

| | | | | |
|---------------------|---|--|----------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PLANO | | PLA.UNICS.001 – Página 1/6 | |
| Título do Documento | PLANO DE AÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID-19 | | Emissão: 29/04/2020 | Próxima revisão: 29/04/2022 |
| | | | Versão: 1 | |

1. OBJETIVO

A Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE é responsável por, entre outras atribuições, produzir, organizar e divulgar material comunicacional tanto para o público interno quanto para o público externo; subsidiar os órgãos de direção em relação ao comportamento e à imagem do hospital na mídia, produzindo conteúdo e fornecendo orientações.

Os principais objetivos deste Plano de Comunicação:

- Melhorar a comunicação interna e externa neste período de pandemia da covid-19, por meio da produção de conteúdo informativo divulgado nos nossos principais meios: site do HC-UFPE, site da UFPE (e mídias sociais da UFPE), Boletim de Notícias (Interno), Release para a Imprensa, perfil no Instagram, canal no Youtube.
- Divulgar as boas práticas realizadas no HC-UFPE para o público interno e externo
- Inserir, de maneira positiva, o HC-UFPE na mídia, seja por meio de pautas ou indicação de especialista como fonte de informação

2. PLANO DE AÇÃO PARA ATENDIMENTO DOS OBJETIVOS

| O QUÊ/ ESTRATÉGIA | PARA QUEM | COMO/TÁTICAS | TAREFAS | QUANDO | RESPONSÁVEL |
|--|--|--|---|---|--|
| Informar o público interno e externo sobre as ações do HC-UFPE relacionadas à covid-19 | Público interno e externo (colaboradores, residentes, pacientes, Imprensa) | <ul style="list-style-type: none"> - Produzindo conteúdo noticioso sobre as ações - Criando uma aba específica no site sobre a temática, intitulada Covid-19. Nela haverá manuais, fluxos, Jornal do HC e informações sobre atendimento. - Criando um jornal digital quinzenal sobre ações relacionadas a | <ul style="list-style-type: none"> - Postagem do Instagram - Publicação da notícia no site - Publicação e envio da notícia no nosso Boletim de Notícias (newsletter interna) e no Boletim de Notícias da Ascom UFPE - Envio de release para a imprensa e follow up - Uso de todos os canais de comunicação que estiverem | Sempre que houver ações que rendam pautas jornalísticas | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: Moisés de Holanda e Raítza Vieira) (Contando com o apoio da Ascom UFPE e Procit UFPE) |

| | | | | | |
|--|---|--|---|----------------------------|---|
| Tipo do Documento | PLANO | | | PLA.UNICS.001 – Página 2/6 | |
| Título do Documento | PLANO DE AÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID-19 | | | Emissão: 29 /04/2020 | Próxima revisão: 29/04/2022 |
| | | | | Versão: 1 | |
| | | Covid-19 | ao nosso alcance (via HC, Ascom UFPE e Ebserh sede) | | |
| Motivar os funcionários que estão na linha de frente | Colaboradores do HC-UFPE | <ul style="list-style-type: none"> - Produzindo campanhas de motivação – com apoio da Superintendência , Unidade de Desenvolvimento de Pessoas e Ascom UFPE - Divulgando que o HC-UFPE possui uma Rede de Apoio e Acolhimento em Saúde Mental (com atendimento psicológico psiquiátrico e práticas integrativas e complementares em saúde) - Divulgando que o HC-UFPE tem recebido EPIS e garantido a proteção de todos | <ul style="list-style-type: none"> - Edição e postagem de vídeos no Instagram com depoimentos de profissionais que estão atuando na linha de frente, demonstrando que eles também têm família e medo, mas que estão atuando para ajudar a sociedade. - Edição e postagem de vídeos no Instagram com psiquiatras do HC, dando dicas e tirando dúvidas relacionadas à saúde mental em tempos de covid-19 - Edição e postagem de vídeo com artistas de Pernambuco com mensagem de agradecimento pelo trabalho desenvolvido - Publicação de | Perene | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: Moisés de Holanda e Raítza Vieira) (Com apoio da DivGP e Superintendência) |

| | | | | | |
|---|---|---|---|----------------------------|---|
| Tipo do Documento | PLANO | | | PLA.UNICS.001 – Página 3/6 | |
| Título do Documento | PLANO DE AÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID-19 | | | Emissão: 29 /04/2020 | Próxima revisão: 29/04/2022 |
| | | | | Versão: 1 | |
| | | | notícia no site do HC, Boletim de Notícia (newsletter interna e Ascom UFPE (Boletim, site e Release para imprensa) - Publicação de <i>cards</i> no Instagram e no Boletim de Notícias do HC-UFPE valorizando estes profissionais - Wallpaper nos computadores do hospital | | |
| Conscientizar os funcionários e o público em geral sobre as formas de prevenção do novo coronavírus | Público interno e externo (colaboradores, residentes, pacientes, Imprensa) | - Criando material visual sobre formas de prevenção/material educativo - Produzindo materiais (vídeo e texto) sobre o tema com especialistas | - <i>Cards</i> Instagram - Edição e publicação do vídeo (site, Instagram, Boletim de Notícias) - Matéria com especialista sobre o tema (site, boletim de notícia e release para a imprensa) -- Wallpaper | Enquanto durar a pandemia | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: Moisés de Holanda e Raítza Vieira) (Contando com o apoio da Gerência de Atenção à Saúde, CCIH, Hotelaria) |
| Dar conhecimento aos funcionários e ao público sobre os cursos | Público interno e externo (colaboradores, residentes, pacientes, | - Produzindo textos/ matérias e cards sobre o tema – contando com informações | - Postagem nos canais mais adequados de acordo com o público-alvo. | Sempre que houver cursos | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: |

