

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

1 OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo estabelecer diretrizes claras para a comunicação institucional da IBASP Gestão em Saúde, assegurando que todos os processos comunicacionais — internos e externos — estejam alinhados aos princípios da transparência, ética, acessibilidade, responsabilidade social e conformidade legal. Corrobora com as diretrizes do Código de Conduta Ética da instituição, devendo ambos os normativos e demais políticas estipuladas ser seguidos em sua plenitude, a fim de prevenir, mitigar e remediar os riscos relacionados ao patrimônio, imagem e credibilidade institucional.

É responsabilidade de todos os integrantes, colaboradores, terceiros e parceiros conhecer, disseminar e cumprir todos os termos desta Política.

São objetivos específicos desta Política de Comunicação:

- a) Alinhar a comunicação institucional à missão, aos valores e aos objetivos estratégicos da IBASP Gestão em Saúde, promovendo coerência entre discurso e prática organizacional;
- b) Fortalecer o diálogo interno e externo, incentivando a comunicação eficaz entre equipes, lideranças, parceiros, órgãos públicos e privados, usuários e a sociedade;
- c) Consolidar uma cultura organizacional baseada na integridade, no respeito à diversidade e na inclusão, garantindo que as mensagens reflitam os princípios éticos da instituição;
- d) Assegurar a autenticidade, a precisão e a tempestividade das informações divulgadas, reduzindo riscos de ruídos, distorções ou interpretações equivocadas;
- e) Preservar e fortalecer a imagem institucional, contribuindo para a prevenção de riscos reputacionais e para a construção de credibilidade perante os públicos de interesse;
- f) Assegurar conformidade com a legislação vigente, especialmente no que tange à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), ao Código de Conduta Ética e às demais políticas e normativos internos da IBASP.

Esta Política é um instrumento orientador e integrador, voltado a todos os integrantes da organização, visando padronizar os fluxos, canais, linguagens e condutas comunicacionais, de modo a garantir a coerência e a efetividade na relação com os públicos interno e externo.

2 APLICAÇÃO

Esta Política compõe o Programa de Integridade da IBASP Gestão em Saúde, sendo aplicável a todos os integrantes, colaboradores, terceiros e parceiros, dirigentes e gestores, sendo extensivo, no que couber, a doadores e patrocinadores. Aplica-se a todas as áreas, unidades, equipes e profissionais vinculados à IBASP Gestão em Saúde, incluindo:

- a) Colaboradores próprios, terceirizados, estagiários, prestadores de serviços e aprendizes;
- b) Membros da Diretoria Executiva, gestores institucionais, coordenadores e lideranças das unidades de saúde, do escritório central e dos projetos estratégicos;
- c) Fornecedores, parceiros, consultores e instituições com vínculo formal, cujas atividades envolvam, direta ou indiretamente, a produção, circulação ou validação de conteúdos institucionais.

A Política abrange todos os canais, meios, fluxos, peças e ações de comunicação utilizados no contexto organizacional, tanto no ambiente interno quanto nas interfaces com o público externo. Isso inclui, mas não se limita a:

- a) Comunicados oficiais, e-mails institucionais, informativos internos e sistemas de gestão;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 1 de 8

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

- b) Mídias sociais, sites, blogs, plataformas digitais e materiais impressos;
- c) Relacionamento com a imprensa, publicidade, campanhas, eventos e ações de visibilidade institucional;
- d) Intervenções de crise, notas públicas e documentos que envolvam posicionamentos da instituição.

Todos os envolvidos devem assegurar que a comunicação institucional ocorra de forma ética, clara, precisa, acessível, respeitosa, legalmente adequada e alinhada à imagem e aos valores da IBASP Gestão em Saúde.

