



**GRUPO SANTA CASA**  
de Franca

OSS - Organização Social de Saúde

# AME

**Ambulatório Médico de Especialidades  
do Governo do Estado de São Paulo  
CAMPINAS**

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL COMUNICAÇÃO**

Elaborado por: Isabela Tanasovichi Aprovado por: Vilmar Medeiros  
Data da Aprovação: 01/03/2024

**FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE FRANCA  
AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS – AME CAMPINAS  
Campinas/SP - 2024**

Documento: nº 1  
Data Emissão: 05/01/2024

Revisão: Nº 0  
Data Revisão:

Revisado anualmente

Av. Pref. Faria Lima, 580 – Parque Itália | CEP 13036-220 | Campinas, SP  
Fone: (19) 3773-8150



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

## Sumário

Missão Grupo Santa Casa.....	3
1. Objetivo.....	4
2. Aplicação.....	4
3. Diretrizes.....	5
4. Responsabilidades.....	6
5. Referências Bibliográficas.....	7

CÓPIA CONTROLADA





# GRUPO SANTA CASA

de Franca

OSS - Organização Social de Saúde

## MISSÃO GRUPO SANTA CASA

Assistência e ensino voltado à saúde.

## VISÃO

Ser uma instituição sustentável, com equilíbrio econômico financeiro, reconhecida pela excelência na assistência em saúde e na geração do conhecimento, através da melhoria contínua de processos, tecnologia inovadora e comprometimento de seus colaboradores.

## VALORES

- 1 - **Empatia**: Se colocar no lugar da outra pessoa entendendo seus sentimentos e emoções.
- 2 - **Transparência**: Ter clareza nas ações e na prestação de contas.
- 3 - **Integridade**: Honestidade e imparcialidade nas atitudes.
- 4 - **Comprometimento**: Compromisso com o que faz
- 5 - **Acolhimento**: Hospitalidade, ter afeto e acolher o outro.

# 1. Objetivo

A Política Institucional de Comunicação do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) visa integrar todas as formas de comunicação com os diversos públicos envolvidos, promovendo, preservando e defendendo a marca e a imagem da instituição, do Grupo Santa Casa, dos pacientes e também dos colaboradores. Fundamentada em valores essenciais como empatia, acolhimento, honestidade, imparcialidade e transparência, esta política define orientações, normas e critérios para garantir uma comunicação clara, consistente e eficaz. Nosso compromisso é aprimorar os canais de comunicação, tornando as ações e realizações institucionais mais conhecidas, fortalecendo a confiança e o engajamento da comunidade. Assim, buscamos construir uma relação sólida e transparente, que não apenas informe, mas que também promova o entendimento, a confiança e o engajamento com pacientes, colaboradores e a comunidade em geral, contribuindo significativamente para a saúde e o bem-estar de todos.

# 2. Aplicação

A Política Institucional de Comunicação do AME abrange diversos canais, momentos e contextos, envolvendo todos os colaboradores da instituição. Ela promove uma comunicação alinhada, transparente e ética em todas as interações com os diferentes públicos, contribuindo para a construção de uma imagem positiva, fortalecendo a confiança e o relacionamento com a comunidade.

Os públicos impactados por nossas mídias incluem pacientes e seus acompanhantes ou familiares, colaboradores e seus familiares, a sociedade em geral, a diretoria do Grupo Santa Casa, gestores locais, residentes nas proximidades do ambulatório e a imprensa em geral.

Serão mencionados os seguintes canais: site institucional, atendimento à imprensa, revisão de textos e materiais informativos, eventos institucionais e mídias publicitárias, uso das marcas que compõem o trabalho do AME, monitoramento das identidades visuais (AME, Grupo Santa Casa e Governo do Estado), autorização de uso de imagem, placas direcionais e informativas, gestão de crise, documentos oficiais, redes sociais e comunicações internas.



### 3. Diretrizes

As diretrizes desta política permeiam todas as instâncias de comunicação da instituição, abrangendo todas as plataformas utilizadas. Elas visam consolidar a identidade, reputação e eficácia da comunicação do AME, reforçando os seguintes princípios fundamentais:

- **Transparência:** Garantir informações honestas e confiáveis.
- **Melhoria Contínua:** Aperfeiçoar e criar canais de diálogo e interatividade.
- **Atuação Ética:** Seguir princípios de legalidade, impessoalidade, hospitalidade e eficiência do Grupo Santa Casa de Franca e também do Governo do Estado.
- **Imagem Institucional:** Fortalecer a imagem da instituição perante a sociedade e os públicos de interesse.
- **Valorização de Colaboradores:** Promover um ambiente que valorize todos os colaboradores.
- **Cultura de Acolhimento:** Reforçar a cultura institucional respeitando a diversidade humana.

Essas diretrizes fortalecem a comunicação do AME, alinhando-se com os valores do Grupo Santa Casa de Franca e promovendo práticas éticas e transparentes.

## 4. Responsabilidades

### 4.1 Site Institucional

Principal canal de comunicação com o público. Divulga informações institucionais, como histórico, estrutura, eventos institucionais, direitos e deveres do paciente, prestação de contas, contratos e editais de contratação, sempre com transparência e veracidade.

