobal.org.br>. Acesso em 25/10/2021.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 25/02/2023.

PALMA, Jaurês. Jornalismo Empresarial. 2a. ed. Porto Alegre, Sagra, 1994.

PLÁ DE LEÓN, Maria Lenilde Silva. Empresa x imprensa: uma relação produtiva. São Paulo, IOB, 1991.

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 008	
		Estabelecido em: 15/01/2014	
		Nº Revisão: 06	Página 9 de 9
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL		Classificação da informação: Pública	

8. ANEXOS

Site Santa Casa de BH, <https://santacasabh.org.br/>

Site Hospital Santa Casa de Belo Horizonte, <https://santacasabh.org.br/hospital100sus/>

Site Hospital São Lucas, <https://hospitalsaolucasbh.com.br/>

Site: Centro de Especialidades Médicas, <https://santacasabh.org.br/ambulatorios-especializados/>

Site Faculdade Santa Casa de BH, <https://faculdadesantacasabh.org.br/>

Site Funerária Santa Casa de BH, <https://funerariasantacasabh.com.br/>

Site Instituto Geriátrico Afonso Pena, <https://santacasabh.org.br/igap/>

Instituto de Oncologia Santa Casa BH, <https://santacasabh.org.br/instituto-de-oncologia/>

Pesquisa Clínica Santa Casa BH, <https://santacasabh.org.br/pesquisa-clinica/>