

# **Plano de Comunicação 2022**

**Complexo Hospitalar da UFC**

<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 2/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Versão: 01
		Próxima revisão:	29/12/2023

## ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
1.1. Objetivos Específicos.....	3
2. PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS.....	3
2.1 Estratégias.....	4
2.2 Análise da situação – diagnóstico do contexto e dos perigos potenciais.....	5
2.3 Ações.....	7
3.RESULTADOS ESPERADOS.....	17
3.1 Indicadores de acompanhamento.....	17
4. CALENDÁRIO DE EVENTOS DO CH-UFC PARA 2022.....	17
5. HISTÓRICO DE REVISÃO.....	23

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 3/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Versão: 01
		Próxima revisão:	29/12/2023

## 1. OBJETIVO

✓ O Plano de Comunicação 2022 é um conjunto consistente de estratégias e ações definidas a partir do diagnóstico situacional realizado em 2021, que visa favorecer o alcance dos objetivos institucionais, por meio do uso de técnicas e ferramentas de Comunicação. Normatiza os processos para reforçar a identidade e proteger a reputação da organização, engajar seus públicos e assessorar a alta governança, colaborando na concretização da missão e dos valores do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará/Ebserh (CH-UFC). Está sujeito a revisões periódicas e ajustes, de acordo com as necessidades do Colegiado Executivo do CH-UFC e das Coordenadorias de Comunicação da Ebserh e da Universidade Federal do Ceará.

### 1.1 Objetivos Específicos

- ✓ Garantir a unidade no discurso institucional e coerência de dados divulgados, fortalecendo a imagem e os valores institucionais;
- ✓ Promover uma comunicação sustentável, não-violenta, fundamentada no jornalismo dinâmico e priorizando a informação clara, precisa e de interesse social;
- ✓ Garantir a integração da comunicação interna institucional, favorecendo o engajamento dos colaboradores por meio da ampla divulgação das atividades, eventos e normativos institucionais com linguagem e canais adequados;
- ✓ Potencializar o relacionamento com a imprensa, tanto pró-ativo, quanto reativo, para a veiculação de informações de interesse público e promoção da Educação em Saúde;
- ✓ Mitigar improvisos e amadorismo nas ações de Comunicação, maximizando a produção planejada e com propósito.

## 2. PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS

A gestão da Comunicação do Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh é realizada pela Unidade de Comunicação Social (UCS) e rege-se pela Legislação e Normas de Comunicação da Rede Ebserh (Política de Comunicação Institucional, Política de Porta-vozes, Norma Operacional de Fluxo de Demandas da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), Manual de Conduta em Mídias Sociais, Manual de Relacionamento com a Imprensa e Manual de Identidade Visual).

A partir da implementação do novo organograma do Complexo, em outubro de 2021, a UCS está adaptando-se para o cumprimento dos seus macro-processos específicos, que são: Realizar promoção institucional (planejar campanhas, aprovar a aplicação da marca Ebserh, organizar eventos e criar/editar produtos de design gráfico), gerir conteúdo comunicacional (produzir matéria jornalística e comunicados, gerir mídias e portais da internet e intranet, realizar produção audiovisual e gerir redes sociais) e gerir relacionamento com a Imprensa (atender demandas da Imprensa, produzir sugestões de pauta para a imprensa, monitorar informações na mídia).

O plano está também alinhado aos **objetivos estratégicos** do CH-UFC definidos no Plano Diretor Estratégico (PDE) 2021 – 2023, a saber:

1. Melhorar o Ensino, Pesquisa, Extensão e Assistência por meio da excelência do campo

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 4/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Versão: 01
		Próxima revisão:	29/12/2023

- de prática e gestão hospitalar eficiente;
2. Empregar os recursos de maneira eficiente, visando à perenidade e ao equilíbrio da Rede;
  3. Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo continuidade das atividades na Rede;
  4. Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas;
  5. Valorizar, capacitar e reter os talentos.

