

GUIA DE  
COMUNICAÇÃO GERAL  
PARA CORRETOR





## ÍNDICE

Objetivo do Guia .....	03
Você, nosso grande parceiro .....	04
Cuidados com as marcas do Grupo .....	05
Quando usar a marca do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica .....	06
Quando usar a marca Hapvida NotreDame Intermédica .....	07
Quando usar a marca da Hapvida Interodonto .....	09
Quando usar a marca da Hapvida NotreLabs .....	11
Regras do Uso da ANS .....	13
Regras de envelopamento de Corretoras .....	15
Dicas para agir da maneira certa .....	16
Regras para Websites .....	17
Regras para Redes Sociais .....	18
Facebook .....	18
LinkedIn .....	19
Instagram .....	20
Youtube .....	21
Regras para Folheteria .....	22
Consciência é tudo .....	23
Seja um guardião das marcas .....	27



## OBJETIVO

Este guia é focado no corretor parceiro do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica e tem como propósito direcionar a padronização de atividades de comunicação das corretoras, atendendo às melhores práticas para a proteção da marca do Grupo, produção de novos conteúdos e utilização de conteúdos oficiais.

Ao desenvolver qualquer material on-line, off-line ou qualquer outra ação, recomendamos à corretora implementar as diretrizes deste Guia.

O Grupo Hapvida NotreDame Intermédica aconselha que este Guia seja visitado periodicamente para que o uso de boas práticas seja preservado, evitando, assim, qualquer tipo de confusão que possa prejudicar a imagem e a reputação do Grupo e de suas marcas.





## VOCÊ, NOSSO GRANDE PARCEIRO

Estar em sintonia com os corretores de vendas é uma prioridade para o Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, pois é por intermédio de seu trabalho que podemos oferecer o melhor aos futuros e atuais Clientes.

Este manual também serve para evitar que beneficiários e clientes abordem você a fim de tirar dúvidas não relacionadas ao seu canal de vendas. Nele, apresentamos materiais e direcionamentos que o ajudem a diferenciar sua corretora em relação ao Grupo Hapvida NotreDame Intermédica.





# CUIDADOS COM AS MARCAS DO GRUPO HAPVIDA NOTREDAME INTERMÉDICA

A adequação do conteúdo começa com o uso correto das nossas marcas. Não associe as marcas do Grupo a qualquer material ou conteúdo fora da área de atuação da empresa, pois eles devem estar de acordo com a Missão, a Visão e os Valores.

Abaixo, apresentamos as marcas do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica para utilização em materiais das corretoras. Siga sempre a orientação de aplicação deste manual.



### Marca Corporativa

Usado em comunicações que falam de uma ou mais unidades de negócio.



ANS nº 368253

ANS nº 359017



Quando falamos de produto saúde ou Rede Própria.



Quando falamos de Laboratório NotreLabs (análise clínica e imagem).



Quando falamos de produtos odontológicos.



QUANDO USAR  
A MARCA DO  
GRUPO HAPVIDA  
NOTREDAME  
INTERMÉDICA

Quando você precisar fazer algum material de produtos da Hapvida NotreDame Intermédica e da Hapvida Interodonto em um mesmo material, utilize o seguinte logotipo:



ANS nº 368253



ANS nº 359017

[CLIQUE AQUI](#)

para baixar o logotipo da Hapvida NotreDame Intermédica.



## QUANDO USAR A MARCA HAPVIDA NOTREDAME INTERMÉDICA

Quando for divulgar apenas nossos planos de saúde em seus materiais de comunicação (seja on ou off-line), você deve efetuar a aplicação do logotipo da Hapvida NotreDame Intermédica:



ANS nº 368253



ANS nº 359017

[CLIQUE AQUI](#)

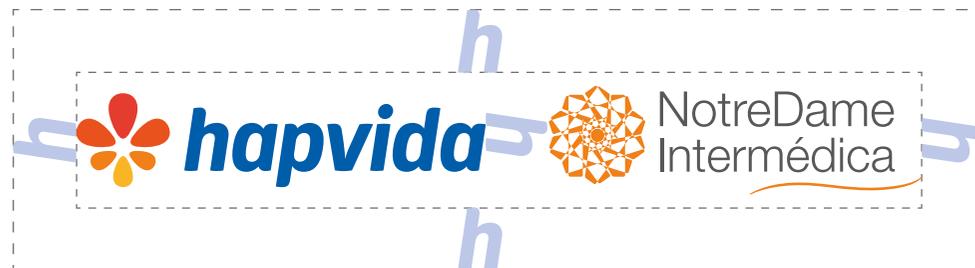
para baixar o logotipo da Hapvida NotreDame Intermédica.



