

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EBSERH

FICHA DE CADASTRO DE INDICADOR

Conceitos

ÁREA RESPONSAVEL PELO INDICADOR **Ouvidoria HUL-UFS**

DATA DE ELABORAÇÃO DA FICHA **02/03/2026** VALIDADE **31/12/2026** VERSÃO **1ª**

PILAR ESTRATÉGICO
Desenvolvimento Institucional

OBJETIVO ESTRATÉGICO
OE16 - Fortalecer o reconhecimento da imagem pública do HUL-UFS como hospital de ensino

PROJETO PDE
Mostrando Quem Somos, Fortalecendo o Que Fazemos

NOME DO INDICADOR
Número de Campanhas e Ações Positivas Sobre o HUL Divulgadas em redes sociais.

DEFINIÇÃO E JUSTIFICATIVA
Indicador que mensura o volume de campanhas e ações positivas produzidas e divulgadas nas redes sociais oficiais do HUL-UFS, com o objetivo de **ampliar a visibilidade institucional e fortalecer a percepção pública do hospital como ambiente de ensino, cuidado e inovação**. O aumento dessas divulgações está diretamente relacionado à melhoria do reconhecimento da imagem institucional (OE16) e à estratégia de comunicação prevista no projeto PDE "Mostrando Quem Somos, Fortalecendo o Que Fazemos".

RELACIONAMENTO DO INDICADOR COM OUTROS INSTRUMENTOS DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Política de Humanização da Rede Ebserh
Política de Comunicação da Rede Ebserh
Plano Diretor Estratégico do HUL-UFS

RESPONSÁVEL PELA COLETA	RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE DOS RESULTADOS
Comunicação	Comunicação	Ouvidoria

FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META
Número total de campanhas e ações positivas divulgadas nas redes sociais oficiais do HUL-UFS durante o período analisado.	Nº absoluto	Divulgar ≥ 36 campanhas/ações positivas sobre o HUL-UFS nas redes sociais ao longo do ano de 2026

LIMITE	POLARIDADE	PERIODICIDADE DA COLETA	PERIODICIDADE DA ANÁLISE	TIPO
>=36	Quanto maior, melhor	Mensal	Bimestral	Processo

PARÂMETROS
Referência de boas práticas de comunicação institucional de hospitais universitários.
Produção mínima mensal de conteúdos institucionais.
Indicadores de engajamento de redes sociais de instituições públicas da saúde.
Conforme diretrizes da Política de Comunicação da Rede Ebserh.

TERMOS
Campanha: conjunto de peças e publicações com objetivo comunicacional específico.
Ação Positiva: postagem que valoriza serviços, projetos, resultados, eventos, ações de ensino, pesquisa e extensão, boas práticas assistenciais ou iniciativas institucionais.
Redes sociais oficiais: perfis verificáveis do HUL-UFS (Instagram, Facebook, YouTube, sites locais, etc.).

METODOLOGIA DE COLETA E COMPILAÇÃO
Levantamento mensal das publicações realizadas nas redes sociais oficiais.
Classificação das postagens como:
Campanha institucional
Ação positiva
Divulgação de serviço/evento
Registro das publicações em planilha padrão.
Consolidação mensal e envio para validação pela comunicação.

FORMA DE VALIDAÇÃO
Conferência de planilha com as publicações reais nas redes sociais.

Conferência da planilha com as publicações reais nas redes sociais.
Verificação de duplicidades.
Checagem categorização correta das ações/campanhas.

LIMITAÇÕES E VIESES

Oscilações sazonais no volume de produção de conteúdo.
Dependência da capacidade operacional da equipe de comunicação.

FONTE

[Redes Sociais Oficiais do HUL-UFS](#)

REFERÊNCIAS

Manual de Formulação e Análise de Indicadores da Rede Ebserh (2022)