



**PLANO DE**

---

**COMUNICAÇÃO**

**2024**

*Hospital  
Universitário  
Alcides Carneiro  
(HUAC)*

---



## SUMÁRIO

---

INTRODUÇÃO .....	3
1. DOCUMENTOS NORTEADORES ...	7
2. PÚBLICOS .....	8
3. DIAGNÓSTICO .....	10
4. OBJETIVOS DO PLANO .....	13
5. ESTRATÉGIAS .....	14
6. PLANO DE AÇÃO .....	15
7. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO .....	16

**Anexos:** Formulário de Pesquisa Interna, Roteiro para grupo focal, Plano de Ação e Mapa de priorização de públicos.

---

# INTRODUÇÃO



- ❖ Data de criação: 10 de dezembro de 1950;
- ❖ Início do contrato com a Ebserh: Como forma de auxiliar os hospitais universitários a recuperar o lugar de destaque no sistema de saúde brasileiro, o Governo Federal criou a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) por meio da Lei Federal 12.550, de 15 de dezembro de 2011, com o objetivo de superar as fragilidades administrativas e assistenciais, bem como a vulnerabilidade jurídica das contratações precárias existentes nos hospitais universitários. As discussões sobre a adesão da UFCG à Ebserh se prolongaram por três anos nas várias instâncias da UFCG, até que o contrato foi assinado em dezembro de 2015.
- ❖ Localização: Rua Carlos Chagas, s/n, bairro São José, Campina Grande – Paraíba.
- ❖ Breve Histórico: O Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC), inaugurado em 1950, tem atualmente 73 anos. Inicialmente Hospital Regional Alcides Carneiro, possuía a finalidade de prestar assistência médica aos funcionários públicos federais, vinculados

ao Instituto de Previdência e Assistência aos Servidores do Estado (Ipase). Desde sua fundação, tornou-se centro de referência em ensino e assistência médica no Nordeste.

- ❖ Posteriormente, passou a compor o Instituto Nacional de Assistência e Previdência Social (Inamps), período em que ampliou a sua vocação para o ensino através da concessão de estágios para acadêmicos de enfermagem e farmácia da Universidade Regional do Nordeste e acadêmicos de medicina da Universidade Federal da Paraíba – Campus II, bem como da criação de três programas de residência médica: cirurgia geral, clínica médica e pediatria.
- ❖ Em 1988, passou a integrar a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e, em 2002, o HUAC passou a fazer parte da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), criada a partir do desmembramento da UFPB. Atualmente, é gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), com a qual a UFCG assinou o contrato de adesão em dezembro de 2015.
- ❖ Serviços oferecidos: A unidade de saúde é destaque regional na assistência à saúde desde 1950. Com atendimento público e contratualizado com o SUS desde 2006, o Hospital oferece assistência multiprofissional e interdisciplinar em áreas como: Infectologia, Endocrinologia, Pediatria, Oncopediatria, Genética Médica, Clínica Médica, Oncologia Clínica e Fisioterapia. Além disso, é campo de prática para estudantes de diferentes áreas da saúde, como Medicina, Enfermagem, Farmácia e Fisioterapia, que desenvolvem atividades de ensino, pesquisa e extensão.
- ❖ **Missão:** Prestar assistência médico-hospitalar qualificada e humanizada aos usuários do SUS associada à formação de profissionais de saúde com excelência, fomentando a pesquisa e a extensão.
- ❖ **Visão:** Ser referência no ensino multiprofissional e na produção de pesquisas científicas de relevância social, atuando com excelência na assistência humanizada, por meio de uma gestão integrada, sustentável e transparente, em benefício da sociedade.
- ❖ **Valores:** Ética, Responsabilidade, Compromisso, Transparência, Respeito, Integralidade, Credibilidade.
- ❖ Estrutura organizacional: A Unidade Hospitalar é composta em sua estrutura organizacional pela Superintendência (4 setores e 5 unidades) e três gerências. A Gerência Administrativa com 3 divisões, 7 setores e 11 unidades. A Gerência de Ensino e Pesquisa, tendo 1 setor e 5 unidades. A Gerência de Atenção à Saúde; 3 divisões, 3 setores e 14 unidades, além da Ouvidoria e Auditoria totalizando 62 cargos de chefia/direção.

