



EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1° ao 3° andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
- <http://www.ebserh.gov.br>

Processo nº 23477.005130/2026-85

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	POP.CCS.001	
Solicitação de demandas via CAU Comunicação	Emissão: 24/02/2026	Versão: 01
	Próxima revisão: conforme necessidade	

1. OBJETIVOS

Estabelecer orientações padronizadas para o uso do sistema da Central de Atendimento ao Usuário (CAU) – Comunicação, com o intuito de assegurar a organização, o controle e a transparência no registro das demandas destinadas à Comunicação Social da Rede Ebserh.

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem como objetivo principal garantir que todas as solicitações relacionadas às ações e serviços de Comunicação sejam devidamente registradas exclusivamente por meio dos formulários disponíveis na plataforma CAU Comunicação.

O registro formal das demandas contribui para a otimização dos fluxos de trabalho, o adequado planejamento das atividades da área, a rastreabilidade dos atendimentos e a melhoria contínua dos processos de comunicação no âmbito da Rede Ebserh.

2. SIGLAS

- 2.1. CAU: Central de Atendimento ao Usuário.
- 2.2. GLPI: *Gestionnaire Libre de Parc Informatique* (Gestor Livre de Parque de Informática).
- 2.3. HU(s): Hospitais Universitários.
- 2.4. PIC/PIT: Programa de Iniciação Científica/Programa de Iniciação Tecnológica.
- 2.5. POP: Procedimento Operacional Padrão.

3. SISTEMAS

- 3.1. Central de Atendimento ao Usuário.

4. CAMPOS DE APLICAÇÃO

- 4.1. O presente POP aplica-se a todos os empregados da Rede Ebserh que desejam solicitar ações e serviços para área de Comunicação Social.

5. DISPOSIÇÕES INICIAIS

5.1. Este Procedimento Operacional Padrão (POP) estabelece as diretrizes iniciais para o registro, o acompanhamento e a gestão das demandas direcionadas à Comunicação Social da Rede Ebserh, por meio do sistema Central de Atendimento ao Usuário (CAU) – Comunicação.

5.2. O uso da plataforma CAU Comunicação é obrigatório para o registro formal de todas as solicitações de serviços de Comunicação Social, independentemente de sua origem. Cabe aos requisitantes preencher corretamente os formulários disponíveis, fornecendo informações completas, claras e compatíveis com o tipo de serviço solicitado, bem como respeitar os prazos orientativos definidos neste POP. Às equipes de Comunicação Social compete a análise técnica das demandas, a interação com os requisitantes, a execução dos serviços conforme viabilidade operacional e o acompanhamento dos chamados até sua conclusão.

5.3. Recomenda-se que as solicitações sejam encaminhadas com a antecedência mínima estabelecida, a fim de assegurar a qualidade das entregas e o adequado dimensionamento dos recursos disponíveis. Ressalta-se que os prazos possuem caráter orientativo e poderão sofrer ajustes em situações de urgência, alta demanda ou por decisão técnica da equipe de Comunicação Social. Demandas não registradas no sistema, com informações incompletas ou fora dos fluxos previstos, poderão ter seu atendimento comprometido ou não ser executadas, conforme avaliação técnica e prioridades institucionais.

6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

6.1. Atividade 01: Acessar o sistema CAU Comunicação

Responsável: Empregados requisitantes

Periodicidade: Não se aplica

Atividades:

6.2. O acesso à CAU Comunicação pode ser realizado das seguintes formas:

- a) por meio do ícone no desktop dos computadores, identificado como “CAU – Comunicação”;
- b) pela página da intranet do HU ou da Administração Central, no menu principal: Comunicação → CAU - Comunicação (procurar pelo nome do HU ou Sede);
- c) por link direto: <https://cau.ebserh.gov.br/glpi/>.

- Selecionar “Login with GLPI” e inserir os dados de usuário e senha na tela seguinte.

Figura 1 – Tela de login do sistema



Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

- Após o login, selecionar a opção “Comunicação Social” no menu à esquerda.

Figura 2 – Tela após o login



Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

6.3. Atividade 02: Registrar a solicitação de Comunicação Social

Responsável: Empregados requisitantes

Periodicidade: Não se aplica

Atividades:

6.4. Registros formais para todas as solicitações de Comunicação Social, independentemente da origem, devem ser realizados via CAU Comunicação.

a) Pedidos oriundos do Colegiado Executivo nos HUs, bem como da Presidência e Vice-Presidência na Administração Central, deverão ser registrados pela equipe de Comunicação local, ainda que o registro ocorra posteriormente ao atendimento da demanda;

b) Os formulários de solicitação de serviço são específicos, conforme o tipo de demanda/serviço e com os alinhamentos e necessidades de cada equipe local de Comunicação.

