



**CÓPIA NÃO
CONTROLADA**

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

FOLHA DE CONTROLE

Título	Política de Comunicação
Nº da versão	1
Status	Aprovado
Autoria	Conselho de Administração – CONAD
Aprovação	Conselho de Administração – CONAD
Data da aprovação	21/02/2025

Histórico de versionamento

Versão	Motivo	Data	Autoria
1	Versão inicial	21/02/2025	CONAD

CÓPIA NÃO
CONTROLADA

FICHA TÉCNICA – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente – Dr. Sérgio Correia Soares Quintas

Vice-Presidente – Dra. Gabriela Aguiar Gomes

1º Tesoureiro – Dr. Alexandre Pimentel Oliveira

2º Tesoureiro – Dra. Fabiana Bezerra da Fonsêca Mota

Secretário Geral – Dr. Ezau Nóbrega de Figueiredo Filho

CÓPIA NÃO
CONTROLADA

SUMÁRIO

OBJETIVO	6
ABRANGÊNCIA E APLICAÇÃO	6
COMUNICAÇÃO INTERNA.....	6
DIRETRIZES	6
PADRÕES	7
CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA	7
COMUNICAÇÃO EXTERNA	7
DIRETRIZES	7
PADRÕES	8
CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXTERNA	8
COMUNICAÇÃO COM A IMPRENSA	8
COMUNICAÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS	9
PRESENÇA DOS FUNCIONÁRIOS NAS MÍDIAS SOCIAIS	10
COMUNICAÇÃO NAS CRISES	10
DIVULGAÇÃO	11
MONITORAMENTO	11
RESPONSABILIDADE	11
DISPOSIÇÕES GERAIS	12
MONITORAMENTO	12

OBJETIVO

A presente Política tem como objetivo estabelecer o conjunto articulado e planejado de princípios, ações, diretrizes e posturas que objetivam favorecer o relacionamento sistemático, continuado e competente da COOPANEST-PE com os seus públicos estratégicos.

ABRANGÊNCIA E APLICAÇÃO

Esta Política aplica-se à COOPANEST-PE e deve orientar a comunicação de seus colaboradores e conselheiros com os públicos estratégicos da cooperativa.

Os públicos estratégicos são aqueles que, direta ou indiretamente, têm direitos ou interesses associados à cooperativa e, pelas suas ações e reações, impactam-na ou são afetados por ela. Os públicos estratégicos da COOPANEST-PE são:

- **Internos:** cooperados, colaboradores e terceirizados.
- **Externos:** clientes, fornecedores, poder público, sindicatos, conselho regional e federal, sociedades de anesthesiologia, instituições cooperativistas e cooperativas parceiras, sociedade em geral, imprensa.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é o conjunto de ações, estratégias, produtos e canais, formais e informais, que têm como objetivos: promover a interação entre a cooperativa e os vários públicos internos; incentivar a interação dos públicos internos entre si, criando uma autêntica cultura de comunicação; e promover o engajamento dos públicos internos com os valores e os objetivos estratégicos da COOPANEST-PE.

DIRETRIZES

- A comunicação interna tem de privilegiar a qualificação das informações e o estímulo permanente à participação, além de pautar-se pela transparência, pela proatividade e pelo compromisso com as sugestões e as opiniões.
- A comunicação interna deve valorizar a cultura, a missão, visão, valores e os objetivos estratégicos da COOPANEST-PE e buscar a transformação dos públicos internos em multiplicadores, o que contribui decisivamente para o processo de consolidação da credibilidade, da imagem e da reputação da cooperativa interna e externamente.
- Todas as informações relevantes referentes à COOPANEST-PE devem estar disponíveis, pela ação direta dos gestores e/ou pela divulgação nos seus canais de relacionamento, a todos os públicos internos.
- A comunicação interna não pode se limitar aos canais formais de interação ou relacionamento, e sempre que pertinente, deve incorporar processos informais, disponibilizando espaços e momentos de interação nos quais seja predominante a comunicação face a face ou interpessoal.
- Deve ser estimulado, sempre que possível, o contato direto, pessoal, como forma de humanizar as relações com os públicos internos e estes entre si.

