



PLANO DE

COMUNICAÇÃO

2024

HU-UFSCar



SUMÁRIO

Introdução	3
1. DOCUMENTOS NORTEADORES ...	4
2. PÚBLICOS	5
3. DIAGNÓSTICO	6
1. objetivos do plano.....	8
2. ESTRATÉGIAS	9
3. PLANO DE AÇÃO	10
4. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO.....	12

INTRODUÇÃO

O HU-UFSCar apresenta, atualmente, 72 leitos conforme o registro oficial no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES. Os leitos existentes estão distribuídos de acordo com a especialidade: 08 leitos saúde mental, 18 leitos de clínica geral, 14 leitos de pediatria clínica, 10 leitos cirúrgicos, 02 leitos de isolamento, 10 leitos de UTI adulto e 10 leitos de UTI pediátrica.

Em 2023, no Pronto Atendimento foram realizados 5805 atendimentos. O Ambulatório realizou 17.314 consultas em várias especialidades, tais como: cardiologia, alergia, cirurgia geral, cirurgia vascular, endocrinologia, fisioterapia, fonoaudiologia, gastroenterologia, hematologia, hepatologia, nefrologia, neurologia, nutrição clínica, pneumologia, psicologia, psiquiatria e serviço social.

Em relação as internações, em 2023 foram 3216, distribuídas da seguinte forma: 22% das internações foram na Clínica Médica, 24% Centro Cirúrgico, 20% na Clínica Pediátrica, 12% Sala amarela e vermelha, 9% UTI adulto, 8% Ambulatório, 3% UTI pediátrica e 3% na Saúde Mental.

O Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico realiza exames radiológicos, ultrassonográficos, de tomografia computadorizada, endoscopia e métodos gráficos (eletrocardiograma, ecocardiograma, eletroencefalograma e espirometria) para pacientes internados e referenciados. Em 2023, foram realizados 26.028 exames, sendo 3.356 ultrassonografias, 2.842 mamografias, 1.899 ecocardiogramas, 2.694 tomografias, 3.803 métodos gráficos, 11.785 raios X, 601 endoscopias, 435 espirometrias, 204 colonoscopias, 293 testes ergométricos, entre outros.

1. DOCUMENTOS NORTEADORES

Para alcançar resultados efetivos, é imprescindível o alinhamento das ações de comunicação aos objetivos do HUF e 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>

- Política de Comunicação da Ebserh:
<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-ufmg/comunicacao/legislacao-de-normas-de-comunicacao/politica-de-comunicacao-institucional/view>
- Política de Comunicação do HU-UFSCar:
<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufscar/governanca/documentos-institucionais/politica-de-comunicacao-hu-ufscar.pdf/view>
- PDE – HU-UFSCar:
https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufscar/governanca/gestao-estrategica/plano-diretor-estrategico-pde/documento_hu-ufscar_pde_2024_2028.pdf/view
- Manuais da Rede:
- [Manual de Conduta em Mídias Sociais Ebserh](#)
- [Manual de Relacionamento com a Imprensa](#)
- [Política de Porta-Vozes Ebserh](#)
- [Norma Operacional 01/2021 - Procedimentos de fotografia ou filmagem](#)

2. PÚBLICOS

➤ Público interno:

Profissionais de carreira: profissionais Ebserh e servidores da Universidade que atuam no HU-UFSCar

Comunidade acadêmica: professores, preceptores, pesquisadores, residentes, estagiários, estudantes da graduação e pós-graduação.

Profissionais das empresas terceirizadas: apoio administrativo, limpeza, manutenção, serviços gerais.

Voluntários: profissionais de diversas áreas que realizam atividades voluntárias no HU

Sem vínculo institucional: Pacientes internados e ambulatoriais, familiares, acompanhantes e visitantes.

➤ Público externo:

Sociedade: usuários do SUS, profissionais de saúde em geral.

Formadores de opinião: imprensa

Instituições públicas de saúde: Ministério da Saúde, Secretarias de Saúde Municipais (18 municípios que compõem a região) e Estadual, Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Anvisa, Conselhos de Classe).

Instituições de ensino: Instituições de ensino públicas e privadas

Instituições públicas com vínculo direto: Ministério da Educação, Universidade Federal de São Carlos, Ebserh sede e demais hospitais da Rede.

Demais instituições públicas: TCU, AGU, MP, instituições dos Poderes Judiciário e Legislativo (regional e nacional), sindicatos e fornecedores.

3. DIAGNÓSTICO

A Pesquisa de Comunicação Interna do HU-UFSCar foi realizada por meio de formulário online, entre os dias 26 de março à 4 de abril. Ao todo 39 pessoas responderam ao questionário, sendo 20 da área administrativa e 19 da assistência. O resultado da pesquisa demonstrou que os meios mais utilizados para buscar informações institucionais são o e-mail e o Teams. Os assuntos que geram mais interesse são os administrativos, capacitações e eventos. A avaliação da comunicação interna do hospital teve média 3,67 em uma escala de 1 a 5.