REGRAS PARA  
A MARCA DO  
GRUPO HAPVIDA  
NOTREDAME  
INTERMÉDICA

**ÁREA DE PROTEÇÃO**

Para definir a área de proteção do logo, utilize como referência a letra “h” do nome Hapvida, conforme imagem abaixo.





## QUANDO USAR A MARCA HAPVIDA INTERODONTO

Nas comunicações em que for veicular informações sobre planos odontológicos da Hapvida Interodonto, deve-se aplicar o seguinte logotipo:



ANS nº 368253



ANS nº 359017

**CLIQUE AQUI**

para baixar o logotipo da Hapvida Interodonto



REGRAS PARA A  
MARCA HAPVIDA  
NOTREDAME  
INTERODONTO

**ÁREA DE PROTEÇÃO**

Para definir a área de proteção do logo, utilize como referência a letra “h” do nome Hapvida, conforme imagem abaixo.





## QUANDO USAR A MARCA HAPVIDA NOTRELABS

Nas comunicações em que for veicular informações exclusivas sobre unidades laboratoriais de análises clínicas e imagem da Hapvida NotreLabs, deve-se aplicar o seguinte logotipo:



**CLIQUE AQUI**

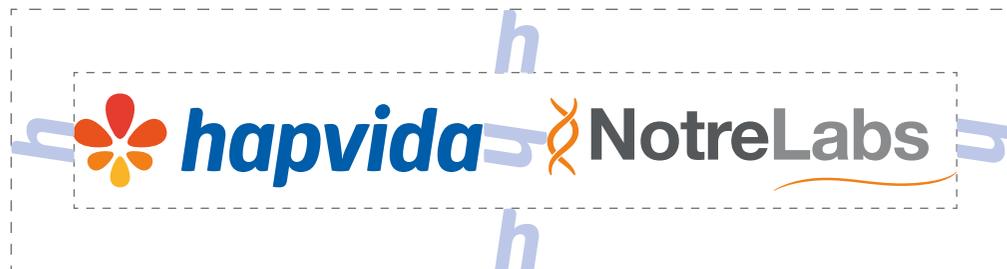
para baixar o logotipo da Hapvida NotreLabs



REGRAS PARA A  
MARCA HAPVIDA  
NOTREDAME  
NOTRELABS

**ÁREA DE PROTEÇÃO**

Para definir a área de proteção do logo, utilize como referência a letra “h” do nome Hapvida, conforme imagem abaixo.





## REGRAS

### Uso do selo da ANS

O selo da ANS é obrigatório em todos os materiais publicitários que levem o logotipo do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, Hapvida NotreDame Intermédica, Hapvida Interodonto e Hapvida NotreLabs. Caso você opte por usar uma versão dos logotipos do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica sem o selo da ANS, deverá aplicar o selo no material seguindo as regras abaixo.

Resolução Normativa - RN Nº 16, DE 5 DE NOVEMBRO DE 2002: materiais de caráter institucional em letras de cor branca sobre um retângulo preto, com um filete branco interno, como moldura, no padrão Verdana bold, de modo a assegurar sua visibilidade. **ANS – nº 359017 - número oficial Grupo Hapvida NotreDame Intermédica**

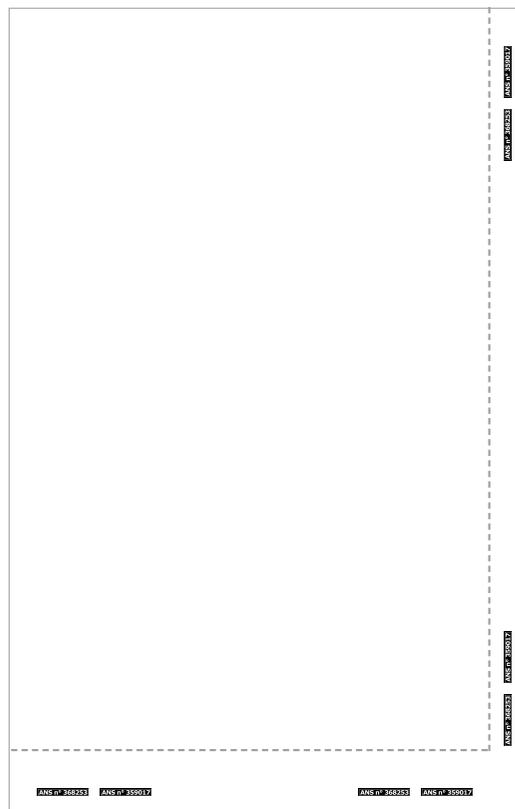
#### Formato x Corpo:

0 a 47cm <sup>2</sup> .....Corpo 8	Corpo 8		
48 a 205cm <sup>2</sup> .....Corpo 10	Corpo 10		
206 a 624cm <sup>2</sup> .....Corpo 12	Corpo 12		
625 a 1248cm <sup>2</sup> .....Corpo 18	Corpo 18		
1249 a 2495cm <sup>2</sup> .....Corpo 40	Corpo 40		
2496 a 4996cm <sup>2</sup> .....Corpo 72	Corpo 72		
4997 a 10000cm <sup>2</sup> .....Corpo 100	Corpo 100		
10 a 15 m <sup>2</sup> .....Corpo 200	Corpo 200		
16 a 20 m <sup>2</sup> .....Corpo 300	Corpo 300		
21 a 30 m <sup>2</sup> .....Corpo 300	Corpo 300		



## REGRAS

### Uso dos selos da ANS Exemplo de Aplicação



### Escolha apenas uma opção.

Não aplique os selos acima de rosto, logotipo ou algo que prejudique a peça. Dê preferência para o rodapé da peça ou lateral direita, sendo aplicados apenas uma única vez no lugar escolhido.

**CLIQUE AQUI**

para baixar os selos da ANS



## REGRAS

### Envolvimento Exemplo de Aplicação

#### Aplicação na fachada ou paredes internas

É aconselhável que os logotipos do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica estejam sempre acompanhados do logotipo da corretora e os selos da ANS.

Exemplo de aplicação





## DICAS PARA AGIR DA MANEIRA CERTA

**Para que não haja confusão na hora de criar a sua página, blog ou perfil em redes sociais, siga algumas dicas:**

- Escolha um endereço que não gere dúvida em relação à propriedade do site, porém, se hoje já possui um, que seja disponibilizado um link para dentro do site da corretora com as devidas aplicações da nossa marca e os conteúdos atualizados.
- Identifique-se como um corretor / vendedor parceiro. Utilize sua imagem pessoal ou identificação da corretora (logotipo, por exemplo).
- É importante incluir uma nota de rodapé em cada página do site ou landing page de sua corretora contendo as informações da empresa parceira responsável, tais como o CNPJ e a alegação de que o conteúdo da página é de integral responsabilidade da empresa parceira.

**Exemplo de notal legal site/landing page:** este site é administrado pela Corretora X, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 99.9999-9999/99, de modo que todo o conteúdo aqui veiculado é de sua integral responsabilidade.



## REGRAS PARA WEBSITES

Um exemplo de website aconselhado pelo Grupo Hapvida NotreDame Intermédica:

Logotipo da corretora em destaque no topo da página. Caso deseje usar o logotipo do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, utilize-os em segundo plano e proporcionalmente menor em relação ao logo da corretora.



Utilize imagens com publicidade da Hapvida NotreDame Intermédica devidamente identificada com o logo da operadora.

O objetivo aqui é o beneficiário não confundir o site da corretora com os sites das operadoras. Contamos com você, corretora parceira, para essa ação.



## REGRAS PARA REDES SOCIAIS

### FACEBOOK

Na imagem do perfil, utilize o logotipo da corretora e o nome da corretora na identificação da página.

Utilize imagens com publicidade da Hapvida NotreDame Intermédica devidamente identificada com o logo da operadora.



No caso de **corretor pessoa física (PF) Hapvida**, na impossibilidade de incluir um logotipo na imagem de perfil, é importante colocar seus dados e deixar claro que o conteúdo publicado é de sua responsabilidade. Além disso, deve ser utilizado somente as peças oficiais disponibilizadas no aplicativo de Força de Vendas.



## REGRAS PARA REDES SOCIAIS

### LINKEDIN

Na imagem do perfil, utilize o logotipo da corretora e o nome da corretora na identificação da página.

Utilize imagens com publicidade da Hapvida NotreDame Intermédica devidamente identificada com o logo da operadora.

As redes sociais podem, e devem, ser utilizadas pelas corretoras para estimular a adesão aos planos. Porém, sugerimos que sejam seguidas as diretrizes a seguir:



No caso de **corretor pessoa física (PF) Hapvida**, na impossibilidade de incluir um logotipo na imagem de perfil, é importante colocar seus dados e deixar claro que o conteúdo publicado é de sua responsabilidade. Além disso, deve ser utilizado somente as peças oficiais disponibilizadas no aplicativo de Força de Vendas.



As redes sociais podem, e devem, ser utilizadas pelas corretoras para estimular a adesão aos planos. Porém, sugerimos que sejam seguidas as diretrizes a seguir:

## REGRAS PARA REDES SOCIAIS

### INSTAGRAM

Logotipo da corretora. No perfil das redes sociais também deve constar o nome da corretora.

Utilize imagens com publicidade da Hapvida NotreDame Intermédica devidamente identificada com o logo da corretora além do logo da operadora.



No caso de **corretor pessoa física (PF) Hapvida**, na impossibilidade de incluir um logotipo na imagem de perfil, é importante colocar seus dados e deixar claro que o conteúdo publicado é de sua responsabilidade. Além disso, deve ser utilizado somente as peças oficiais disponibilizadas no aplicativo de Força de Vendas.

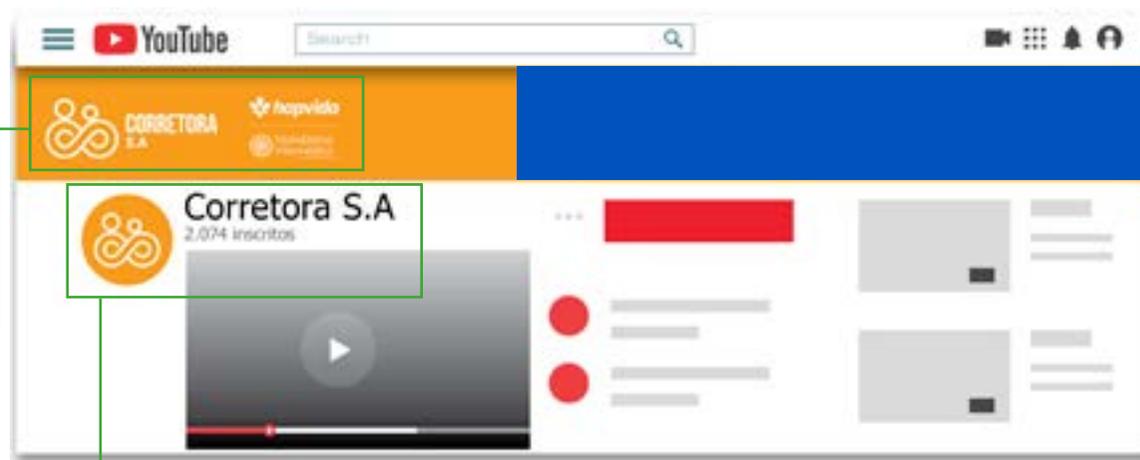


As redes sociais podem, e devem, ser utilizadas pelas corretoras para estimular a adesão aos planos. Porém, sugerimos que sejam seguidas as diretrizes a seguir:

## REGRAS PARA REDES SOCIAIS

### YOUTUBE

Utilize imagens com publicidade da Hapvida NotreDame Intermédica devidamente identificada com o logo da operadora.



Logotipo da corretora. No perfil das redes sociais também deve constar o nome da corretora.

No caso de **corretor pessoa física (PF) Hapvida**, na impossibilidade de incluir um logotipo na imagem de perfil, é importante colocar seus dados e deixar claro que o conteúdo publicado é de sua responsabilidade. Além disso, deve ser utilizado somente as peças oficiais disponibilizadas no aplicativo de Força de Vendas.



## REGRAS PARA FOLHETERIA

### Em folheteria, sugerimos as seguintes práticas:

- Inclua uma nota de rodapé em cada página do seu material contendo as informações da empresa parceira responsável, tais como o CNPJ e a alegação de que o conteúdo da página é de integral responsabilidade da empresa parceira.

**Exemplo de notal legal folheteria:** este material foi construído pela Corretora X, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 99.9999-9999/99, de modo que todo o conteúdo aqui veiculado...

- Caso utilize o logotipo do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, Hapvida NotreDame Intermédica, Hapvida Interodonto ou Hapvida NotreLabs em seu material, ele deve estar sempre acompanhado do selo ANS e do logo da corretora.
- É importante atualizar o conteúdo do seu material conforme arquivos disponíveis nos sites das operadoras e no autoatendimento. Ex: tabela de preço e textos institucionais.





## CONSCIÊNCIA É TUDO

O Grupo Hapvida NotreDame Intermédica estimula o uso das redes sociais por parte dos corretores, desde que estejam de acordo com os valores da instituição e que sejam seguidas as orientações indicadas neste manual.