PADRÕES

Toda a comunicação deve utilizar os modelos e as diretrizes da área de Marketing da COOPANEST-PE, em respeito à identidade visual da cooperativa.

Caso exista demanda pela criação de um novo canal de comunicação interna, a solicitação deve ser feita diretamente à área de Marketing, sob a supervisão de um responsável designado pela governança, que fará uma análise prévia.

Todos os comunicados emitidos pelas diversas áreas da COOPANEST-PE devem ser enviados previamente à área de Marketing, a fim de alinhar a informação institucional.

A área de Marketing deve dispor de mailings atualizados e classificados de acordo com o perfil da notícia a ser informada, a fim de evitar a banalização de comunicados e o envio em massa para cooperados, colaboradores ou terceirizados que não tenham relação com o fato.

A publicação das mensagens nos canais de comunicação interna só será realizada após a aprovação da Diretoria Executiva, e quando pertinente, do Conselho de Administração.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

- Intranet para os colaboradores.
- Mural para os colaboradores
- Área restrita para os cooperados no site
- MS Teams e Linha de Transmissão
- E-mail
- Site institucional
- Telefone
- Treinamentos Internos
- Reuniões
- Sistema Operacional/Aplicativo/Portal
- TV Mídia do NAC

COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa é o meio pelo qual a COOPANEST-PE dialoga com a sociedade, seus grupamentos e organizações de forma mais detalhada. É uma ferramenta a ser utilizada para oferecer ao público subsídios e informações que contribuam para construir uma imagem positiva da cooperativa. O trabalho de comunicação externa tem como objetivo estreitar as relações entre a cooperativa e seus diversos públicos, além de contribuir para a consolidação de sua imagem institucional.

DIRETRIZES

- A comunicação da COOPANEST-PE com seus públicos externos deve respeitar os princípios da transparência, ética e profissionalismo.
- As práticas de comunicação externa da COOPANEST-PE precisam ser coerentes e integradas, de forma a garantir consistência e uniformidade à imagem da cooperativa.
- A comunicação externa deve divulgar os princípios que regem a atuação da cooperativa, visando estabelecer o correto posicionamento e assegurar uma identidade técnica que possa conferir à COOPANEST-PE respeito e reconhecimento da sociedade. Deve também valorizar os princípios cooperativistas e os benefícios do cooperativismo como modelo de negócio.

- A cooperativa deve evitar embates com seus públicos estratégicos e, em particular, com a imprensa, de forma a construir uma relação sadia e de longo prazo com cada um desses públicos.
- Informações estratégicas e sigilosas não devem ser comunicadas aos públicos externos.

PADRÕES

Toda a comunicação deve utilizar os modelos e as diretrizes da área de Marketing da COOPANEST-PE, em respeito à identidade visual da cooperativa.

Todo material produzido para o público externo deve passar pela revisão da área de Marketing e aprovação da Diretoria Executiva ou Conselho de Administração da COOPANEST-PE, que avaliará se o conteúdo e a forma estão alinhados aos objetivos estratégicos e à estratégia de comunicação da cooperativa.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

- Redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter)
- E-mail
- Site institucional
- TV
- Rádio
- Jornal
- Canal Youtube

COMUNICAÇÃO COM A IMPRENSA

Os veículos de comunicação e os jornalistas têm uma grande influência sobre a opinião pública. Por isso, um relacionamento transparente e de longo prazo com a imprensa é fundamental para a consolidação da imagem da COOPANEST-PE.

O relacionamento entre organizações e imprensa é uma via de mão dupla. Pode ser benéfico, se for bem conduzido de acordo com a estratégia da organização, mas também pode ser perigoso, se for negligenciado e mal atendido.

