



# POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

## 1. OBJETO

A Política de Comunicação Institucional tem por finalidade estabelecer critérios que orientam a comunicação entre os colaboradores, cooperados e operadoras de planos de saúde, focada na comunicação de forma responsável, cortês, concorrencialmente adequada, transparente e ética.

## 2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

Aplica-se à Coopanest-RN como organização, aos seus cooperados, a todos os colaboradores de qualquer nível hierárquico e a todos os terceiros que atuam em nome ou no interesse da cooperativa.

## 3. DEFINIÇÕES

- 3.1 COMUNICAÇÃO:** é o processo de troca de informações, ideias, pensamentos, sentimentos ou mensagens entre indivíduos ou grupos. A comunicação pode ser escrita, verbal e visual (com uso de imagens e símbolos).
- 3.2 COMUNICAÇÃO INTERNA:** é o conjunto de práticas, estratégias e processos utilizados para promover o fluxo de informações dentro de uma organização e pode ser escrita, verbal e visual (inclusive com imagens e símbolos).
- 3.3 COMUNICAÇÃO EXTERNA:** é o conjunto de estratégias, ações e práticas com o objetivo de transmitir mensagens claras, visando estabelecer e manter relações com o público externo. Essa comunicação pode ser escrita, verbal ou visual (inclusive com imagens e símbolos).
- 3.4 AGENTE PÚBLICO:** toda pessoa natural que exerce, mesmo que transitoriamente, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função em órgãos e empresas integrantes da Administração Pública Direta e Indireta.
- 3.5 PESSOAS EXPOSTAS POLITICAMENTE:** detentores, nos últimos cinco anos, de mandatos eletivos dos Poderes Executivo e Legislativo da União, dos Estados e dos Municípios, ocupantes de cargo de Ministro de Estado ou equivalente, de Presidente, Vice-Presidente e Diretor de entidades da administração pública indireta, membros do CNJ, STF, STJ, TST, TRT, TRE, TSE,



Tribunais de Justiça Estaduais, CNMP, membros dos Tribunais de Contas e demais pessoas listadas no art. 1º, §1º, da Resolução Coaf nº 40/2021.

- 3.6 ÓRGÃOS PÚBLICOS:** é o conjunto de organizações e instituições administradas direta ou indiretamente pelo Estado. Inclui todas as instituições e órgãos que representam os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como todos os serviços e as empresas estatais e demais empresas nas quais o Estado tenha alguma participação acionária

#### **4. DIRETRIZES GERAIS**

A comunicação deve seguir a legislação e as regulamentações vigentes, além de:

- 4.1** Estar alinhada com os valores da cooperativa e ao Manual de Compliance e Código de Conduta.
- 4.2** Utilizar uma linguagem clara, objetiva cortando palavras desnecessárias ou ambíguas; demonstre educação, paciência e gentileza.
- 4.3** Assegurar o respeito à diversidade, evitando a veiculação de informações distorcidas, enganosas e/ou que incitem violência, discriminação (seja por sexo, idade, religião, etnia, orientação sexual, política ou qualquer outra forma), medo, constrangimento ou desrespeito aos direitos humanos.
- 4.4** Sempre utilizar os canais corporativos oficiais, como e-mails institucionais, sistemas internos ou plataformas (exemplo: drive) previamente aprovadas pela cooperativa, para garantir a segurança e a integridade das informações.
- 4.5** Evitar a publicação ou divulgação de conteúdos que possam gerar interpretações ambíguas ou prejudicar a reputação da cooperativa.

#### **5. DIRETRIZES ESPECÍFICAS**

##### **5.1 COMUNICAÇÃO INTERNA**

A comunicação interna deve seguir a legislação e as regulamentações vigentes, além de:

- 5.1.1** Toda mensagem interna deve ser redigida com clareza, objetividade e precisão, evitando o uso de jargões, gírias ou termos ambíguos. As mensagens precisam ser claras e objetivas, evitando comunicações redundantes ou desnecessárias.



- 5.1.2 As comunicações devem ser realizadas através dos canais corporativas, como e-mails institucionais, grupos de mensagens autorizados e intranet da cooperativa.
- 5.1.3 Deve-se evitar o uso de e-mails ou números pessoais para tratar assuntos da cooperativa.
- 5.1.4 Todo colaborador, cooperado e diretores devem se expressar com respeito, educação e profissionalismo, independente do meio utilizado, seja escrito, verbal ou sinais.
- 5.1.5 Não são tolerados conteúdos discriminatórios, ofensivos, ou que desrespeitem a diversidade e os valores da cooperativa.
- 5.1.6 Informações sensíveis devem ser transmitidas exclusivamente por meios seguros e autorizados.
- 5.1.7 Deve-se garantir que todos os colaboradores tenham acesso às informações relevantes por meio de comunicados internos, reuniões ou ferramentas corporativas.
- 5.1.8 A gestão das caixas de e-mail corporativas deve ser organizada por pastas, etiquetas eletrônicas ou classificador equivalente.