Outro instrumento de grande importância para a construção deste plano foi a Pesquisa Nacional de Comunicação Interna da Rede Ebserh, aplicada de 27 de agosto a 12 de setembro de 2021. Dela, extraiu-se um panorama do que funciona e do que pode ser melhorado na comunicação organizacional do Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC) e da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand (MEAC), sendo possível o paralelo com as respostas dadas pelos demais hospitais da Rede. Foram compiladas as respostas de 283 colaboradores dos dois hospitais, que tiveram suas avaliações e sugestões consideradas pela Unidade de Comunicação Social.

Vale ressaltar que as ações aqui propostas não se baseiam, ainda, no Plano de Comunicação Interna da Rede Ebserh, na nova intranet, nem no Portal do Conhecimento, projetos que estão sendo elaborados em nível nacional, em grupos de trabalho específicos, com a participação da chefe desta UCS nos dois primeiros, e quando aprovados e publicados, serão norteadores para a redefinição de prioridades.

## 2.1 ESTRATÉGIAS

Para planejar, executar, monitorar e melhorar tantas ações, conta-se com as seguintes **estratégias**:

- A. Automatização do sistema de abertura e gerenciamento de chamados para a UCS (o Gerenciamento Livre de Parque de Informática – GLPI - é um sistema *open source* personalizado pelo Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital – STISD, a exemplo da solução implementada no Hospital da Universidade Federal de Pelotas, e adotado no CH-UFC em 2018);
- B. Coordenação da Comissão de Eventos do Complexo (comissão composta por 25 a 30 colaboradores voluntários, que organiza e executa os eventos institucionais: Carnaval, Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia do Trabalho, Arraiá do Complexo, Dia dos Pais, Aniversário do HUWC, Dia do Servidor, Aniversário da MEAC e Natal do Complexo);
- C. Elaboração colegiada do calendário de eventos e de pautas do CH-UFC (levantamento dos eventos setoriais que precisarão do apoio da UCS no ano seguinte e das pautas que devem ser priorizadas na assessoria de imprensa e redes sociais);
- D. Fortalecimento das relações interinstitucionais para parcerias e otimização dos trabalhos (prezando pela integração e pela sustentabilidade das ações, a conexão com a Universidade Federal do Ceará e com a administração central e os demais 38 hospitais da Rede Ebserh, além de outras instituições públicas e privadas, viabilizando melhores

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Tipo do Documento	PLANO		PLA.UCS-CH.001 – Página 5/23
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022		Emissão: 29/12/2021
			Versão: 01
		Próxima revisão: 29/12/2023	

resultados de comunicação);

- E. Uso do sistema remoto de gerenciamento do conteúdo personalizado para os 23 monitores da TV corporativa (Um *plugin* adaptado para SGA viabilizado pelo STISD e em funcionamento desde 2017 no CH-UFC);
- F. Formação e coordenação do Time de Comunicação/Comissão de Comunicação de cada hospital (grupo de voluntários que são “correspondentes” da UCS em diferentes setores, atuante na MEAC desde janeiro de 2019. A solução deve ser adotada em todos os hospitais da Ebserh, a partir do Plano de Comunicação Interna da Rede);
- G. Assento nas reuniões semanais do colegiado executivo do CH-UFC, das gerências de Atenção à Saúde e das chefias da Superintendência (fóruns de alinhamento sobre o que de mais relevante está acontecendo nos hospitais e de busca de solução em grupo deliberativo).

## 2.2 ANÁLISE DA SITUAÇÃO – DIAGNÓSTICO DO CONTEXTO E DOS PERIGOS POTENCIAIS

O Hospital Universitário Walter Cantídio é uma das mais complexas organizações da sociedade. Seus públicos estratégicos são muito diferentes entre si: pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, além da Imprensa, órgãos de controle e sociedade em geral. As atividades nele desenvolvidas também são diversas e específicas: é como gerenciar uma policlínica, um pronto-socorro, uma lavanderia, um hotel, um restaurante, uma faculdade... tudo na mesma instituição. Para completar, sua gestão está diretamente ligada à Universidade Federal do Ceará (UFC), à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e ao gestor local do Sistema Único de Saúde (SUS), mantendo uma autonomia dialogada, que esteja alinhada às normativas e às políticas de Comunicação destes órgãos. Somem-se a isso a grande quantidade de colaboradores do Complexo Hospitalar (CH) (4.435 em dezembro de 2021) e os impressionantes números de atendimentos (confira no [Relatório Institucional 2020](#)).

