



**SEGEAM - SUSTENTABILIDADE, EMPREENDEDORISMO E  
GESTÃO EM SAÚDE DO AMAZONAS**

**POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

## SUMÁRIO

<b>PREÂMBULO .....</b>	<b>3</b>
<b>DAS NORMATIVAS .....</b>	<b>3</b>
<b>DAS DEFINIÇÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO III - DO OBJETIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO IV - DAS DIRETRIZES.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO V - DOS INDICADORES.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO VI - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO VII – DA APLICAÇÃO DA POLÍTICA .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>11</b>



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

## **PREÂMBULO**

A Política de Comunicação Institucional da Associação Segeam tem como premissa o cumprimento das normativas a seguir e escopo a partir do que segue:

## **DAS NORMATIVAS**

- a) **Lei nº 10.406/2002**, que estabelece normas gerais sobre as obrigações e direitos das pessoas jurídicas, incluindo as relações de comunicação.
- b) **Lei nº 12.527/2011**, que regula o acesso a informações públicas e estabelece procedimentos para garantir a transparência nas comunicações de órgãos públicos e entidades privadas que recebem recursos públicos.
- c) **Lei nº 13.709/2018**, que regula o tratamento de dados pessoais, impondo obrigações sobre a coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de informações, afetando diretamente as práticas de comunicação.
- d) **ISO 9001**, relacionada à gestão da qualidade que inclui diretrizes para comunicação interna e externa eficaz.
- e) **ISO 26000**, que contém orientações sobre responsabilidade social, incluindo comunicação transparente e ética.
- f) **Normativas Internas**: Estatuto Social; Regimento Interno; Manual de Código de Ética e Compliance Empresarial; Plano de Mitigação de Riscos de Integridade de Negócios e Manual de Elaboração de Políticas da Associação Segeam.

## **DAS DEFINIÇÕES**

**Crise:** É um evento ou percepção negativa que apresente grave ameaça aos resultados, imagem e reputação da organização junto aos públicos de interesse.

**Canais de Comunicação:** São os canais que têm como objetivo informar os públicos interno e externo sobre a instituição, suas ações, programas, projetos e diferenciais.

**Conteúdo Digital:** Refere-se a informações, como textos, imagens, vídeos e áudios, criadas e distribuídas em formato eletrônico através de plataformas digitais, como



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

websites, redes sociais e aplicativos, para engajar e informar o público.

**Facebook:** É uma rede social que permite aos usuários criar perfis, conectar-se com amigos e familiares, compartilhar atualizações, fotos e vídeos.

**Imagem e Reputação:** Refere-se a uma representação coletiva, resultante da somatória das percepções de diversos públicos a respeito de uma organização ao longo dos anos.

**Instagram:** Trata-se de uma rede social focada no compartilhamento de fotos e vídeos, permitindo aos usuários criar e editar conteúdo visual e interagir com outras pessoas.

**LinkedIn:** Trata-se de uma rede social voltada para o networking profissional, que permite a criação de perfis de carreira, conexão com outros profissionais.

**Live:** Refere-se a uma transmissão em tempo real de eventos, vídeos ou conteúdos ao vivo pela internet, permitindo a interação instantânea entre o apresentador e o público.

**Material Gráfico:** Refere-se ao conjunto de produtos impressos ou digitais, como brochuras, cartazes, flyers e infográficos, projetados para comunicar informações, promover eventos ou divulgar mensagens de forma visualmente atraente e informativa.

**Stakeholders:** São todas as pessoas, empresas, instituições e organizações que são impactadas ou geram impactos, direta ou indiretamente, a uma organização.

**Websites:** São conjuntos de páginas web interligadas e acessíveis pela internet, que fornecem informações, serviços ou funcionalidades específicas para os usuários, podendo incluir textos, imagens, vídeos e interatividade através de formulários e links.

**Youtube:** Refere-se a uma plataforma de compartilhamento de vídeos online que permite aos usuários fazer upload, assistir, comentar e interagir com uma vasta gama de conteúdos audiovisuais, incluindo vídeos, tutoriais, música e transmissões ao vivo.



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

## **CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 1º.** O presente instrumento tem por finalidade definir a Política de Comunicação Institucional da Segeam - Sustentabilidade, Empreendedorismo e Gestão em Saúde do Amazonas, estabelecer seus princípios e diretrizes gerais.

**Art. 2º.** Esta Política será aplicada à Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação e norteará a sua interação com a Diretoria Executiva, com as Secretarias Executivas e com os demais colaboradores da Associação Segeam.

**Parágrafo Único:** Também orientará as relações com empresas e profissionais de Comunicação, representantes de Governos Estaduais e Prefeituras Municipais, Entidades, fornecedores, parceiros e a sociedade.