3 BASE LEGAL

Esta Política está fundamentada em princípios constitucionais, legais e normativos que regem a administração pública, a transparência institucional, a proteção de dados pessoais e a integridade organizacional, destacando-se:

- a) Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI): regula o acesso a informações públicas e obriga os entes públicos e suas organizações parceiras a assegurarem transparência ativa e passiva, respeitando o interesse público e a proteção de informações sigilosas e pessoais;
- b) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): estabelece princípios, diretrizes e obrigações quanto ao tratamento de dados pessoais, assegurando os direitos dos titulares e a responsabilidade das organizações;
- c) Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção: dispõe sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos lesivos à administração pública, direta ou indireta, e reforça a importância de práticas comunicacionais éticas e preventivas;
- d) Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014): disciplina o uso da internet no Brasil e estabelece diretrizes para a proteção de dados, da privacidade e da liberdade de expressão no ambiente digital;
- e) Normas da ABNT, especialmente a NBR ISO 9001 e a NBR ISO 26000, que abordam aspectos de gestão da qualidade, responsabilidade social, comunicação organizacional e engajamento de partes interessadas;
- f) Código de Conduta Ética da IBASP, bem como demais políticas institucionais complementares (Política de Integridade, Política de Proteção de Dados, Política de Recursos Humanos, entre outras), que orientam os princípios comunicacionais da organização.

4 DEFINIÇÕES

Para fins desta Política, adotam-se as seguintes definições:


- a) **Agente Público:** pessoa que exerce função pública, de forma temporária ou permanente, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função pública, inclusive quem trabalha para empresa prestadora de serviço contratada ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública;
- b) **Assessoria de Comunicação:** setor ou equipe responsável pelo planejamento, execução e acompanhamento das ações de comunicação institucional, incluindo interface com a imprensa, produção de conteúdos, gestão da identidade e apoio às áreas internas;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 2 de 8

 Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

- c) **Canais de Comunicação:** meios oficiais utilizados para difusão de mensagens, tais como e-mails institucionais, murais, boletins internos, redes sociais, site institucional, comunicados físicos ou digitais, plataformas de gestão e aplicativos de mensagens com uso autorizado;
- d) **Colaboradores:** todas as pessoas que, independentemente da relação de trabalho, cargo ou função, estabeleçam vínculo direto de pessoalidade, subordinação e representação dentro da estrutura organizacional da instituição, sejam eles empregados, prestadores de serviços ou voluntários, trabalhando dentro ou fora das dependências das suas dependências, e nos locais onde há atuação da instituição;
- e) **Comunicação Externa:** ações e instrumentos de relacionamento com os públicos externos à instituição, incluindo imprensa, poder público, usuários dos serviços, comunidade, parceiros e sociedade em geral;
- f) **Comunicação Institucional:** processo estratégico, ético e estruturado de produção, circulação e gerenciamento de informações voltado à construção, fortalecimento e preservação da imagem, reputação, identidade e relacionamento da instituição com seus públicos;
- g) **Comunicação Interna:** conjunto de ações, fluxos e canais utilizados para promover a interação entre os diversos setores, equipes e colaboradores da organização, contribuindo para o alinhamento de informações, fortalecimento da cultura organizacional e melhoria do clima institucional;
- h) **Comunicação:** processo participativo entre dois ou mais interlocutores voltados para o compartilhamento, troca e circulação de informações e sentidos através da utilização de métodos compreensíveis;
- i) **Crise de Imagem:** situação crítica que afeta ou pode afetar negativamente a reputação da instituição, geralmente relacionada à exposição pública de conflitos, erros, denúncias, falhas de comunicação ou incidentes éticos;
- j) **Identidade Visual:** conjunto de elementos gráficos que representam visualmente a instituição, incluindo logomarca, cores, tipografias, símbolos, aplicações e padrões definidos em manual próprio;
- k) **Imagem Institucional:** percepção pública construída a partir das ações, comportamentos, discursos, símbolos, posicionamentos e comunicações promovidas pela instituição;
- l) **Integrantes:** todos os associados, inclusive aqueles eleitos para os cargos do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, ou órgãos da estrutura organizacional, que participem e representem a IBASP Gestão em Saúde dentro ou fora das suas dependências, e nos locais onde há atuação da instituição;
- m) **Parte Privada:** pessoa física ou jurídica que não se enquadre no conceito de agente público (nacional ou estrangeiro);
- n) **Plano de Comunicação:** documento estratégico que define os objetivos, públicos, mensagens-chave, canais, cronograma e responsáveis pelas ações de comunicação de determinada campanha, projeto ou unidade;
- o) **Públicos de Interesse (Stakeholders):** grupos ou indivíduos que mantêm algum tipo de relação com a organização e que podem ser afetados por suas decisões e atividades, como colaboradores, pacientes, contratantes, parceiros, imprensa, entre outros;
- p) **Risco de Não Conformidade:** possibilidade de a instituição sofrer sanções legais ou administrativas, perdas financeiras, danos de imagem e/ou reputação, bem como outros danos decorrentes de descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 3 de 8