A Unidade de Comunicação Social, ao longo dos últimos seis anos, tem contribuído com a divulgação dos serviços e promoção do ensino, da assistência e da Pesquisa do CH-UFC, por meio de canais próprios e de terceiros, internos e externos. O foco sempre tem sido a consolidação de uma reputação positiva e resistente às crises de imagem a que qualquer instituição pública deste porte está comumente suscetível.

Os resultados dos produtos e serviços da UCS são compartilhados com a Superintendência mensalmente e divulgados anualmente no Relatório Institucional, ano a ano superando as metas estabelecidas, em um crescimento consistente e eficaz. Entretanto, fez-se necessário o planejamento de ações que evitem o retrabalho e otimizem os recursos disponíveis.

A Pesquisa de Comunicação Interna demonstrou que os meios pelos quais os colaboradores mais se informam são: aviso de fundo de tela de computador (*wallpaper*), e-mail corporativo, mural digital (TV Corporativa, na MEAC) e intranet.

Os aplicativos de mensagem foram os mais citados como potencial a ser melhor aproveitado. Entretanto, o whatsapp não é a ferramenta oficial da Ebserh e, por isso, pode ser considerado invasivo quando muito utilizado para comunicação institucional. Para 2022, a previsão é de

<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 6/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Versão: 01
			Próxima revisão: 29/12/2023

implementação do canal do CH-UFC no Telegram, app no qual o usuário se inscreve voluntariamente para receber as notificações; o melhor uso do Teams e o aprimoramento do app oficial da Ebserh, incluindo funcionalidades do Webserh, app desenvolvido como produto do mestrado profissional da chefe da UCS do CH-UFC. As duas últimas soluções serão implementadas em nível nacional, enquanto o Telegram depende apenas da gestão local.

Outro gargalo apontado na pesquisa é a retenção de informações pelas chefias. Os colaboradores sentem falta de um compartilhamento pessoal em reuniões com seus gestores, bem como da oportunidade de interagirem, em uma comunicação bilateral e colaborativa. Neste sentido, este plano prevê o oferecimento aos gestores de capacitações em Comunicação, tanto de liderança, como na formação de porta-vozes, bem como a ampliação do Time/Comissão de Comunicação ao HUWC, a exemplo da MEAC.

Percebeu-se que os nomes dos informes ainda não estão muito assimilados pelos colaboradores, como, por exemplo: “Giro Ebserh”, “Drops de Saúde”, “Você Sabia?”. Por isso, vale ser mais cuidadosos no lançamento de novos produtos de Comunicação e respeitar a periodicidade prevista para cada um dos já existentes, reforçando também a divulgação dos mesmos.

Vídeos não tiveram muita adesão refletida na Pesquisa. Mas percebe-se um crescimento rápido na demanda por produção e veiculação de produtos audiovisuais nos monitores internos (TV Corporativa) e no youtube do Complexo, bem como um incremento na participação dos colaboradores nas ações de capacitação e eventos online, o que justifica um investimento maior nessa área em 2022.

Talvez influenciados pelo momento de negociação do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), os colaboradores queixaram-se da pouca informação sobre os benefícios e direitos trabalhistas. Com relação ao acesso aos comunicados e demais ações de comunicação, a “falta de tempo” foi o principal fator apontado. Também foi sugerida a integração e informes nos sistemas institucionais mais utilizados. Isso demonstra que os informes precisam ser objetivos e claros para um melhor alcance.

<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 7/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Próxima revisão: 29/12/2023
			Versão: 01