❖ Estrutura física: O Hospital Universitário Alcides Carneiro é uma das unidades mais antigas filiadas a rede Ebserh, é considerado de pequeno porte e tem uma estrutura física avaliada com nota 7.97 (pesquisa de satisfação dos usuários em 2023). Atualmente está com várias obras em andamento como: a Central de Abastecimento Farmacêutico; a construção de um Lactário e do Centro de Simulação Realística, a implementação de um Sistema de Combate ao Incêndio, a reforma estrutural dos ambulatórios, da Unidade Pediátrica, Oncopediátrica e da UTI Adulto, além de um projeto completo de acessibilidade.

❖ Número (em média) de profissionais que atuam (RJU, Ebserh, terceirizados)\*:

<b>Profissionais</b>	<b>Quantitativo</b>
Servidores públicos RJU	319
Empregados públicos Ebserh	710
Profissionais terceirizados	227
Docentes	125
Trabalhadores voluntários	02

\*Dados coletados em 09 de abril de 2024.

❖ Números de atendimentos em 2023:

Leitos	131
Internações:	4.410
Consultas ambulatoriais:	94.273
Exames Laboratoriais	254.625
Cirurgias:	3.198

❖ Programas de Residência ativos e número de residentes em média:

<b>Residências</b>	<b>Quantitativo de residentes</b>
9 Residência médicas	75
1 Residência multiprofissional	12
Residência uniprofissional	---
Preceptores no total	239

# 1. DOCUMENTOS NORTEADORES

---

Para alcançar resultados efetivos, é imprescindível o alinhamento das ações de comunicação com os objetivos do Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC), Plano Diretor da CCS e Plano Estratégico da Ebserh, definidos nos seguintes documentos:

**Mapa Estratégico e Plano de Negócio 2024 da Ebserh:**

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/gestao-estrategica/plano-de-negocios>

**Plano Diretor da CCS - [clique aqui e acesse](#)**

- **Política de Comunicação da Ebserh [\(clique aqui e acesse\)](#)**
- **Política de Comunicação do HUAC [\(clique aqui e acesse\)](#)**
- **Política de Comunicação da UFCG [\(clique aqui e acesse\)](#)**
- **PDE – 2024-2028 (HUAC- UFCG/Ebserh) (em desenvolvimento)**
- **Manuais da Comunicação da Rede Ebserh - [clique aqui e acesse](#)**

Este Plano está de acordo com as normativas acima e com o Plano de Avaliação da Qualidade.

## 2. PÚBLICOS

---

O Hospital Universitário Alcides Carneiro filiado à rede Ebserh (Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares) tem como públicos internos principais em ordem de importância: os profissionais Ebserh; servidores da Universidade Federal de Campina Grande e Ministério da Saúde; os docentes e estudantes da Universidade Federal de Campina Grande; resid além dos profissionais das empresas terceirizadas.

O primeiro grupo, os profissionais Ebserh (principalmente da área assistencial), justifica-se a importância para os esforços da comunicação por representarem pouco mais de 51% do total de colaboradores da Unidade Hospitalar, cujo nível de interesse é alto e deve-se mantê-los satisfeitos e bem informados, além de realizar ações de reconhecimento e valorização.

O segundo, os servidores da Universidade Federal de Campina Grande e do Ministério da Saúde, os quais possuem um grau de importância de atenção médio pela Unidade de Comunicação Regional, cujo nível de interesse é alto e se deve gerenciar de perto (focar esforços neste grupo; envolvê-los em decisões, engajar e consultar frequentemente), já que representam 32% do número total de colaboradores e a maioria apresenta um longo tempo de atuação na Unidade Hospitalar, antes da chegada da administração do HUAC-UFCG pela Ebserh em 2015.