Figura 3 – Tela com exemplo de formulário de solicitação

Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

6.5. Atividade 03: Selecionar o tipo de serviço

Responsável: Empregados requisitantes

Periodicidade: Não se aplica

Atividades:

6.6. Os tipos de serviço mais comuns disponíveis no sistema CAU Comunicação são:

a) Divulgação – para solicitações de comunicado, demanda de imprensa, notícia/matéria:

- Comunicado: divulgar informações para público interno/externo (ex.: decisões institucionais, alterações de horário de atendimento, atualização de registros de ponto);
- Demanda de imprensa (sugestão de pauta): divulgar assuntos/projetos com potencial de repercussão na mídia (ex.: abertura de edital, entrega de obras, estratégias de saúde pública);
- Notícia/matéria: informar fatos e acontecimentos relevantes de interesse público e/ou impacto social e político. Para eventos, registrar o chamado na opção “Evento” e selecionar “Elaboração de notícia/matéria”.

b) Divulgação de arte ou vídeo pronto e aprovado: divulgar materiais já aprovados pela Comunicação local;

c) Foto – solicitar registro fotográfico (ex.: visitas de autoridades, reuniões internas) ou acesso a fotos institucionais já existentes:

- Para fotos de evento, registrar o chamado em “Evento” e selecionar “Registro fotográfico”.

d) Vídeo – solicitar produções audiovisuais com ou sem filmagem, captação bruta (sem edição), edição ou acesso a vídeos institucionais:

- Para vídeos de evento, registrar o chamado em “Evento” e selecionar “Filmagem”.

e) Evento – solicitar apoio à realização de eventos, como:

- Registro fotográfico;
- Elaboração de notícia/matéria;
- Filmagem;
- Elaboração de roteiro;
- Apoio no planejamento e formatação do evento;
- Apoio de mestre de cerimônias;
- Criação de artes.

f) Campanha – desenvolver estratégia de comunicação com conjunto de ações e peças, voltadas a determinado público:

- Em geral, possuem mais de 5 artes e duração mínima de uma semana;
- Exemplos: Programa de Iniciação Científica/Programa de Iniciação Tecnológica (PIC/PIT), Carta de Direitos ao Usuário, campanhas de conscientização, etc.

g) Criação de arte/peças – desenvolver material gráfico para divulgação de temas institucionais (ex.: cartaz, folder, e-mail marketing, papel de parede, etc);

h) Diagramação – organizar textos e imagens de forma harmônica, aplicando técnicas gráficas e de design (ex.: capa de relatório, infográfico, etc).

6.7. O rol de serviços descrito acima, refere-se aos serviços comuns dos formulários de solicitação da Administração Central e das Unidades de Comunicação Regional, situadas nos hospitais universitários.

6.8. Destaca-se que cada hospital universitário possui carta de serviços para Comunicação Social, conforme realidade e cultura local referente às atribuições da comunicação.

6.9. **Atividade 04: Observar os prazos para envio de solicitações**

Responsável: Empregados requisitantes

Periodicidade: Não se aplica

Atividades:

6.10. Para garantir o adequado planejamento e execução das ações de comunicação, recomenda-se observar os prazos para abertura das solicitações no sistema CAU Comunicação:

a) Divulgação - Demanda de imprensa (sugestão de pauta) ou notícia/matéria: envio com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data prevista para divulgação.

b) Divulgação - Comunicado: envio com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis em relação à data prevista para divulgação.

c) Divulgação de arte ou vídeo pronto e aprovado pela Comunicação: envio com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis da data desejada para publicação.

d) Foto: envio com antecedência mínima de 4 (quatro) dias úteis da data desejada para fotografia.

e) Vídeo: envio com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data desejada para produção do vídeo.

f) Evento: envio com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data desejada para apoio adicional à realização do evento.

g) Campanha: envio com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis da data desejada para publicação.

h) Criação de arte/peças: envio com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data desejada para divulgação.

i) Diagramação: envio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias úteis da data desejada para divulgação.

6.11. Os prazos acima têm caráter orientativo e visam assegurar a qualidade do atendimento e a viabilidade técnica das entregas dentro dos fluxos operacionais da Comunicação Social, salvo exceções por caráter de urgência ou em caso de alto fluxo das demandas da área de Comunicação Social.

6.12. **Atividade 05: Acompanhar e interagir com o chamado na CAU Comunicação**

Orientar o requisitante sobre como enviar, acompanhar e interagir com o chamado no sistema CAU Comunicação, assegurando a fluidez do processo e a comunicação eficiente entre o solicitante e a equipe de Comunicação Social.