### 2.3 AÇÕES

#### QUADRO 1 – Realizar promoção institucional

<b>MACRO-PROCESSO: REALIZAR PROMOÇÃO INSTITUCIONAL</b>						
<b>AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RESPONSÁVEIS</b>
Planejar campanhas de comunicação internas e externas.  A, C, D, E e F	1, 2, 3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, além da Imprensa, órgãos de controle e sociedade em geral.	100% das campanhas previstas no calendário desenvolvidas.	Percentual de campanhas previstas no calendário de eventos e pautas.	Contínuo	UCS e chefe da unidade demandante da campanha.
Aprovar a aplicação da marca Ebserh.  A e D	1, 2, 3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	Ausência de aplicação inadequada da marca da Ebserh e dos hospitais do CH-UFC em peças internas e externas de divulgação.	Avaliação de 100% das peças submetidas à aprovação da UCS.	Contínuo	UCS e Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Ebserh.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 8/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022					Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
						Versão: 01	
MACRO-PROCESSO: REALIZAR PROMOÇÃO INSTITUCIONAL (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS	
Organizar eventos institucionais. A, B, C e D	2, 3 e 5	Profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados, professores, alunos de graduação e residentes.	10 eventos institucionais realizados.	Percentual de eventos previstos realizados pela Comissão.	Conforme o calendário de eventos.	UCS, Comissão de Eventos e Colegiado Executivo.	
Criar/editar produtos de design gráfico. A e D	1, 2 e 3	Profissionais da assistência e administrativos e sociedade em geral.	80% das demandas atendidas.	Percentual de demandas de design registradas no GLPI atendidas.	Sob demanda.	UCS	
Conduzir o cerimonial de eventos institucionais, presenciais ou online, com a presença do Superintendente. A, B, C e D	1, 2, 3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	80% das demandas atendidas.	Percentual de demandas abertas no GLPI atendidas.	Sob demanda.	UCS, com apoio do Colegiado Executivo.	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 9/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021
		Próxima revisão: 29/12/2023
		Versão: 01

**QUADRO 2 - Gerir conteúdo comunicacional.**

MACRO-PROCESSO: GERIR CONTEÚDO COMUNICACIONAL						
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.
Produzir matérias jornalísticas. A, C, D, F e G	1, 3, 4 e 5	Formadores de opinião, órgãos de controle e sociedade em geral.	52 matérias jornalísticas aprovadas e divulgadas.	Número de matérias jornalísticas aprovadas e divulgadas.	Semanal	UCS e chefe da unidade demandante da divulgação.
Produzir comunicados e notas de esclarecimento. A e G	1, 3 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	100% dos comunicados e notas solicitados com prazo adequado	Percentual de chamados de chamados e notas abertos no GLPI atendidos.	Comunicados/ contínuo. “Fique Sabendo”/ quinzenal. “Avance com a Gente”/ quinzenal. Notas/contínuo.	UCS, colegiado executivo, DivGP e DLIH. CCS Ebserh e UFC Informa.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 10/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022					Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
						Versão: 01	
MACRO-PROCESSO: GERIR CONTEÚDO COMUNICACIONAL (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.	
Gerir mídias e portais da internet e redes sociais (site, perfil no instagram e canais no Youtube e Telegram).  C, F e G	1, 2, 3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	Abastecer e manter atualizados os canais de comunicação externa digitais com três conteúdos por semana.	Número de publicações realizadas nos canais de comunicação externa do CH-UFC.	3x / semana.	UCS	
Gerir intranet.  A, F e G	1, 3, 4 e 5	Profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes.	Atender 100% das demandas de inclusão e atualização de conteúdo próprios para as intranets do HUWC e da MEAC.	Percentual de demandas para inclusão/ atualização de conteúdos registradas no GLPI atendidas.	Sob demanda.	UCS, UDP e UGQ.	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 11/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022				Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023	
Versão: 01							
MACRO-PROCESSO: GERIR CONTEÚDO COMUNICACIONAL (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.	
Realizar produção audiovisual. A, D, E e F	1, 3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	Atender 50% das demandas de produção audiovisual registradas no GLPI.	Percentual de demandas para produção audiovisual registradas no GLPI atendidas.	Sob demanda.	UCS, Unidade de E-Saúde e UFC Informa.	
Editar e publicar a Revista CH-UFC. F e G	3 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	Publicar duas edições anuais.	Número de edições publicadas.	Semestral	UCS, Superintendência e colaboradores parceiros.	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 12/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022				Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023	
Versão: 01							
MACRO-PROCESSO: GERIR CONTEÚDO COMUNICACIONAL (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.	
Gerar e gerenciar conteúdo da TV corporativa. A, E, F e G	1, 2, 3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes.	Veicular 30 vídeos em cada monitor, de acordo com o público do local, revisando a playlist a cada 15 dias.	Número de vídeos veiculando.	Quinzenal	UCS e SETISD.	
Gerenciar os murais físicos dos corredores de grande circulação. B, C e F.	1, 3 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes.	Manter os murais atualizados, organizados e atrativos, revisando a cada 15 dias.	Número de murais atualizados.	Quinzenal	UCS, com apoio da Unidade de Serviços Gerais.	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 13/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022				Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023	
					Versão: 01		
MACRO-PROCESSO: GERIR CONTEÚDO COMUNICACIONAL (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.	
Gerar conteúdo e veicular no fundo de tela dos computadores. A, C e F	1, 2, 3, 4 e 5	Profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes	Atender a 70% das demandas abertas no GLPI.	Número de demandas registradas no GLPI atendidas.	Sob demanda.	UCS	
Realizar cobertura fotográfica. A, B, C, D e F	4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes.	Atender a 70% das demandas por cobertura fotográfica abertas no GLPI.	Número de demandas registradas no GLPI atendidas.	Sob demanda.	UCS	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 14/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022					Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
Versão: 01							
MACRO-PROCESSO: GERIR CONTEÚDO COMUNICACIONAL (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.	
Elaborar e publicar o informativo institucional.  C, D, F e G	3, 4 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle e sociedade em geral.	Publicar 24 edições no ano.	Número de edições publicadas.	Quinzenal	UCS e Colegiado Executivo.	
Diagramar e publicar o Relatório Insitucional 2021.  F e G	3 e 5	Pacientes, acompanhantes, visitantes, profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, Imprensa, órgãos de controle e sociedade em geral.	Publicar a edição anual.	Número de edições publicadas.	Anual	UCS e SEGOV.	

