

Boletim de Serviço

Nº 53, de 05 de dezembro de 2017

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSERH
HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTÔNIO DE BARROS

Av. José de Sá Maniçoba, S/N – Centro | CEP: 56304-205

Petrolina-PE | Telefone: (87) 2101-6500

JOSÉ DE MENDONÇA BEZERRA FILHO

Ministro de Estado da Educação

KLEBER DE MELO MORAIS

Presidente

RONALD JUENYR MENDES

Superintendente / HU-UNIVASF

LUIZ OTÁVIO NOGUEIRA DA SILVA

Gerente de Atenção à Saúde / HU-UNIVASF

RICARDO SANTANA DE LIMA

Gerente de Ensino e Pesquisa / HU-UNIVASF

ROBERTO RIVELLINO ALMEIDA DE MIRANDA

Gerente Administrativo / HU-UNIVASF

KATIANE AMORIM COELHO

Chefe da Divisão de Gestão de Pessoas / HU-UNIVASF

SUMÁRIO

SUPERINTENDÊNCIA.....	4
DESIGNAÇÃO DE FISCAL DE CONTRATO.....	4
Portaria nº 163, de 28 de novembro de 2017	4
Portaria nº 164, de 28 de novembro de 2017	4
Portaria nº 165, de 28 de novembro de 2017	5
Portaria nº 166, de 28 de novembro de 2017	6
Portaria nº 172, de 04 de dezembro de 2017	7
DESIGNAÇÃO.....	7
Portaria nº 167, de 28 de novembro de 2017	7
Portaria nº 170, de 30 de novembro de 2017	8
Portaria nº 171, de 01 de dezembro de 2017	9
ALTERAÇÃO.....	9
Portaria nº 168, de 28 de novembro de 2017	9
Portaria nº 169, de 28 de novembro de 2017	10
UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL.....	11
DIRETRIZES DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E NORMATIVA INTERNA DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO HU/UNIVASF.....	11
APRESENTAÇÃO.....	11
INTRODUÇÃO	12
OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DO HU-UNIVASF:.....	12
LINHAS DE TRABALHO: a serem implementadas para o alcance dos objetivos.	13
DA HIERARQUIZAÇÃO, CANAIS E FLUXOS INTERNOS E EXTERNOS DE COMUNICAÇÃO:	14
PRIORIDADES NO ATENDIMENTO.....	15
DIRETRIZES GERAIS (PREVISTAS NA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO NACIONAL):	15
DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DO HU-UNIVASF:.....	16
NORMATIVA INTERNA DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	16
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS LOTADOS NA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO.	16
DOS PRODUTOS COMUNICACIONAIS SOB A RESPONSABILIDADE DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL:.....	18

FINALIZAÇÃO: 18

SUPERINTENDÊNCIA
DESIGNAÇÃO DE FISCAL DE CONTRATO

Portaria nº 163, de 28 de novembro de 2017

O Superintendente do Hospital de Ensino Doutor Washington Antônio de Barros – HU-UNIVASF/EBSERH. Sr. Ronald Juenyr Mendes, no uso de suas atribuições conferidas pela Portaria nº 68/2016, resolve:

SUBSTITUIR o suplente responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato administrativo os servidores abaixo relacionados (Processo nº. 23402.001243/2015-22).

De:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
333/2015	POTENCIAL ENGENHARIA E INSTALAÇÕES LTDA CNPJ: 01.724.109/0001-34	TITULAR	CARLOS HENRIQUE SILVA MELO	2215030
		SUPLENTE	DENIS EDREY FEITOSA ALVES	2242912

Por:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
333/2015	POTENCIAL ENGENHARIA E INSTALAÇÕES LTDA CNPJ: 01.724.109/0001-34	TITULAR	TIAGO GAMA DO NASCIMENTO	2381304
		SUPLENTE	DENIS EDREY FEITOSA ALVES	2242912

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

Portaria nº 164, de 28 de novembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSERH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art. 4º, parágrafo único, RESOLVE:

SUBSTITUIR o suplente responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato administrativo o servidor abaixo relacionado (Processo nº 23542.000207/2017-17).

De:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
19/2017	PROTEMAXI SEGURANÇA PATRIMONIAL ARMADA LTDA CNPJ: 04.808.914/0002-15	TITULAR	LEONARDO FERREIRA NEVES	1554316
		SUPLENTE	JOAQUIM PEREIRA DE ALENCAR NETO	2243010

Por:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
19/2017	PROTEMAXI SEGURANÇA PATRIMONIAL ARMADA LTDA CNPJ: 04.808.914/0002-15	TITULAR	ANA GABRIELA LINS SEABRA	1732578
		SUPLENTE	EMILIA RODAMILANS SERRA	2409119

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

Portaria nº 165, de 28 de novembro de 2017

O Superintendente do Hospital de Ensino Doutor Washington Antônio de Barros – HU-UNIVASF/EBSERH. Sr. Ronald Juenyr Mendes, no uso de suas atribuições conferidas pela Portaria nº 68/2016, resolve:

SUBSTITUIR o suplente responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato administrativo os servidores abaixo relacionados (Processo nº. 23402.001463/2015-56).

De:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
361/2015	WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTA S/A CNPJ: 24.380.578/0004-21	TITULAR	CARLOS HENRIQUE SILVA MELO	2215030
		SUPLENTE	DENIS EDREY FEITOSA ALVES	2242912

Por:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
361/2015	WHITE MARTINS GASES INDUSTRIAIS DO NORDESTA S/A CNPJ: 24.380.578/0004-21	TITULAR	DENIS EDREY FEITOSA ALVES	2242912
		SUPLENTE	CAMILA CARLA ARAUJO CARACIOLO	2409098

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

Portaria nº 166, de 28 de novembro de 2017

O Superintendente do Hospital de Ensino Doutor Washington Antônio de Barros – HU-UNIVASF/EBSERH. Sr. Ronald Juenyr Mendes, no uso de suas atribuições conferidas pela Portaria nº 68/2016, resolve:

SUBSTITUIR o suplente responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato administrativo os servidores abaixo relacionados (Processo nº. 23542.000098/2016-49).

De:

Número do contrato/H U-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
17/2016	SAPRA LANDAUER SERVIÇO DE ASSESSORIA E PROTEÇÃO RADIOLÓGICA LTDA	TITULAR	EDVAN VIEIRA SOUZA	2224525
		SUPLENTE	GUEDIJANY HENRIQUE PEREIRA	1770423

Por:

Número do contrato/HU-UNIVASF	Empresa contratada	Função	Responsável	SIAPE
17/2016	SAPRA LANDAUER SERVIÇO DE ACESSORIA E PROTEÇÃO RADIOLÓGICA LTDA	TITULAR	EBERT DOS SANTOS SILVA	2357444
		SUPLENTE	GUEDIJANY HENRIQUE PEREIRA	1770423

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

Portaria nº 172, de 04 de dezembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSERH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art. 4º, parágrafo único, RESOLVE:

Art. 1º ALTERAR a Portaria nº 160, de 14 de novembro de 2017:

I – Onde se lê: “ **SIAPE 2304677**”. Leia-se: “**SIAPE 2204677**”.

Art. 2º CONVALIDAR os atos praticados pelos empregados na fiscalização do referido contrato a partir de 14 de novembro de 2017.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

DESIGNAÇÃO

Portaria nº 167, de 28 de novembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSEH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art. 4º, parágrafo único, tendo em vista o Memorando nº 032/Unidade de Patrimônio, de 23 de novembro de 2017, RESOLVE:

Art. 1º Designar os empregados abaixo para comporem a Comissão de Inventário Patrimonial do HU/UNIVASF:

- a) **Alex da Silva Costa**, Técnico em Segurança do Trabalho, matrícula SIAPE nº 2184740;
- b) **Tamara Maria de Freitas Coelho**, Enfermeira Assistencial, matrícula SIAPE nº 2214895;
- c) **Cintia Maria de Andrade Forte**, Enfermeira Assistencial, matrícula SIAPE nº 2190410.

