Hospital Universitário
Prof. Dr. Horácio Carlos Panepucci
Universidade Federal de São Carlos

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Hospital Universitário da Universidade Federal de São Carlos

2018

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. DR. HORÁCIO CARLOS PANEPUCCI - UFSCar

Rua Luiz Vaz de Camões, 111- Vila Celina | CEP: 13566-448

São Carlos-SP | Telefone: (16) 3509-2400 | http://www.ebserh.gov.br/web/hu-ufscar/inicio

ÂNGELA MERICE DE OLIVEIRA LEAL

Superintendente HU UFSCar

VALÉRIA CRISTINA GABASSA

Gerente de Atenção à Saúde HU UFSCar

FLÁVIA GOMES PILEGGI GONÇALVES

Gerente de Ensino e Pesquisa HU UFSCar

GILBERTO TABOGA

Gerente Administrativo HU UFSCar

Sumário

1. INTRODUÇÃO 4

3. DIRETRIZES 4

3.1 COMUNICAÇÃO INTERNA 4

3.2 COMUNICAÇÃO EXTERNA 5

3.2.1 Imprensa 6

***3.2.2.* Imagens** 6

3.2.3 Mídias sociais 7

3.3.1 Estratégias de comunicação 7

4. SERVIÇOS OFERECIDOS 7

1. INTRODUÇÃO

Este instrumento tem o compromisso de apresentar as principais diretrizes na condução da política referente à comunicação social no âmbito interno e externo do Hospital Universitário que pertence à Universidade Federal de São Carlos – HU-UFSCar, sob contrato de gestão com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh.

Enquanto instituição de ensino, pesquisa e extensão e de assistência à saúde, o HU-UFSCar tem como cliente e parte interessada na instituição, alunos e professores de instituições públicas e privadas e que realizam atividades no hospital, principalmente àqueles pertencentes à UFSCar, funcionários do hospital (Ebserh, cedidos e terceirizados), além da população em geral (que têm acesso aos serviços de saúde oferecidos).

A Unidade de Comunicação Social do HU-UFSCar segue as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh, com sede em Brasília e está em consonância com as necessidades e prioridades da superintendência do hospital, responsabilizando-se pela orientação de ações integradas de comunicação, gerenciando de forma transparente o fluxo de informação e comunicação por meio das relações com os seus diferentes públicos, meios de comunicação e assessorias de imprensa.

2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer o alinhamento, formulação de diretrizes e execução de planos de ação na área de comunicação social, para:

- Fortalecer e manter a imagem e identidade do HU-UFSCar, por meio da divulgação de resultados de qualidade, excelência e referência;
- Promover a padronização e uniformização da informação e comunicação, sempre utilizando os parâmetros do Manual de Identidade Visual do HU-UFSCar;
- Disseminar as informações e comunicações para o público interno;
- Divulgar amplamente as informações de interesse do público externo.

3. DIRETRIZES

3.1 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é aquela direcionada à comunidade do HU-UFSCar (empregados, estudantes, docentes, residentes). A Unidade de Comunicação deve atuar

com ações coordenadas que facilitem a circulação de informação a todos os níveis, aprimorando os canais já existentes e criando novas ferramentas.

O HU-UFSCar dispõe de diversos canais de comunicação para divulgação de informações de interesse a toda comunidade: internet (Portal do HU-UFSCar), intranet, e-mail institucional, murais, monitores e *displays*, instalados nos ambientes e locais de circulação.

Referente à comunicação interna, ressaltam-se os seguintes itens:

3.1.1 As informações divulgadas são provenientes de gerências/setores/unidades e são de interesse para toda comunidade interna e se referem a benefícios, orientações, procedimentos, normas, eventos, entre outros;

3.1.2 Todas as campanhas de comunicação oficiais obedecem à identidade visual do HU-UFSCar e são gerenciadas pelo Unidade de Comunicação;

3.1.3 O Manual de Identidade Visual do HU-UFSCar, que contém orientações sobre a aplicação de sua logomarca, está disponível na intranet;

3.1.4 A administração dos murais é realizada pela Unidade de Comunicação Social do hospital e deve seguir a Norma Operacional nº 01, de 12 de setembro de 2016 (sobre afixação de cartazes no HU-UFSCar);

3.1.5 As ações de comunicação eletrônica utilizarão, obrigatoriamente, o endereço institucional, sendo disparadas pela Unidade de Comunicação Social;

3.1.6 Periodicamente, o Informativo HU-UFSCar é publicado para divulgação das ações de interesse institucional, executadas ou previstas para o período. A captação de textos e imagens para a publicação é realizada pela Unidade de Comunicação Social com busca ativa junto às equipes de trabalho.