<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 15/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Próxima revisão: 29/12/2023
			Versão: 01

**QUADRO 3 – Gerir relacionamento com a imprensa.**

<b>MACRO-PROCESSO: GERIR RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA</b>						
<b>AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>PÚBLICO-ALVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CRONOGRAMA</b>	<b>RESPONSÁVEIS / PARCEIROS.</b>
Atender demandas da Imprensa.  C, D e F	1, 3, 4 e 5	Imprensa, formadores de opinião, órgãos de controle e sociedade em geral.	Atender 90% das demandas de imprensa recebidas.	Percentual de demandas de imprensa recebidas atendidas.	Sob demanda.	UCS e chefia da Unidade envolvida na pauta.
Produzir sugestões de pauta para a imprensa.  A, C, D, F e G	1, 3, 4 e 5	Imprensa, formadores de opinião, órgãos de controle e sociedade em geral.	Produzir 52 releases ou matérias jornalísticas aprovados e divulgados.	Número de releases ou matérias jornalísticas aprovados e divulgados.	Semanal	UCS e chefe da unidade demandante da divulgação.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE							
Tipo do Documento	PLANO					PLA.UCS-CH.001 – Página 16/23	
Título do Documento	PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022					Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
Versão: 01							
MACRO-PROCESSO: GERIR RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA (CONTINUAÇÃO)							
AÇÕES/ ESTRATÉGIA(S)	OBJETIVOS	PÚBLICO-ALVO	METAS	INDICADORES	CRONOGRAMA	RESPONSÁVEIS / PARCEIROS	
Monitorar informações na mídia.  A e D	2 e 3	Profissionais da assistência e administrativos de diferentes vínculos – Ebserh, Universidade e terceirizados -, professores, alunos de graduação e residentes, órgãos de controle.	Enviar 01 relatório com as evidências de inserções do CH-UFC na mídia por mês, além do envio diário para a CCS e para o colegiado executivo.	Número de relatórios de inserções sobre o CH-UFC na mídia.	Diário	UCS, com apoio da CCS.	

<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
Tipo do Documento	<b>PLANO</b>		PLA.UCS-CH.001 – Página 17/23
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>		Emissão: 29/12/2021
			Versão: 01
		Próxima revisão: 29/12/2023	

### 3. RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados estão diretamente relacionados ao alcance das metas estabelecidas nas ações.

