

PLANO DE COMUNICAÇÃO 2025

HOSPITAL ESCOLA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS/HE-UFPEL



SUMÁRIO

Introdução 3
MISSÃO HE-UFPEL 6
VISÃO ESTRATÉGICA 2024-2028 6
MAPA ESTRATÉGICO 6
ORGANOGRAMA 7
O HE-UFPEL EM NÚMEROS 9
1. DOCUMENTOS NORTEADORES 11
2. PÚBLICOS 12
3. DIAGNÓSTICO 15
4. OBJETIVOS 26
5. ESTRATÉGIAS 27
6. PLANO DE AÇÃO 28
7. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO 31
8. ELABORAÇÃO 32

INTRODUÇÃO

O Hospital Escola (HE) da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) surgiu da necessidade de um ambiente para o aprendizado prático dos acadêmicos da Faculdade de Medicina. Até sua criação, as atividades de ensino da prática médica eram realizadas no Hospital Sociedade Portuguesa de Beneficência (SPB), por meio de um convênio, que disponibilizava 30 leitos para esta finalidade. Em 06 de novembro de 1966 o médico Naum Kaiserman fundou o Hospital Escola da UFPel. De 1981 até 2016 a gestão era feita pela Fundação de Apoio Universitário (FAU).

Em 1981, ainda na SPB, o Hospital Escola ampliou o convênio para 117 leitos, abrangendo as áreas de Clínica Médica, Cirurgia, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria e um Pronto Socorro.

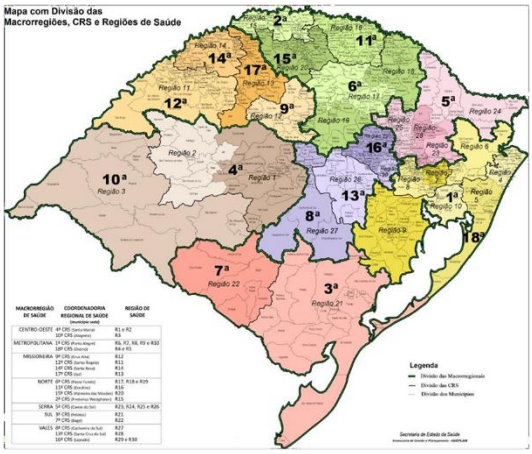
Em 1987, firmou um contrato com a Santa Casa de Misericórdia de Pelotas e passou a ocupar o prédio em que permanece até hoje, em uma área física contígua à Santa Casa, com maior espaço, maior número de leitos e ampliação de serviços à população e melhoria para a prática dos cursos de graduação e pós-graduação da área da saúde da UFPel.



Foto: Fachada Hospital Escola

Em 2004, após avaliação das condições de pesquisa e de ensino, da assistência prestada e do modelo de gestão adotada, o HE foi certificado pelo Ministério da Saúde e pelo Ministério da Educação como Hospital de Ensino.

O microssistema de saúde da UFPel, contempla quatro estratégias de atenção à saúde (atenção primária, ambulatório de especialidades, atenção hospitalar e atenção domiciliar), onde estão inseridos nove cursos na área da saúde: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Psicologia, Terapia Ocupacional, Farmácia, Odontologia, Educação Física e Fisioterapia. Esse conjunto compõe a chamada Rede Saúde UFPel.



O Hospital Escola presta atendimento a 21 municípios da 3ª Coordenadoria Regional de Saúde e seis municípios da 7ª região Coordenadoria Regional de Saúde do estado do Rio Grande do Sul, exclusivamente pelo SUS (Sistema Único de Saúde), representando uma estrutura de saúde de referência para Pelotas e macrorregião em uma série de especialidades. Outra característica marcante dos serviços prestados é a elevada adesão à Política Nacional de Humanização, o que torna as práticas humanizadas atividades rotineiras dentro da instituição.

O Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas é um hospital geral, com pronto atendimento em Ginecologia e Obstetrícia, ambulatórios e serviços de apoio e diagnóstico. É referência no tratamento de Oncologia, sendo Unidade de Alta Complexidade em Oncologia e Radioterapia (UNACON), além de prestar atendimentos nas áreas Materno Infantil (Pronto Atendimento Obstétrico, Maternidade, Ginecologia, Pediatria e UTI Neonatal), Especialidades Cirúrgicas, Clínica de Adultos (inclusive UTI) e Tratamento de HIV (internação tradicional e Hospital Dia). Outro importante serviço vinculado ao HE-UFPel é a Atenção Domiciliar, que contribui para a desospitalização e faz parte das linhas de cuidado para pacientes oncológicos e de cuidados paliativos.



A adesão à Ebserh foi feita em outubro de 2014, com o objetivo de ampliar a assistência e gerenciar o pessoal técnico e administrativo, consolidando novos e expressivos investimentos para a saúde pública da região, através da ampliação de oferta de serviços e da construção do prédio próprio.