Art. 2º Os trabalhos da Comissão em epígrafe deverão ser concluídos até 10 de dezembro de 2017 para envio de relatórios a EBSEH/Sede.

Art. 3º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSEH

Portaria nº 170, de 30 de novembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSEH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art. 4º, parágrafo único, tendo em vista o Memorando nº 223-2017/SADT, de 24 de novembro de 2017, RESOLVE:

Art. 1º Designar o empregado **Ebert dos Santos Silva**, Físico- Física Médica- Radiodiagnóstico, matrícula SIAPE nº 2357444, como Supervisor de Proteção Radiológica do HU/UNIVASF.

Art. 2º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

Portaria nº 171, de 01 de dezembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSERH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art. 4º, parágrafo único, tendo em vista o memorando nº 276/2017-Unidade de Centro Cirúrgico e CME, de 29 de novembro de 2017, RESOLVE:

Art. 1º DESIGNAR **Renata Marques da Silva**, Enfermeira Assistencial, matrícula SIAPE nº 2190535, para substituir **Cintia Maria de Andrade Forte**, matrícula SIAPE nº 2190410, no cargo de Chefe da Unidade de Centro Cirúrgico/CME, em suas ausências e impedimentos legais.

Art. 2º Revoga-se a Portaria nº 117, de 20 de dezembro de 2016, publicada no Boletim de Serviços do HU/UNIVASF nº 44, de 20 de dezembro de 2016.

Art. 3º Esta Portaria entrará em vigor na data da assinatura.

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

ALTERAÇÃO

Portaria nº 168, de 28 de novembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSERH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art.

4º, parágrafo único, tendo em vista o Memorando nº 224-2017/SADT, de 24 de novembro de 2017, RESOLVE:

Art. 1º ALTERAR, em parte, a Portaria nº 124, de 22 de dezembro de 2016, publicada no Boletim de Serviço do HU/UNIVASF nº 45, de 27 de dezembro de 2016, que passa a vigorar com a seguinte nomenclatura: Comitê de Proteção Radiológica.

Art. 2º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

Portaria nº 169, de 28 de novembro de 2017

O SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL DE ENSINO DOUTOR WASHINGTON ANTONIO DE BARROS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e tendo em vista a delegação de competências prevista pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012 da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares – EBSERH, publicada no DOU de 13 de dezembro de 2012, nos termos do art. 4º, parágrafo único, RESOLVE:

Art. 1º ALTERAR, em parte, a Portaria nº 133, de 27 de setembro de 2017, publicada no Boletim de Serviço do HU/UNIVASF nº 40, de 03 de outubro de 2017, que trata do Grupo de Trabalho-GT- Mapeamento de Processos:

I - INCLUIR o nome da empregada abaixo no referido Grupo de Trabalho:

- a) **Sheila Micheline Mamede da Costa Santos**, matrícula SIAPE nº 2190545.

Art. 2º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

RONALD JUENYR MENDES
Superintendente do HU-UNIVASF/EBSERH

UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

DIRETRIZES DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E NORMATIVA INTERNA DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO HU/UNIVASF

APRESENTAÇÃO

O HU-Univasf e a Unidade de Comunicação Social

O Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco (HU-Univasf) possui vocação para atenção a urgências e emergências que incluem politraumatismo, neurologia e neurocirurgia (alta complexidade), traumato-ortopedia (alta complexidade), cirurgia geral, cirurgia vascular, cirurgia bucomaxilofacial, clínica médica e cirurgia plástica restauradora com atendimento multidisciplinar das equipes de saúde.

Além disso, O HU-Univasf é campo de ensino para os cursos de nível superior oriundos da própria Univasf e de outras instituições de ensino de níveis técnico e superior, com oferta de programas de residência médica e de residência multiprofissional, constituindo-se como ambiente para aulas práticas.

Desde 2015, o hospital é gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Ao todo, são 39 hospitais universitários geridos pela Ebserh, estatal vinculada ao Ministério da Educação.