#### 3.1 INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO

Os indicadores são medidas que têm por finalidade monitorar e avaliar o desempenho da equipe no alcance dos objetivos propostos. São norteadores para eliminar falhas e melhorar os resultados alcançados, aumentando o alcance, otimizando tempo e favorecendo a sustentabilidade.

Quando cadastrados no Sismind (*Power BI* de monitoramento dos indicadores do CH-UFC), os indicadores passarão a ser acompanhados mensalmente por meio da FAPIS, ficando disponibilizados para o Colegiado Executivo. A FAPIS captará automaticamente as informações do GLPI e do Sismind.

Os registros do desenvolvimento das ações são feitos em relatórios como os extraídos do GLPI, os *clipping* (relatório de inserções na mídia) diários e mensais, além do monitoramento da Gestão de Desempenho por Competência (GDC) e do Plano Diretor Estratégico (PDE).

Serão aplicadas ações de melhoria contínua e elaboração do ciclo PDSA para os pontos em que exigirem mais atenção por sua relevância estratégica.

#### 4. CALENDÁRIO DE EVENTOS DO CH-UFC PARA 2022

1. A realização de cada evento é de responsabilidade da área indicada e atenderá aos protocolos de segurança sanitária;
2. Para que as ações sejam certificadas é preciso que possuam projeto cadastrado na UDP e aprovado em período prévio ao evento;
3. Foram destacados neste calendário, todos os feriados e Pontos Facultativos válidos para o Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh (Documento SEI 18450924).

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Janeiro</b>		
1	Confraternização Universal	Feriado Nacional
20	Dia do Farmacêutico	-
25 a 27	Janeiro Branco	Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalhador
26	Dia Nacional de Combate e Prevenção da Hanseníase	Unidade de Vigilância em Saúde

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 18/23	
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
		Versão: 01	

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Fevereiro</b>		
01 a 04	Semana de Prevenção da Gravidez na Adolescência	Divisão Médica da MEAC
21 a 24	Capacitação em Contratualização do SUS para os Hospitais Universitários	Unidade de Contratualização
21 a 25	Ações alusivas ao Carnaval do Complexo	Comissão de Eventos
28	Carnaval	Ponto Facultativo
<b>Março</b>		
1	Carnaval	Ponto Facultativo
2	Cinzas	Ponto Facultativo até as 14h
8	Ação alusiva ao Dia da Mulher	Comissão de Eventos
12	Dia do Bibliotecário	-
16	Dia do Ouvidor	-
19	Dia de São José	Feriado Estadual
22 a 24	Campanha Notificar é Legal	Unidade de Segurança do Paciente
23	Dia Mundial do Sono	Divisão Médica HUWC/ Unidade de Sistema Neurológico
24	Dia Mundial de Combate à Tuberculose	Unidade de Vigilância em Saúde
25	Data Magna do Ceará	Feriado Estadual
26	Dia de Conscientização sobre Câncer de Colo de Útero	Setor de Saúde da Mulher
<b>Abril</b>		
04 a 08	Workshop: Plano de Melhoria da Qualidade	Unidade de Gestão da Qualidade CH-UFC
7	Dia Mundial da Saúde	Divisão Médica HUWC
7	Dia do Jornalista	-
15	Paixão de Cristo	Feriado Nacional
18 e 19	Ação alusiva ao dia Mundial de Prevenção de Quedas	Unidade de Segurança do Paciente
21	Tiradentes	Feriado Nacional
25 a 28	Abril Verde: Semana de Prevenção aos acidentes de trabalho	Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalhador
29	Ação alusiva ao Dia do Trabalho	Comissão do Eventos
29	I Jornada de Hotelaria Hospitalar do CH-UFC	Gerência Administrativa/ DLIH/SHH

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 19/23	
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão:
		Versão: 01	29/12/2023