É importante estabelecer limites nítidos entre informação e propaganda e ter presente que, nos veículos, existem áreas específicas que definem essas instâncias de produção, a redação e o setor comercial, com propostas e funções bastante diversas. Não é recomendável privilegiar veículos em função de importância, porte ou compromissos políticos, adotando-se como norma a democratização da divulgação de informações sobre a COOPANEST-PE.

Os jornalistas não devem ser tratados como inimigos nem como amigos, mas como profissionais que poderão usar em seu texto, além das informações recebidas, frases, comentários, tons e expressões captadas durante a conversa.

Em seu relacionamento com a imprensa, a COOPANEST-PE não fala sobre:

- Negociações estratégicas em andamento
- Negociações com fornecedores e parceiros
- Boatos, polêmicas e especulações
- Ações e desempenho de concorrentes, clientes, fornecedores e parceiros de negócios
- Questões judiciais e políticas

Para garantir a consistência da comunicação e a uniformidade das mensagens a serem transmitidas, a COOPANEST-PE estabelece como seu porta-voz, o presidente do Conselho de Administração ou pessoa designada por ele e/ou pelo Conselho de Administração. O porta-voz é previamente preparado para se comunicar com todos os públicos, motivo pelo qual somente a ele cabe a tarefa de falar em nome da cooperativa.

Ao conceder uma entrevista à imprensa, o porta-voz da COOPANEST-PE deve falar em nome da cooperativa, de acordo com o posicionamento institucional para cada assunto, evitando expor suas opiniões pessoais que eventualmente podem ser contrárias à da cooperativa.

O porta-voz deve aparecer sempre como parte da equipe da COOPANEST-PE. Sua foto oficial e autorizada pela cooperativa deve ser espontânea e elegante. Ao participar de fotos feitas pelos veículos jornalísticos, o porta-voz deve evitar situações e poses que possam ser apresentadas de forma embaraçosa, jocosa ou desrespeitosa à sua imagem ou à da COOPANEST-PE.

Recomenda-se também ao porta-voz da COOPANEST-PE:

- Evitar falar com mídia off the record (quando se fala sob acordo de manter a fonte em sigilo). Os bons profissionais de imprensa costumam prioritariamente estar comprometidos com a divulgação de notícias de interesse público (ou do público) e, em função disso, não mantêm sob sigilo as informações que chegam ao seu conhecimento.
- Expor nominalmente alguma pessoa – cooperados, políticos, empresários, acionistas de empresas concorrentes, colaboradores da COOPANEST-PE.
- Emitir declarações e opiniões pessoais que denotem preconceito.
- Emitir declarações e opiniões pessoais que incitem o público a desrespeitar a lei ou os procedimentos éticos aceitos pelo senso comum, como desrespeito ao meio ambiente ou defesa da violência.

COMUNICAÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS

As mídias sociais desempenham papel importante na interação das organizações modernas com os seus públicos de interesse e com a sociedade. No caso específico da COOPANEST-PE, é fácil perceber que alguns dos seus públicos estratégicos são reconhecidamente usuários frequentes desses ambientes virtuais, fato que evidencia a necessidade de capacitação permanente da cooperativa para usar essas ferramentas de maneira estratégica.

As mídias sociais devem ser vistas como ambientes que propiciam oportunidade para a interação da COOPANEST-PE com seus públicos e não como ameaças, mas é preciso ter consciência de que o uso inadequado e as más práticas podem trazer riscos para a imagem e a reputação da cooperativa.

As mídias sociais oficiais da COOPANEST-PE devem obedecer ao projeto de identidade visual, ter uma proposta de gestão e de inserção de conteúdos definida e estarem comprometidas com os objetivos estratégicos, a missão, os princípios e os valores da cooperativa e do cooperativismo.

É vedada a veiculação de qualquer conteúdo que possa ser associado a uma postura inadequada da COOPANEST-PE. Também não é recomendável que a cooperativa ou seus funcionários utilizem esses canais para se manifestar sobre temas polêmicos que possam afetar a imagem da COOPANEST-PE.

Os funcionários da COOPANEST-PE não estão autorizados a falar em nome da marca, mesmo que seja com o intuito de defendê-la. Esse papel é de exclusiva responsabilidade da área de Marketing, com a devida supervisão da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.

