



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 1/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

1. INTRODUÇÃO

Este plano de comunicação reúne as principais ações e metas programadas pela Unidade de Comunicação Social (UCS) do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW-UFPB/Ebserh), incluindo as atividades planejadas por outras unidades do hospital, mas que envolvem direta ou indiretamente a equipe da UCS, levando-se em conta curto, médio e longo prazos.

Um plano de comunicação é fundamental para qualquer organização no que se refere à elaboração e implementação de planejamento de políticas e estratégias comunicacionais: alcance de metas propostas, manutenção de uma imagem positiva perante os públicos (interno e externo) e transparência às informações institucionais. Além disso, serve como norte para a divulgação de informações de maneira ágil, eficiente, garantindo fluxos de informação organizados. Não se trata de fazer propaganda da organização, mas de tornar pública sua atuação, por respeito e compromisso com aqueles que nela atuam, dela dependem ou com ela se relacionam.

A comunicação organizacional deve ser percebida como estratégica. Porém, não deve ser vista como função apenas dos profissionais especializados lotados na Unidade de Comunicação Social, mas, sim, que integra também os colaboradores de todas as unidades corporativas do hospital, com participação e envolvimento efetivo e constante. Para tanto, é importante socializar este plano com todos os setores da instituição para que entendam a função desse serviço, usufruam das ações que podem ser desenvolvidas em conjunto e colaborem com o trabalho de dar visibilidade ao hospital.

Este plano tem como umas das finalidades orientar a respeito dos processos de comunicação, bem como sistematizar ações voltadas à melhoria da comunicação institucional. As ações especificadas neste documento visam ao fortalecimento, efetividade e aperfeiçoamento dos processos comunicacionais que envolvem o HULW e seus públicos de interesse, isto é, todos aqueles que poderão ser impactados com os serviços do hospital-escola, seja direta ou indiretamente.

Importante ressaltar que as principais atividades da Unidade de Comunicação Social do HULW são: comunicação interna, relacionamento com a imprensa, publicidade institucional, produção de conteúdo, gestão de canais de comunicação corporativos, promoção de ações informativas e gestão dos perfis institucionais nas mídias sociais. Vale destacar que, para o efetivo cumprimento das ações, estratégias e metas descritas neste plano, faz-se necessário o comprometimento das lideranças com os conceitos e objetivos propostos. Ou seja, cabe aos gestores do HULW-UFPB apoiar a implementação e o acompanhamento das atividades de comunicação, compreendendo a Comunicação como uma atividade estratégica e sistêmica e provendo os subsídios necessários para seu adequado andamento. Também é fundamental que os colaboradores tenham acesso às informações aqui apresentadas de modo que as ações consigam efetivamente suscitar mudanças.

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo Geral

Criar e manter fluxos de comunicação entre o Hospital Universitário Lauro Wanderley e os seus diversos públicos de interesse, subsidiando na definição e gestão das políticas estratégicas de comunicação no cumprimento de sua missão, que é “Desenvolver ensino, pesquisa e extensão, aliado a



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 2/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

uma assistência integral e de qualidade”. Além disso, o trabalho da comunicação visa a desenvolver estratégias comunicacionais para o fortalecimento da imagem institucional do HULW como um hospital-escola de referência em todo o Estado da Paraíba, engajando cada vez mais os públicos nas ações de comunicação e disseminando informações que envolvem a missão e a visão do hospital.

2.2 Objetivos Específicos

- Definir estratégias de comunicação alinhadas entre a instituição e seus públicos;
- Sensibilizar os colaboradores sobre a importância da comunicação eficaz como responsabilidade de todos e gerida pela Comunicação Social;
- Promover amplo acesso às informações sobre o HULW-UFPB/Ebserh, assegurando maior transparência das ações do Hospital Universitário Lauro Wanderley, visando a atender ao dispositivo constitucional de publicidade e transparência da atuação da Administração Pública e positividade da imagem institucional, observadas as legislações vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normativas;
- Utilizar ferramentas de comunicação, a exemplo do site institucional, do Informativo HULW Em Foco, do e-mail marketing e das mídias sociais do hospital, com a finalidade de reforçar a missão, a visão e os valores do HULW;
- Criar e consolidar fluxos de comunicação que promovam interação entre os colaboradores do HULW, despertando em cada um o sentimento de pertencimento e maior integração ao processo de comunicação: estimular maior envolvimento dos servidores nas atividades relativas à comunicação institucional;
- Estabelecer e manter canal aberto com a imprensa para noticiar informações de relevância social sobre o HULW;
- Aprimorar os canais de comunicação disponíveis no HULW e criar novas estratégias para disseminar informações para os diversos públicos de interesse da instituição.

3. POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL DO HULW

A Política de Comunicação Institucional do Hospital Universitário Lauro Wanderley, produzida em consonância com a Política de Comunicação Institucional da Ebserh e alinhada aos propósitos do HULW, é o instrumento orientador concebido para sistematizar as atividades de comunicação desenvolvidas no hospital. Constitui um valioso instrumento a ser observado e praticado por todos os colaboradores, independentemente da área de atuação e do vínculo empregatício. Assim, as ações estabelecidas neste Plano de Comunicação devem ter como norteador a Política de Comunicação do HULW.

Segundo a Política de Comunicação Institucional do HULW-UFPB, a comunicação social do hospital orienta-se pelos seguintes princípios: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade, Eficiência, Respeito à diversidade e aos direitos fundamentais, Verdade, Unidade, Sustentabilidade, Urbanidade, Transparência e Ética. Os termos deste Plano obedecem aos princípios da Comunicação Pública e Organizacional, da Administração Pública e dos Direitos Humanos, além de atenderem à missão, à visão e aos valores institucionais do HULW, notadamente:



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 3/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

Missão – Desenvolver ensino, pesquisa e extensão aliado a uma assistência integral e de qualidade;

Visão – Ser referência regional no ensino, pesquisa e assistência à saúde, de média e alta complexidade, garantindo excelência à sociedade com tecnologias inovadoras e seguras;

Valores – A ética é inegociável; Transparência nas ações e relações institucionais; Humanizar para transformar o cuidado; Ser sustentável para cuidar sempre; Valorizar todas as pessoas; Trabalhar em Rede para somar forças e alcançar a excelência; Inovar para fazer mais e melhor transformando a sociedade.

4. UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL NO HULW-UFPA/EBSERH

O trabalho da Unidade de Comunicação Social do HULW, na atual configuração, teve início em maio de 2019, com a chegada de um profissional de Comunicação Social (jornalista). Em junho do mesmo ano, foram integrados à equipe mais dois profissionais da área, sendo uma jornalista e um relações-públicas, todos contratados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Atualmente, a Unidade de Comunicação Social do HULW conta com duas jornalistas com carga horária de 25 horas semanais, que se revezam nos turnos manhã e tarde.

Com a nova estrutura organizacional, o Hospital Universitário Lauro Wanderley passou a contar com a Unidade de Comunicação Social (UCS) em seu organograma. A UCS é uma unidade diretamente ligada à Superintendência. Em âmbito geral, os profissionais de comunicação dos hospitais universitários federais filiados à Ebserh respondem à Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Sede da estatal, que é responsável por coordenar e orientar as atividades desenvolvidas pelas Unidades de Comunicação Social das filiais.

Atualmente, a UCS atua especificamente na área de jornalismo, assessoria de imprensa (incluindo todos os processos de relacionamento com a mídia), relacionamento com a imprensa e gerenciamento de redes sociais. Em se tratando da área de jornalismo, a equipe produz conteúdo para informar a seus públicos estratégicos (essenciais e não essenciais) as ações desenvolvidas no Hospital Universitário Lauro Wanderley. A área de comunicação do HULW passou por uma fase de amadurecimento nos últimos anos, que se refletiu em avanços. Buscou-se um ainda maior fortalecimento da imagem institucional.

