



# PLANO DE COMUNICAÇÃO 2024

*Hospital Universitário  
Professor Polydoro Ernani de  
São Thiago da Universidade  
Federal de Santa Catarina  
HU-UFSC*



# SUMÁRIO

---

INTRODUÇÃO ..... 3

    PROPÓSITO DA REDE EBSEH ..... 5

    VISÃO ESTRATÉGICA 2024-2028 ..... 5

    MAPA ESTRATÉGICO ..... 5

O HU-UFSC EM NÚMEROS ..... 6

ORGANOGRAMA..... 8

A UCR 17..... 10

1. DOCUMENTOS NORTEADORES ..... 11

2. PÚBLICOS ..... 12

3. DIAGNÓSTICO ..... 15

4. OBJETIVOS DO PLANO..... 17

5. ESTRATÉGIAS ..... 18

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

*Plano de Comunicação*

## INTRODUÇÃO

---

No ano de 1963, foi constituída a Comissão de Implantação do Hospital de Clínicas, que foi oficialmente inaugurado como Hospital Professor Polydoro Ernani de São Thiago, da Universidade Federal de Santa Catarina (HU-UFSC), em 02 de maio de 1980.

O início das atividades de assistência ocorreu no dia 24 de março de 1980, com a abertura de 26 leitos da Clínica Médica Feminina, no 4º andar; 32 leitos da Clínica Médica Masculina, no 3º andar; e funcionamento do Ambulatório, no andar térreo. Em julho do mesmo ano, ocorreu a abertura da Internação Pediátrica, localizada no 2º andar, com 9 leitos para hidratação e 47 leitos de internação. Somente em 1983, iniciaram-se as atividades da Internação Cirúrgica, com 30 leitos, da UTI e do Centro Cirúrgico, todos localizados no 4º andar.



O Hospital foi concebido na perspectiva do trinômio ensino, pesquisa e extensão, e sempre, desde sua inauguração, atendeu conforme os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS).

O HU-UFSC tem buscado, ao longo de sua história, responder às políticas públicas, atuando nos níveis de assistência de média e alta complexidade, sendo referência estadual em diversas especialidades. Embora tenha sido concebido na perspectiva de ser um grande laboratório de ensino, somente em outubro de 2004 foi reconhecido como Hospital de Ensino, por meio de certificação junto aos Ministérios da Educação e da Saúde, pela Portaria Interministerial nº 1000, de 15 de abril de 2004. Nesse momento, também firmou contrato com a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC), pactuando serviços e atividades.



# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## Plano de Comunicação

Em 2011, foi criada a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), estatal vinculada ao Ministério da Educação, responsável pela gestão dos hospitais universitários e pelo apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão na área de saúde nesses hospitais, tendo como princípios o atendimento assistencial 100% SUS e a manutenção da autonomia universitária. O HU-UFSC passou a integrar a Rede Ebserh em maio de 2016, passando a fazer parte da maior rede hospitalar do Brasil, composta atualmente por 45 hospitais universitários.

O HU-UFSC é um Hospital Geral, que presta assistência à saúde na modalidade de internação em clínicas médicas e cirúrgicas, pediatria, ginecologia/obstetrícia. Conta com três Emergências (adulto, em regime de porta aberta; ginecologia/obstetrícia e pediatria, em regime de territorialização e referenciamento). Tem ainda duas Unidades de Terapia Intensiva (adulto e neonatal) e dispõe de diversos serviços de apoio assistencial e de diagnóstico complementar.

O hospital oferece atendimento em diversas especialidades, nos variados níveis de assistência. Em alta complexidade, atua nas áreas de Oncohematologia e Cirurgia Oncológica (UNACON), Implante Coclear, Cirurgia Endovascular Extra Cardíaca, Transplante Hepático, Transplante de Córnea, Atendimento ao Portador de Obesidade Grave (Cirurgia Bariátrica), Nefrologia e Terapia Nutricional. Na área ambulatorial e de diagnóstico, também é referência em diversas especialidades, oferecendo retaguarda para a rede de atenção básica.



*Fachada do hospital*

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## Plano de Comunicação

### PROPÓSITO DA REDE EBSERH

Saúde, ensino, pesquisa e inovação a serviço da vida e do SUS.