A COOPANEST-PE monitora as mídias sociais, com o objetivo de obter um diagnóstico e informações sobre a maneira como é citada ou comentada nessas redes. Em caso de necessidade, a atuação e/ou resposta nesse ambiente deverá ser realizada por intermédio da área de Marketing.

PRESENÇA DOS FUNCIONÁRIOS NAS MÍDIAS SOCIAIS

A imagem de qualquer organização também se forma a partir da postura e do comportamento individual de cada funcionário, que tem a responsabilidade de contribuir para que ela se fortaleça. Para que a presença dos funcionários da COOPANEST-PE possa agregar valor à reputação da cooperativa, são estabelecidas as seguintes orientações:

- Apoiar as ações desenvolvidas e os conteúdos postados nos perfis oficiais, seguindo, curtindo e compartilhando as publicações, ajudando a fortalecer a marca COOPANEST-PE.
- Assumir a posição de guardião da marca comunicando imediatamente a área de Marketing se encontrar qualquer menção negativa à COOPANEST-PE.

E as seguintes vedações:

- Não utilizar a marca da COOPANEST-PE em perfis, fotos de capa, fanpages, grupos ou iniciativas pessoais, pois ela é de uso exclusivo da cooperativa.
- Não publicar em perfis materiais institucionais como fotos, vídeos, fotos de cursos e eventos, comunicados ou apresentações que não tenham sido publicados nas páginas oficiais. O uso é estritamente profissional.
- Não comentar ou compartilhar informações estratégicas que não devem ser acessíveis ao público externo, como: dados sobre participação de mercado, documentos que não tenham sido liberados para divulgação, cadastro de funcionários, informações provenientes de contatos com autoridades normativas e órgãos governamentais, informações referentes a contratos e fornecedores, informações financeiras, planos estratégicos, informações que sejam do interesse da concorrência, demissões, movimentações de cooperados, críticas a concorrentes, assuntos que exponham alguém nominalmente, boatos e fatos não-oficiais e dados sensíveis de acordo com a LGPD.
- Criar contas pessoais em redes sociais com o e-mail corporativo. O uso do e-mail corporativo é exclusivo para fins profissionais. O funcionário deve se cadastrar nas mídias sociais com seu e-mail pessoal.

COMUNICAÇÃO NAS CRISES

Todas as organizações, independentemente do seu porte ou da sua área de atuação, estão sujeitas a crises, que podem ou não ser desencadeadas por problemas de gestão ou operacionais. A falta de planejamento ou competência em comunicação também contribui para a ocorrência de crises. Qualquer que seja o motivo de uma crise, ela pode impactar negativamente os negócios, a imagem e a reputação de uma organização.

A comunicação desempenha papel importante para atenuar o impacto de uma crise, provendo condições para que ela seja superada. Durante as crises, é fundamental que a organização esteja capacitada para interagir, com profissionalismo e agilidade, com todos os seus públicos estratégicos. Isso significa dispor de canais eficazes, de fontes competentes e autorizadas para esse relacionamento, de um planejamento e de uma cultura adequada de comunicação que favoreça a gestão da crise.

A condição básica para a gestão da comunicação em crises na COOPANEST-PE é o entendimento amplo e preciso dos motivos reais que deram origem a ela e das alternativas para solucioná-la. Logo, todas as áreas e todos os setores da cooperativa envolvidos (inclusive a comunicação) devem estar sintonizados em relação à versão oficial da cooperativa sobre a crise. Esse consenso evita que surjam declarações contraditórias que possam ser utilizadas pelos públicos e pela mídia, contribuindo para acirrar a crise e afetar a credibilidade da cooperativa.

Qualquer ação ou estratégia de comunicação a ser executada em situações de crise precisa obrigatoriamente ser de conhecimento e ter a participação direta da área de Marketing, da Diretoria Executiva, Jurídico e do Conselho de Administração.