5. NOVA ARQUITETURA ORGANIZACIONAL

O Hospital Universitário Lauro Wanderley passará por uma reestruturação no organograma com previsão de mudanças implementadas até dezembro de 2021. A mudança na estrutura organizacional segue projeto nacional da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares e deve modernizar os 40 hospitais universitários federais vinculados à estatal do Ministério da Educação (MEC). A Comunicação vai exercer um importante papel nesse processo, de modo a minimizar os efeitos negativos e mitigar possíveis crises. Para tanto, foi desenvolvido um plano de ação próprio, conforme modelo produzido pela Coordenadoria de Comunicação Social (CCS). Foi montado um cronograma para divulgação de peças diversas, como cartazes, banners e wallpaper, com todo o material elaborado pela CCS a fim de padronizar as ações realizadas nos hospitais ligados à Rede.



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 4/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

6. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Plano de Comunicação se aplica ao Hospital Universitário Lauro Wanderley, devendo ser observado por todos os empregados e servidores que atuam na instituição, além de estudantes, pesquisadores e outros atores que desenvolvam atividades no hospital.

Entende-se que todos são corresponsáveis pela comunicação correta e eficaz no HULW-UFPA, não sendo essa atribuição exclusiva da Comunicação Social do HULW. Assim, é responsabilidade de todos que integram o hospital zelar pela boa imagem do hospital-escola e cuidar para que os processos de comunicação social se realizem adequadamente, conforme os objetivos institucionais.

7. ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO INTERNA

A Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh realizou, no período de 23 de agosto a 12 de setembro deste ano, uma pesquisa de comunicação interna envolvendo todas as filiais da Rede, de maneira a buscar identificar o atual cenário da comunicação. Portanto, após a finalização da pesquisa, será divulgado um diagnóstico e definido o modelo de comunicação interna da Rede, com o objetivo de subsidiar melhorias em cada hospital. Assim, talvez seja necessária alguma modificação neste documento, a partir das diretrizes definidas pela sede, de maneira que possamos nos adequar e melhorar o fluxo comunicacional como um todo, de acordo com o nosso funcionamento em rede.

8. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO – 2021

O Plano de Comunicação Social elaborado pela Unidade de Comunicação Social do HULW-UFPA/Ebserh para o ano de 2021 engloba ações previstas pela própria UCS, produtos e projetos programados pela gestão e atividades relacionadas à Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh.

Além das ações previstas neste plano, a UCS atenderá as demandas rotineiras das unidades organizacionais do Hospital Universitário Lauro Wanderley, tais como divulgação de eventos, publicações periódicas, atualização do site institucional, gerenciamento das redes sociais, atendimento à imprensa, assessoramento do hospital na comunicação institucional e demais ações, atividades e iniciativas relacionadas a projetos e processos que envolvam direta ou indiretamente o trabalho da Unidade de Comunicação Social.

Importante ressaltar que as demandas estão sujeitas a fatores como aprovação do Colegiado Executivo do hospital, disponibilidade de recursos humanos e financeiros, e avaliação da pertinência das ações do ponto de vista da comunicação.

8.1. Plano de ação para alcance dos objetivos

Ação	Área Responsável	Prazo
Aperfeiçoamento de ações de comunicação interna com base nas	UCS	Durante a vigência do plano.



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 5/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

diretrizes da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Ebserh		
Elaboração do Procedimento Operacional Padrão para Utilização dos Murais.	UCS	Durante a vigência do plano.
Reformulação do canal oficial de comunicação do HULW no aplicativo de mensagens WhatsApp, com a criação de novo grupo e a inclusão de componentes da atual gestão.	UCS	Ação executada em maio de 2021.
Produção e divulgação de informe mensal	UCS	Durante a vigência do plano.
Elaboração e divulgação do plano de comunicação do HULW com propostas de ação de comunicação da CCS sobre a nova arquitetura organizacional da Rede Ebserh	UCS	Até dezembro de 2021.
Elaboração e divulgação da Política Institucional do HULW	UCS	Ação executada em setembro de 2021.
Elaboração, apresentação ao Colegiado Executivo e execução de proposta de Campanha HULW como hospital-escola.	UCS	Até dezembro de 2021.
Elaboração e divulgação de POP sobre compartilhamento da agenda dos gestores.	UCS	Ação executada em outubro de 2021.
Apoio a projetos e ações das unidades organizacionais do HULW, como produzir material de divulgação.	UCS	Durante a vigência do plano
Reelaboração do informe eletrônico, disparado por meio de e-mail marketing, para divulgação de matérias jornalísticas.	UCS	Durante a vigência do plano
Produção de pautas/matérias positivas do HULW referentes a programas, iniciativas e projetos institucionais, resultados e boas práticas, com objetivo de divulgação na mídia.	UCS	Durante a vigência do plano



