Unimed Petrópolis	**POP - Atendimento das Solicitações ao SECOM**	**Data:** 01/2023 **Revisão:** 01

Elaborado por: Suelen de Oliveira (Supervisão de Comunicação e Marketing)	**Revisado por:**	**Aprovado por:**

Resumo:
Este processo trata do atendimento das solicitações dos setores da Unimed Petrópolis (Hospital e Operadora) pelo Setor de Comunicação e Marketing.

Controle Histórico				
Revisão	**Data**	**Elaboração**	**Verificação**	**Aprovação**

Objetivo

Analisar as informações e solicitações recebidas pelo Secom e direcioná-las para os devidos fins e/ou executá-las.

Campo de Aplicação

Todos os setores do Hospital Unimed, Operadora, Mídia e Corpo Clínico.

Responsabilidade

Setor de Comunicação e Marketing.

Siglas

MOD – Modelo NIG

NIG - Norma Interna Geral

POP – Procedimento Operacional Padrão

Help Desk – Ordem de Serviço

SECOM – Serviço de Comunicação Social

Definições

SECOM: Serviço de Comunicação Social = Setor responsável por realizar, programar e ordenar todas as solicitações de Imprensa, Comunicação Coorporativa e Integrada, Publicidade e Marketing e Eventos.

ASSESSORIA DE IMPRENSA = Serviço de atendimento e relacionamento com a Imprensa: envio de releases e sugestões de pautas; Respostas a questionamentos da Mídia em Geral; Organização de entrevistas, reportagens, coletivas, fotografias, entre outros.

COMUNICAÇÃO INTERNA E INTEGRADA = Serviço de relacionamento com colaboradores internos, terceirizados, médicos e clientes do Hospital Unimed e operadora, além do relacionamento entre as singulares do Sistema Unimed, Unimed Federação Rio e Unimed do Brasil.

Elaborado por: Suelen de Oliveira (Supervisão de Comunicação e Marketing)	Revisado por:	Aprovado por:

Resumo:
Este processo trata do atendimento das solicitações dos setores da Unimed Petrópolis (Hospital e Operadora) pelo Setor de Comunicação e Marketing.

O serviço se presta através da elaboração e/ou revisão de documentos oficiais: Comunicado Interno e Externo, Ofícios, Nota Técnica, Declarações, Projetos Internos e externos, Relatórios, entre outros. Além da divulgação de notas, comunicados, ofícios aos Colaboradores, Médicos cooperados e Gestores da Coorporativa e Hospital.

PROPAGANDA E MARKETNG = Serviço de divulgação interna e externa através da produção de artes para materiais gráficos como: Banners, folders, filipetas, flyers, cartões, cartazes, sinalizações, placas, anúncios, propagandas, entre outros.

Através de elaboração de materiais gráficos (Publicidade e Marketing);

Divulgação Interna: Murais, Informativo Interno (Jornal da Gente), E-mail Marketing, Site, Sinalização interna e externa, entre outros.

Divulgação externa: Redes sociais e mídias offline – Rádio, TV, Busdoor, Painéis entre outros.

ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Serviço de apoio para produção/ organização de eventos internos do Hospital Unimed e Operadora e coordenação dos eventos externos da cooperativa voltados para o marketing e vendas.

O serviço se aplica da seguinte forma: Apoio na programação de atividades, produção de materiais de divulgação, cobertura e acompanhamento do evento.

Manuais e Diretrizes

A Unimed Petrópolis segue as orientações dos manuais e Guias da Unimed do Brasil preconizadas em todo o Sistema Unimed. Os profissionais do Secom seguem as diretrizes dos manuais:

- **a)** Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed
- **b)** Diretriz de Endomarketing;
- **c)** Diretriz Nacional de Patrocínio;
- **d)** Manual de Ilustração;
- **e)** Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crise;
- **f)** Manual de Redação
- **g)** Guia de Performance Digital.
- **h)** Guia de Boas Práticas da Unimed Petrópolis

Elaborado por: Suelen de Oliveira (Supervisão de Comunicação e Marketing)	Revisado por:	Aprovado por:

Resumo:
Este processo trata do atendimento das solicitações dos setores da Unimed Petrópolis (Hospital e Operadora) pelo Setor de Comunicação e Marketing.

