	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL_QUALI_304
		Data de Emissão: 15/05/2026
	<b>COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL</b>	Data da Revisão: 15/05/2027
		Revisão Nº: 02

<b>RESUMO DAS REVISÕES</b>		
<b>Edição</b>	<b>Data</b>	<b>Alteração</b>
01	07/11/2025	Emissão inicial
02	15/05/2026	Inclusão dos ODS e do Jeito de Cuidar Unimed

### 1. Objetivo

A presente Política de Comunicação Organizacional tem por finalidade estabelecer as diretrizes, princípios e normas que regem o fluxo de informações internas e externas da **Unimed Tupã**.

Este documento visa assegurar a transparência, a unidade de discurso e o fortalecimento da imagem institucional perante cooperados, colaboradores, clientes e a sociedade.

Adicionalmente, esta política contribui diretamente para o **ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura)** e o **ODS 17 (Parcerias e Meios de Implementação)**, ao fortalecer a infraestrutura de comunicação institucional e promover parcerias transparentes e eficazes entre todos os elos da cadeia de valor da cooperativa.


### 2. Aplicação

As diretrizes aqui descritas aplicam-se a todos os colaboradores, dirigentes, cooperados, prestadores de serviços e parceiros que atuem em nome da Unimed Tupã ou que utilizem seus canais oficiais de comunicação.

A abrangência desta política compreende a comunicação verbal, escrita, digital e visual em todos os níveis hierárquicos e áreas de atuação da cooperativa.

### 3. Responsabilidades

- ✓ *Diretoria Executiva:* Aprovar as estratégias de comunicação e atuar como porta-voz em temas de alta relevância institucional.

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL_QUALI_304
		Data de Emissão: 07/11/2026
	<b>COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL</b>	Data da Revisão: 07/11/2027
		Revisão Nº: 02

- ✓ *Setor de Comunicação e Marketing:* Gerenciar os canais oficiais, zelar pela identidade visual e garantir a aplicação do Jeito de Cuidar Unimed em todas as peças e campanhas.
- ✓ *Gestores e Lideranças:* Atuar como facilitadores da comunicação interna, garantindo a disseminação das diretrizes desta política junto aos seus subordinados.
- ✓ *Colaboradores:* Zelar pela confidencialidade das informações internas e utilizar os canais de comunicação de forma profissional e ética.

#### 4. Diretrizes de Comunicação

##### 4.1. Princípios Gerais

A comunicação da Unimed Tupã deve ser pautada pela ética, veracidade, tempestividade e clareza. Todas as informações disseminadas devem estar alinhadas aos valores cooperativistas e ao planejamento estratégico da organização, evitando-se ruídos que possam comprometer o clima organizacional ou a reputação da marca.

##### 4.2. O Jeito de Cuidar Unimed (JCU) na Comunicação


A comunicação organizacional deve ser o reflexo autêntico do **Jeito de Cuidar Unimed (JCU)**.

Para tanto, é mandatório o uso de uma linguagem empática, clara e próxima, que humanize o atendimento e as relações de trabalho.

O tom de voz da cooperativa deve buscar o fortalecimento dos vínculos entre a instituição, seus colaboradores e clientes, transformando cada interação em uma oportunidade de cuidado e acolhimento.

##### 4.3. Comunicação Interna

A comunicação interna deve promover o engajamento e a integração. Os canais oficiais (intranet, e-mails corporativos, murais digitais) são os meios prioritários para a transmissão de normas, procedimentos e notícias institucionais. É responsabilidade de cada gestor garantir que as informações estratégicas cheguem às suas equipes de forma fidedigna.

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL_QUALI_304
		Data de Emissão: 07/11/2026
	<b>COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL</b>	Data da Revisão: 07/11/2027
		Revisão Nº: 02

#### 4.4. Comunicação Externa e Gestão de Crise

O relacionamento com a imprensa e a publicação em redes sociais devem ser centralizados no setor de Comunicação e Marketing. Em situações de crise, apenas porta-vozes autorizados pela Diretoria Executiva podem emitir declarações oficiais, garantindo a proteção da imagem institucional e a precisão dos dados fornecidos ao público externo.

#### 4.5. Alinhamento com a Agenda 2030 (ODS)

A Unimed Tupã reconhece que a comunicação eficaz é um meio de implementação fundamental para o desenvolvimento sustentável, conforme preconizado pelo **ODS 17**.

Ao estabelecer fluxos de informação robustos e transparentes, a cooperativa facilita a mobilização de recursos, o compartilhamento de conhecimentos e a consolidação de parcerias multissetoriais.

Além disso, a modernização dos processos comunicativos e o investimento em tecnologias de informação alinham a organização ao **ODS 9**, fomentando a inovação e a resiliência da infraestrutura organizacional.

### 5. Monitoramento e Melhoria

A eficácia desta política será monitorada por meio de indicadores de clima organizacional, pesquisas de satisfação de clientes e auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2015).


Eventuais desvios ou necessidades de atualização serão tratados conforme os processos de melhoria contínua da cooperativa.

### 6. Distribuição de Cópias

Política disponível no Quallix

### 7. Registros

Política disponível no Quallix

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL_QUALI_304
		Data de Emissão: 07/11/2026
	<b>COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL</b>	Data da Revisão: 07/11/2027
		Revisão Nº: 02

## 8. Anexos

Não há

## 9. Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9001:2015:** Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.** Nova York: ONU, 2015.

**Aprovação:**

**Presidente**