O HU-Univasf integra o Sistema Único de Saúde (SUS) e presta serviços totalmente gratuitos à população do Vale do São Francisco. Atualmente, a unidade é referência para os 53 municípios da Rede Interestadual de Atenção à Saúde do Médio do Vale do São Francisco – PEBA. Essa rede é formada por seis microrregionais de saúde e abrange uma população de, aproximadamente, dois milhões (2.000.000) de habitantes, divididos entre os estados de Pernambuco e Bahia. O referido contexto demanda um trabalho de comunicação robusto para que as informações cheguem a todos os públicos com os quais o HU-Univasf se relaciona.

Para desenvolver um fluxo comunicacional capaz de atender tais públicos, o HU-Univasf dispõe da Unidade de Comunicação Social, que é o setor responsável por planejar, executar e supervisionar projetos e ações direta e indiretamente ligados à comunicação. Além disso, a unidade presta suporte comunicacional a todos os públicos de interesse do HU-Univasf,

visando promover um maior reconhecimento das ações do HU e o fortalecimento da imagem institucional perante os seus públicos.

INTRODUÇÃO

- **CONCEITO E AFIRMAÇÃO:**

As diretrizes presentes neste documento devem ser assumidas como princípios, instruções e padronizações de procedimentos comunicacionais a serem adotados no âmbito do HU-Univasf. A partir da vigência desse documento, estabelece-se sua observação como necessária para o desenvolvimento de todas as atividades comunicacionais do referido ambiente organizacional.

- **PRESSUPOSTOS BÁSICOS:**

A elaboração e vigência desse documento referem-se à necessidade de desenvolver um trabalho comunicacional institucionalmente respaldado, linear, moral e legal. O vigor das diretrizes reivindica os princípios de: transparência, ética, credibilidade, excelência, responsabilidade social, sustentabilidade, inovação e igualdade como norteadores e elementos essenciais para o desenvolvimento das atividades comunicacionais do HU-Univasf.

A validade dos parâmetros aqui descritos está condicionada ainda ao respaldo e investimento institucionais quanto à expertise dos profissionais de comunicação, assim como das funções e setores que tais profissionais representam no tratamento, análise, deliberação e operacionalização das questões comunicacionais aqui descritas.

As diretrizes estabelecidas, assim como os recursos comunicacionais presentes no Hospital Universitário da Universidade Federal do Vale do São Francisco, foram desenvolvidos e são utilizados em consonância com a Política de Comunicação Nacional da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Sendo assim, todos os casos omissos às diretrizes comunicacionais do HU-Univasf serão regidos pelas normativas nacionais da Política de Comunicação – Ebserh.

OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DO HU-UNIVASF:

- **OBJETIVOS GERAIS:**

- Promover a comunicação e seus recursos como ferramentas para o desenvolvimento da missão institucional do HU-Univasf, a saber: “Prestar serviços de excelência em atenção à saúde, ensino, pesquisa, inovação e extensão no Vale do São Francisco”.
- Aglutinar e gerir estrategicamente recursos humanos, estruturais, tecnológicos e da cultura organizacional a fim de produzir e fomentar canais, produtos, rotinas e conhecimento comunicacional excelente.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Desenvolver ferramentas e rotinas capazes de auxiliar e aperfeiçoar o exercício laboral dos colaboradores e setores do HU-Univasf.
- Desenvolver estratégias e produtos comunicacionais que evidenciem as singularidades das atividades do HU-Univasf enquanto hospital universitário, no que tangem à produção científica e perfil acadêmico da unidade.
- Promover a integração institucional, através da assimilação da visão, missão, valores e negócio do HU-Univasf.
- Promover o compartilhamento de conhecimento científico, laboral e da cultura organizacional.
- Auxiliar a gestão hospitalar na resolução de demandas relacionadas à comunicação.
- Fortalecer a imagem do HU-Univasf perante seus públicos de interesse.
- Promover ações que objetivem a diminuição de custos ambientais, operacionais e estruturais do hospital.
- Auxiliar na promoção e manutenção de um clima organizacional agradável e propício ao bom desenvolvimento das atividades fins do HU-Univasf.
- Fomentar, exercer e divulgar as boas práticas hospitalares pautadas na humanização, inovação, busca pela excelência, contextualização regional na prestação de atenção à saúde, ensino, pesquisa, extensão e inovação.