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 6/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

Execução de ajustes na estrutura do site do HULW em razão da migração para o portal único GOV.BR	UCS	Durante a vigência do plano
Mapeamento de processos da Comunicação Social, tais como “Monitoramento de Redes Sociais”, “Produção e Divulgação de Peças de Comunicação”, “elaboração de Pops”, “Monitoramento da Agenda do auditório Lindbergh Farias”, “Realização de cobertura de eventos”.	UCS	Durante a vigência do plano
Atualização do mailing jornalístico	UCS	Durante a vigência do plano
Realização e publicação do clipping jornalístico - processo contínuo de monitoramento, análise e arquivamento de menções feitas na mídia a uma determinada marca	UCS	Durante a vigência do plano
Solicitação de abertura de procedimento licitatório para aquisição de equipamentos de áudio, vídeo e foto	UCS	Durante a vigência do plano
Acompanhamento da criação da intranet do HULW a partir das diretrizes definidas pela CCS/Ebserh	UCS	Durante a vigência do plano
Sistematização e regulamentação de ações para administração e gestão de conteúdo da intranet institucional	UCS	Durante a vigência do plano
Execução de medidas necessárias para viabilizar a contratação de serviços gráficos	UCS	Durante a vigência do plano
Acompanhamento e execução das ações previstas no plano de ação da Comunicação Social durante o período da pandemia de covid-19	UCS	Durante a vigência do plano referente à pandemia

9. RESULTADOS ESPERADOS

As ações identificadas neste plano têm como finalidade alcançar os objetivos definidos e, de maneira geral, ajudar na melhoria dos processos comunicacionais do HULW-UFPB/Ebserh,



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 7/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

envolvendo todos os públicos que possam ser afetados pelas atividades e resoluções da instituição. Na atualização deste documento, deve ser levada em conta a análise das ações realizadas, bem como a conjuntura em que o Hospital se encontrará e, assim, promover ajustes que nos levem cada vez mais próximos de uma comunicação efetiva e integrada.

10. REFERÊNCIAS

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial**: políticas e estratégicas. São Paulo: Saraiva, 2009.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública. Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaDuartevf.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2021.

FRANÇA, Fábio. **Públicos**: como identificá-los em uma nova visão estratégica. Businessrelationship. São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2012.

IFPE. **Política de Comunicação do IFPE** - Versão para consulta pública. Disponível em: <https://www.ifpe.edu.br/imprensa/politica-de-comunicacao/politica-de-comunicacao-do-ifpe-versao-para-consulta-publica.pdf> Acesso em: 20 nov. 2021.

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. **Política de Comunicação Institucional**. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/comunicacao/legislacao-e-normas-de-comunicacao/politica-decomunicacao-institucional/view>. Acesso em: 20 out. 2021.

MARCHIORI, Marlene. **M Marchiori - Comunicação em Movimento**, 2016. Cultura e Comunicação nas Organizações. Disponível em: < <http://marlenemarchiori.com.br/2016/09/22/cultura-ecomunicacao-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 23 nov. 2021.



Tipo do Documento	PLANO	PL.UCS.001 - Página 8/8	
Título do Documento	Plano de Comunicação Social do HULW	Emissão: 23.11.2021	Próxima revisão: 23.11.2022
		Versão: 1	

11. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	23.12.2020	Elaboração do Documento.

Elaboração Angélica Gomes de Oliveira Lúcio Carneiro Jacqueline Santos Miranda e Lima	Data: 23/11/2021
Revisão Maria Auxiliadora Costa	Data: 23/11/2021
Validação Alecsandro da Rocha	Data: 05/07/2022
Aprovação Marcelo Paulo Tissiani – Superintendente	Data: <u>07/07/2022</u>

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte.


 Dr. Marcelo Paulo Tissiani
 Superintendente do HULW-UFPB/Ebserh
 Portaria SEI 196-EBSERH, de 02/12/2020
 DCM 232-4-12/20

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte.