

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
	Em vigor a partir de	08/07/2025	

Sumário

1.	OBJETIVO	2
2.	ABRANGÊNCIA	2
3.	CONCEITOS	2
4.	NORMAS GERAIS	3
5.	DISPOSIÇÕES FINAIS	3
6.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
7.	HISTÓRICO DAS REVISÕES	3
8.	RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO	3
9.	REGISTRO DE APROVAÇÕES	3

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
	Em vigor a partir de	08/07/2025	

1. OBJETIVO

A Política de Comunicação Interna do Sesi Alagoas, voltada para a área de saúde, tem como objetivo primordial definir diretrizes que conduzam a elaboração de estratégias e o estabelecimento de canais de comunicação entre os membros da equipe. Nosso foco reside em garantir uma comunicação coerente, transparente, ética e em conformidade com a lei, contribuindo de maneira significativa para a reputação e autoridade do Sesi Alagoas.

- a) Promover a segurança do paciente;
- b) Assegurar a conformidade com as normas e regulamentos;
- c) Melhorar continuamente a qualidade dos serviços;
- d) Facilitar a disseminação de informações;
- e) Fortalecer o trabalho em equipe;
- f) Fomentar o engajamento dos colaboradores;
- g) Estabelecer uma cultura de comunicação eficaz.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política é aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas, tais como: líderes, gestores, colaboradores, estagiários, terceirizados, credenciados, entre outros.

3. CONCEITOS

Para fins desta política, consideram-se os seguintes conceitos:

Comitê de Crise: Grupo multidisciplinar formado para planejar e executar estratégias de comunicação em situações emergenciais.

Comunicação Interna: Processo de disseminação de informações entre membros da organização com vistas a alinhar, engajar e motivar os colaboradores.

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
Em vigor a partir de	08/07/2025		

Comunicação Multicanal: estratégia de utilizar diferentes meios (e-mail, WhatsApp, TV corporativa, redes sociais internas, murais, EaD, entre outros) para transmitir mensagens de forma integrada e acessível.

Ferramentas de Comunicação: Meios utilizados para transmissão de mensagens e informações organizacionais, como e-mail, portal interno, TV corporativa, entre outros.

4. NORMAS GERAIS

As estratégias e práticas de comunicação interna do Sesi Alagoas (área de saúde) devem estar em conformidade com a legislação e regulamentações aplicáveis, além de aderir às seguintes diretrizes:

- Alinhamento com os valores corporativos, Código de Ética, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e políticas internas do Sesi Alagoas;
- Utilização de informações transparentes, claras e verídicas, que se utilizem de linguagem consistente com os princípios e valores da organização;
- Cuidado com informações distorcidas, enganosas, ou que incitem à violência, discriminação (com base em sexo, idade, religião, etnia, orientação sexual, política, entre outros), medo, constrangimento ou afronta aos direitos humanos;
- Promoção do respeito à diversidade;
- Proteção de imagens ou dados cadastrais de clientes, fornecedores, profissionais ou qualquer outro público relacionado ao Sesi Alagoas, sem prévia autorização e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Aprimoramento do fluxo de informações entre o Sesi Alagoas e seus colaboradores, para criar um ambiente de trabalho favorável, capaz de motivá-los e comprometê-los com os objetivos estratégicos da organização, baseado na transparência e confiança mútua;

4.1 Princípios

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
Em vigor a partir de	08/07/2025		

Esta política se fundamenta nos seguintes princípios:

Princípio da Transparência: Assegurar o compartilhamento claro e honesto de informações com todos os colaboradores.

Princípio da Ética: Promover comunicação com integridade, respeitando os direitos e a diversidade.

Princípio da Alinhamento Estratégico: Garantir que toda comunicação esteja em conformidade com os valores e objetivos da instituição.

4.2 Comunicação em momentos de Crise

Em situações de crise, o Sesi Saúde Alagoas segue diretrizes específicas para garantir uma comunicação interna e externa transparente, ágil e eficaz. O objetivo principal é reduzir os impactos negativos, proteger a reputação da instituição e assegurar que as informações sejam transmitidas de maneira clara e alinhada aos valores organizacionais.

4.2.1 Formação do Comitê de Crise

Nos momentos de crise, será criado um Comitê de Crise, com natureza consultiva, responsável por coordenar a comunicação e tomar decisões importantes. A gestão de Comunicação é quem dará o primeiro passo convocando cada membro deste para este comitê em consonância com a Diretoria. Esse comitê será composto por representantes de áreas estratégicas, como:

- a) Gestão de Comunicação;
- b) Lideranças do Sesi Saúde Alagoas;
- c) Representantes legais e de compliance;
- d) Especialistas das áreas diretamente envolvidas na crise.