Em seguida, os docentes e estudantes da Universidade Federal de Campina Grande, além dos residentes; os quais possuem um grau de importância de atenção médio pela Unidade de Comunicação Regional, cujo nível de interesse é alto e se deve gerenciar de perto (focar esforços neste grupo; envolvê-los em decisões, engajar e consultar frequentemente).

Por fim, os profissionais das empresas terceirizadas, têm um grau de importância de atenção baixo a médio, cujas ações da comunicação devem se pautar pelo monitoramento e mantê-los informados para auxiliarem os demais públicos internos do HUAC-UFCG/Ebserh.

Em relação a atenção da Comunicação junto aos públicos externos, podemos elencar como principais: os formadores de opinião: imprensa (televisão, rádio), blogs especializados e plataformas digitais; já que atuam diretamente na reverberação das ações internas e externas da Unidade Hospitalar, atingindo a grande massa e também segmentados, tendo o nível de interesse de atenção alto, inclusive devendo-se fazer uso das suas influências quando necessário).

O próximo grupo a ser citado são os pacientes e usuários do SUS (internados ou de ambulatórios, familiares, acompanhantes e visitantes), cujo nível de interesse é alto e se deve engajar, tentar aumentar o nível de interesse), já que se relacionam diretamente com os

formadores de opinião, quando não têm as suas demandas atendidas ou a comunicação interna é falha ou ineficaz por parte da alta gestão e colaboradores.

Em relação a Universidade Federal de Campina Grande, Ebserh sede e demais hospitais universitários da Rede, tendo o nível de interesse de atenção alto, focar esforços neste grupo; envolvê-los em decisões, engajar e consultar frequentemente.

E por fim, as demais instituições públicas como: sindicatos e fornecedores (um grau de importância de atenção baixo), cujos esforços de comunicação e relacionamento devem se pautar pelo monitoramento e mantê-los informados.

### 3. DIAGNÓSTICO

---

O site do Hospital Universitário Alcides Carneiro, é acompanhado mensalmente pelo *Google Analytics*, entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2023, obteve 98.835 visualizações; 23.127 usuários (uma média de 4,17 visualizações/usuário).

No ano de 2023, foram publicadas 80 matérias pelo Hospital Universitário Alcides Carneiro, aumento de 6,66% em relação ao ano anterior (2022), quando foram publicadas 75. A matéria mais visualizada de 2023 foi “Hospital Universitário oferece serviço de testes alérgicos pelo SUS” no qual teve 1.049 visualizações.

Na imprensa, 56 pautas internas geraram mídia espontânea, sendo 54 de forma positiva, 2 neutras e 0 negativas.

Alguns destaques das matérias publicadas pela imprensa: “HU de Campina Grande será primeiro hospital do país a tratar síndrome rara”; “Hospital Universitário de Campina Grande é o único do interior do Nordeste a realizar cirurgia inédita para a retirada de tumor”; “Projeto da UFCG usa realidade virtual para diminuir dor de crianças em tratamento oncológico”; pautas que tiveram repercussões positivas nos principais portais de notícias do Estado da Paraíba e do Brasil.

A Unidade de Comunicação Regional 5 desenvolveu diversas campanhas durante o ano de 2023, entre elas: O “Café com a Super- balanço das ações de 2023” em parceria com o Setor de Governança e Estratégia do HUAC; “Campanha de elogios” em parceria com a Ouvidoria do HUAC. Além de apoio a comunicação interna e externa de ações das campanhas educativas: “Outubro Rosa: prevenção e combate ao câncer de mama”; “Novembro azul: prevenção e combate ao câncer de próstata”; “Dezembro laranja: prevenção e combate ao câncer de pele” dentre outras.