O Hospital Escola é referência de saúde para o atendimento da média e alta complexidade na rede de saúde SUS no estado do Rio Grande do Sul. No que diz respeito as internações, o maior número é do sexo feminino, o que corresponde acerca de 60% do número total de internações e 76% do município de Pelotas, o que condiz com o número de internações de gravidez, parto e puerpério, que é de quase 30% do total das internações. (Fonte: SIA/SUS – PDE 2024-2028)

O Hospital Escola recebe anualmente cerca de 1.200 acadêmicos de graduação. Esses estudantes vêm de diversos semestres e integram-se ao hospital por meio de disciplinas, estágios obrigatórios, projetos de extensão e ensino, pesquisa e ligas acadêmicas. Desde 2022, tornou-se um hospital não exclusivamente voltado para cursos da área da saúde, incluindo também áreas das ciências humanas e exatas.

A implementação do Centro de Simulação Realística (CSR), em 2022, foi fundamental para o aprimoramento das habilidades clínicas, segurança do paciente e o desenvolvimento dos profissionais de saúde. O CSR é um espaço inovador, que permite aos discentes da área sa saúde, em nível de graduação, pós-graduação, extensão, residentes da UFPel e empregados do Hospital, o desenvolvimento de habilidades assistenciais, utilizando a simulação realística.



Projeto Blocos 1 e 2 novo Hospital Escola

A construção do novo Hospital Escola, contempada com recursos do novo PAC - Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal, com a destinação de R$ 266 milhões, já está em andamento e deve estar finalizada em 2028.

PROPÓSITO DA REDE EBSERH

Saúde, ensino, pesquisa e inovação a serviço da vida e do SUS.

MISSÃO HE-UFPEL

Promover o ensino, a pesquisa e as atividades de extensão indissociados, através de estratégias interdisciplinares, prestando uma assistência de excelência à população da cidade de Pelotas e da região sul do Estado.