### VISÃO ESTRATÉGICA 2024-2028

Ser um hospital escola de excelência no ensino, pesquisa, inovação e na assistência à saúde de alta e média complexidade, atuando de forma qualificada, humanizada e sustentável, no Estado de Santa Catarina, a serviço do SUS.

### MAPA ESTRATÉGICO

## MAPA ESTRATÉGICO 2024-2028



# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

Plano de Comunicação

## O HU-UFSC EM NÚMEROS

Indicador	Resultado em 2023
Número de consultas ambulatoriais médicas e multiprofissionais	195.423
Número de atendimentos na Emergência e Centro de Informações e Assistência Toxicológicas	47.502
Número de internações	9.681
Número de procedimentos cirúrgicos - ambulatorial	2.080
Número de procedimentos cirúrgicos - hospitalar	3.145



# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## Plano de Comunicação

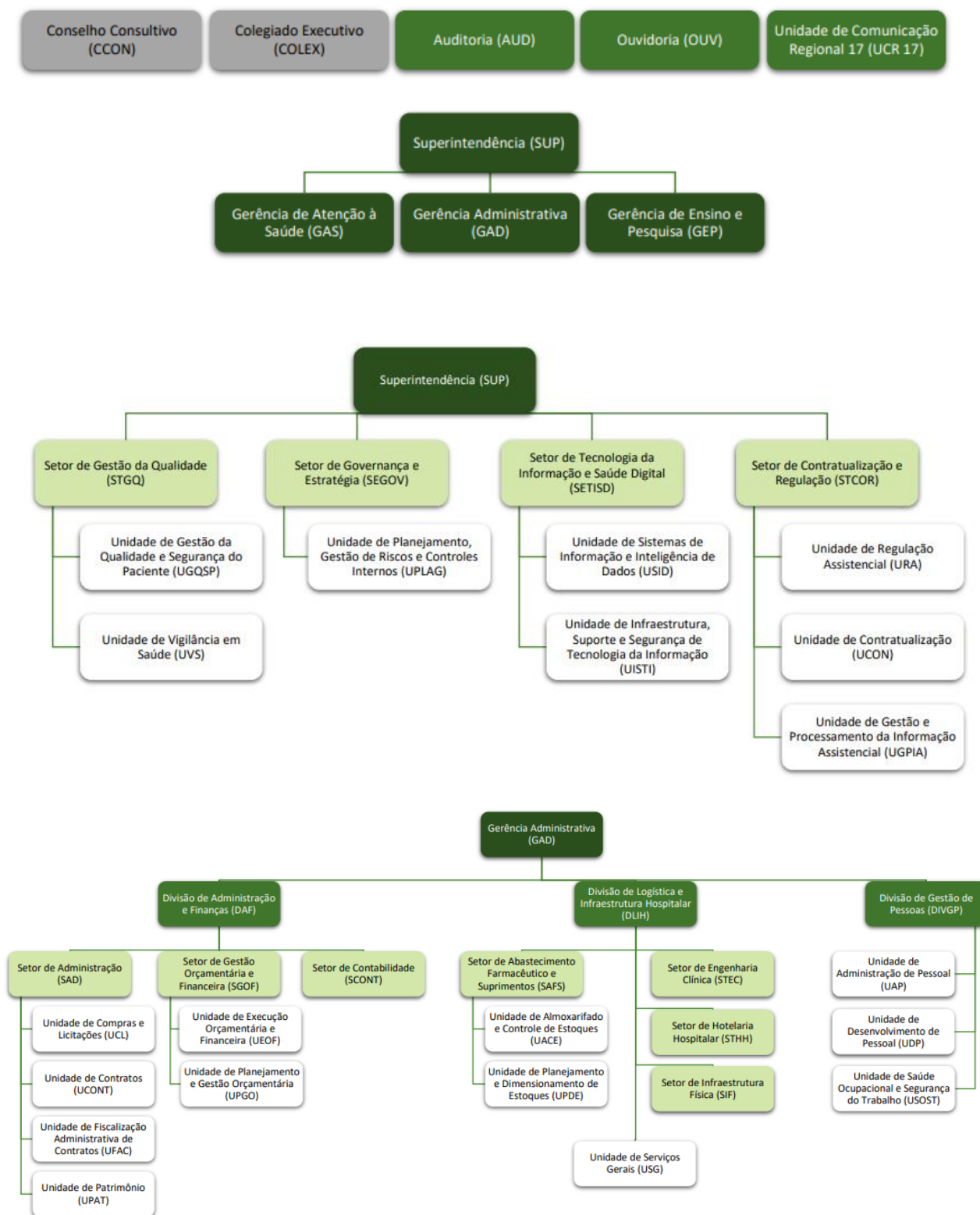
## LOCALIZAÇÃO



# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## Plano de Comunicação

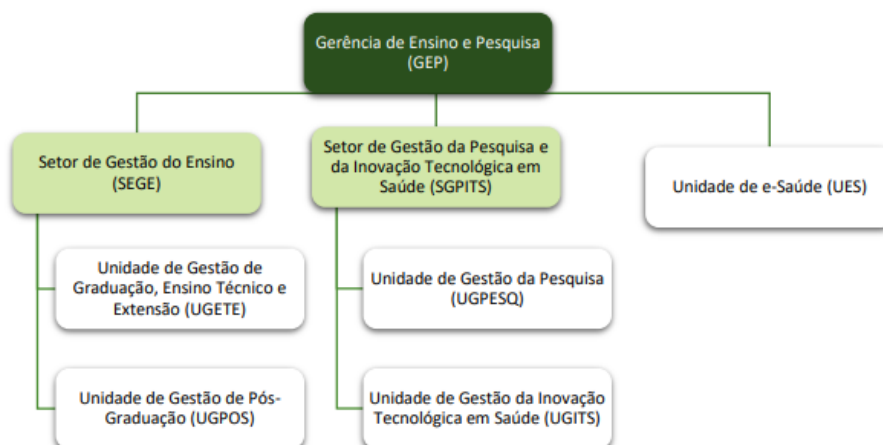
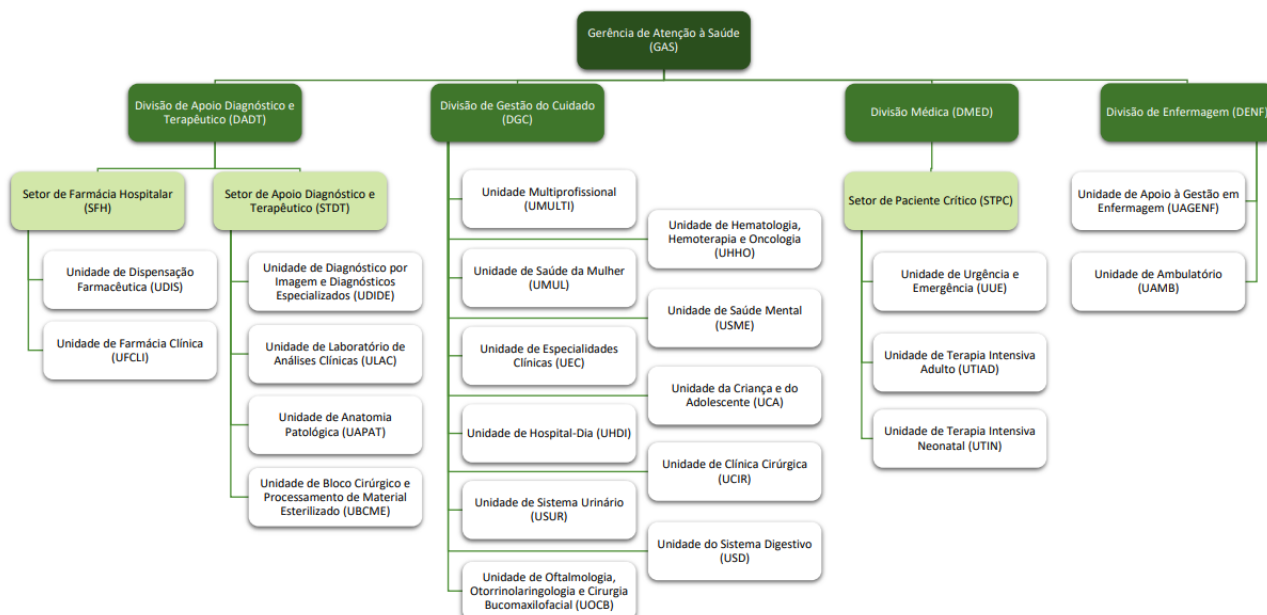
### ORGANOGRAMA





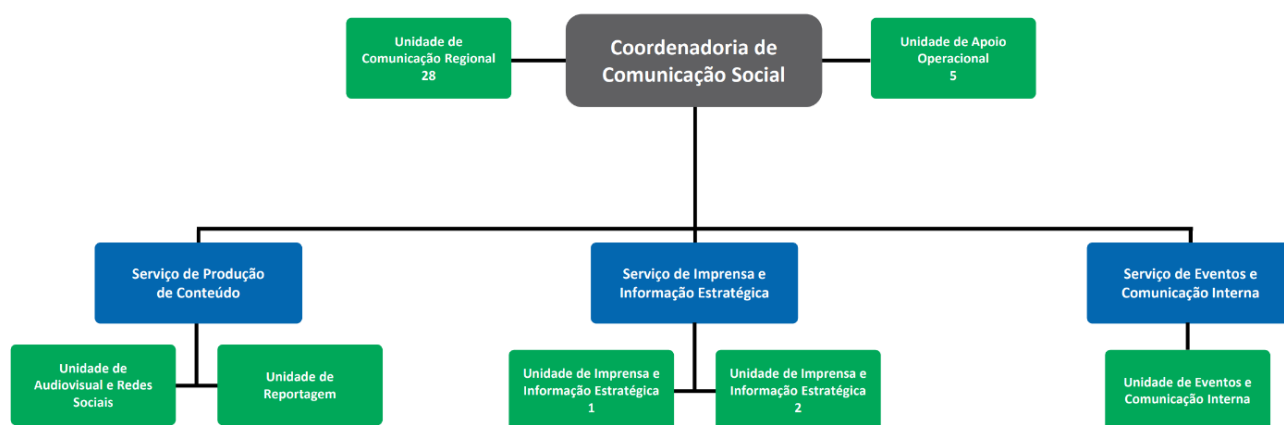
# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## Plano de Comunicação



### A ESTRUTURA DE COMUNICAÇÃO

Desde fevereiro de 2023, com a implantação do Novo Modelo de Comunicação da Rede Ebserh, a Unidade de Comunicação Social passou a se chamar Unidade de Comunicação Regional 17 (UCR17), mantendo o atendimento das demandas de comunicação do Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago, da Universidade Federal de Santa Catarina (HU-UFSC), ligado diretamente à Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da rede Ebserh em Brasília.



Cabe a UCR17 divulgar, preservar e valorizar marca do hospital sob sua gestão, consolidando a imagem enquanto Hospital de Ensino de grande importância no cenário local e regional, gerenciando estrategicamente as ações de comunicação institucional em seus processos de integração com os diversos públicos, otimizando e aproximando as relações deles com os diferentes públicos.

### 1. DOCUMENTOS NORTEADORES

---

- Mapa Estratégico e Plano de Negócio 2024 da Ebserh - [clique aqui e acesse](#)
- Plano Diretor da CCS - [clique aqui e acesse](#)
- Política de Comunicação da Ebserh - [clique aqui e acesse](#)
- Política de Comunicação da Universidade - [clique aqui e acesse](#)
- PDE do HU-UFSC 2024-2028 - [clique aqui e acesse](#)
- Manuais da Comunicação da Rede Ebserh - [clique aqui e acesse](#)
- Cadeia de Valor Institucional do HE-UFPe - [clique aqui e acesse](#)

## 2. PÚBLICOS

---

### ➤ Público interno:

#### Com vínculo institucional:

- **Profissionais de carreira:** profissionais Ebserh e servidores da Universidade que atuam no HU.
- **Comunidade acadêmica:** professores, preceptores, residentes, alunos da graduação e estagiários.
- **Profissionais das empresas terceirizadas:** apoio administrativo, limpeza, manutenção, serviços gerais e fornecedores em geral.
- **Voluntários:** professores, profissionais de diversas áreas.

**Sem vínculo institucional:** demais profissionais que realizam pesquisa no HU.

### ➤ Público externo:

**Pacientes:** internados ou de ambulatorios, familiares, acompanhantes e visitantes.

**Comunidade local:** usuários do SUS e profissionais de saúde em geral.

**Formadores de opinião:** imprensa (rádios locais, portais de notícias locais, perfis informativos nas redes sociais), perfis pessoais e profissionais nas redes sociais com grande número de seguidores.

#### Imprensa:

- TVs abertas e TVs por assinatura
- Jornais e rádios locais, regionais e estaduais
- Portais e Perfis de Redes Sociais

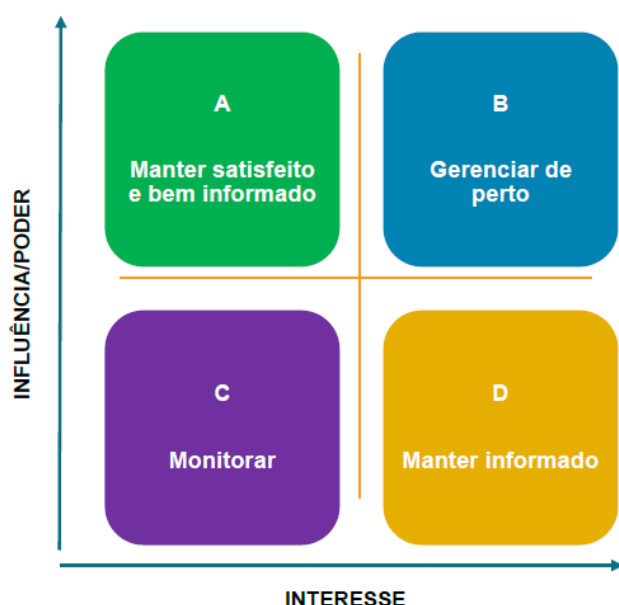
**Instituições públicas com vínculo direto:** Ministério da Educação, UFSC, Ebserh sede e demais hospitais da Rede.



**Instituições públicas de saúde:** Ministério da Saúde, Secretaria Estadual de Saúde de Santa Catarina, Secretaria Municipal da Saúde de Florianópolis, Unidades Básicas de Saúde, Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Anvisa, Conselhos de Classe);

**Demais instituições públicas:** TCU, AGU, MP, instituições dos Poderes Judiciário e Legislativo (regional e nacional), sindicatos e fornecedores.

Figura 1 – Matriz de Poder e Interesse



Fonte: Eden e Ackermann, 1998.

Devemos focar os esforços de comunicação e relacionamento no quadrante superior direito.		
A	Manter satisfeito e bem informado	Engajar, tentar aumentar o nível de interesse, mover para o lado direito do gráfico
B	Gerenciar de perto (peça chave)	Focar esforços neste grupo; envolvê-los em decisões, engajar e consultar frequentemente.
C	Monitorar	Fazer uso da influência quando necessário;manter indormado e consultaar periodicamente, potencial suporte em momentos difíceis.
D	Manter Informado	Investir esforço mínimo;tentar mover para o lado direito do gráfico.

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## Plano de Comunicação

Quadrante	Stakeholder	Expectativa	Estratégia de engajamento
B	Profissionais de carreira	Reconhecimento e valorização	Ações de comunicação interna; eventos de integração; atividades de formação
B	Comunidade acadêmica	Integração e conhecimento	Comunicação de projetos e eventos; visibilidade pública
D	Profissionais terceirizados	Valorização, transparência e cooperação	Ações de comunicação interna, eventos de integração
D	Voluntários	Reconhecimento e valorização	Materiais informativos; eventos/reuniões
B	Pesquisadoras externas	Informação e transparência	Materiais Informativos; Comunicação de projetos
B	Pacientes	Humanização e qualidade do cuidado	Materiais Informativos; Campanhas educativas
A	Comunidade local	Responsabilidade social, ambiental e governança	Materiais Informativos; Campanhas; Eventos
A	Formadores de opinião	Informação e Transparência	Releases; entrevistas; fontes especializadas; eventos
C	Instituições públicas com vínculo direto	Resultados positivos e evolução dos serviços	Materiais informativos; eventos/reuniões
D	Instituições públicas de saúde	Qualidade assistencial e integração à rede de saúde	Materiais informativos; eventos/reuniões
C	Demais Instituições públicas	Conformidade e transparência	Relatórios institucionais; eventos/reuniões

### 3. DIAGNÓSTICO

A UCR17 ainda encontra como grande desafio o fluxo das atividades de comunicação interna no HU-UFSC, especialmente em função da falta de antecedência na informação e planejamento para a realização de eventos. Também se percebe, ainda, certa resistência à gestão da Ebserh e uma rivalidade entre os diferentes vínculos funcionais (empregados Ebserh e servidores públicos RJU).

A UCR17 recebe uma média de 20 demandas semanais, entre solicitações relativas a comunicação interna, pedidos de informação via instagram (público externo) e atendimentos de imprensa.

Sobre o relacionamento com a imprensa, percebe-se notável avanço nos últimos meses, com boa interlocução com os veículos e, internamente, mais facilidade para buscar as informações necessárias ao atendimento das demandas.

#### ➤ Canais de Comunicação Interna

O HU-UFSC conta com sete canais de comunicação interna.

Canal	Efetividade
TV Corporativa	Instalada em três locais, com conteúdo da sede e local, bastante solicitada
Intranet	Baixa adesão, pouca visibilidade
E-mail	Canal de comunicação principal, embora com baixa adesão entre as categorias assistenciais
Mural de Avisos	Instalados em 3 locais, eventualmente utilizados sem autorização da UCR17
Site institucional	Boa aceitação e visibilidade
Teams	Boa adesão, com frequentes solicitações de entrada na equipe
Desktop (Fundo de Tela e Tela de Bloqueio)	O mais efetivo e mais demandado pelo público interno

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## *Plano de Comunicação*

### ➤ **Redes sociais:**

O HU-UFSC tem perfil no Instagram, com mais de 15,1 mil seguidores. Tudo que é postado gera engajamento quase que imediato. O número de visualizações em 30 dias, mensurado em 01/11/2024, chegava a 210.525, alcançando um total de 42.949 contas. No mesmo período, o engajamento de 2.467 contas gerou ainda um total de 6.010 interações. Há ainda perfis de serviços, setores e projetos que foram ou têm sido criados sem consulta ou comunicação prévia à UCR17.

O HU-UFSC conta ainda com um canal no YouTube (@huufsc5678), com 784 inscritos, contabilizando 18.333 visualizações desde que foi criado, em dezembro/2013.



## **4. OBJETIVOS DO PLANO**

---

➤ **Objetivo geral:**

O presente plano tem por objetivo nortear as ações de comunicação do HU-UFSC e a elaboração de estratégias que consolidem a comunicação entre a governança, trabalhadores, docentes, acadêmicos, pacientes, familiares e comunidade em geral.

➤ **Objetivos específicos:**

- Contribuir para o aumento do engajamento e sentimento de pertencimento dos profissionais ao Hospital e a Ebserh (OE23);
- Contribuir para a implantação/aprimoramento da cultura da sustentabilidade financeira, quanto ambiental e social (OE12 e OE19);
- Fortalecer a imagem do HU-UFSC, da Ebserh e do SUS como referência em assistência, ensino, pesquisa e inovação em Saúde (OE16).

## **5. ESTRATÉGIAS**

---

- Apoiar a realização de campanhas, eventos e ações que promovam a integração e valorização do público interno e aproximação deles com a gestão;
- Apoiar as ações de desenvolvimento e valorização do trabalhador propostas pela DivGP, GTH, Grupos de Qualidade de Vida, Grupo de Ações Afirmativas, Ouvidoria etc.;
- Reorganizar o Comitê de Eventos do HU-UFSC;
- Identificar profissionais com perfil de multiplicador e formador de opinião para compor o Time de Comunicação;
- Apoiar o desenvolvimento de ações de prevenção voltadas para os pacientes, nas referências do hospital;

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

## *Plano de Comunicação*

- Buscar parcerias/colabs para realização de eventos para a comunidade;
  - Incentivar a realização de eventos técnicos-científicos nas referências do Hospital;
  - Buscar aproximação com os veículos de imprensa locais e regionais;
  - Abastecer os veículos de comunicação locais e regionais de conteúdos relacionados a boas práticas assistências e prevenção à saúde;
  - Mapear possíveis notícias positivas para envio à imprensa;
6. Definir o posicionamento das redes sociais com produção de conteúdo que demonstre e fortaleça a importância do Hospital na comunidade.

# HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR POLYDORO ERNANI DE SÃO THIAGO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – HU-UFSC

*Plano de Comunicação*