A COOPANEST-PE deve sempre assumir uma postura proativa em situações críticas, evitando tornar-se refém dos acontecimentos e da divulgação interna e externa que pode, nesses casos, fugir do seu controle e propiciar a repercussão de fatos e versões que não são verdadeiros. Ao mesmo tempo, a cooperativa precisa adotar a transparência e evitar, sempre que possível, debater publicamente divergências com os públicos envolvidos (em particular com a imprensa), privilegiando a relação amigável e democrática como postura básica.

DIVULGAÇÃO

A Política de Comunicação deve ser divulgada amplamente para seus públicos internos e empresas contratadas que atuem como fornecedores da área de comunicação, como agências de publicidade e assessorias de imprensa. É fundamental que princípios e valores definidos por este documento sejam internalizados e que os colaboradores se comprometam a segui-los em busca de uma comunicação que contribua para a consolidação de uma imagem positiva da COOPANEST-PE.

A Política de Comunicação deve estar disponível para os diversos públicos da COOPANEST-PE, prioritariamente, pelos canais eletrônicos (site e intranet) da cooperativa.

MONITORAMENTO

A COOPANEST-PE monitora suas iniciativas de comunicação para avaliar se elas estão colaborando com o conhecimento da sua marca, com o fortalecimento de sua imagem e a manutenção de sua reputação por meio de:

- Monitoramento de menções negativas e positivas sobre a COOPANEST-PE na imprensa e nas mídias sociais.

RESPONSABILIDADES

O Conselho de Administração da COOPANEST-PE é responsável por cumprir, promover e estimular a aplicação desta Política, por meio da adoção das diretrizes aqui estabelecidas e garantir a sua observância na tomada de decisão.

A Diretoria Executiva da COOPANEST-PE é responsável por cumprir e implantar esta Política em todas as áreas de sua responsabilidade.

A área de Marketing é responsável por auxiliar a Diretoria Executiva na execução desta Política e na realização das ações relativas ao monitoramento das iniciativas de comunicação da COOPANEST-PE.

É responsabilidade de todos os funcionários da COOPANEST-PE cumprir as diretrizes e os princípios desta Política, atuando para a criação de um ambiente saudável internamente e no relacionamento com os cooperados e para o fortalecimento da imagem da cooperativa junto aos públicos externos. Qualquer prática que contrarie as premissas, compromissos e diretrizes aqui estabelecidos deve ser reportada à Diretoria Executiva.

DISPOSIÇÕES GERAIS

A presente Política de Comunicação pode ocasionar a elaboração de outras políticas e documentos, bem como a criação de comitês e o estabelecimento de planos de comunicação, entre outras iniciativas necessárias para o fortalecimento da imagem da COOPANEST-PE.

Se houver dúvida sobre o conteúdo da Política de Comunicação da COOPANEST-PE, o colaborador não poderá se omitir e deverá procurar esclarecimento por intermédio de seu líder direto ou, se necessário, por intermédio da Diretoria Executiva da COOPANEST-PE.

Esta Política deverá ser revisada periodicamente, no mínimo 1 (uma) vez a cada 2 (dois) anos, sempre que houver mudanças significativas nos aspectos da estratégia de comunicação da cooperativa ou em seu contexto de atuação, a critério das instâncias responsáveis.

Os casos omissos e exceções, bem como os ajustes na presente Política de Comunicação devem ser submetidos à avaliação da Diretoria Executiva, antes da aprovação do Conselho de Administração.

APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

Compete ao Conselho de Administração da COOPANEST-PE a aprovação desta Política de Comunicação, conforme prerrogativa estatutária **art. 42, inciso I**.

Esta Política tem vigência a partir da data de sua aprovação e divulgação.



COOPANEST·PE
Cooperativa dos médicos anesthesiologistas de Pernambuco.

Rua Benfica, 326 - Madalena,
Recife - PE, CEP: 50720-001

CONTATOS:

e-mail: anestpe@coopanestpe.com.br

Telefone: (81) 2126-2988

www.coopanestpe.com.br