



**CÓPIA NÃO CONTROLADA**  
**POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO**

**FOLHA DE CONTROLE**

<b>Título</b>	Política de Comunicação
<b>Nº da versão</b>	1
<b>Status</b>	Aprovado
<b>Autoria</b>	Conselho de Administração – CONAD
<b>Aprovação</b>	Conselho de Administração – CONAD
<b>Data da aprovação</b>	25/02/2021

**Histórico de versionamento**

<b>Versão</b>	<b>Motivo</b>	<b>Data</b>	<b>Autoria</b>
1	Versão inicial	25/02/2021	CONAD

CÓPIA NÃO  
CONTROLADA

## **FICHA TÉCNICA – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Presidente** – Dra. Simone Buonora Almeida

**Vice-Presidente** – Dr. Ruy Leite de Melo Lins Filho

**1º Tesoureiro** – Dr. Sergio José Gomes de Oliveira

**2º Tesoureiro** – Dra. Miriam Silva Passos

**Secretário Geral** – Dr. Gilberto Oliveira Reis Júnior

**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
- WhatsApp 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 às 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](mailto:anestpe@coopanestpe.com.br)

Telefone: (81) 2126-2988

[www.coopanestpe.com.br](http://www.coopanestpe.com.br)