3.2 COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa é direcionada à população em geral e tem como objetivo divulgar informações importantes e de interesse público, sempre pautadas na verdade e na transparência.

São canais de comunicação externa utilizados para divulgação institucional: portais eletrônicos do HU-UFSCar, Ebserh e Universidade, imprensa local (jornal impresso e digital, rádio e tv), Inforede (informativo enviado para comunidade UFSCar). Além desses canais de comunicação, temos ainda no HU-UFSCar murais localizados nas

Recepções e no Pronto Atendimento Adulto, onde podem ser afixados materiais impressos com informações de interesse ao público externo.

3.2.1 Imprensa

O atendimento, orientações e acompanhamento das demandas da imprensa são realizadas pela Unidade de Comunicação Social do HU-UFSCar. Desta forma, deve-se seguir as seguintes orientações:

- Entrevistas de profissionais do HU-UFSCar referentes às atividades/função do profissional no hospital poderão ser realizadas somente após autorização da Unidade de Comunicação Social;
- As declarações e os comunicados em nome do HU-UFSCar, serão fornecidos pela Unidade de Comunicação Social ou pelo porta-voz da instituição;
- Cabe à Unidade de Comunicação Social mediar e encaminhar as demandas de entrevista aos profissionais do HU-UFSCar;
- As entrevistas com jornalistas nas dependências do HU-UFSCar serão acompanhadas pela Unidade de Comunicação Social;
- É vetada aos profissionais manifestação não autorizada em nome do hospital, assim como a disponibilização de dados e informações do hospital a terceiros, sem a devida autorização da área responsável;
- As informações administrativas e assistenciais do HU-UFSCar são de propriedade institucional e somente poderão ser disponibilizadas mediante prévia autorização de um dos membros do Colegiado Executivo, composto pela Superintendência, Gerencias e Diretoria Técnica.

3.2.2. Imagens

Não é permitido fotografar e/ou filmar pacientes nas dependências do HU-UFSCar. A imagem só poderá ser obtida mediante autorização escrita do paciente ou de seu representante legal (documento específico disponível na Unidade de Comunicação Social). No caso específico da criança e adolescente, esta proibição está amparada pelo artigo 17 do Estatuto da Criança e do Adolescente: "O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, ideias e crenças, dos espaços e objetos pessoais".

O registro de imagens para a produção de materiais como pôsteres científicos, aulas, apresentações, etc., também dependem da autorização expressa do paciente ou de seu representante legal.

3.2.3 Mídias sociais

O HU-UFSCar não possui página ou perfil em redes sociais.

3.3 COMUNICAÇÃO EM MOMENTOS DE CRISE

Os momentos de crise são aqueles que geram nas instituições uma ameaça severa, com alto nível de incerteza, que requerem urgente necessidade de ação. As ações tomadas na primeira hora são decisivas para uma boa administração da crise, por isso as ações devem ser antecipadamente planejadas (tanto as ações com a imprensa, quanto com o público interno).

3.3.1 Estratégias de comunicação

Diante de uma situação de crise, em reunião da Comunicação Social com o Colegiado Executivo, deve-se definir:

- O que dizer?
- Será por nota ou entrevista?
- Quem se pronunciará? (A escolha do porta voz é de suma importância. O mesmo deve ter domínio do conteúdo e capacidade comunicativa).
- Como será a disponibilidade do porta-voz para atender às demandas subsequentes?

Em caso de nota de esclarecimento, a mesma deverá ser escrita e aprovada pelo Colegiado Executivo. A Unidade de Comunicação Social deverá encaminhá-la para divulgação a todos os meios de comunicação.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS

Os serviços oferecidos pelo Hospital Universitário da UFSCar serão divulgados no Portal do hospital (http://www.ebserh.gov.br/web/hu-ufscar) no item “serviços oferecidos” e na “Carta de Serviços ao Cidadão” (também disponível no Portal do hospital).