

**MANUAL DE  
COMUNICAÇÃO  
DO HUIB**

**MA.SUPRT.001**

**V.1**



Tipo do Documento	<b>MANUAL</b>	MA.SUPRT.001 – Página 1/5	
Título do Documento	<b>COMUNICAÇÃO DO HUIB</b>	Emissão: 24/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	24/09/2023

## 1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Universitário Júlio Bandeira – HUIB/UFCEG da rede EBSERH, visando a transparência em suas ações e ao mesmo tempo, dar acesso aos seus colaboradores sobre sua política interna, na busca incessante da excelência na prestação de seus serviços elabora este Manual de Comunicação do HUIB, cujo objetivo principal é orientar sobre os procedimentos adotados na execução dos principais projetos pela comunicação. As orientações aqui descritas servirão de apoio aos colaboradores, Coordenadores, Chefes ou Gerentes do Hospital Universitário, no estabelecimento de critérios e procedimentos necessários a padronização das atividades desenvolvidas. Este manual poderá sofrer ajustes e adequações, sempre que necessário, na intenção de cada vez mais fortalecer procedimentos que profissionalizem o hospital, sem perder suas características de celeridade e eficácia na prestação de serviços.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo Geral

- a) Orientar os procedimentos da comunicação do HUIB-UFCEG/Ebserh.

### 2.2. Objetivos Específicos

- a) Conscientizar sobre a importância da comunicação eficaz como responsabilidade de todos e gerida pela Comunicação Social;
- b) Definir o fluxo da Unidade de Comunicação Social do HUIB;
- c) Estimular o maior envolvimento dos colaboradores nas atividades da instituição.

## 3. DESCRIÇÃO

Para qualquer solicitação que envolva a Unidade de Comunicação, deve-se realizar a comunicação através do e-mail: comunicacao.huib@ebserh.gov.br, telefone (83) 3532-4797 ou pessoalmente na Unidade de Comunicação, vizinho a Superintendência do Hospital no setor administrativo do HUIB (entre 8h e 13h15min).

Informações como: data, horário, local, resumo das principais informações, público-alvo, os envolvidos, além de se precisar usar imagens em quaisquer meios de divulgação deve ser solicitado o termo de autorização de imagem oficial da Ebserh (disponibilizado por e-mail ou de forma impressa).

Ao receber a solicitação de produzir arte gráfica, edição de áudio e/ou vídeo, material escrito ou audiovisual dos setores, órgãos, gerências, comitês internos e relacionados por quaisquer formas de comunicação citadas acima, a Unidade de Comunicação tem um prazo de até 72 horas ou 3 dias úteis para avaliar a possibilidade junto a Superintendência, sendo validada, a

Tipo do Documento	<b>MANUAL</b>	MA.SUPRT.001 – Página 2/5	
Título do Documento	<b>COMUNICAÇÃO DO HUIB</b>	Emissão: 24/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	24/09/2023

Unidade tem mais 2 (dois) dias úteis para enviar o material solicitado. Caso haja correções, o prazo é de 1 dia útil para cada procedimento a ser revisto.

### 3.1. Descrição da comunicação do HUIB com a imprensa

Todo conteúdo (release, notícias, imagens, texto, vídeo e outros materiais audiovisuais) da Unidade de Comunicação do HUIB-UFCG/Ebserh enviado aos meios de comunicação local, regional, nacional será encaminhado com cópia a Superintendência, tendo prazo máximo de resposta de até 48 horas úteis (2 dias úteis).

As situações de crise, emergência ou de calamidade pública devem ser solucionados em conjunto com a Superintendência e setores envolvidos.

As ações devem ser realizadas de acordo com o regimento interno da Ebserh, HUIB/UFCG e a Política de Comunicação da rede Ebserh.

### 3.2. Descrição da comunicação do HUIB com o público externo

A Unidade de Comunicação é responsável pelas redes sociais oficiais (Facebook, Instagram e outras a serem criadas) do HUIB/UFCG-Ebserh, devendo prezar pela transparência, celeridade, eficiência e acima de tudo, a ética profissional sempre alinhada com a Comunicação da Ebserh/UFCG/HUIB.

A interação com a comunidade externa deve ser contínua e que todos devem ser atendidos sem distinção de gênero, raça/etnia, classe social, deficiência ou quaisquer formas de discriminação.

Toda denúncia, reclamação ou insatisfação devem ser apuradas e solucionadas o mais rápido possível.

As sugestões, elogios e críticas ao hospital devem ser consideradas também para um melhor aprimoramento das ações da Comunicação e do hospital como um todo.

## 4. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000/2015: **Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001/2015: **Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos**. Rio de Janeiro, 2015.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Manual de Redação da Presidência da República, 3ª edição, revista, atualizada e ampliada**. Brasília, 2018. 189p.

Tipo do Documento	<b>MANUAL</b>	MA.SUPRT.001 – Página 3/5	
Título do Documento	<b>COMUNICAÇÃO DO HUIB</b>	Emissão: 24/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	24/09/2023

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS – CONARQ: **Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública**. Rio de Janeiro, 2001. 156p.

CONSÓRCIO BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO. **Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais**. Rio de Janeiro: CBA, 2010. 288 p.

CNI. COMPI. Normalização: **Conhecendo e aplicando na sua empresa**. 2. ed. Brasília: CNI, 2002. 71p.

EBSERH, Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais. **NO 001 - Elaboração e Controle de Documentos da Qualidade**. v.05, 25/09/2017. Belo Horizonte, 2017. 32p.

EBSERH, Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão. **Procedimento Geral – PGHU001 - Elaboração, Controle de Documentos e Registros**. São Luís, 2018. 27p.

EBSERH, Hospital Universitário Júlio Muller da Universidade Federal do Mato Grosso. **Manual: MN/SVSSP-UGRA/001/2016 - Sistema de Gestão da Qualidade Produção de Documentos**. v.01 Campo Grande, 2016. 21p.

EBSERH, Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes da Universidade Federal do Espírito Santo, PQ/NGQ/001/2015 - **Manual de Elaboração e Controle dos Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ**, v. 02. Vitória, 2015. 10p.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES: **Manual de Identidade Visual Ebserh**. v.2.2. Brasília, 2018. 27p.

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES: **Manual de Identidade Visual Ebserh**. v.2.3. Brasília, 2019. 24p.

FARIA, José Carlos. Administração: **Teoria e Aplicações**. Pioneira Thomson, 2002. SOCIEDADE BRASILEIRA DE PATOLOGIA CLÍNICA/MEDICINA LABORATORIAL. **Programa para Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC**. Norma PALC. Versão 2010. Disponível em: <http://www.sbpc.org.br/upload/conteudo/320101108101701.pdf>. Acesso em 20/08/2011. TAJRA, S.F. **Gestão Estratégica na Saúde**. São Paulo: Iátria; 2006. p. 145-150.

FENAJ. Federação Nacional dos Jornalistas. **Código de Ética dos Jornalistas**. Disponível em: <[https://fenaj.org.br/wp-content/uploads/2014/06/04codigo\\_de\\_etica\\_dos\\_jornalistas\\_brasileiros.pdf](https://fenaj.org.br/wp-content/uploads/2014/06/04codigo_de_etica_dos_jornalistas_brasileiros.pdf)>. Acesso em: 26 jul. de 2021.

HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ: **Norma Zero para Elaboração de Documentos Institucionais**. v.15. 2018. 9p.

OLIVEIRA, Otavio J. **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning Editores, 2006. 343 p.

Tipo do Documento	<b>MANUAL</b>	MA.SUPRT.001 – Página 4/5	
Título do Documento	<b>COMUNICAÇÃO DO HUIJB</b>	Emissão: 24/09/2021	Próxima revisão:
		Versão: 1	24/09/2023

SATURNO, P. J. **Como definimos calidad: opciones y características de los diversos enfoques y su importancia para los programas de gestión de la calidad: maual del Master en gestión de la calidad en los servicios de salud.** Tradução por Gama ZAS. 2. ed. Muscia: Universidad de Murcia, 2008. ISBN 978-84-8371-752-3.

## 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	02/08/2021	Novo.

<b>Elaboração</b> Elthon Ferreira Ribeiro	<b>Data:</b> 02/08/2021
<b>Validação</b> Ocilma Barros de Quental – Enfermeira do Setor de Vigilância em Saúde e Vigilância do Paciente (SVSSP)	<b>Data:</b> 09/09/2021 <b>Conforme Processo SEI Nº 23771.005800/2021-24</b>
<b>Aprovação</b> Paula Christianne Gomes Gouveia Souto Maia - Superintendente	<b>Data:</b> 21/09/2021 <b>Conforme Processo SEI Nº 23771.005800/2021-24</b>