Em 2023, o HUAC-UFCG/Ebserh realizou eventos pioneiros como: I Jornada de Ensino, Pesquisa e Extensão (8 a 10 de novembro de 2023); I Semana do Meio Ambiente (21 e 22 de setembro de 2023); 1º Meet up de Inovação Tecnológica (16 de agosto de 2023); I Encontro das Chefiarias de Divisão de Gestão de Pessoas (1 e 2 de agosto de 2023); I Mostra de Pesquisa Científica (02 de junho de 2023); os quais tiveram divulgação nos meios de comunicação oficiais da Unidade Hospitalar como: Instagram, site e e-mails dos colaboradores.

De acordo com pesquisa interna com os colaboradores do HUAC-UFCG/Ebserh, os principais canais de comunicação interna foram: Boletim de serviço da Unidade Hospitalar; grupos de Whatsapp; e-mail marketing; área de trabalho dos computadores e canal do Teams.

Canal	Situação atual (efetividade)
Boletim de serviço do HU/Ebserh	Um dos mais acessados tanto diretamente no próprio site quanto pelo e-mail institucional que é enviado a todos os colaboradores.
Grupos de Whatsapp	É citado nas pesquisas internas e no grupo focal, sendo um dos meios de comunicação interna mais utilizados pelos colaboradores.
E-mail marketing	É citado nas pesquisas internas, prático e todos são atingidos pelas informações disponibilizadas.
rea de trabalho dos computadores	É um dos meios mais rápidos e eficazes da comunicação interna já constatados em pesquisas anteriores
Teams	É o meio de comunicação oficial da rede Ebserh dos colaboradores

Os menos citadas foram: Quadro de avisos/murais; TVs corporativas e intranet.

### Análise da presença digital do HUAC:

#### ➤ Avaliação das Redes sociais:

Em relação ao *Instagram* do Hospital Universitário Alcides Carneiro, as publicações na plataforma alcançaram 20.988 contas únicas, 547.224 impressões e 13.004 interações nos últimos 90 dias de 2023. Alcançou a marca de 6.950 seguidores no dia 31 de dezembro de 2023. No mesmo período em 2022, possuía 2.750 seguidores, um aumento de 252,72%.

O *reel* que obteve o maior alcance em 2023 tratou sobre o “Dia Mundial das Doenças Raras”, em 28 de fevereiro de 2023, no qual resultou em 7.617 visualizações, 6.703 contas alcançadas e 356 curtidas.

O *post* sobre a publicação do edital de residência multiprofissional em atenção ao paciente crítico do HUAC” obteve um alcance de 6.799 contas únicas, 7.416 impressões, 925 curtidas e 557 compartilhamentos.

Em relação ao *Youtube* do HUAC, em 2023, os vídeos publicados obtiveram 279 visualizações, 2.906 impressões, 15 novos inscritos (97 para 112) em um tempo de exibição de 16,8 horas, duração média de 3:36 e uma taxa de clique de impressões de 2.6%. O vídeo mais visualizado foi o 1º PodDivGP do HUAC-UFCG/Ebserh (60 visualizações e uma duração de exibição 6:39). O canal do Youtube foi criado em 18 de julho de 2022, não sendo possível fazer uma comparação adequada no período anterior em 2022.

## Resultados de pesquisas anteriores

- Após a realização das pesquisas internas (pelo Grupo de Trabalho do Plano Diretor Estratégico 2024-2028 com 99 respondentes e pela Unidade de Comunicação Regional com 55 respondentes) e do grupo focal (o facilitador e um grupo de 6 participantes) constatamos que existe um macroproblema na comunicação do Hospital Universitário Alcides Carneiro: comunicação interna e externa ineficaz e difusão ou troca de informações e na Rede Ebserh, assim como na integração de sistemas existentes, tendo como causa raiz: a ineficiência na difusão de conhecimento sobre os sistemas e nas ações de comunicação interna, bem como a falta de adesão dos trabalhadores às ferramentas tecnológicas existentes e aos canais de comunicação.
- Além disso, são citados como pontos de melhorias: uma melhor comunicação interna entre os colaboradores assistenciais e as chefias; boletim informativo impresso/virtual sobre as principais informações do HUAC; criação de uma central integrada dos sistemas de solicitação de demandas já existentes como: CAU, GLPI, VIGIHOSP, AGHUX, GETS dentre outros; rodas de conversas setoriais como meio de propagação da comunicação; fortalecimento da imagem do HUAC como unidade da Ebserh.