a) Todas as diretrizes e manuais da Unimed do Brasil se encontram à disposição do colaborador no Jornal da Gente (ícone disponível na área de trabalho) ou no link: https://www.unimed.coop.br/site/web/jornaldagente-petropolis/normasinternasepoliticas

Solicitações da Imprensa

1. Os veículos de Comunicação entram em contato com o SECOM por e-mail, via site ou pelo telefone da Supervisão de comunicação solicitando as respostas de questionamentos diversos.
2. A Unimed Petrópolis segue a Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed e para demais orientações, vide as páginas 17 a 27 do referido manual.
3. Em solicitações factuais, do dia-a-dia, como: problemas no atendimento ou questionamentos médicos, o Secom tem a responsabilidade de enviar a resposta no mesmo dia em que o veículo encaminhou o pedido. Os dados são sempre apurados junto a Gerência de Enfermagem e/ou Administração do Hospital. Salvo os casos de:

a) Envio de Estatísticas: O Secom tem o prazo de 01 (um) dia para solicitar ao setor responsável pelas informações para criação da estatística a elaboração dos dados solicitados. O setor responsável pela elaboração da estatística tem o prazo de 02 (dois) dias para o levantamento de dados. Os dados serão enviados ao Secom e por fim à Imprensa.

b) Questionamentos quanto a problemas na área médica e/ou atendimento: Em alinhamento junto ao departamento jurídico e ao DPO da Unimed Petrópolis, elaboramos uma resposta padrão que deve ser enviada sempre à Imprensa quando eles desejarem saber sobre o estado de saúde de algum paciente e/ou nos acionarem quanto a problemas no atendimento seja ele dentro do hospital ou demais setores da operadora.

Prezado jornalista,

Informamos que a Unimed Petrópolis obedece às diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados em vigor no Brasil (Lei nº 13.709/2018) e, portanto, não realiza nenhum tipo de atendimento, fornecimento de informações ou posicionamento público na imprensa e em redes sociais referente aos seus usuários.

c) Cabe ressaltar que é importante solicitar para o cliente abrir um registro em nossa Ouvidoria, seja pelo site,

atendimento on-line ou Chatbot (ANA), para que a denúncia seja apurada via canal oficial da Unimed Petrópolis.

d) Caso seja uma demanda urgente e/ou grave, deve-se acionar a Administração do Hospital e Diretoria Técnica e Executiva para ciência e acompanhamento das tratativas. É importante seguir as orientações do Manual de Gerenciamento de Crises do Sistema Unimed, em todo capítulo 04 para auxiliar nas tomadas de decisões.

e) Todas as respostas, com exceção dos casos pontuais de dia-a-dia, já pactuadas sobre o padrão de resposta, devem ser avaliadas e autorizadas pela Direção Técnica e/ou Direção Executiva antes do envio à Imprensa.

f) Em caso de solicitações de fotografias e/ou filmagens, o Secom deverá pedir permissão ao paciente e/ou responsável pelo paciente para que o registro seja feito e preencher junto com o paciente o formulário "Termo de Autorização de Uso de Imagem".

g) Em caso de solicitação de entrevistas com os médicos cooperados, devemos solicitar apoio ao Relacionamento com o Cooperado para verificar o interesse em participar e realizar os agendamentos.

h) Em caso de solicitação de entrevista com colaboradores, deverá ser acionado o RH para ciência e o Líder direto para as devidas liberações e autorizações. A comunicação deve orientar o entrevistado e/ou acompanhar as entrevistas.

i) Todos que concederem entrevistas deverão preencher o "Termo de Autorização de Uso de Imagem".

j) Todas as respostas de solicitações da Imprensa devem ser respondidas apenas por e-mail

Elaboração de Clipping Jornalístico

Todas as respostas de solicitações da Imprensa que forem publicadas em Sites, Jornais e Revistas deverão ser arquivados no Clipping Jornalístico da seguinte forma:

a) Preencher o formulário Clipping Jornalístico, informando: Veículo correspondente, link da reportagem, nº. e ano do arquivo vigente, data de veiculação da matéria, título da matéria;

b) Visto do Secom: Confirmar se todas as informações divulgadas foram as mesmas enviadas pelo Secom, caso sejam, assinar digitalmente e arquivar na pasta S – Comunicação – Imprensa – Clipping – Ano e Mês correspondente. Caso não sejam, emitir uma nota de retratação à Imprensa e realizar o mesmo trâmite de conferência e arquivamento.

c) Em caso de Sites, dar um Print Screen da página e colar no formulário Clipping Jornalístico e preenche-lo

corretamente.

d) Em caso de Jornais e Revistas, recortar a reportagem e colar no formulário Clipping Jornalístico e preenche-lo corretamente.

Envio de Releases e Notas (Mídia Espontânea)

O envio de release (texto com sugestão de pauta e/ou reportagem) deve ser feito através do corpo do e-mail com fotos em anexo e suas devidas legendas e encaminhado aos órgãos de imprensa pelo mailing. Todos os conteúdos enviados para a Imprensa devem ser aprovados pela Direção Executiva antes da divulgação. Os releases são arquivados no computador, no diretório S – Pasta Comunicação – Pasta Imprensa – Pasta Release – Mês e ano vigente.

a) Todas as solicitações de entrevistas, fotografias e/ou reportagem devem ser respondidas (se foram autorizadas ou não) em um prazo de até 01 (um) dia útil, pelo Gestor responsável e/ou Direção. A solicitação pode ser feita por e-mail ou telefone e respondida apenas por e-mail com os dados do agendamento.
b) O Setor de Comunicação deve ser avisado e/ou acompanhar todas as entrevistas e coberturas de mídia que acontecerem dentro do Hospital Unimed, inclusive de setores terceirizados, conforme fluxo determinado na NIG – Relacionamento com a Imprensa.
c) Os setores terceirizados do Hospital Unimed, sempre que questionados pela Imprensa, deverão encaminhar as suas respostas também ao Secom para que seja avaliado o impacto da informação à imagem do Hospital, conforme fluxo determinado na NIG – Relacionamento com a Imprensa e Redes Sociais.
d) Em casos de empresas de Fotos/Imagem, que não possuam contrato com o hospital para fotografia de partos ou acompanhando algum procedimento de médicos cooperados, será preciso preencher o termo de uso de imagem
e) Fica extremamente proibido o fornecimento de quaisquer informações para a imprensa que não sejam divulgadas pelo profissional do Secom, conforme determinando no fluxo da NIG – Relacionamento com a Imprensa e Redes Sociais.

Solicitações Redes Sociais

Caso algum cliente solicite algum tipo de atendimento nas redes sociais da Unimed Petrópolis, ou realize alguma

Resumo:
Este processo trata do atendimento das solicitações dos setores da Unimed Petrópolis (Hospital e Operadora) pelo Setor de Comunicação e Marketing.

postagem pedindo posicionamento da Cooperativa / Hospital, deverá ser respondido:

Prezado cliente,

Agradecemos o seu contato e solicitamos que entre em contato com os nossos Canais de Atendimento via Chat on-line em nosso site ou pelo WhatsApp da Ana - Assistente Virtual (24 99243-0277). Informamos que a Unimed Petrópolis obedece às diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados em vigor no Brasil (Lei nº 13.709/2018) e, portanto, não realiza nenhum tipo de atendimento ou posicionamento público em redes sociais referente aos seus usuários.

Não é permitido solicitar dados pessoais, informações de carteirinha do plano e /ou telefone dos clientes pelas redes sociais devido a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Solicitações Internas

Todas as demandas e solicitações ao Secom são encaminhadas para o setor via Help Desk com todos os campos devidamente preenchidos. É necessária a formalização por e-mail de confirmação e complementação da solicitação pelo solicitante, conforme fluxo determinado na NIG – Solicitações ao Secom.

a) As solicitações são dividas entre a equipe do Secom e são executadas conforme a demanda do setor por ordem de chegada e/ou urgência.

b) Em média, o Secom tem 02 (dois) dias úteis para a confecção de artes simples. Campanhas ou artes mais elaboradas deverão ser enviadas ao setor com máximo de antecedência para viabilizar a criação e a divulgação das mesmas.

c) Todas as artes devem ser enviadas ao solicitante por e-mail para avaliação e aprovação.

d) Após a aprovação, o gestor solicitante deve orientar como deve ser realizada a divulgação. Em caso de confecção das peças, o Secom encaminha as artes ao Compras para realiza as cotações e envia para aprovação do gestor. Ela só deverá ser executada após a aprovação do setor.

e) Já as demandas do setor de Marketing, como publicação de editais, contratos publicitários, entre outros, as notas fiscais devem ser vistadas pela Supervisão do Secom com a informação do centro de custos, a quem essa demanda se destina e qual a finalidade e se é um serviço eventual ou contratual. Após esse trâmite a nota fiscal deve ser encaminhada ao Setor Financeiro para o fluxo de pagamento.

f) As notas devem ser lançadas em planilha de controle – Orçamento Marketing devendo: as demandas de marketing serem inseridas na aba próprias e a demanda de outros setores na correspondente. A planilha está localizada na pasta S – Comunicação.

g) Cabe ao Secom, apenas, a revisão dos documentos e materiais, tendo o solicitante a responsabilidade de elaboração de todo o conteúdo dos documentos.

a) O Secom atenderá apenas às solicitações dos gestores para elaboração de quaisquer materiais de divulgação de Comunicação, Propaganda e Marketing e/ou revisão de documentos após a aprovação do Líder imediato.

b) O Secom tem o prazo de 01 dia útil para acusar o recebimento do pedido e de até 02 dias úteis, da data do recebimento, para a execução e finalização das correções.

c) Comunicados de Urgência serão avaliados e finalizados de acordo com a ordem de chegada da solicitação ao Secom.

Solicitações de Propaganda e Marketing

As solicitações de Propaganda e Marketing seguem as orientações dos itens deste POP (Solicitações Internas) e se dará da seguinte forma:

a) O gestor deverá solicitar a produção de material de Propaganda e Marketing para e elaboração de arte, cotação, produção e entrega com antecedência via Help Desk.

b) As artes deverão ser produzidas em um prazo de 02 (dois) a 03 (três) dias úteis e são enviadas ao solicitante imediatamente após a criação para avaliação, ajustes e aprovação final. Os prazos mínimos de produção de cada peça em gráficas são:

c) Cartazes: 03 (três) dias úteis;

d) Banners: De uma semana;

e) Cartões, Folder, Filipeta e Flyer: De 15 (quinze) a 30 (trinta) dias úteis;

f) Materiais de papelaria: cartão pessoal, blocos, envelopes, entre outros, deverão ser solicitados ao Secom (produção de arte), cotação e produção ao Setor de Compras de acordo com os prazos estipulados pelo setor.

g) Os prazos precisam ser rigorosamente respeitados para não comprometer a qualidade dos materiais a serem produzidos e não prejudicar o padrão estabelecido nesta norma.

Elaborado por: Suelen de Oliveira (Supervisão de Comunicação e Marketing)	Revisado por:	Aprovado por:

Resumo:
Este processo trata do atendimento das solicitações dos setores da Unimed Petrópolis (Hospital e Operadora) pelo Setor de Comunicação e Marketing.

Em caso de Sinalizações o fluxo seguirá da seguinte forma:

a) O gestor deverá solicitar a sinalização desejada, com aprovação líder imediato, através de um chamado no Help Desk.

b) A sinalização do hospital ocorrerá por áreas e etapas, e apenas com a validação da Administração.

c) Assim que o Layout estiver pronto, o mesmo deverá ser enviado por e-mail ao solicitante e à Administração para a aprovação.

d) Após a finalização das artes, o Secom encaminha ao setor de Compras para realizar a cotação e negociar prazos e formas de pagamento.

e) Todo o projeto gráfico que ultrapasse o teto de R$ 300,00 (trezentos Reais) deverá ser apresentado e aprovado pela Administração e/ou Direção.

f) Em caso de brindes e materiais a serem comprados para a Unimed e/ou evento específico. Após a liberação da Direção, o Secom deverá encaminhar as artes para o setor de Compras realizar a pesquisa de fornecedores, negociação e encomenda. Todos os brindes devem ser aprovados pela Diretoria Executiva.

Solicitações para apoio na organização de eventos

As solicitações de Organização de Eventos seguem as orientações dos itens deste POP e conforme o fluxo estabelecido se encontra na NIG – Solicitações ao Secom.

a) Os eventos ou comemorações anuais são programados por um calendário oficial elaborado junto à Direção Executiva e Gestores.

b) Cada gestor ficará responsável por: gerenciar o projeto, autorizar orçamentos, analisar artes e layouts e negociações financeiras / pagamentos.

c) Cabe ao Secom a elaboração do projeto do evento, coordenação e programação de atividades, produção de materiais de divulgação, cobertura e acompanhamento do evento.

d) Todos os eventos deverão obedecer aos mesmos critérios de identidade visual, padronização de cores conforme a Central da Marca Unimed e produção mínima de material de divulgação: Cartaz e/ou Banner e e-mail Marketing.

e) Cada evento deverá obedecer à programação mínima de 01 mês de antecedência para elaboração de projeto e artes personalizada.

f) O setor responsável pelo evento deverá disponibilizar a Lista de Presença de Eventos para os participantes preencherem e após a realização do evento.

g) O setor responsável pelo evento deverá fazer o arquivamento da lista de presença conforme o registro da matriz de registro de seu setor.

Solicitações de terceiros

Todas as solicitações oriundas de Setores Terceirizados e/ou Médicos Cooperados deverão ser encaminhadas à Direção Executiva para avaliação e/ou aprovação;

a) Todos os serviços terceirizados deverão desenvolver sua identidade visual própria, não devendo assim, usar a logo e nem o nome do Hospital Unimed sem autorização.

b) Entende-se por identidade visual todos os impressos como pastas de exames, sacolas, envelopes, cartão de visita, receituário, folha de emissão de laudo, blocos de anotações, protocolos de retirada de exames, informativos, folders, banners, pesquisas de satisfação, crachá, entre outros.

c) Os serviços terceirizados, subordinados à vigilância sanitária, poderão usar a logo ou o nome do Hospital, desde que localizados na parte inferior ou no verso dos impressos, mencionando que o serviço é prestado nas dependências do hospital. Nesses casos, todo material desenvolvido deve passar pela aprovação do Setor de Comunicação e Marketing da Unimed Petrópolis.

d) Não se deve, em hipótese alguma, associar o serviço terceirizado como sendo um serviço direto do Hospital Unimed.

e) Os serviços terceirizados não poderão usar nenhum formulário, ou qualquer item de papelaria ou documento oficial do Hospital Unimed. É de responsabilidade do setor terceirizado o desenvolvimento de seus formulários, documentos e papelarias próprias.

f) Os colaboradores e membros dos serviços terceirizados precisarão utilizar crachás de identificação sempre que estiverem nas dependências do Hospital Unimed, cabendo ao setor terceirizado o custeamento e produção do mesmo.

g) O Secom se disponibiliza para consultoria dos novos materiais a serem produzidos bem como a sua fiscalização de aplicabilidade.

Riscos

a) Risco de danos à imagem – Caso uma notícia seja veiculada com informações incorretas ou mentirosas.

b) Risco de rejeição dos clientes – Caso um evento ou material publicitário não corresponda às expectativas do cliente ou não cumpram sua funcionalidade.

c) Risco de Processo – Em caso de clientes que não tenham preenchido o termo de anuência para uso de imagem e se sintam lesados pelo uso da imagem via Hospital Unimed.

d) Risco de pagamento indevido – Caso o Help Desk do setor de Compras não seja preenchido e/ou lançada corretamente no sistema.

e) Risco de associação indevida de imagem – Caso algum material de divulgação de setores terceirizados tragam alguma informação que não corresponde com as diretrizes da Instituição.

Histórico da Revisão

Revisão	Data	Itens Revisados
		▪ ▪

Aprovação

Unimed Petrópolis	**POP - Atendimento das Solicitações ao SECOM**	**Data:** 01/2023 **Revisão:** 01

Elaborado por: Suelen de Oliveira (Supervisão de Comunicação e Marketing)	**Revisado por:**	**Aprovado por:**

Resumo:
Este processo trata do atendimento das solicitações dos setores da Unimed Petrópolis (Hospital e Operadora) pelo Setor de Comunicação e Marketing.

Elaborado por:	Suelen de S. Oliveira.	
Revisado por:		
Aprovado por:		