## **5.2 COMUNICAÇÃO COM OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE**

- 5.2.1 As negociações e comunicações institucionais com Operadoras de Plano de Saúde, em nome da cooperativa, serão conduzidas exclusivamente, e em ordem de preferência, pelo Diretor Presidente, pelo Diretor Financeiro e de Processos, e pelo Diretor Técnico.
- 5.2.2 Colaboradores e cooperados específicos poderão participar de reuniões de negociação representando a cooperativa, desde que tenham autorização expressa do Diretor Presidente.
- 5.2.3 As negociações devem ser conduzidas de acordo com os seguintes princípios: (i) respeito à livre concorrência; (ii) utilização de uma linguagem clara, assertiva e sem imposições; (iii) evitar o uso de palavras desnecessárias ou ambíguas, garantindo objetividade no texto final; (iv) demonstração de educação, paciência e gentileza durante as interações; (v) compromisso em manter o diálogo, sem interrupções ou restrições,



mesmo em casos de recusa inicial por parte da contratante quanto ao valor proposto.

- 5.2.4** Todas as interações, ainda que realizadas presencialmente ou por telefone, devem ser registradas posteriormente. O registro deve incluir detalhes do que foi negociado e ser cordialmente compartilhado com os participantes envolvidos.
- 5.2.5** Reuniões com representantes das Operadoras devem, sempre que possível, ser realizadas com a participação de dois ou mais representantes da cooperativa para garantir maior transparência e suporte mútuo na condução das tratativas.
- 5.2.6** O envio de notificações, ofícios e outros documentos oficiais deve ser precedido por um e-mail previamente autorizado pelo departamento jurídico ou, na sua ausência, pelo Comitê de Compliance.
- 5.2.7** Correntes de e-mails trocados com Operadoras devem ser armazenadas nas respectivas pastas do sistema interno Gestor do respectivo contrato.

### **5.3 COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS E AGENTES PÚBLICOS DIRETRIZES ESPECÍFICAS**

Conforme descrito na Política de Interação com Órgãos Públicos e Pessoas Expostas Politicamente (PEP), entende-se como comunicação com Agentes Públicos toda interação presencial ou virtual entre representantes da Coopanest-RN (ou terceiros intermediários) e Agentes Públicos. Somente Diretores, cooperados, colaboradores ou terceiros intermediários previamente autorizados pela Diretoria, com ciência do Comitê de Compliance, estão aptos a representar a Coopanest-RN em relações com o Setor Público. Essa autorização deve ser formalizada por escrito, delimitando o escopo da atuação, que deve estar sempre pautada em critérios técnicos e alinhada às diretrizes éticas da cooperativa.

- 5.3.1** Durante reuniões ou interações com Agentes Públicos, é obrigatório o uso de linguagem formal, direta e objetiva, evitando termos ambíguos ou gírias negociais, de modo a assegurar a seriedade e a lisura do comportamento da cooperativa.
- 5.3.2** Interações telefônicas devem ocorrer preferencialmente durante o horário comercial, por meio de linhas telefônicas corporativas. Essas interações devem ser formalizadas posteriormente via e-mail corporativo, com cópia para todos os envolvidos, e armazenadas no



sistema Gestor.

- 5.3.3** Reuniões com Agentes Públicos, PEPs ou pessoas relacionadas devem, preferencialmente, contar com a presença de, no mínimo, dois representantes da Coopanest-RN.
- 5.3.4** Interações com Agentes Públicos, PEPs ou pessoas relacionadas devem ser registradas na ferramenta interna Gestor, no formato de log, com as seguintes informações: i) a data, horário e local em que ocorreu a interação; (ii) participantes da reunião; (iii) nome do funcionário público ou PEP; (iv) nome do órgão ao qual o funcionário ou PEP é/era vinculado; (v) motivo da interação; e (vi) assuntos tratados ou anexo da ata e pauta da reunião.
- 5.3.5** É proibido prometer, oferecer ou conceder, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida a Agentes Públicos, PEPs ou terceiros a eles relacionados, bem como qualquer conduta que possa ser entendida como uma violação à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

#### **5.4 COMUNICAÇÃO COM PARCEIROS DE NEGÓCIOS E OUTROS TERCEIROS**

Todas as interações com terceiros em nome da COOPANEST-RN devem seguir as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta e nas demais políticas internas. Em conformidade com os termos da Política de Devida Diligência, é necessário que a cooperativa envie o formulário para que a empresa seja submetida ao processo de Devida Diligência. As interações relacionadas a negociações comerciais ou à participação em eventos devem, preferencialmente, ser formalizadas por escrito, utilizando o e-mail corporativo.

### **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Esta política passa a vigor na data de sua aprovação pelo Comitê de Compliance, ao qual devem ser dirigidas eventuais dúvidas ou situações excepcionais a seu respeito.