As principais responsabilidades do Comitê incluem:

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
	Em vigor a partir de	08/07/2025	

- a) **Análise de risco:** identificar e avaliar os possíveis impactos da crise nos negócios e nos públicos internos e externos.
- b) **Monitoramento de mídia e imprensa:** acompanhar a repercussão da crise nos meios de comunicação e redes sociais, antecipando reações e ajustando as estratégias conforme necessário.
- c) **Planejamento e execução de respostas:** desenvolver ações específicas para lidar com a crise e comunicar de forma eficaz as medidas adotadas.

4.2.2 Estratégia de Comunicação

A comunicação em momentos de crise deve abranger as etapas abaixo:

- a) **Protocolo de ativação:** definir claramente os critérios que levam à ativação do plano de crise e as primeiras ações a serem realizadas.
- b) **Comunicação interna:** garantir que os colaboradores sejam informados sobre a situação, as medidas tomadas e as orientações necessárias para suas funções.
- c) **Comunicação externa:** planejar a divulgação de informações ao público, imprensa e outros interessados, utilizando uma linguagem clara e transparente.

4.2.3 Avaliação Pós-Crise

Após o encerramento de uma crise, será feita uma avaliação detalhada para:

- a) Identificar os acertos e as áreas que precisam de melhoria no gerenciamento da comunicação;
- b) Registrar as lições aprendidas;
- c) Atualizar e aprimorar o plano de comunicação de crise com base nas experiências vividas.

Com essa abordagem, o Sesi Saúde Alagoas reafirma seu compromisso em manter uma comunicação eficaz e consistente, mesmo em momentos desafiadores,

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
Em vigor a partir de	08/07/2025		

fortalecendo a confiança de colaboradores, pacientes e parceiros.

4.3 Estratégia de comunicação Interna

O Sesi Alagoas, em especial a área de saúde, adota uma estratégia de comunicação interna com o objetivo de estabelecer canais eficazes para o relacionamento entre líderes, gestores, colaboradores, estagiários, terceirizados, credenciados, entre outros. Essa iniciativa visa manter um fluxo de comunicação padronizado, garantindo que todos estejam bem-informados e alinhados com os valores e objetivos da instituição.

4.3.1 Acessibilidade na Comunicação

Todo conteúdo produzido para comunicação interna deve observar critérios de acessibilidade, incluindo legendas em vídeos, uso de linguagem simples e formatos compatíveis com leitores de tela, conforme diretrizes de acessibilidade digital e comunicacional.

4.3.2 Comunicação Multicanal

A comunicação interna será planejada com base no conceito de comunicação multicanal, priorizando a coerência entre mensagens e a adequação do canal ao perfil do público-alvo, respeitando a acessibilidade e a diversidade geracional dos profissionais de saúde.

4.3.3 Ferramentas de Comunicação Interna

São os meios utilizados pelo Sesi Alagoas para interagir com seus colaboradores. Essas ferramentas têm objetivos diversos, como informar, ouvir, educar, alinhar e engajar os membros da organização.

- a. **Portal do Colaborador e IDigital:** sistema de acesso restrito aos colaboradores e demais profissionais que atuam no Sesi Alagoas. O Portal é uma ferramenta de disseminação de informações relevantes ao colaborador, enquanto o IDigital é uma plataforma que centraliza em um único espaço todos os serviços e sistemas utilizados pelos colaboradores.

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
Em vigor a partir de	08/07/2025		

- b. **E-mail:** utilizado para comunicação interna, permitindo o agendamento de reuniões, envio de avisos, divulgação de novidades da empresa, campanhas de marketing entre outras finalidades.
- c. **Videoconferência:** recurso utilizado para realização de reuniões com participantes remotos, podendo ser conduzidas tanto em salas de reuniões quanto nos computadores dos colaboradores do Sesi Alagoas.
- d. **Lista de Transmissão via WhatsApp:** utilizada para enviar mensagens direcionadas a grupos específicos de colaboradores, proporcionando uma comunicação ágil e direta de atualizações sobre a empresa e divulgação de informações pertinentes, cuja participação é opcional e voluntária em celulares pessoais.
- e. **TV Corporativa:** canal de comunicação visual que permite a transmissão de mensagens, vídeos e informações relevantes para os colaboradores em locais estratégicos da empresa, como áreas de convivência, recepções, salas de espera, elevadores, entre outros espaços.
- f. **Rede Social Corporativa:** Viva Engage é a rede social empresarial da Microsoft, semelhante ao Facebook ou LinkedIn, ajuda os colaboradores a se conectarem e interagirem entre si, compartilhando informações e socializando virtualmente com colegas de trabalho.
- g. **EaD – Universidade Corporativa:** a plataforma de Ensino à Distância para colaboradores do Sesi Alagoas facilita o acesso a informações importantes para qualificação profissional e atualização de carreira, abrangendo líderes, gestores, colaboradores, estagiários, terceirizados, entre outros.
- h. **Avaliação de Clima Organizacional:** ferramenta essencial para entender a percepção e avaliação do ambiente interno sob a