Responsável: Empregados requisitantes

Periodicidade: Não se aplica

Atividades:

6.13. Enviar o chamado

a) Preencher todos os campos obrigatórios, sinalizados com asterisco vermelho (*);

b) Concluir o envio clicando no botão “Enviar”, localizado ao final da página;

Figura 4 – Captura de tela no serviço de “Divulgação”, com destaque para o botão “Enviar”

insira expectativa para atendimento *

Informações para contato

E-mail: Telefone:

Aviso

Ao marcar "estou ciente", você confirma que obteve a aprovação da chefia imediata para realizar a abertura deste chamado, podendo ser responsabilizado administrativamente, caso essa autorização não tenha sido concedida. O chamado só terá continuidade com essa opção selecionada.

☐ Estou ciente

Enviar

Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

c) Ao enviar o chamado, uma notificação é automaticamente enviada ao e-mail institucional do requisitante:

- A cada movimentação ou atualização no chamado, uma nova notificação será encaminhada.

6.14. Acompanhar o andamento do chamado

a) Acessar o menu principal do sistema e clicar na opção “Meus chamados”;

Figura 5 – Tela com exemplo do menu principal



Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

b) Localizar o chamado desejado e clicar sobre o título para visualizar os detalhes do atendimento.

Figura 6 – Tela com exemplo de “Meus chamados” e coluna de “Título”

ID	TÍTULO	ENTIDADE	STATUS	REQUERENTE - REQUERENTE	ATRIBUÍDO - TÉCNICO	CATEGORIA	ATRIBUÍDO - GRUPO TÉCNICO
293 698	HC-UFTM Evento	ESSEPH - Comunicação Social	Em atendimento atribuído	Ana Luiza Ferreira Casimiro	Ana Luiza Ferreira Casimiro	Comunicação Social - Evento	Coordenadoria de Comunicação Social - Unidade de Comunicação Regional II - HC UFTM/NU- UPSCar

Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

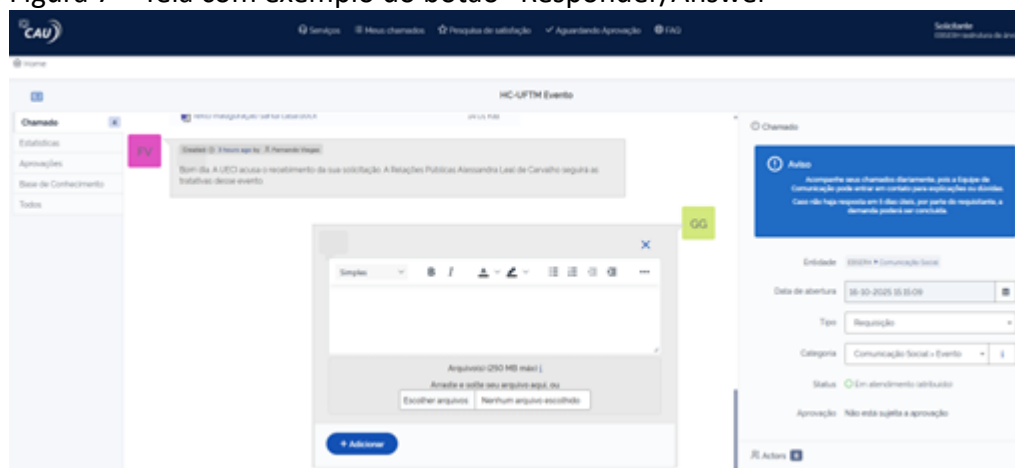
6.15. Interagir com a equipe de Comunicação

a) Para se comunicar com a equipe responsável, clicar no botão “Responder/Answer”:

- Escrever a mensagem na caixa de texto;

- Clicar em “Adicionar” para registrar a resposta.

Figura 7 – Tela com exemplo do botão “Responder/Answer”



Fonte: Central de Atendimento ao Usuário (2025)

- Responder às solicitações de validação enviadas pela equipe de Comunicação, aprovando o material proposto ou recusando com os ajustes necessários;
- Caso não haja retorno do requisitante em até cinco (5) dias úteis, a equipe de Comunicação poderá concluir o chamado, conforme seu julgamento técnico e prazos internos de atendimento.

6.16. Contribuir para a melhoria contínua

- Responder à pesquisa de satisfação enviada por e-mail institucional após o fechamento do chamado;
- A avaliação do atendimento contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços de Comunicação e para o fortalecimento da qualidade no suporte oferecido.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Do acesso e utilização do sistema

O acesso ao sistema CAU Comunicação é restrito a usuários com credenciais institucionais válidas, sendo de responsabilidade de cada requisitante a correta utilização da plataforma, o preenchimento adequado dos formulários e a observância dos prazos, orientações e tipologias de serviço disponíveis.