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

infralegal, das recomendações dos órgãos reguladores e financiadores de projetos, dos procedimentos operacionais e do Código de Conduta Ética, das políticas institucionais, e dos demais instrumentos normativos aplicáveis;

- q) **Terceiros e Parceiros:** todas as pessoas físicas ou jurídicas que não sejam classificadas como Integrantes ou Colaboradores, mas que mantenham relação profissional ou comercial, ou que realizem operações representando a instituição;
- r) **Tom de Voz:** estilo de linguagem utilizado pela instituição em seus conteúdos comunicacionais, devendo ser coerente com os valores organizacionais e adequado ao público-alvo, prezando pela clareza, empatia, respeito e acessibilidade.

5 DIRETRIZES

A IBASP Gestão em Saúde direciona esforços para o bom processo de comunicação, seja ela interna ou externa, contribuindo para o exercício da transparência e da cidadania, em observância aos princípios do livre acesso à informação, garantindo o diálogo e a troca de informações entre os integrantes da instituição entre si e entre os integrantes da instituição e a sociedade.

Todos os Integrantes e Colaboradores devem estar envolvidos no processo de comunicação, independente da sua área de atuação.

As informações integrantes do processo de comunicação devem ser transparentes, precisas, autênticas, fundamentadas em documentos e fontes idôneas, e em obediência à legislação e as normas sobre proteção de dados vigentes.

A Comunicação Institucional deve considerar as seguintes premissas:

- Expressar e reafirmar a ética e a responsabilidade social da instituição, devendo suas ações estar pautadas no respeito e na liberdade de expressão, e ao mesmo tempo respeitar as diversidades e os direitos do cidadão, especialmente com relação ao acesso à informação pública e aos serviços públicos prestados, bem como à proteção de dados pessoais.
- Priorizar o respeito ao interesse público, não podendo ser utilizada para servir a interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, muito menos para atender a interesse de agentes políticos.
- Basear-se no respeito às diversidades e à inclusão social, buscando eliminar barreiras que comprometam ou impeçam a acessibilidade às informações, tendo como atribuição facilitar o acesso ao conhecimento para todos, através do respeito a questões de diversidade étnico-racial, sexual e de gênero.
- Buscar a transparência ativa, por meio da divulgação espontânea das principais informações institucionais, uma vez que esta se encontra intrinsecamente ligada à comunicação.
- Respeitar o direito de todo cidadão de obter informações claras e verídicas, devendo atuar no combate à disseminação de notícias falsas ou imprecisas (*fake news*), compreendendo os riscos que esse tipo de informação pode trazer para a imagem institucional e principalmente para a sociedade.
- Fortalecer e preservar a reputação e credibilidade da instituição perante os públicos com os quais se relaciona, garantindo que as informações disponibilizadas para seu público interno e externo sejam uniformes e alinhadas à sua cultura e a sua missão social, devendo empregar como estratégias de comunicação as seguintes diretrizes:
 - Unidade do discurso: a comunicação deve estar lastreada em um discurso institucional único e coerente que favoreça o reconhecimento uniforme e eficaz a respeito da cultura das IBASP por parte dos diferentes públicos de relacionamento;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 4 de 8

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

- **Qualificação e clareza da informação:** o sistema de comunicação deve garantir que as informações divulgadas aos públicos interno e externo sejam verídicas, transparentes, úteis, tempestivas, imparciais, impessoais, assertivas e equitativas;
- **Reconhecimento do público-alvo:** para assegurar que comunicação ocorra em diversos níveis e atinja diferentes públicos, é necessário identificar o público-alvo ao qual se deseja alcançar e assegurar que a mensagem tenha um conteúdo consistente, eficiente e adequado para cumprir o seu objetivo de informar.

Além disso, a Comunicação Institucional deve ser orientada por princípios de ética, clareza, transparência e responsabilidade institucional, sendo observadas as seguintes diretrizes:

5.1 Alinhamento à Estratégia Institucional

Toda comunicação deverá refletir a missão, a visão, os valores e os objetivos estratégicos da organização, reforçando a identidade institucional e promovendo a cultura organizacional da IBASP.

5.2 Clareza, Precisão e Acessibilidade

As mensagens devem ser redigidas em linguagem clara, objetiva, respeitosa e acessível, considerando os diferentes perfis dos públicos internos e externos, evitando ambiguidade e interpretações equivocadas.

5.3 Comunicação Integrada

As ações comunicacionais devem ser articuladas entre os diversos setores, garantindo coerência na linguagem, na identidade visual e na linha editorial, promovendo uma comunicação institucional uniforme.

5.4 Ética e Responsabilidade

A comunicação deve prezar pela veracidade das informações, pela não exposição indevida de pessoas ou instituições, e pela integridade na forma e no conteúdo das mensagens.

5.5 Preservação da Imagem Institucional

Deve-se zelar pela reputação da organização, evitando o compartilhamento de informações sensíveis, equivocadas ou não autorizadas, especialmente em redes sociais, veículos externos ou ambientes públicos.

5.6 Comunicação em Situações de Crise

Em contextos que envolvam risco reputacional, a comunicação deve ser coordenada pela Coordenação de Comunicação e Marketing Institucional, em articulação com a Assessoria de Imprensa, sob a supervisão da Diretoria Executiva, assegurando tempestividade, cautela e orientação estratégica na emissão de posicionamentos oficiais.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 5 de 8

 Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

5.7 Uso de Canais Oficiais

Toda informação institucional deve ser veiculada prioritariamente por canais oficiais previamente definidos, sendo vedado o uso de meios informais ou pessoais para divulgação de conteúdos institucionais, salvo expressa autorização.

5.8 Relacionamento com a Imprensa e Mídias

O relacionamento com jornalistas, veículos de imprensa e influenciadores deverá ser conduzido exclusivamente pela Coordenação de Comunicação e Marketing Institucional, em articulação com a Assessoria de Imprensa, ou por quem esta indicar, com base em informações verificadas, consistentes e alinhadas com os posicionamentos oficiais da IBASP.

5.9 Padronização da Identidade Visual

Os materiais gráficos, digitais ou físicos que utilizem a logomarca, slogans ou identidade visual da instituição deverão seguir os padrões estabelecidos no Manual de Identidade Visual da IBASP, sendo obrigatória a aprovação prévia da Coordenação de Comunicação e Marketing.

5.10 Responsabilidade com Dados e Imagem

É vedada a publicação ou circulação de imagens, vídeos ou dados de pacientes, usuários, colaboradores e parceiros sem a devida autorização e consentimento, em conformidade com a LGPD e com os princípios éticos da organização.

5.11 Comunicação Participativa

A instituição deve estimular o protagonismo comunicacional dos seus colaboradores, incentivando sugestões, escuta ativa, ações de engajamento e valorização de boas práticas, fortalecendo o senso de pertencimento institucional.

5.12 Monitoramento e Melhoria Contínua

As ações de comunicação deverão ser periodicamente avaliadas quanto à sua efetividade, alcance, impacto e alinhamento estratégico, com base em indicadores, relatórios e mecanismos de retroalimentação.