### 4.2 Atendimento à Imprensa

O setor de comunicação ou a diretoria do Grupo Santa Casa tem o dever de atender prontamente a mídia, sempre com autorização prévia do Governo do Estado.

### 4.3 Materiais Informativos e Gestão de Redes Sociais

O setor de comunicação é responsável pela criação e revisão de todo tipo de material informativo, garantindo clareza, precisão e alinhamento com os valores da instituição. Além disso, gerencia as redes sociais e oferece suporte na administração dos sistemas internos de comunicação, assegurando a manutenção da clareza e dos padrões visuais em todas as plataformas e interações.

### 4.4 Autorização de Uso de Imagem

Nenhuma imagem é capturada ou divulgada sem a autorização por escrito de pacientes e colaboradores. Essa prática reforça nosso compromisso com a privacidade e o respeito aos direitos individuais.

### 4.5 Placas de Sinalização e Informativas

O setor de comunicação mantém a identidade visual uniforme em todas as placas, para manter a clareza de informações direcionais e de suporte a todos que transitarem dentro do ambulatório.

#### 4.6 Gestão de Crises

Medidas específicas são seguidas para lidar com situações de crise que possa impactar a imagem das instituições mencionadas e todos os públicos envolvidos, garantindo uma resposta transparente, ágil e alinhada aos valores da instituição.

Essas diretrizes garantem uma comunicação eficaz, transparente e alinhada com os valores da instituição, fortalecendo a confiança e o relacionamento com todos os públicos.

### 5. Referências bibliográficas

Antiga Política de Comunicação do AME Franca. Emitida em 2019.

Política de comunicação integrada – ISAC Instituto Saúde e Cidadania <https://isac.org.br/wp-content/uploads/2021/04/Política-de-Comunicacao-Integrada-e-Anexos.pdf>, acessado em: dezembro de 2023.

**A presente Política entra em vigor nesta data, em decorrência de sua aprovação na diretoria responsável da instituição.**

**Campinas, 01 de Março de 2024.**

*Isabela Tanasovichi*

---

Isabela Tanasovichi  
Assessora de Comunicação  
OSS Santa Casa de Franca

*Yeda Tama Nakagawa Khatib*

---

Yeda Tama Nakagawa Khatib  
Supervisora de Melhoria Contínua  
Ame Campinas

*Vilmar Martins Medeiros*

---

Vilmar Medeiros  
Administrador Hospitalar AME's  
OSS Santa Casa de Franca

*Diego Barssi Zanota*

---

Diego Barssi Zanota  
Gerente Administrativo/Qualidade  
Ame Campinas

# POLÍTICA INSTITUCIONAL – Comunicação.pdf

Documento número 7355a6fa-d633-4e4c-9f0e-96f0425702eb



## Assinaturas

✓ Isabela Tanasovichi  
Assinou

Pontos de autenticação:  
Assinatura na tela  
Código enviado por e-mail  
IP: 177.137.146.252 / Geolocalização: -21.142169, -48.981931  
Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 16\_7 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/16.6 Mobile/15E148 Safari/604.1  
Data e hora: Julho 13, 2024, 14:49:45  
E-mail: comunicacao@ossfranca.org.br (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)  
ZapSign Token: 566dd18b-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0a1d692cdcfa

Assinatura de Isabela Tanasovichi

✓ Yeda Tama Nakagawa Khatib  
Assinou

Pontos de autenticação:  
Assinatura na tela  
Código enviado por e-mail  
IP: 189.112.5.114  
Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 17\_5\_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/17.5 Mobile/15E148 Safari/604.1  
Data e hora: Julho 12, 2024, 16:29:39  
E-mail: supervisor.qualidade@amecampinas.org.br (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)  
ZapSign Token: 5305ffcd-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-77ec1f351b8b

Assinatura de Yeda Tama Nakagawa Khatib



Vilmar Martins Medeiros

Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

Código enviado por e-mail

IP: 189.112.5.114

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)  
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0  
Safari/537.36

Data e hora: Julho 15, 2024, 10:01:16

E-mail: vilmar.medeiros@ossfranca.org.br (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)

Telefone: + 5516981174117

ZapSign Token: 375fbb69-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-a67ab2690000

*Vilmar Martins Medeiros*

Assinatura de Vilmar Martins Medeiros



diego barssi zanota

Assinou

Pontos de autenticação:

Assinatura na tela

Código enviado por e-mail

IP: 189.112.5.114 / Geolocalização: -22.915321, -47.070392

Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)  
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0  
Safari/537.36

Data e hora: Julho 12, 2024, 16:33:53

E-mail: diego.zanota@amecampinas.org.br (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)

Telefone: + 5519992580715

ZapSign Token: f703da12-\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*\*\*-bcbc925b7435

*Diego Barssi Zanota*

Assinatura de diego barssi zanota



Hash do documento original (SHA256):

64001872de4338ab9ab649efec54ba1f76134a50cbe97f6f39a892b700359a5

Verificador de Autenticidade:

<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=7355a6fa-d633-4e4c-9f0e-96f0425702eb>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):

<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação 7355a6fa-d633-4e4c-9f0e-96f0425702eb, conforme os Termos de Uso da ZapSign em [zapsign.com.br](https://zapsign.com.br)



By Truora