LINHAS DE TRABALHO: a serem implementadas para o alcance dos objetivos.

- I – Desenvolvimento de rotinas comunicacionais.
- II – Diagnóstico comunicacional.
- III – Criação e manutenção de canais e produtos.
- IV – Estruturação/ documentação.
- V- Capacitação e qualificação em comunicação.

PÚBLICOS DE INTERESSE:

- **INTERNO:** usuários, colaboradores, alunos, familiares e colaboradores de instituições parceiras.
- **EXTERNO:** poder público, órgãos fiscalizadores, veículos de imprensa e formadores de opinião, comunidade em geral, demais instituições.

RELAÇÃO COM OS PÚBLICOS DE INTERESSE

A comunicação com os públicos de interesse será desenvolvida considerando-se as seguintes variáveis: meio comunicacional, tipos de mensagem, tempo de produção e assimilação da mensagem, contexto sociocultural do interlocutor, recursos/estrutura para produção e assimilação da mensagem, necessidade/viabilidade de disponibilização de canais de feedback e respeito à hierarquização das prioridades comunicacionais aqui previstas.

DA HIERARQUIZAÇÃO, CANAIS E FLUXOS INTERNOS E EXTERNOS DE COMUNICAÇÃO:

- A Unidade de Comunicação Social está diretamente subordinada à Superintendência do HU-Univasf.

- A comunicação externa do HU-Univasf é uma prerrogativa da Superintendência hospitalar. Caberá à Unidade de Comunicação Social prover ao gestor máximo do HU-Univasf todo o assessoramento necessário à prática da comunicação externa em nível de excelência.

- A comunicação externa será realizada conforme as seguintes especificidades:

Em casos de interação com qualquer veículo de imprensa ou cunho midiático, formadores de opinião, assessorias de imprensa externas, entre outros, a comunicação será exercida, exclusivamente, pela Unidade de Comunicação Social, sob a supervisão da Superintendência.

Em casos de interação com instituições fiscalizadoras, órgãos externos, sindicatos, conselhos, entre outras instituições sem cunho midiático, a comunicação será feita pela Superintendência ou setor por ela delegado.

- Os gestores do HU-Univasf, os quais estejam imediatamente subordinados às Gerências (Ensino e Pesquisa; Administrativa e de Atenção à Saúde), serão as fontes responsáveis pelo fornecimento de informações demandadas pela Unidade de Comunicação Social. Ex.: Chefes de Divisão, Setor de Gestão de Ensino, Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica. Em casos fora desse escopo, a fonte oficial será aquela que estiver subordinada imediatamente à Superintendência. Ex. Setor jurídico; Ouvidoria e Unidade de Planejamento.

PRIORIDADES NO ATENDIMENTO

As atividades de comunicação serão desenvolvidas de acordo com os seguintes critérios de prioridade apresentados abaixo de acordo com o grau de importância (do maior para o menor):

- Impacto direto na manutenção dos serviços fins do HU-Univasf.
- Desenvolvimento e manutenção das atividades e diretrizes previstas;
- Desenvolvimento e manutenção dos produtos comunicacionais previstos;
- Desenvolvimento e manutenção de atendimento a solicitações demandadas pela Superintendência;
- Desenvolvimento e manutenção de atendimento a solicitações demandadas pelas chefias setoriais do HU-Univasf;
- Quantitativo de indivíduos contemplados no atendimento da demanda comunicacional;

DIRETRIZES GERAIS (PREVISTAS NA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO NACIONAL):