## **CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 3º.** A Política de Comunicação Institucional da Associação Segeam destaca os seguintes princípios à concepção e execução de suas atividades:

- I. Conduta ética em todas as relações e práticas;
- II. Comunicação honesta, relevante, transparente, responsável, constante, ágil, interativa, clara e objetiva;
- III. Linguagem adequada ao público receptor;
- IV. Consistência e coesão no discurso institucional;
- V. Compromisso com a excelência;
- VI. Importância basilar para o relacionamento harmonioso com o público interno e externo;
- VII. Transparência, respeito e credibilidade;
- VIII. Segurança, privacidade e confidencialidade das informações;
- IX. Sintonia com o plano de expansão da Associação Segeam.



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

### **CAPÍTULO III - DO OBJETIVO**

**Art. 4º.** Esta Política tem como objetivo orientar as atividades de Comunicação Institucional, estabelecendo princípios, diretrizes e orientações gerais, com o intuito de potencializar a visibilidade da Associação Segeam nas mídias, fortalecer sua imagem e reputação, bem como aprimorar o relacionamento com seus públicos de interesse.

### **CAPÍTULO IV - DAS DIRETRIZES**

**Art 5º.** As diretrizes gerais que norteiam a Gestão da Comunicação Institucional da Associação Segeam são:

- I. Atuar de acordo com a vocação da Associação, evidenciada por meio do seu Estatuto, Regimento Interno, Missão, Visão e Valores;
- II. Fortalecer e defender a marca Segeam como instituição de referência em gestão e assistência à saúde;
- III. Integrar a comunicação com os públicos estratégicos da Segeam, abrangendo tanto os canais institucionais e administrativos quanto o conteúdo publicitário e de propaganda;
- IV. Definir procedimentos para identificar, avaliar e gerenciar os riscos de imagem e de integridade;
- V. Consolidar a relação entre a Associação Segeam, seus parceiros e contratantes.

**Art. 6º.** É de responsabilidade exclusiva da Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação gerenciar toda a comunicação institucional da Associação, abrangendo as redes sociais, a gestão de eventuais crises de imagem, a definição de estratégias de atuação, o relacionamento com a imprensa, e a interação com os demais stakeholders.

**Art. 7º.** Todos os canais de comunicação institucionais devem aderir à identidade visual padrão da instituição e a produção de conteúdo deve respeitar as diretrizes estabelecidas por esta Política.



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

**Parágrafo Primeiro:** A rede social WhatsApp será utilizada para a comunicação rápida com gestores e colaboradores da Segeam, permitindo o compartilhamento de comunicados, informativos e materiais promocionais.

**Parágrafo Segundo:** As redes sociais Facebook e Instagram serão utilizadas para comunicação com o público interno e externo, divulgação de serviços, ações, informações de interesse público e notícias sobre a Segeam.

**Parágrafo Terceiro:** A rede social LinkedIn será utilizada para compartilhamento de conteúdos relacionados à gestão da Associação, ações de qualificação, desenvolvimento profissional e de pesquisas realizadas pela Segeam.

**Parágrafo Quarto:** A rede social Youtube será utilizada para o compartilhamento de vídeos institucionais, educativos e informativos, bem como para campanhas e transmissão de lives realizadas pela Associação.

**Parágrafo Quinto:** O site da Associação será utilizado para a divulgação de informações institucionais da Segeam.

**Parágrafo Sexto:** Os Quadro de Aviso e Tótems Digitais serão utilizados para promover comunicação visual com gestores e colaboradores sobre assuntos de interesse do público interno.

**Parágrafo Sétimo:** O e-mail institucional, sob o domínio @segeam.com.br, será o canal de comunicação exclusivo para assuntos administrativos com o público interno e externo.

**Parágrafo Oitavo:** O Ofício será utilizado para a comunicação da Segeam com gestores externos, prestadores de serviços e stakeholders, sendo numerado e registrado pela Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação.

**Parágrafo Nono:** O Comunicado será utilizado para informações e orientações administrativas aos gestores e colaboradores da Segeam, como reuniões, convocações, alterações no expediente de trabalho, dentro outros eventos internos.



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

**Parágrafo Décimo:** O Memorando será utilizado para comunicar informações de interesse dos diversos setores da Segeam, permitindo que as atividades sejam gerenciadas de forma mais eficiente.

**Art. 8º.** Os atendimentos das demandas de profissionais de comunicação e a distribuição de material de divulgação para a imprensa e colaboradores serão realizados por meio do e-mail institucional da Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação.

**Art 9º.** Os colaboradores da Associação Segeam devem encaminhar qualquer demanda relacionada à imprensa à Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação.

**Art 10.** Os meios a serem utilizados para o envio de documentos com informações confidenciais são o e-mail corporativo com o domínio Segeam (@segeam.com.br) ou impresso.