7.2. Da tramitação das demandas

Todas as solicitações de serviços de Comunicação Social deverão, obrigatoriamente, ser registradas e acompanhadas exclusivamente por meio do sistema CAU Comunicação, não sendo reconhecidas como demandas formais aquelas realizadas por outros meios, salvo nos casos excepcionais previstos neste POP. A tramitação, o acompanhamento e as interações deverão ocorrer dentro do próprio sistema, garantindo rastreabilidade, transparência e histórico dos atendimentos.

7.3. Das responsabilidades

Cabe às equipes de Comunicação Social na Administração Central e das Unidades de Comunicação Regional nos HU(s) a análise técnica, o atendimento, a atualização e o encerramento dos chamados, conforme prazos, critérios técnicos e capacidade operacional. Cabe às equipes da Assessoria de Planejamento e Monitoramento de Comunicação e dos Grandes Temas (Unidades de Reportagem, Imprensa e Informação Estratégica, Audiovisual e Redes Sociais, Eventos e Comunicação Interna e Apoio Operacional) apoiar o atendimento das demandas solicitadas, conforme escopo de atuação, prazos, critérios técnicos e capacidade operacional. Compete ao requisitante fornecer informações completas, responder às solicitações de validação dentro dos prazos estabelecidos e acompanhar o andamento do chamado até sua conclusão.

7.4. Dos prazos e limites operacionais

Os prazos indicados neste POP possuem caráter orientativo e poderão sofrer ajustes em razão do volume de demandas, da complexidade da solicitação ou de limitações técnicas e operacionais da área de

Comunicação Social. O não cumprimento dos prazos recomendados para abertura das solicitações poderá impactar a viabilidade ou a qualidade das entregas.

7.5. Das situações excepcionais
Demandas de caráter urgente, institucional ou estratégico poderão ser atendidas fora dos prazos orientativos, mediante avaliação técnica da equipe de Comunicação Social. Nessas situações, o registro do chamado no sistema CAU Comunicação permanece obrigatório, ainda que realizado de forma posterior ao atendimento emergencial.

7.6. Da conclusão e encerramento dos chamados
Na ausência de retorno do requisitante às solicitações de validação ou complementação de informações no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a equipe de Comunicação Social poderá concluir o chamado, com base em seu julgamento técnico e nos registros disponíveis no sistema.

7.7. Da regulamentação e atualizações
Este Procedimento Operacional Padrão complementa as normas internas relacionadas à Comunicação Social da Rede Ebserh e poderá ser atualizado sempre que houver alterações nos fluxos, nos sistemas utilizados ou nas diretrizes institucionais vigentes. Eventuais revisões deverão constar no histórico de versões do documento.

7.8. Das disposições finais
Os casos omissos ou situações não previstas neste POP serão avaliados e deliberados pela Coordenação de Comunicação Social, observadas as diretrizes institucionais e a legislação aplicável.

8. REFERÊNCIAS

8.1. CAU: Central de Atendimento ao Usuário. Versão: 10.0.17. Brasília: Ebserh, 2025.

9. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da alteração
01	Fevereiro/2026	Elaboração do documento.

Elaboração ALAN DA SILVA BASTOS Chefe da Unidade de Apoio Operacional 5 CHARLES DOS SANTOS PEREIRA Chefe da Unidade de Apoio Operacional 3 GRAZIELA GONÇALVES ESTEVES Chefe da Unidade de Apoio Operacional 4 LUANA CAROLINE CAMPOS CUNHA Analista Administrativo - Relações Públicas MARÍLIA LOPES LEITE CORBINI Chefe da Unidade de Desenvolvimento de Pessoal
Revisão PAULA MORENA BRAGA PASSOS Assessora de Planejamento e Monitoramento de Comunicação
Aprovação

HELOISA CRISTALDO DOS SANTOS
Coordenadora de Comunicação Social



Documento assinado eletronicamente por **Graziela Gonçalves Esteves, Chefe de Unidade**, em 24/02/2026, às 08:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luana Caroline Campos Cunha, Analista Administrativo**, em 24/02/2026, às 09:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Dos Santos Pereira, Analista Administrativo**, em 24/02/2026, às 15:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marília Lopes Leite Corbini, Chefe de Unidade**, em 26/02/2026, às 07:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alan da Silva Bastos, Chefe de Unidade**, em 02/03/2026, às 10:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paula Morena Braga Passos, Assessor(a)**, em 04/03/2026, às 11:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Heloisa Cristaldo dos Santos, Coordenador(a)**, em 05/03/2026, às 10:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **57724852** e o código CRC **827EFCDB**.

Referência: Processo nº 23477.005130/2026-85 SEI nº 57724852

Criado por [graziela.esteves](#), versão 24 por [graziela.esteves](#) em 24/02/2026 08:44:51.