- I. Qualquer veículo de comunicação institucional, inclusive perfis em mídias sociais, deverá ser criado, produzido, editado, distribuído e/ou divulgado pelos setores de comunicação social da Ebserh.
- II. A Unidade de Comunicação Social poderá, excepcionalmente, autorizar o desenvolvimento das atividades constantes do item acima por qualquer outra área da empresa, desde que o conteúdo e a forma estejam de acordo com a Política Institucional de Comunicação Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares e suas normas complementares.
- III. É responsabilidade de todos que trabalham na Ebserh zelar pela boa imagem da Instituição e cuidar para que os processos de comunicação social se realizem adequadamente aos objetivos institucionais.
- IV. Todas as peças das ações de publicidade devem prezar pela diversidade na escolha dos modelos.
- V. As fontes e imagens utilizadas nas ações de publicidade devem ser previamente autorizadas, salvo aquelas que não permitirem a identificação de pessoas.
- VI. Todos os setores da Ebserh devem considerar a comunicação social no planejamento de suas atuações e atender às demandas de informações com prontidão.
- VII. A Unidade de Comunicação Social deve ter acesso às ferramentas e aos sistemas necessários para acompanhar o trabalho institucional e assessorar os gestores, de modo a identificar e propor a divulgação de peças de relevante interesse público;
- VIII. Imagens de hospitais e seus pacientes deverão ter autorização expressa para veiculação em sistemas midiáticos.
- IX. **Boletins sobre estado de saúde de pacientes somente poderão ser fornecidos com autorização destes ou de seus responsáveis legais e com aval do médico responsável.**
- X. O contato com a imprensa deverá sempre ser intermediado pelo setor de Comunicação Social, Em casos que a imprensa realizar contato direto com colaboradores, estes devem contatar imediatamente a Unidade de Comunicação Social para adoção das providências necessárias.
- XI. Deve-se evitar a criação de perfis específicos para atividades ou campanhas, cabendo à Unidade de Comunicação Social a análise da conveniência de criação de perfis segmentados.

- XII. Os perfis em mídias sociais devem deixar claro que não são canais para recebimento de denúncias, demandas e orientações, assim como indicar ao usuário o canal adequado para o envio de sua demanda;
- XIII. Secretaria de Gestão de Processos de Tecnologia da Informação (SGPTI) da Ebserh deverá permitir o acesso dos usuários às redes sociais, como instrumento importante de aproximação com o cidadão e ferramenta de divulgação institucional.
- XIV. É vedado o uso de submarcas e logomarcas distintas para identificação de setores internos da Ebserh.

DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA DO HU-UNIVASF:

I - Os canais de comunicação no âmbito interno do HU-Univasf estarão divididos entre formais e informais.

- a) “Canais Formais” são aqueles que têm como foco principal atender à demanda de tramitação de comunicação oficial entre os indivíduos e setores do HU-Univasf; são estes: e-mail institucional; murais; documentos oficiais impressos e digitais; sistemas internos de registro e tramitação de demandas; página institucional de intranet.
- b) “Canais informais” são aqueles que têm como foco principal atender à demanda de promoção de um clima organizacional favorável, propiciando a manutenção das boas relações interpessoais entre o público interno do HU-Univasf; são estes: sistemas de mensagem *mobile*, mídias sociais e eventos de caráter educativo (ou recreativo) voltados à promoção da integração da comunidade hospitalar; site institucional (web).

II - Os canais dedicados à comunicação externa serão aqueles capazes de assumir caráter oficial na representação institucional do HU-Univasf.

- a) E-mail institucional da Superintendência ou da Unidade de Comunicação Social, site institucional, documento oficial (ofício), mídias sociais, identidade visual (sinalização) e eventos planejados com a finalidade de atender à demanda externa por informação (exemplo: coletiva de imprensa).

NORMATIVA INTERNA DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS LOTADOS NA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO.

- **Atividade de Relações Públicas:** criação, análise e a manutenção dos canais de relacionamento do hospital junto aos públicos vinculados, através de variados meios. As atividades abrangem principalmente a elaboração de campanhas voltadas aos públicos de

interesse do HU; elaboração e divulgação de materiais institucionais (incluindo apresentação, histórico, missão, visão e valores; materiais audiovisuais); organização e divulgação de eventos institucionais (análise do cerimonial e do protocolo); aplicação de pesquisas de opinião; gerenciamento (criação de conteúdos, monitoramento e mensuração de alcance) dos perfis de mídias sociais do HU (Facebook, Instagram, Flickr e YouTube); análise das aplicações da identidade visual; monitoramento e promoção da imagem institucional nos meios de comunicação (rádios, TV, jornais impressos, blogs, mídias sociais e portais), além de outras atividades inerentes ao cargo.