➤ Canais de comunicação interna e o grau de efetividade:

Canal	Situação atual (efetividade)
TV Corporativa	Tem potencial para atingir vários públicos e atrair atenção
Intranet	Tem boa adesão
E-mail	É um dos principais meios de acesso à informação institucional pelos colaboradores
Quadros de avisos	Eficaz principalmente para as áreas assistenciais
Site institucional	Tem boa adesão
Teams	É um dos principais meios de acesso à informação institucional pelos colaboradores
Desktop	Eficiente para as áreas administrativas

➤ Avaliação das Redes sociais:

Rede social	Seguidores em 2024	Conteúdo com mais engajamento	Conteúdo com menos engajamento
Instagram	2510	Pesquisas avaliam efeitos de longo prazo da Covid	Especialista alerta sobre sintomas do AVC
Facebook	3,9 mil	Profissionais da limpeza e nutrição	Matéria sobre Uso de Exoesqueleto na

		recebem certificação de elogios pelos serviços prestados	aprendizagem motora
YouTube	714	Orientações a cuidadores de pacientes que utilizam nutrição enteral domiciliar	Dúvidas sobre mamografia – Outubro Rosa

1. OBJETIVOS DO PLANO

- Contribuir para o aumento do engajamento dos profissionais com os objetivos do HU-UFSCar e da Ebserh;
- Fortalecer a imagem do HU como referência em pesquisa, inovação e assistência junto à sociedade, por meio do aumento na veiculação de notícias positivas sobre a instituição na imprensa e redes sociais;
- Estreitar relacionamento com instituições parceiras e com autoridades dos 3 poderes;
- Contribuir para a melhoria da comunicação intersetorial no HU.
- Fortalecer a imagem da Ebserh e do HU como instituições integradas ao SUS.

2. ESTRATÉGIAS

- Desenvolver campanhas internas e ações que promovam a integração e valorização do público interno, principalmente em datas comemorativas.
- Mapear pautas positivas para envio de release para a imprensa, bem como intensificar a divulgação de pautas “factuais” como eventos e lançamentos.
- Produzir conteúdo para as redes sociais que demonstrem e fortaleçam a importância do HU para a sociedade.
- Elaborar *mídia kit* que comporte as ações do hospital divulgadas, de forma a fortalecer a imagem institucional e fomentar o interesse dos parlamentares em disponibilizar recursos.
- Divulgar ações voltadas para os pacientes, com informações sobre prevenção de doenças e serviços prestados pelo HU-UFSCar.

3. PLANO DE AÇÃO

O que?	Por que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?
Desenvolver campanhas internas e ações em datas comemorativas	Para promover a integração e valorização do público interno	HU-UFSCar	Datas comemorativas	Ana Luiza e Flalrreta	Em parceria com outras unidades e Grupo de Humanização e Comissão de Eventos
Mapear pautas positivas para envio de release para a imprensa, ao menos duas com o tema educação em saúde, por mês	Para fortalecer a imagem do HU como referência em pesquisa, inovação e assistência junto à sociedade	Imprensa de São Carlos e Região	Durante o ano todo	Ana Luiza e Flalrreta	Cronograma de reuniões com os gestores (Cada semana uma Gerência e Superintendência)
Produzir conteúdo para as redes sociais	Para fortalecer a imagem do HU como referência em pesquisa, inovação e assistência junto à sociedade	Redes sociais	Durante o ano todo	Ana Luiza e Flalrreta	Em eventos e também sobre as pautas positivas
Elaborar <i>mídia kit</i> para envio a parlamentares	Fomentar o interesse de parlamentares em disponibilizar recursos.	E-mail e impressos	Atualização bimestral	Ana Luiza e Flalrreta	Enviar e-mails para parlamentares e disponibilizar impressos para serem entregues em eventos
Divulgar as atividades da Unidade de Pesquisa Clínica	Dar visibilidade as ações de pesquisa desenvolvidas na unidade				
Divulgar ações voltadas para os pacientes	Para melhorar a comunicação com o usuário	HU-UFSCar	Durante o ano todo	Ana Luiza e Flalrreta	Através das redes sociais, TVs

Hospital Universitário da UFSCar

Plano de Comunicação

					corporativas e folders
--	--	--	--	--	------------------------

4. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO

➤ **Tipos de indicadores:**

Indicador de processo (número de ações realizadas): eventos, reportagens, campanhas, peças gráficas, releases enviados e demais ações realizadas.

Indicador de resultado básico: número de participantes em eventos, engajamento nas redes sociais, matérias publicadas na imprensa.