



CENTRO ESPECIALIZADO EM ONCOLOGIA

**POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO
INSTITUCIONAL**

2024-2026

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO	3
3. VALORES DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	4
4. PÚBLICOS.....	4
5. MEIOS DE COMUNICAÇÃO	5
6. REDES SOCIAIS	8
7. FOLDERS E INFORMATIVOS	8
8. FOTOS E VÍDEOS.....	9
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9
10. CONTROLE DE VERSÕES.....	10

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

1. INTRODUÇÃO

A política de comunicação institucional consiste no compromisso por escrito, que define um conjunto sistematizado de princípios, valores, posturas, estratégias e diretrizes que objetivam orientar o relacionamento do CEO com seus públicos de interesse e/ou equipe interna como meio de promover seu envolvimento na melhoria do desempenho da organização.

Uma comunicação efetiva, que seja oportuna, precisa, completa, sem ambiguidade e compreendida pelo receptor, reduz a ocorrência de erros e resulta na melhoria de segurança do paciente. A comunicação pode ser eletrônica, verbal ou escrita. Neste âmbito o Centro Especializado em Oncologia aplica variados instrumentos capazes de padronizar o atendimento e assim minimizar as chances de erros.

2. OBJETIVO

Promover a comunicação integrada e participativa do CEO com seus clientes, funcionários e público em geral;

Dar maior visibilidade aos serviços prestados e conteúdos específicos que o CEO produz, tornando-os mais acessíveis para seus pacientes, funcionários e público em geral;

Divulgar, preservar e valorizar a marca do CEO Centro Especializado em Oncologia;

Gerenciar estrategicamente as ações de comunicação institucional em seus processos de integração com os diversos públicos;

Desempenhar um conjunto de valores que agreguem a marca, promovendo e fortalecendo a real essência da Clínica: cuidar das pessoas com excelência técnica e ética;

Consolidar e ampliar a imagem do CEO enquanto Clínica Oncológica de grande importância no cenário regional e estadual;

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

Estabelecer diálogo entre a instituição e seus diversos públicos;

Aperfeiçoar e aproximar as relações do CEO junto a formadores de opinião, com o objetivo de transformá-lo em fonte de informação segura e permanente em suas áreas de atuação.

3. VALORES DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Orientam a presente Política de Comunicação os seguintes valores, que devem ser observados por todos os atores responsáveis por sua implementação:

- - Transparência
- - Ética e responsabilidade social
- - Credibilidade
- - Qualidade
- - Proatividade
- - Integração

4. PÚBLICOS

– Público Interno: funcionários, médicos.

– Público Externo: pacientes, familiares e visitantes, fornecedores, e público em geral.

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

5. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O CEO possui os seguintes meios de comunicação externos: nosso endereço eletrônico (www.ceo.med.br) que é o principal canal de comunicação na internet. O endereço permite o contato direto da comunidade com os diversos serviços e setores da Instituição.

Por meio dele são divulgadas todas as informações institucionais da Clínica, como estrutura, corpo clínico, convênios atendidos, tratamentos e serviços realizados. Além do serviço de ouvidoria destinado a ouvir os pacientes e o público geral focado na solução dos problemas que não foram resolvidos pelos meios mais tradicionais. O canal também é destinado ao recebimento de sugestões, reclamações ou elogios.

É possível também realizar o contato diretamente por e-mail divulgado pelo endereço eletrônico contato@ceooncologia.med.br

Via ligações telefônicas através do número 62 3922-8500.

E ainda via whatsapp que é a ferramenta que mais tem crescido e se destacado na comunicação direta com o paciente. Aproveitado para responder de forma rápida e profissional às dúvidas de nossos pacientes, confirmar ou remarcar consultas, lembrar sobre retornos, compartilhar arquivos ou até mesmo acompanhar a recuperação após procedimentos. O CEO disponibiliza esse canal de atendimento através do número 62 3922-8500.

Para garantir a fluidez das informações e a integração eficiente entre os setores, o Centro Especializado em Oncologia (CEO) dispõe de uma estrutura robusta de comunicação interna. Os principais meios utilizados incluem:

5.1. Canais de Comunicação Interna

- Telefone Ramal – Facilita o contato direto e imediato entre profissionais e setores.
- E-mail Corporativo – Utilizado para comunicação formal, envio de documentos e registros importantes.

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

- Spark – Mensageiro eletrônico instantâneo que possibilita a troca rápida de informações entre setores.
- Intranet – Plataforma centralizada que disponibiliza formulários, políticas institucionais, regimentos internos, mural informativo e canais de denúncias, promovendo transparência e acesso ágil às informações essenciais.

5.2. Comunicação via WhatsApp

O WhatsApp é uma ferramenta estratégica para a comunicação rápida e eficiente entre os setores, proporcionando agilidade na troca de informações. Ele é utilizado da seguinte forma:

Grupos Institucionais

- Permitem uma comunicação uniforme e dinâmica entre as equipes de enfermagem, farmácia e faturamento, otimizando o compartilhamento de informações essenciais.