	POLÍTICA	POL.COR.MKT.000	001
	Política de Comunicação Sesi Saúde		
	Área responsável:	Marketing Corporativo	
	Abrangência:	Aplicável a todos que atuam na área de saúde do Sesi Alagoas	
	Em vigor a partir de	08/07/2025	

perspectiva dos colaboradores, por meio desta pesquisa, eles podem expressar seu nível de satisfação com a empresa e compartilhar suas percepções sobre áreas que necessitam de melhorias.

- i. **Código de Ética:** conjunto de princípios e diretrizes que norteiam o comportamento ético e profissional de todos os líderes, gestores, colaboradores, estagiários, terceirizados, credenciados, entre outros. Define as normas de conduta esperadas em todas as interações internas e externas.
- j. **Ouvidoria:** canal central para que todos possam compartilhar sugestões, elogios, reclamações e reportar situações em desacordo com o Código de Ética, com total garantia de confidencialidade e proteção contra retaliações. Também permite notificar eventos adversos relacionados à assistência ao paciente, contribuindo para a melhoria contínua dos processos e para a segurança de todos.

4.4 Canais de comunicação com o paciente

A Clínica SESI preza por uma comunicação clara, acessível e humanizada com todos os seus públicos. Para isso, disponibilizamos múltiplos canais de atendimento, que visam acolher, orientar e solucionar as demandas dos pacientes de forma eficiente. Os canais abaixo constituem nossos principais pontos de contato:

- a. **SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão:** Canal de atendimento direto ao público para informações, dúvidas gerais, agendamentos e suporte em relação aos serviços oferecidos pela clínica.
- b. **WhatsApp:** Ferramenta prática e acessível para contato com nossos atendentes em tempo real. Utilizado para tirar dúvidas rápidas, confirmar horários e facilitar o agendamento de serviços.
- c. **Ouvidoria:** Canal exclusivo para receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Garante o direito do paciente à escuta ativa, promovendo melhorias contínuas com base nas percepções e vivências do usuário.
- d. **Central de Atendimento Telefônico:** Disponível para contato direto por telefone, oferece suporte amplo ao paciente com orientações detalhadas, agendamentos, remarcações e informações específicas sobre serviços e unidades.
- e. **Unidades Clínica SESI:** Presença física e institucional da clínica. Espaços preparados para atendimento presencial, acolhimento e direcionamento dos pacientes conforme a especialidade ou necessidade.

4.5 Uso profissional e pessoal de redes sociais

Todos os colaboradores devem zelar pela imagem institucional também em suas redes sociais pessoais, evitando publicações que possam violar o Código de Conduta Ética, o sigilo profissional ou expor dados de pacientes ou colegas, mesmo que não cite diretamente a instituição.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

A comunicação interna eficaz é essencial para a cultura organizacional e para a excelência nos serviços de saúde.

- a) Esta política será revisada anualmente sua e sempre que necessário, para garantir sua adequação.
- b) A equipe de Comunicação Corporativa está sempre à disposição para esclarecer dúvidas, ouvir sugestões e apoiar a aplicação das boas práticas comunicacionais.
- c) Esta política entra em vigor na data de sua aprovação.

6 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Código de Ética do Sesi Alagoas
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
- Política de Gestão da Qualidade

7 HISTÓRICO DAS REVISÕES

Data	Nº Revisão	Seção	Descrição / Alteração	Responsável
08/07/2025	001	-	Criação do documento	Carolina Romariz

8 RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

Nome	Área	Cargo
Carolina Romariz	Comunicação Corporativa	Coordenadora
Vitória Farias	Comunicação Corporativa	Assistente

9 REGISTRO DE APROVAÇÕES

Nº Revisão	Resolução Sesi	Resolução Senai
001	Ato ad-referendum 01/2025	Ato ad-referendum 01/2025