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Maio</b>		
1	Dia Mundial do Trabalho	Feriado Nacional
4	Aniversário da Casa da Gestante, Bebê e Puérpera (CGBP): 5 anos	Casa da Gestante
5	Dia Mundial da Higienização das Mãos	Unidade de Vigilância em Saúde
5 e 6	I Festival de Arte & Cultura do CH-UFC	Gerência Administrativa
6	Ação alusiva ao Dia das Mães	Comissão de Eventos
12	Dia do Enfermeiro	-
12 a 20	Semana da Enfermagem	Divisões de Enfermagem do HU e da MEAC (NEPS)
13	I Fórum de Padronização de insumos hospitalares: padronização & sustentabilidade	Setor de Abastecimento Farmacêutico e Suprimentos
15	Dia do Assistente Social	-
17	Dia Mundial da Hipertensão	Divisão Médica HUWC
18	Ação alusiva ao Dia Nacional do Controle de Infecção	Unidade de Vigilância em Saúde
19	Dia Mundial de Doação de Leite Materno	Banco de Leite
20	Dia do Técnico e do Auxiliar de Enfermagem Dia do Pedagogo	-
29	Dia do Estatístico	-
<b>Junho</b>		
06 a 10	Semana do Bebê	Alojamento Conjunto 1º andar MEAC
14 e 15	I Simpósio de Comunicação em Saúde	Unidade de Comunicação Social
16	Corpus Christi	Feriado Municipal
21	Dia Nacional da Luta contra Esclerose Lateral Amiotrófica	Divisão Médica HUWC
21 e 22	I Workshop de Melhoria do Cuidado nas UTIs Adulto do Complexo CH-UFC	Unidade de Gestão da Qualidade
24	Arraiá do Complexo	Comissão de Eventos
25	67º aniversário de instalação da UFC	-
<b>Julho</b>		
8	Dia do Pesquisador	-
25	Dia do Motorista	-
26	Dia do Recepcionista	-
27	Ação de Prevenção às Hepatites Virais	Unidade de Vigilância em Saúde

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 20/23	
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão:
		Versão: 01	29/12/2023

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Agosto</b>		
1 a 7	Agosto Dourado: Incentivo ao Aleitamento Materno	Banco de Leite Humano
5	Ações de combate à Leishmaniose	Unidade de Vigilância em Saúde
10 a 12	Campanha Comunicação Segura	Unidade de Segurança do Paciente
11	Dia do Advogado	-
12	Ação alusiva ao Dia dos Pais	Comissão de Eventos
13	Dia do Economista	-
15	Nossa Senhora da Assunção	Feriado Municipal
16 a 19	I Jornada de Aquisição Pública	Setor de Administração
26	II Fórum Ebserh das Comissões de Acumulação de Cargo	Gerência Administrativa/DIVGP
27	Dia do Psicólogo	-
31	Aniversário do Hospital Universitário Walter Cantídio	Comissão de Eventos
31	Dia do Nutricionista	-
<b>Setembro</b>		
1 a 30	Setembro Amarelo: Prevenção ao Suicídio	Divisão Médica HUWC
1	Dia do Profissional de Educação Física	-
3	Dia do Biólogo	-
7	Independência do Brasil	Feriado Nacional
9	Dia do Administrador	-
12 a 16	Semana da Gestão de Riscos e Controles Internos	Setor de Governança e Estratégia
13	Dia Mundial de Combate à Sepsis	Unidade de Vigilância em Saúde
19	Dia Mundial da Segurança do Paciente	Unidade de Segurança do Paciente
20 a 22	Campanha Uso Seguro de Medicamentos	Unidade de Segurança do Paciente
21	Mês Mundial da Doença de Alzheimer	Divisão Médica HUWC
22 a 23	I Fórum de Gestão Hospitalar & Sustentabilidade	Gerência Administrativa/DAF/DLIH/DIVGP
22	Dia do Contador	-
26 a 30	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT)	Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalhador
30	Dia do Secretário Dia do Assistente Administrativo	-

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 21/23	
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
		Versão: 01	