## 4. OBJETIVOS DO PLANO

---

- Contribuir para o aumento do engajamento dos profissionais com os objetivos definidos pela alta gestão do HU e da Ebserh;
- Promover integração e valorização dos profissionais por meio de datas comemorativas;
- Participação de membros da governança e trabalhadores nos espaços de mídia para fortalecer a imagem positiva do HUAC-UFCG/Ebserh.

## 5. ESTRATÉGIAS

---

- Desenvolver ações para aproximar a comunicação da Alta Gestão e lideranças do HUAC, por meio de apresentações e reuniões, buscando maior adesão às ações de comunicação.
- Desenvolver campanhas internas, eventos e ações que promovam a integração e valorização do público interno, principalmente em datas comemorativas.
- Definir o posicionamento das redes sociais com produção de conteúdos que demonstrem e fortaleçam a importância do HUAC para a sociedade e para a Universidade Federal de Campina Grande.
- Mapear pautas positivas “frias” para envio de release para a imprensa, bem como intensificar a divulgação de pautas “factuais” como eventos, lançamentos para a imprensa.

## 6. PLANO DE AÇÃO

No plano de ação, as atividades planejadas deverão estar relacionadas aos objetivos descritos no Plano, com definição de metas e indicadores

AÇÃO	OBJETIVO	PROBLEMA RELACIONADO	META MENSURÁVEL	INDICADOR	RESPONSÁVEL
Realização de “live” mensal aberta aos trabalhadores	Estreitar o relacionamento entre os profissionais e alta gestão do HUAC.	Falta de engajamento com os objetivos institucionais, gerando falhas nos processos do HU.	Participação média de 150 profissionais.	Número de participantes	Unidade de Comunicação5/ SEGOV
Eventos alusivos à datas comemorativas	Promover a troca de experiências e homenagear os trabalhadores do HUAC.	Falta de integração entre trabalhadores e necessidade de valorização e engajamento	Participação média de 70 pessoas do HU.	Número de participantes	Unidade de Comunicação 5
Ocupar espaços de comunicação na mídia digital, televisiva e radiofônica	Fortalecer o reconhecimento da imagem pública positiva do HUAC.	Baixo reconhecimento público do HUAC e déficit de interação da comunidade	Engajamento nas redes sociais;  Número de citações do HUAC-UFCG/Ebserh na imprensa.	Percentual de crescimento em relação ao período anterior	Unidade de Comunicação 5

## 7. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO

---

Para o monitoramento e mensuração das ações do Plano de Comunicação do HUAC-UFCG/Ebserh, serão utilizados os seguintes indicadores:

- Indicador para a medição do alcance dos conteúdos em diversas plataformas digitais de redes sociais do HUAC, para a verificação da efetividade da política de comunicação externa do hospital, por meio de relatórios coletados utilizando sistemas próprios das redes sociais: Facebook, Google, X etc.
- Indicador para a medição do engajamento (curtidas, comentários, compartilhamentos, ações) dos conteúdos em diversas plataformas digitais de redes sociais do HUAC, para a verificação da efetividade da política de comunicação externa do hospital; por meio de relatórios coletados utilizando sistemas próprios das redes sociais: Facebook, Google, X etc.
- Indicador buscar avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do HUAC com o objetivo de aprimorar a comunicação interna da Unidade Hospitalar, por meio dos resultados das pesquisas oriundas de formulários online e manual.
- Indicador do número de participantes no evento “Café com a Super” promovido mensalmente pela Unidade de Comunicação Regional 5 e Setor de Governança e Estratégia, gerados pelos relatórios de presença físico e virtual (Microsoft Teams).
- Indicador do número de participantes dos eventos alusivos as datas comemorativas a serem realizados conforme o calendário de eventos do HUAC; gerados pelos relatórios de presença físico e virtual (Microsoft Teams).