| Tipo do Documento | PLANO | | | PLA.UNICS.001 – Página 4/6 | |
|--|---|--|--|----------------------------|--|
| Título do Documento | PLANO DE AÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID-19 | | | Emissão: 29 /04/2020 | Próxima revisão: 29/04/2022 |
| | | | | Versão: 1 | |
| de capacitação relacionados à Covid-19 | Imprensa) | da GEP e Nutes | Sempre no nosso site HC-UFPE e Boletim de Notícias | | Moisés de Holanda e Raítza Vieira) |
| Informar aos usuários sobre o atendimento no HC-UFPE e visitas | Público interno e externo (colaboradores, residentes, pacientes, Imprensa) | - Produzindo textos e cards sobre o tema | - Postagem da notícia em nosso site -Envio da notícia para todo o campus e HC-UFPE - Envio de textos para a imprensa | Perene | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: Moisés de Holanda e Raítza Vieira) (Com apoio da Ouvidoria, Gerência de Atenção à Saúde, Hotelaria e todos os setores envolvidos) |
| Melhorar a imagem do HC na mídia | Público externo (sociedade e imprensa) | - Sugerindo pautas à imprensa - Monitorando e avaliando o que sai na imprensa - Articulando entrevista com jornalistas | - Produção de releases e sugestão de pautas - Ponte entre jornalista e fonte - Clipagem e análise diária do que sai na imprensa relacionado ao HC-UFPE | Perene | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: Moisés de Holanda e Raítza Vieira) (Contando com o apoio da Ascom UFPE e Procit UFPE) |
| Gerenciar possível crise de imagem | Público interno (colaboradores, residentes, usuários, sociedade, imprensa) | - Monitorando diariamente o que sai na imprensa e rede social sobre o HC-UFPE - Produzindo notas de esclarecimento | - Reunião com a governança a fim de poder antecipar eventuais crise - Verificação dos comentários no instagram/ respondendo as demanda | Perene | Unidade de Comunicação Social do HC-UFPE (Jornalistas: Moisés de Holanda e Raítza Vieira) |

| | | | | |
|---------------------|--|--|---|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PLANO | | PLA.UNICS.001 – Página 5/6 | |
| Título do Documento | PLANO DE AÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID-19 | | Emissão: 29 /04/2020 | Próxima revisão: 29/04/2022 |
| | | | Versão: 1 | |
| | | - Preparando a mensagem do porta-voz da instituição - Monitorando a pós-crise | recebidos pelo instagram - Produção de nota e divulgação para a imprensa bem como para a comunidade hospitalar | |

FLUXO E MEDIDAS DE COMUNICAÇÃO

1. Comunicação recebe a informação
2. Apura os fatos e buscar alinhamento com a Superintendência ou pessoa designada por ela
3. Sugere o posicionamento e produz a mensagem-chave
4. Desenvolve informações complementares, se necessário
5. Define os públicos estratégicos para envio da informação
6. Sugere e orienta os porta-vozes/interlocutores
7. Faz o alinhamento/orienta os principais atores envolvidos
8. Estrutura os canais/instrumentos para comunicação da informação
9. Implementa os canais, instrumentos e ferramentas estruturados de comunicação
10. Faz/apoia a interlocução com a imprensa e/ou público interno (a depender da informação)
11. Monitora as iniciativas implementadas/percepções/mídia
12. Avalia oportunidades de melhoria (após o acontecido)
13. Compartilhar os feedbacks com os públicos pertinentes

| | | | |
|---------------------|--|----------------------------|--------------------------------|
| Tipo do Documento | PLANO | PLA.UNICS.001 – Página 6/6 | |
| Título do Documento | PLANO DE AÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID-19 | Emissão: 29 /04/2020 | Próxima revisão: 29/04/2022 |
| | | Versão: 1 | |

3. RESULTADOS ESPERADOS

- Divulgação e maior alcance das ações/ boas práticas realizadas no HC-UFPE para o público interno e externo.
- Reforçar, perante o público interno e externo, a importância do papel do HC-UFPE no combate à pandemia da covid-19.

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

| VERSÃO | DATA | DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO |
|--------|------|------------------------|
| | | |

| | |
|--|-----------------|
| Elaboração/Revisão Raítza Vieira (Chefe da Unidade de Comunicação Social) Moisés de Holanda (Jornalista) | Data 28/04/2020 |
| Análise Raítza Vieira (Chefe da Unidade de Comunicação Social) Luiz Alberto Mattos Superintendente | Data 28/04/2020 |
| Validação Renata Tenório de Barros Juliana Magalhães Bernardino Escritório Qualidade | Data 29/04/2020 |
| Aprovação Luiz Alberto Reis Mattos Júnior Superintendente | Data 29/04/2020 |

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos.

© 2019, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados

www.Ebserh.gov.br