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Outubro</b>		
1 a 31	Outubro Rosa: Mês de Conscientização sobre o Câncer de Mama	Unidade Ambulatorial II (MEAC) Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico Setor de Saúde da Mulher
12	Nossa Senhora Aparecida	Feriado Nacional
13	Dia do Fisioterapeuta Dia do Terapeuta Ocupacional	-
13 e 14	Campanha Identificação Segura	Unidade de Segurança do Paciente
14	Dia Nacional de Combate à Sífilis e à Sífilis Congênita	Unidade de Vigilância em Saúde
14	Ação alusiva ao Dia Mundial da Alimentação	Unidade de Nutrição Clínica
15	Dia do Professor	-
15	Dia Mundial da Lavagem das Mãos	Unidade de Vigilância em Saúde
17 a 21	II Semana do Médico do Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh	Divisões Médicas do HUWC e da MEAC
18	Dia do Médico	-
19	Dia do Profissional de Tecnologia da Informação	-
25	Dia do Dentista	-
25 a 28	Campanha de Prevenção de Queda	Unidade de Segurança do Paciente
27	Ação alusiva ao Dia Mundial do AVC	Divisão Médica HUWC/ Unidade Sistema Neurológico
27	Comemoração do Dia do Servidor Público	Comissão de Eventos
28	Dia do Servidor Público	Ponto Facultativo

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 22/23	
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão: 29/12/2023
		Versão: 01	

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Novembro</b>		
01 a 30	Novembro Azul: Combate ao Câncer de Próstata Novembro Lilás: Conscientização sobre a Prematuridade	Divisão Médica HUWC Neonatologia
01 a 30	II AVAQualis do CH –UFC	Unidade de Gestão da Qualidade CH-UFC
02	Finados	Feriado Nacional
7 a 11	Semana da Qualidade	Unidade de Gestão da Qualidade CH-UFC
7	Dia do Físico Médico	-
08 a 10	Campanha Cirurgia Segura	Unidade de Segurança do Paciente
8	Dia do Técnico em Radiologia	-
12 a 17	I Semana da Radiologia	Unidade de Diagnóstico por Imagem e Diagnóstico Especializado HUWC
15	Proclamação da República	Feriado Nacional
17	Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata	Divisão Médica HUWC
17	Dia Mundial da Prematuridade	Unidade de Neonatologia
16 a 19	Semana da Prematuridade	Unidade de Neonatologia
20	Dia do Auditor Interno Dia do Biomédico Dia do Técnico em Contabilidade	-
21	Dia Mundial da Prevenção de Lesão por Pressão Campanha de Prevenção da Flebite	Unidade de Segurança do Paciente
27	Dia do Engenheiro de Segurança do Trabalho Dia do Técnico em Segurança do Trabalho	-
29	Dia Nacional de Combate à Dengue	Unidade de Vigilância em Saúde

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Tipo do Documento	<b>PLANO</b>	PLA.UCS-CH.001 – Página 23/23	
Título do Documento	<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO 2022</b>	Emissão: 29/12/2021	Próxima revisão:
		Versão: 01	29/12/2023

Dia	Evento/Ação	Organizador
<b>Dezembro</b>		
01	Dia Mundial de Combate à AIDS	Unidade de Vigilância em Saúde
5 a 9	Campanha de Segurança na Terapia Nutricional	Unidade de Segurança do Paciente
8	III TNutri: Jornada de Terapia Nutricional do Complexo Hospitalar	Comissão de Terapia Nutricional
9	Dia do Fonoaudiólogo	-
11	Dia do Engenheiro	-
13	Aniversário da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand	Comissão de Eventos
13	Dia do Técnico em óptica	-
15	Dia do Arquiteto	-
16	68º Aniversário de Criação da UFC	-
20	Natal do Complexo Hospitalar da UFC/Ebserh	Comissão de Eventos
24	Dia do Técnico em Saúde Bucal	-
25	Natal	Feriado Nacional

**5. HISTÓRICO DE REVISÃO**

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	29/12/2021	

**ELABORAÇÃO/REVISÃO**

Danielle Campos de Aguiar – Analista administrativo – Jornalismo  
 Emanuel dos Santos Silva – Assistente administrativo  
 Marcela Barbosa Batista – Assistente administrativo  
 Marília Gabriela Silva Rêgo – Jornalista  
 Marina Nunes Caminha Cabral – Assistente administrativo  
 Nikarla Cristian Freitas dos Santos – Operadora de micro  
 Sarah Wellingda Santos Serafim – Assistente administrativo  
 Thaís Elias Moura – Operadora de micro  
 Wellington Paula de Sousa – Operador de micro