

Tipo do Documento	PLANO	PL.NCOM.001 – Página 1/8	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 28/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2023

1. INTRODUÇÃO

O Plano de Comunicação do Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC-UFCG/Ebserh) tem como finalidade orientar os processos de comunicação, bem como sistematizar ações voltadas à melhoria da comunicação da instituição, levando-se em conta o curto, médio e longo prazo.

As ações aqui especificadas visam proporcionar o fortalecimento, a efetividade e o aperfeiçoamento dos processos comunicacionais envolvendo o HUAC e todos os seus públicos de interesse, isto é, todos aqueles que são impactados com as atividades da instituição, seja direta ou indiretamente.

Faz-se necessário salientar e reforçar que as lideranças precisam estar comprometidas com os conceitos e atividades propostos. Além disso, é fundamental que os colaboradores tenham amplo acesso às informações aqui apresentadas de modo que as ações de comunicação consigam efetivamente suscitar mudanças.

2. OBJETIVOS

- Conscientizar sobre a importância da comunicação eficaz como responsabilidade de todos e gerida pela Comunicação Social;
- Manter e promover canal aberto e permanente com a imprensa para noticiar informações de relevância social sobre o HUAC;
- Aprimorar os canais de comunicações ofertados pelo hospital;
- Definir o fluxo do setor de Comunicação Social do HUAC;
- Divulgar informações de relevância para o público interno da instituição;
- Estimular o maior envolvimento dos colaboradores nas atividades institucionais.

3. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A Política de Comunicação Institucional do Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC- UFCG/Ebserh), baseada no documento de mesmo nome da Rede Ebserh, traz as premissas básicas para o desenvolvimento das atividades de comunicação no HUAC. Assim, todas as ações estabelecidas neste Plano devem ter como norte a Política de Comunicação Institucional do HUAC.

4. COMUNICAÇÃO SOCIAL HUAC

A Comunicação Social do HUAC-UFCG/Ebserh é formada por uma profissional jornalista, com carga horária de 25h semanais.

4.1 Competências:

Tipo do Documento	PLANO	PL.NCOM.001 – Página 2/8	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 28/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2023

- Planejar, orientar e executar as atividades de comunicação do HUAC quanto às áreas de assessoria de imprensa, apoio a eventos, comunicações digitais, design, fotografia, divulgações internas;
- Intermediar o relacionamento entre o hospital e a imprensa com o objetivo de fortalecer a imagem institucional;
- Elaborar/editar materiais gráficos ou audiovisuais visando a divulgação efetiva de ações desenvolvidas pelo HUAC;
- Monitorar o uso correto da marca e demais elementos da identidade visual da instituição, em consonância com as políticas da Ebserh;
- Acompanhar, através de busca ativa (clipping), matérias jornalísticas que citem o hospital, como forma de monitorar a sua imagem institucional;
- Produzir conteúdo para os veículos de comunicação institucional;
- Divulgar para os públicos interno e externo as atividades realizadas no HUAC;
- Assessorar a superintendências em temas relacionados à comunicação social;
- Exercer atribuições designadas pela superintendência.

5. RESPONSABILIDADES

a) GOVERNANÇA

- Promover a cultura de comunicação;
- Apoiar as ações do Plano de Comunicação.

b) SUPERINTENDÊNCIA

- Aprovar o Plano de Comunicação;
- Promover a cultura de comunicação;
- Apoiar as ações do Plano de Comunicação;
- Manter contato direto com a Comunicação Social sobre as ações executadas, para o repasse de informações relevantes tanto para o público interno quanto para o público externo, bem como para propor melhorias.

c) COMUNICAÇÃO SOCIAL

- Promover e disseminar a cultura de comunicação;

Tipo do Documento	PLANO	PL.NCOM.001 – Página 3/8	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 28/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2023

- Promover e executar o Plano de Comunicação;
- Acompanhar os andamentos das atividades, bem como analisar a efetividade das ações e promover adequações, caso seja necessário;
- Produzir documentos que subsidiem o Plano de Comunicação, como Procedimentos Operacionais Padrão.

d) GERENTES, CHEFES DE UNIDADES, SETORES E SERVIÇOS

- Promover a cultura de comunicação;
- Apoiar as ações do Plano de Comunicação;
- Manter contato direto com a Comunicação Social sobre as ações executadas, para o repasse de informações relevantes tanto para o público interno quanto para o público externo, bem como para propor melhorias.

e) PROFISSIONAIS

- Promover a cultura de comunicação;
- Conhecer o Plano de Comunicação;
- Manter contato direto com a Comunicação Social sobre as ações executadas, para o repasse de informações relevantes tanto para o público interno quanto para o público externo, bem como para propor melhorias.

6. CULTURA DE COMUNICAÇÃO

Segundo Marlene Marchiori (2016), o conceito de “cultura” está ligado à criação de significado e a “comunicação”, ao promover sentido nas ações através das conexões entre os indivíduos, facilita a promoção de culturas em uma organização.

Assim, a cultura de comunicação diz respeito à comunicação ser parte intrínseca dos processos organizacionais e estratégicos de uma instituição, de maneira que, desde a gestão até os colaboradores, a importância do comunicar de maneira efetiva e promovendo integração seja incorporada em cada atividade laboral e nas relações interpessoais relacionadas ao trabalho.

7. NOVA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O Hospital Universitário Alcides Carneiro passará por mudanças complexas em sua estrutura organizacional para se adequar ao novo modelo proposto pela Rede Ebserh. É importante frisar o papel da comunicação nesse processo, de modo a minimizar os efeitos negativos e a mitigar possíveis crises. Assim, para esse processo específico, foi desenvolvido um plano de ação próprio

Tipo do Documento	PLANO	PL.NCOM.001 – Página 4/8	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 28/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2023

baseado em modelo produzido pela Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), com peças de divulgação também criadas pela CCS, de maneira a padronizar as ações dos hospitais.

8. ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO INTERNA

A Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Rede Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) realizou, no período de 23 de agosto a 12 de setembro deste ano, uma pesquisa de comunicação interna envolvendo todas as filiais da Rede, de maneira a buscar identificar o atual cenário da comunicação. Portanto, após a finalização da pesquisa, será divulgado um diagnóstico bem como será definido o modelo de comunicação interna, com o objetivo de subsidiar a melhorias de cada hospital. Portanto, talvez seja necessária alguma modificação neste documento de acordo com o que será orientado após tal divulgação, de maneira que possamos nos adequar e melhorar o fluxocomunicacional como um todo, de acordo com o nosso funcionamento em rede.

9. PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS

Ações	Responsáveis	Prazo
Analisar os dados que serão divulgados pela CCS sobre o cenário da comunicação interna no HUAC.	Comunicação Social	Durante a vigência do plano
Campanha de conscientização sobre a importância do uso do e-mail institucional. Tal ação deve abarcar a TI para facilitar o processo de redefinição de senha para aqueles que perderam o acesso.	Comunicação Social / TI	Durante a vigência do plano
Elaboração da Norma de Utilização dos Mura no HUAC, como forma de melhorar o uso desse canal de comunicação, já que é um canal bastante efetivo e, que, muitas vezes, é a principal maneira de se manter informado de alguns públicos da instituição, como os colaboradores terceirizados que não atuam na Administração.	Comunicação Social	Durante a vigência do plano
Produção e divulgação de um informe mensal, compilando as principais informações de relevância para os colaboradores.	Comunicação Social	Durante a vigência do plano
Elaboração de grupos na plataforma Teams de		

[illegible]

[illegible]

Tipo do Documento	PLANO	PL.NCOM.001 – Página 7/8	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 28/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2023

Atividades executadas ou em andamento.												
Campanha de conscientização entre os colaboradores de maneira a aumentar o envio de informações relevantes para a Comunicação Social												
Promover palestra sobre a importância da comunicação no bom funcionamento de uma organização.												
Elaboração de POPs da Comunicação Social												

11. RESULTADOS ESPERADOS

As ações aqui identificadas têm como finalidade alcançar os objetivos definidos e, de maneira geral, ajudar na melhoria dos processos comunicacionais do HUAC-UFCG/Ebserh, envolvendo todos os públicos que possam ser afetados pelas atividades e resoluções da instituição.

Na atualização deste documento, deve ser levada em conta a análise das ações realizadas, bem como a conjuntura em que o Hospital se encontrará e, assim, promover ajustes que nos levem cada vez mais próximo de uma comunicação efetiva e integrada.

Tipo do Documento	PLANO	PL.NCOM.001 – Página 8/8	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO	Emissão: 28/03/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2023

12. REFERÊNCIAS

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Política de Comunicação Institucional**. Brasília, 2014;

COMPLEXO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS. **Política de Comunicação Institucional**. Salvador, 2017;

MARCHIORI, Marlene. **M Marchiori - Comunicação em Movimento**, 2016. Cultura e Comunicação nas Organizações. Disponível em: < <http://marlenemarchiori.com.br/2016/09/22/cultura-e-comunicacao-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 18 de set. de 2021.

13. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	20/09/2021	Elaboração do documento

Elaboração Camila Barreto Monteiro – Jornalista – HUAC-UFCG/Ebserh	Data: 20/09/2021
Análise Xênia Sheila Barbosa Aguiar Queiroz – Técnica em enfermagem do SVSSP	Data: 07/12/2021
Validação Andréia Oliveira Barros Sousa – Chefe do SVSSP	Data: 07/12/2021
Aprovação Mário de Oliveira Filho - Superintendência	Data: 29/09/2021