	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		

Controle Histórico


Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
00	14/12/2015	Cely	André	DIREX

Siglas e Definições

- **Comunicação Organizacional** - é o tipo ou processo de comunicação que ocorre no contexto de uma organização, seja esta pública ou privada. Fazem parte da Comunicação Organizacional o conhecimento e o estudo dos grupos de interesse de uma instituição (públicos), o planejamento de práticas de comunicação nos âmbitos *interno* (comunicação interna) e *externo* (comunicação externa), aí compreendidos a escolha e os usos de *medias* empregadas, sua implementação e sua contínua avaliação.
- **DIREX** – Diretoria Executiva
- **ACMKT**- Assessoria de Comunicação e Marketing
- **Comunicação interna** – É o processo realizado internamente para os colaboradores através da intranet, mural informativo.
- **Comunicação externa** - É direcionada para o público em geral, realizada através da televisão, com campanhas educativas, publicação em sites, rádio e rede social.

Objetivos

- Projetar a imagem da instituição
- Intermediar o relacionamento entre empresa, instituição, funcionários e clientes para assegurar produtividade e qualidade.
- Construir e manter um relacionamento proativo, interativo, ético, de credibilidade e de parcerias com o público interno e externo.

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		


- Garantir comunicação institucional eficaz.
- Permitir a transferência de conhecimentos e informações para auxiliar a melhoria do desempenho
- Incentivar, motivar e valorizar o público interno.
- Promover a interação e a troca de informação entre a empresa e seus colaboradores, permitindo a transferência de conhecimentos e informações para auxiliar a melhoria do desempenho.

Abrangência

As diretrizes de Comunicação Institucional aplicam-se a todas as partes interessadas, e interagem diversos processos, abrangendo:

- Setores assistenciais, administrativos e de apoio.
- Paciente/Família
- Médicos
- Trabalhadores
- Sociedade
- Fornecedores

CLIENTES	REQUISITOS
Cooperados	- Local de trabalho
	-Oportunidade de capacitação
	- Remuneração justa com recebimento no primeiro dia útil
Clientes	- Rede de prestadores para solução em saúde
	-Informações e orientações corretas e dinâmicas
	-Respeito e empatia
Prestadores	-Remuneração justa pelos serviços prestados e conforme contrato
	-Capacitação no atendimento ao contrato

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		


	-Tratamento ético e transparente
Colaboradores	-Reconhecimento financeiro e moral
	- Desenvolvimento profissional e pessoal
Fornecedores	-Remuneração justa pelos serviços prestados e conforme contrato
	-Tratamento ético e transparente
Sociedade	- Responsabilidade sócio ambiental

Diretrizes

Para alcançar os objetivos definidos são consideradas as seguintes categorias:

1.1 Comunicação Interna – Os principais meios de comunicação internos utilizados na Unimed Rio Branco são:

- Reunião de Assembleia Geral Ordinária - AGO
- Reunião de Assembleia Geral Extraordinária- AGE
- Reunião da Diretoria Executiva
- Reunião do Conselho administrativo
- Reunião do conselho fiscal
- Reunião do conselho técnico
- Reunião dos Assessores
- Reunião dos gerentes
- Reuniões periódicas da Qualidade
- Reuniões das lideranças com suas Equipes
- Reuniões dos Grupos de Melhoria
- Reuniões de Comissões
- Treinamentos ministrados na instituição

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		

- Treinamento de integração para novos colaboradores
- Treinamentos sobre os processos setoriais
- Quadros de Gestão à Vista
- Mensagem eletrônica
- Telefones fixos
- Intranet
- Quadros de avisos
- Sinalização nas áreas de circulação
- Jornal eletrônico interno
- Internet

1.2. Comunicação entre os Setores - Formalização dos meios de comunicação na interação dos processos através da Cadeia Cliente Fornecedora para comunicação efetiva entre as áreas assistenciais, serviços diagnóstico e de apoio. **Spark**

1.3. Comunicação com paciente e seu responsável – Ocorre de forma efetiva a partir dos seguintes canais:

1.3.1. Consentimento Informado Livre e Esclarecido

1.3.2. Comunicação do Estado de Saúde diariamente pela equipe multidisciplinar

1.3.3. Capacitação quanto a procedimentos durante e após internação através de orientações verbais, treinamentos e cartilhas.


1.3.4 Orientações quanto a preparo de exames e procedimentos cirúrgicos, que são disponíveis por telefone (marcação de consultas e exames), impresso, no site do hospital.

1.3.5 Guia de orientação ao paciente, entregue no momento da Internação.

1.3.6 Serviço de Atendimento ao Cliente

1.3.7 Telefone fixo

1.3.8 Painéis de informação

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		


1.3.9 Site do hospital

1.4. Comunicação com o trabalhador

- Através de Pesquisa de Clima Interno
- Avaliação de Desempenho por Competência
- Reuniões Setoriais
- Treinamentos

1.5. Pesquisas – É de responsabilidade da Assessoria de Comunicação e Marketing aplicar, acompanhar e apresentar os resultados de todas as pesquisas da instituição para os setores / dimensões interessas. Respeitando o acordo estabelecido dos procedimentos sistêmicos das áreas com demanda para tal.