**Art. 11.** É vedado aos colaboradores da Associação Segeam:

- I. Publicar documentos, fotos ou informações confidenciais da Segeam em redes sociais pessoais;
- II. Compartilhar na internet ou em aplicativos de mensagens de texto, documentos internos, relatórios ou qualquer material sensível sem autorização;
- III. Conceder entrevistas aos meios de comunicação sem a orientação e aprovação prévia da equipe de Marketing e Comunicação;
- IV. Fazer declarações públicas sobre a Segeam sem autorização;
- V. Compartilhar informações sobre estratégias, planos ou dados financeiros sensíveis com pessoas não autorizadas;
- VI. Participar de eventos externos representando a Segeam sem a devida autorização;
- VII. Promover serviços ou eventos sem seguir as diretrizes da política de comunicação;



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

- VIII. Criar ou divulgar materiais promocionais, comunicados ou conteúdo de Marketing sem a aprovação da Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação;
- IX. Publicar vídeos ou fotos oficiais em canais corporativos;
- X. Discutir ou divulgar detalhes sobre políticas internas, estratégias de negócios ou decisões corporativas fora do ambiente apropriado;
- XI. Espalhar ou contribuir para rumores e informações não verificadas sobre a Associação Segeam;
- XII. Participar de discussões públicas ou online que critiquem a Segeam, seus produtos, serviços e gestores;
- XIII. Desconsiderar os procedimentos e diretrizes estabelecidos para a comunicação interna e externa.

## **CAPÍTULO V - DOS INDICADORES**

**Art 12.** Os indicadores de desempenho serão devidamente formulados e encaminhados à apreciação da Presidência da Diretoria Executiva.

## **CAPÍTULO VI - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**

**Art. 13.** Cabe à Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação, vinculada à Presidência Executiva da Associação Segeam, a execução desta Política e:

- I. Prestar assistência direta e imediata à Presidência Executiva da Associação Segeam em temas e atividades que envolvam as questões de Comunicação e Marketing;
- II. Gerir as atividades relacionadas à Comunicação e ao Marketing da Associação;
- III. Cumprir e fazer cumprir na sua área de atuação, a legislação vigente, o Estatuto Social, o Regimento Interno, o Código de Ética e Compliance empresarial e demais normas institucionais;



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

- IV. Assistir à Presidência da Diretoria Executiva em assuntos relacionados a sua área de atuação; e
- V. Executar outras atividades que lhe forem designadas pela Presidência da Diretoria Executiva.

## **CAPÍTULO VII – DA APLICAÇÃO DA POLÍTICA**

**Art. 14.** As ações da Comunicação Institucional da Secretaria Executiva de Comunicação e Marketing serão realizadas pelos seguintes meios:

- I. Produção de conteúdo impresso e audiovisual de comunicação para todos os públicos estratégicos definidos nesta Política;
- II. Distribuição e articulação da divulgação de conteúdo jornalístico de interesse da Segeam na imprensa, bem como o atendimento das demandas dos profissionais e empresas de comunicação;
- III. Apuração das informações de interesse jornalístico no âmbito da instituição, visando à produção de conteúdo para os canais de comunicação da Segeam, bem como à sugestão de pautas e ao agendamento de entrevistas para a imprensa;
- IV. Produção de material gráfico e conteúdo digital para eventos e campanhas realizados pela Segeam;
- V. Acompanhamento aos colaboradores na realização de eventos;
- VI. Gerenciamento das redes sociais da Segeam no planejamento de mídia, criação de conteúdo, interação com seguidores e acompanhamento das métricas de desempenho;
- VII. Desenvolvimento e realização de eventos educativos, promocionais e de integração;
- VIII. Criação de campanhas publicitárias, promocionais e de marketing de conteúdo;
- IX. Monitoramento e avaliação do desempenho da comunicação da Segeam junto aos seus públicos estratégicos e das campanhas publicitárias;



Setor: Secretaria Executiva de Marketing e Comunicação	Data de Elaboração: 14/10/2021	
Responsável: Assessoria de Comunicação	Data de Revisão: 25/07/2024	
	Próxima Revisão: 25/07/2026	
Área de atuação: Comunicação Institucional	Versão: 04	DOC.PCI.COMP.011

- X. Apoio à produção científica de colaboradores da Associação Segeam, de acordo com as diretrizes desta Política.

## **CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 15.** Os presentes e brindes recebidos, cujo valor exceda metade de um salário mínimo vigente, devem ser encaminhados ao Programa Ações que Resgatam ou similar, para registro e posterior doação, além de envio de carta de agradecimento.

**Art. 16.** A presente Política deverá ser revisada e divulgada a cada 2 (dois) anos.

**Parágrafo único.** A Política poderá ser atualizada a qualquer momento, mediante necessidade justificada e deliberação da Diretoria Executiva.

**Art. 17.** A presente Política entrará em vigor após sua apreciação e validação pelas áreas competentes, sendo posteriormente publicada nos canais oficiais da Associação Segeam.

Manaus, 25 de julho de 2024

Este documento foi revisado por: Dra. Luiza Meleiro - Gerente do Núcleo de Pesquisa