- **Atividade de Assessoria em Jornalismo:** colher, apurar, produzir e publicar material jornalístico sobre as atividades do HU-Univasf e divulgá-lo externamente. Além disso, caberá à equipe de jornalismo acompanhar e analisar as notícias da mídia de interesse do HU-Univasf. A assessoria em jornalismo será responsável por orientar gestores, colaboradores e servidores quanto às melhores práticas de relacionamento com a imprensa, atendendo, ainda, às demandas de imprensa.

- **Chefia da Unidade de Comunicação Social:** Caberá ao gestor da Unidade de Comunicação Social planejar, supervisionar e participar da execução dos projetos comunicacionais no âmbito do HU-Univasf. Além disso, o gestor da unidade deverá assessorar, estrategicamente, os setores hospitalares na implementação de rotinas e soluções em comunicação. Caberá, ainda, ao Chefe de Unidade de Comunicação Social responder, administrativamente, pela unidade, gerando e gerindo informações relacionadas aos dados de produção da unidade, indicadores, metas e relatórios, entre outros.

Horário de atendimento: o horário de atendimento presencial estará atrelado ao horário de expediente dos colaboradores designados ao setor, exceto em casos excepcionais. Sendo assim, o horário de atendimento presencial é de 7h30 até 12h e de 13h até 17h30.

Canais de atendimento: as demandas (solicitações de serviços) devem ser realizadas através do “Sistema de Gerenciamento de Demandas” (SGD). Cumprida a etapa de solicitação via SGD, o atendimento poderá ser realizado de forma presencial, por e-mail, telefone ou através de ferramenta específica. As demandas recebidas através de canal distinto ao SGD serão atendidas de acordo com as possibilidades do setor, em caráter excepcional.

- **Das atribuições:** (as atribuições e formas relativas à prestação de serviços estarão sujeitas ao cumprimento de critérios estabelecidos em documentos específicos).
 - Assessoria de imprensa

- Divulgação de eventos, notícias, comunicados, fatos e/ou qualquer informação de interesse dos públicos interno/externo do HU-Univasf.
- Cobertura Fotojornalística.
- Produção de conteúdo noticioso para o site do HU-Univasf e ferramentas comunicacionais as quais estejam sob a gestão da Unidade de Comunicação Social.
- Criação gráfica estática.
- Assessoria em Produção audiovisual.
- Elaboração e Gestão de ferramentas comunicacionais.
- Treinamentos e implementação em soluções ou rotinas comunicacionais.
- Diagnóstico comunicacional.

DOS PRODUTOS COMUNICACIONAIS SOB A RESPONSABILIDADE DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL:

I – Os produtos e canais de comunicação desenvolvidos e/ou geridos pela Unidade de Comunicação devem, sempre que possível, assimilar e evidenciar as características do perfil de Hospital Universitário. Sendo assim, os recursos comunicacionais devem promover a consolidação das práticas científicas e acadêmicas do HU-Univasf perante seus públicos de interesse.

WEB: É atribuição da Unidade de Comunicação Social do HU-Univasf a gestão das seguintes contas oficiais do HU-Univasf, nas seguintes mídias sociais e ferramentas web: Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, YouTube, site do HU-Univasf (endereço: www.huunivasf.ebserh.gov.br), revista comemorativa virtual e conta de e-mail da Unidade de Comunicação Social (comunicacao.hu.univasf@ebserh.gov.br).

EVENTOS: Cobertura jornalística de eventos e oferta de treinamentos/capacitações em temáticas comunicacionais.

FINALIZAÇÃO:

Através do estabelecimento em comum acordo das diretrizes e normativas supracitadas, a Unidade de Comunicação Social reforça seu compromisso com o desenvolvimento de prática comunicacional, em suas diversas áreas e especificidades, pautada na verdade, objetividade, promoção da imagem e missão institucionais, respeito aos públicos e ao serviço público e responsabilidade socioambiental.