6 VIOLAÇÕES E PENALIDADES

Qualquer dirigente, colaborador, terceiro ou parceiro que viole disposições desta Política estará sujeito às sanções disciplinares previstas no Código de Ética e Conduta da IBASP Gestão em Saúde, listadas abaixo:

- I. Advertência verbal;
- II. Advertência por escrito;
- III. Suspensão;
- IV. Demissão sem justa causa;

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 6 de 8

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

- V. Demissão por justa causa;
- VI. Exclusão do fornecedor, parceiro ou agente intermediário da instituição;
- VII. Ação judicial cabível.

7 RESPONSABILIDADES

Cabe aos dirigentes da IBASP Gestão em Saúde cumprir e fazer cumprir com todas as disposições desta Política, e assegurar que todos os integrantes, colaboradores, terceiros e parceiros de seu relacionamento sejam informados sobre seu conteúdo e a importância de sua implementação.

A adesão é obrigatória para todos os envolvidos, e suas regras e diretrizes devem ser colocadas em prática de imediato.

A efetividade desta Política depende da atuação articulada e comprometida de todos os envolvidos nos processos institucionais de comunicação. As responsabilidades estão assim distribuídas:

7.1 Diretoria Executiva

- a) Garantir aplicação desta Política em todas as unidades e projetos da IBASP;
- b) Assegurar recursos e condições para a execução das ações comunicacionais estratégicas;
- c) Atuar como instância decisória em situações de crise institucional, em articulação com a Coordenação de Comunicação e Marketing e a Assessoria de Imprensa.

7.2 Coordenação de Comunicação e Marketing

- a) Planejar, coordenar, executar e monitorar as ações de comunicação interna e externa da instituição;
- b) Gerenciar os canais de comunicação institucional e garantir a padronização da identidade visual;
- c) Elaborar e revisar conteúdos institucionais, campanhas, notas públicas e materiais de divulgação;
- d) Manter o relacionamento com a imprensa, mídias sociais e demais veículos de comunicação externa;
- e) Apoiar tecnicamente os setores da IBASP na produção e validação de conteúdos institucionais.

7.3 Coordenações Setoriais e Gestores de Unidades e Projetos

- a) Zelar pela aplicação das diretrizes desta Política no âmbito local;
- b) Articular-se com a Coordenação de Comunicação e Marketing para garantir a consistência das informações divulgadas nas unidades;
- c) Sugerir pautas, compartilhar boas práticas e promover a comunicação participativa nas equipes.

7.4 Setor de Recursos Humanos

- a) Incluir, nos processos de integração, treinamentos e materiais institucionais, orientações sobre condutas esperadas nos processos comunicacionais;
- b) Apoiar campanhas internas e ações de comunicação voltadas à valorização do colaborador e à cultura organizacional.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 7 de 8

 IBASP Gestão em Saúde	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
	COMUNICAÇÃO		
	Setor/Área:	Código:	Versão:
	Presidência	PI-10	01

7.5 Colaboradores, Estagiários, Prestadores e Aprendizes

- a) Utilizar os canais institucionais com responsabilidade, respeito e alinhamento aos valores da IBASP;
- b) Evitar o compartilhamento de informações sigilosas, sensíveis ou não autorizadas, especialmente em redes sociais;
- c) Contribuir com sugestões, práticas positivas e relatos que fortaleçam a comunicação institucional;
- d) Cumprir todas as orientações previstas nesta Política e nos normativos correlatos.

8 COMUNICAÇÃO

A IBASP Gestão em Saúde incentiva a todos que comuniquem imediatamente ao Comitê de Ética quando suspeitarem ou detectarem violações a esta Política ou as legislações correlatas, cuja análise e investigação serão tratadas confidencialmente. Não serão admitidas retaliações e intimidações aos denunciantes.

9 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- I. Código de Conduta Ética;
- II. Política de Integridade (*Compliance*);
- III. Política Anticorrupção;
- IV. Política de Registros Contábeis;
- V. Política de Privacidade e Proteção de Dados;
- VI. Política de Tecnologia da Informação;
- VII. Política de Controles Internos e Gestão de Riscos.

Elaborado por:	Data:	Revisado por:	Data:	Autorizado por:	Data:
Nailton Cazumbá	04/11/2025	Paula Amorim	05/01/2026		
					Página 8 de 8