Núcleo de Demanda	Pesquisa	Núcleos de Interesses	Período	Período de realização
NUGEP	Clima Organizacional	NUPEG - ADFIN	Anual	Agosto
SGQ - ACMKT	Cliente Fornecedor	SGQ - ACMKT	Anual	Agosto
ASOP	Satisfação do Beneficiário	DIREX - DIRME - ACMKT ASOP	Anual	Dezembro
GPOU	Satisfação do Beneficiário com Demanda na Ouvidoria	ASOP - GPOU	Anual	Dezembro
ASOP - UNCM - MEDPREV	Satisfação do Beneficiário integrante do Programa Medicina	ASOP - UNCM - MEDPREV	Bimestral	Junho - Dezembro
ASOP - UNCM - MEDPREV	Satisfação do Beneficiário integrante do Gerenciamento de Casos	ASOP - UNCM - MEDPREV	Bimestral	Junho - Dezembro
ASOP - UNCM - MEDPREV	Satisfação do Beneficiário integrante do Programa Oncologia (Neoplasias)	ASOP - UNCM - MEDPREV	Bimestral	Junho - Dezembro
UNRB	Satisfação do Atendimento da Sede Administrativa	ASOP - UNCM - CEU - UNPA - UNRB	Mensal	∞

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional		
Responsável: Todos os Colaboradores		

UNCM	Satisfação do Atendimento do Centro Médico	ASOP - UNCM - CEU - UNPA - UNRB	Mensal	∞
CEU - UNRB	Satisfação do Atendimento do Centro de Especialidades	ASOP - UNCM - CEU - UNPA - UNRB	Mensal	∞
UNPA -	Satisfação do Atendimento do Pronto Atendimento	ASOP - UNCM - CEU - UNPA - UNRB	Mensal	∞
ASOP - NACP	Satisfação do Atendimento do Cooperado	ASOP - NACP	Anual	Setembro
ASOP - NACP	Satisfação do Atendimento do Prestador	ASOP - NACP	Anual	Setembro
ASOP - NACP	Pesquisa de Satisfação das secretárias	ASOP - NACP	Anual	Setembro

5. Determinação do público-alvo

Clientes que utilizaram os Planos Familiares, Empresariais, Custo Operacional e clientes que se manifestaram nos últimos 12 meses.


6. Seleção da amostra do público-alvo

6.1. A seleção da amostra da população se dá com a utilização da fórmula de cálculo amostral abaixo:

$$n \geq \left\{ 1 + \frac{N - 1}{PQ} \times \left(\frac{d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 \right\}$$

N Tamanho populacional
 N → Tamanho populacional
 P → proporção do evento em estudos similares (prevalência)
 d → erro amostral da estimativa
 Z_{α/2} → valor da tabela Normal padrão (1,96)
 Q → (1 - P)
 PQ → variância da proporção

Este cálculo é feito automaticamente através de fórmula em planilha de Excel – Anexo I - Cálculo Amostral - Fórmula de Barnett - deste procedimento.

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		

6.2. Critérios de seleção

Com base no resultado do cálculo amostral, os questionários devem ser aplicados via telefone pela empresa contratada.

1º) Possuam mais de dezoito anos;

2º) Tenham utilizado o plano nos últimos 12 meses anteriores à aplicação da pesquisa;

3º) A amostra recebida do GPOU será utilizada em sua totalidade dentro da pesquisa de satisfação de beneficiários.

3. Coleta e validação das informações

A coleta das informações é feita através de abordagem telefônica por empresa terceirizada junto aos clientes que tiveram atendimento no sistema Unimed nos últimos 12 meses.


A validação é feita pelo ACMKT através de acompanhamento de planilha do google formulário, com ligações para clientes já entrevistados.

4. Tabulação e análise dos dados

A tabulação dos dados é realizada pela equipe ACMKT. Os formulários são gerados automaticamente pelo Google Formulários e salvos em Planilha de Tabulação e documento PDF fiel ao formulário.

A análise dos dados é realizada em reunião da qualidade com as áreas de interesse e são entregues aos assessores para despacho com a diretoria executiva. Os planos de ação são registrados na plataforma SigQuali.

Após a tabulação e análise, os formulários podem ser descartados imediatamente, sem necessidade de ata de descarte. Manter arquivada ata de análise crítica e relatório de tabulação dos dados permanentemente na Unimed.

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		

Registros

- Anexo I – Conta Amostral – Fórmula de Barnett
- Anexo II – Formulário de Pesquisa
- Anexo III – Coleta e Validação das Informações
- Anexo IV - Tabulação

Documentos de Referência para Atendimento às Diretrizes

Política de comunicação interna institucional

Guia de presença em mídias sociais Unimed


Manual de redação do Sistema Unimed

Regimento interno da Unimed

Indicadores - Efetividade

- Satisfação do Cliente Interno

- Satisfação do Cliente Externo

	Política Institucional	POL ACMKT 001
		Elaborado: 12/2015
Atividade: Política Institucional – Comunicação Institucional Responsável: Todos os Colaboradores		

ITEM OBSOLETO	ATUALIZAÇÃO
Revisão: 00	Revisão: 01
Documentos de referência para atendimento as diretrizes	Política de comunicação interna institucional Guia de presença em mídias sociais Unimed Manual de redação do Sistema Unimed Regimento interno da Unimed