Grupos Específicos

- Setor de Enfermagem: A equipe de enfermagem mantém um grupo fechado com seus membros, onde são compartilhadas informações como particularidades de protocolos clínicos, eventos adversos e possíveis reações, comunicação de ausências (curtas ou prolongadas), convocações para reuniões e treinamentos, programação de férias, além de orientações e atualizações relevantes ao setor.
- Enfermagem e Farmácia: Existe um grupo integrado entre todos os membros da farmácia, o telefone corporativo e a coordenadora de enfermagem, garantindo uma comunicação padronizada e eficaz sobre

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

ausências de pacientes, disponibilidade de medicações, comunicados da indústria farmacêutica, particularidades de pacientes, problemas com materiais e demais questões pertinentes aos setores.

Canais Exclusivos de Atendimento ao Paciente

- Enfermagem e Faturamento: Dispõem de um telefone corporativo ((62) 99609-0478) voltado ao suporte direto aos pacientes. Esse canal é utilizado para agendamentos de quimioterapia, informações sobre o estado de saúde pós-atendimento, esclarecimento de dúvidas sobre autorizações, pendências e outras informações essenciais.
- Farmácia Clínica: Possui um canal exclusivo via WhatsApp ((62) 98798-0478) para orientação sobre medicações, esclarecimento de dúvidas e monitoramento da adesão ao tratamento (compliance).

5.3. Compromisso com a Eficiência e Humanização

A adoção desses canais de comunicação garante um fluxo informacional eficiente, ágil e seguro, fortalecendo a integração entre as equipes e assegurando um atendimento mais humanizado e resolutivo aos pacientes. O CEO mantém seu compromisso com a inovação e a excelência na assistência oncológica, aprimorando continuamente seus processos de comunicação para oferecer um serviço cada vez mais qualificado e acessível.

Nota 1: Toda comunicação realizada por telefone ou mensagens via WhatsApp ocorre somente após a assinatura do Termo de Consentimento para Uso de Dados e Imagens, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

Nota 2: Toda comunicação interna realizada por meio do telefone pessoal dos colaboradores é feita somente após a assinatura do termo autorizando essa forma de comunicação.

6. REDES SOCIAIS

Nós do CEO sabemos como as plataformas de redes sociais e todos os tipos de mídias sociais estão transformando nossa maneira de interagir. A colaboração on-line possibilita às pessoas compartilhar conhecimentos, informações e ideias. São uma forma de demonstrarmos nossos serviços, compartilhar informações, divulgar nossos meios e formas de atendimentos, e ainda exibir informações sobre nossa equipe e transparência de trabalho. O CEO fornece o compartilhamento dessas informações através das seguintes redes:

– Instagram: Além de servir para informar os internautas sobre os serviços oferecidos, informações sobre o funcionamento, cuidados Intermediários, campanhas, notícias e informações, o perfil do CEO no instagram também é uma via de publicação e compartilhamento de fotos e vídeos curtos. O perfil do CEO no instagram é @ceo.oncologia.

– Facebook: O CEO possui a página no Facebook disponibilizada através do endereço eletrônico: facebook.com/ceo.oncologia, recurso que permite interação com o público, e o compartilhamento de fotos e de atividades realizadas na Instituição, além de ser mais uma opção para a divulgação de notícias e de serviços aos seguidores e aos visitantes do perfil.

7. FOLDERS E INFORMATIVOS

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

Por meio dos folders são compartilhadas informações específicas com os pacientes e a comunidade em geral. Dentre os temas divulgados estão os serviços oferecidos, informações sobre o funcionamento, cuidados Intermediários, campanhas entre outros.

8. FOTOS E VÍDEOS

O CEO produz fotos apenas para seu uso próprio em divulgações (site, informativo e redes sociais). Portanto, o CEO não realiza acompanhamento fotográfico de nenhum evento, tampouco faz produção de fotos para projetos, relatórios etc. Entretanto, é permitido que as imagens feitas sejam utilizadas para outros fins.

Ainda em relação a fotos e vídeos: é vedado o uso de celular e similares para a realização de imagens nas dependências do CEO, sem prévia e expressa autorização da direção.

É vedada completamente a divulgação de fotos de pacientes em tratamento no CEO sem a devida autorização da Direção da Clínica e da família do paciente.

O conteúdo do site do CEO é de total responsabilidade do mesmo. Qualquer alteração/atualização de informações ou mudança na estrutura e design do site como alteração de imagens, deve ser solicitada através dos contatos existentes no mesmo.

O conteúdo das redes sociais do CEO é também inteiramente de responsabilidade da Clínica.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

As diretrizes presentes neste documento devem ser assumidas como normas, instruções e padronizações de procedimentos comunicacionais a serem adotados no âmbito do CEO. A partir da vigência deste documento, se estabelece sua observação como necessária para o desenvolvimento de todas as atividades comunicacionais da referida organização.

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025

É incumbência do CEO, desenvolver elaborar e implementar planos de comunicação social. Esses planos serão aprovados por ato da Diretoria.

A validade dos parâmetros aqui descritos está condicionada ainda ao respaldo e investimento institucionais quanto à expertise dos profissionais de comunicação, assim como das funções e setores que tais profissionais representam no tratamento, análise, deliberação e operacionalização das matérias comunicacionais aqui descritas.

10. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
05/2022	Criação	10/05/2022
07/2024	Revisão/Formatação	18/07/2024
03/2025	Revisão/Atualização	20/03/2025

	Nome	Data
Elaborado por:	Diego Henrique da Cunha / Andrea Melo R. Pádua Alves	20/03/2025
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	20/03/2025