Confira algumas perguntas para agir da maneira correta e evitar que o beneficiário ou Cliente do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica ache que sua corretora é o próprio Grupo.

### **Posso fazer propaganda e divulgar o trabalho de minha corretora nas redes sociais do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica?**

Não. Os canais digitais do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica (Portais, Portal do Corretor, LinkedIn e YouTube) são voltados apenas a divulgações institucionais feitas pela própria empresa.

### **Posso citar o Grupo Hapvida NotreDame Intermédica em minhas redes sociais?**

Sim. No entanto, evite falar de assuntos que possam colocá-lo em posição de conflito com a empresa. Você pode se identificar como um corretor parceiro do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica no seu perfil e, se escolher fazê-lo, tudo que publicar será associado à imagem do Grupo. Portanto, todo o cuidado é pouco.





## CONSCIÊNCIA É TUDO



### **Posso divulgar informações do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica em minhas redes sociais?**

Apenas informações públicas. São elas as informações contidas no sites das operadoras ([www.hapvida.com.br](http://www.hapvida.com.br), [www.gndi.com.br](http://www.gndi.com.br) e [www.hapvidagndi.com.br](http://www.hapvidagndi.com.br)) e em nossos perfis oficiais no LinkedIn e YouTube.

### **Posso falar em nome da empresa nas redes sociais?**

Não. O Grupo Hapvida NotreDame Intermédica possui perfis oficiais nas redes sociais e são eles que falam pela empresa.

### **Posso esclarecer dúvidas de terceiros sobre o Grupo Hapvida NotreDame Intermédica em minhas redes sociais ou no perfil oficial da empresa?**

Sim. Desde que sejam relacionadas a questões específicas à sua atividade de corretor. Portanto, não responda a perguntas, críticas ou dúvidas gerais, pois, para isso, o Grupo Hapvida NotreDame Intermédica possui áreas internas exclusivas para esse tipo de demanda, que podem vir de nossas redes sociais, sites ou até pela Central de Atendimento.



## CONSCIÊNCIA É TUDO

**O que devo fazer caso eu seja acionado via chat ou e-mail de minha corretora, por algum beneficiário, em situações de dúvidas sobre procedimentos de saúde, tais como cirurgias e marcações de consultas?**

É importante que você direcione esse beneficiário para os sites das operadoras ([www.hapvida.com.br](http://www.hapvida.com.br), [www.gndi.com.br](http://www.gndi.com.br) e [www.hapvidagndi.com.br](http://www.hapvidagndi.com.br)).

**Devo defender a empresa frente a agressões ou divulgação de informações que não são legítimas?**

Não seja o porta-voz do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica. Pedimos que não responda a postagens negativas ou caluniosas sobre o Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, pois essa atitude pode gerar ainda mais discussão e trazer mais visibilidade para o assunto.

**Posso criar uma página, grupo ou comunidade nas redes sociais com o nome do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica?**

Sim, desde que os perfis em redes sociais ou sites estejam devidamente identificados com nome pessoal, nome ou logotipo da corretora.





## CONSCIÊNCIA É TUDO



### **Posso publicar uma foto ou vídeo do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica em redes como LinkedIn, YouTube ou equivalentes?**

Sim. É permitido publicar vídeos ou fotos desenvolvidas pela empresa, desde que sejam compartilhados tanto das redes sociais oficiais do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica quanto dos sites das operadoras. Apenas os vídeos específicos de campanhas publicitárias não podem ser divulgados.

### **Fique atento ao disparo de e-mails**

- Não estresse a base. O usuário pode receber, no máximo, **um e-mail por dia**; deve-se pensar em estratégias para disparos, conteúdos diferentes, linhas de assunto atrativas.
- Segmentar a base e concentrar os envios aos usuários engajados, ou seja, aos usuários que estão abrindo suas campanhas.

### **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018) é de responsabilidade de todas as corretoras parceiras do Grupo Hapvida NotreDame Intermédica, a fim de garantir segurança e confidencialidade no tratamento dos dados pessoais dos beneficiários a que tenham acesso.



## SEJA UM GUARDIÃO DAS MARCAS

O Grupo Hapvida NotreDame Intermédica monitora constantemente o uso das suas marcas em todos os meios de comunicação. Seja você também um guardião das marcas.





NotreDame  
Intermédica

ANS n.º 368253

ANS n.º 359017

Fevereiro/2023