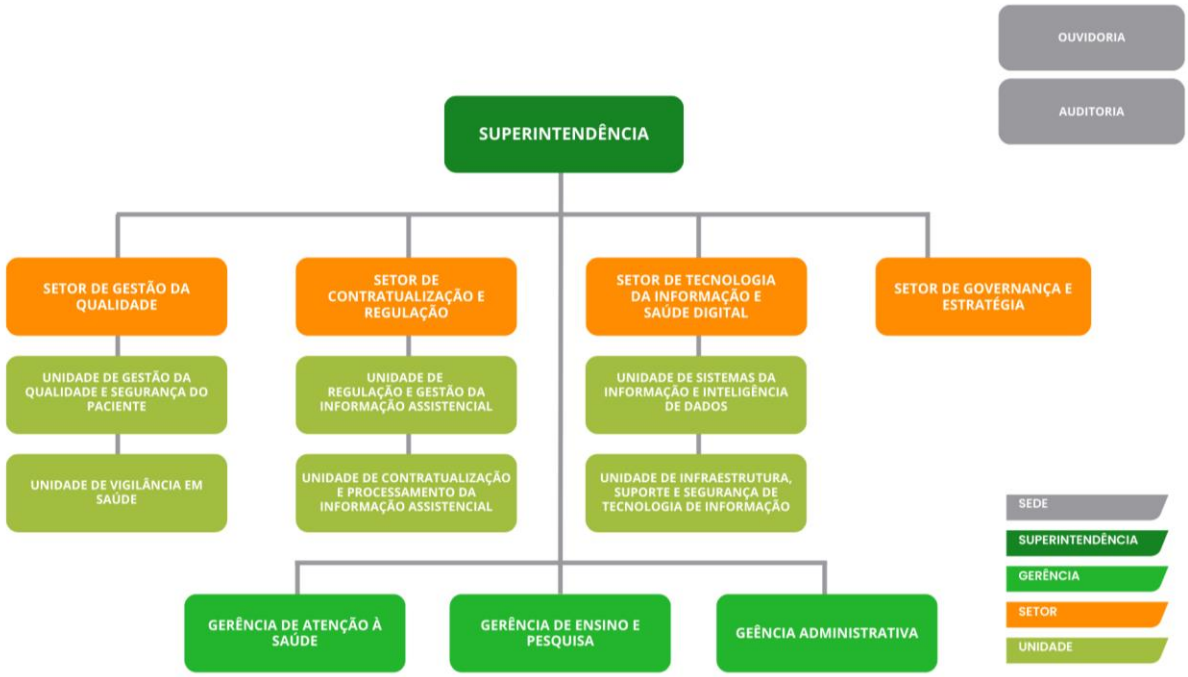
VISÃO ESTRATÉGICA 2024-2028

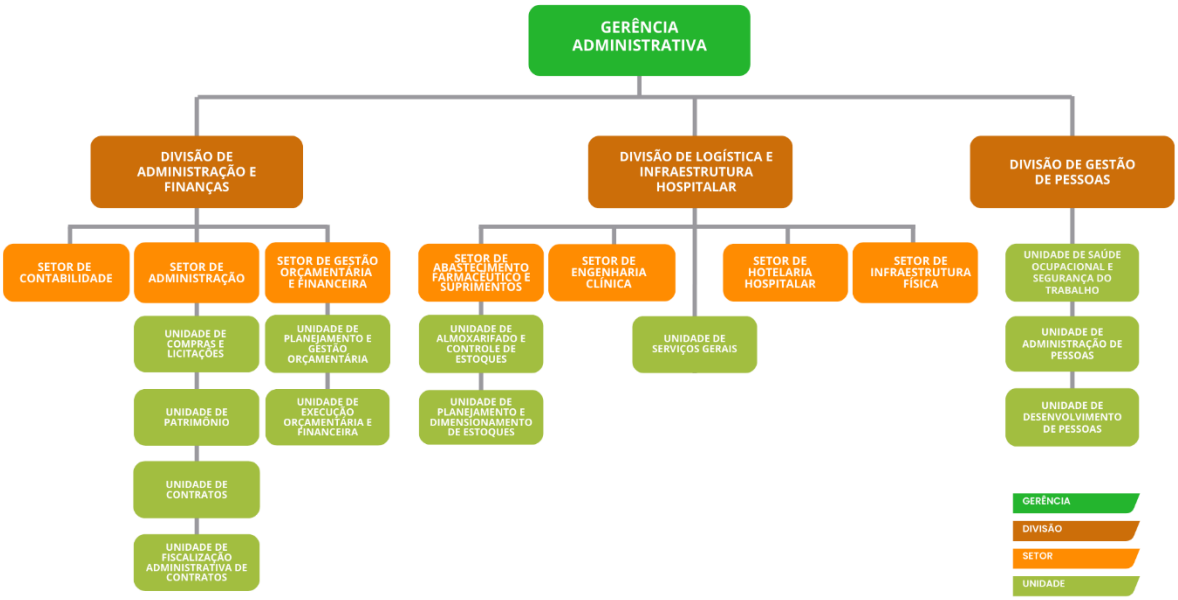
Consolidar-se como um hospital universitário de referência para o SUS em Pelotas e região, por seus processos inovadores em saúde, destacando-se pela formação profissional e por uma assistência de excelência em uma moderna infraestrutura.

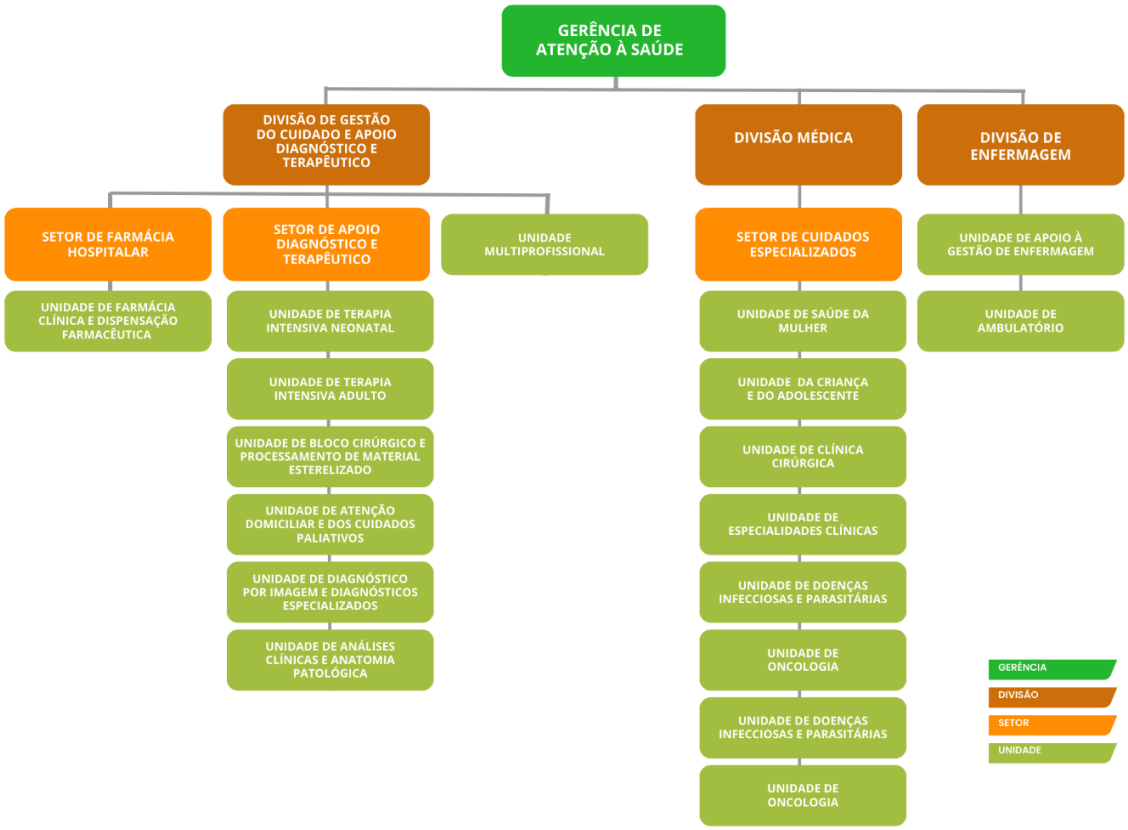
MAPA ESTRATÉGICO

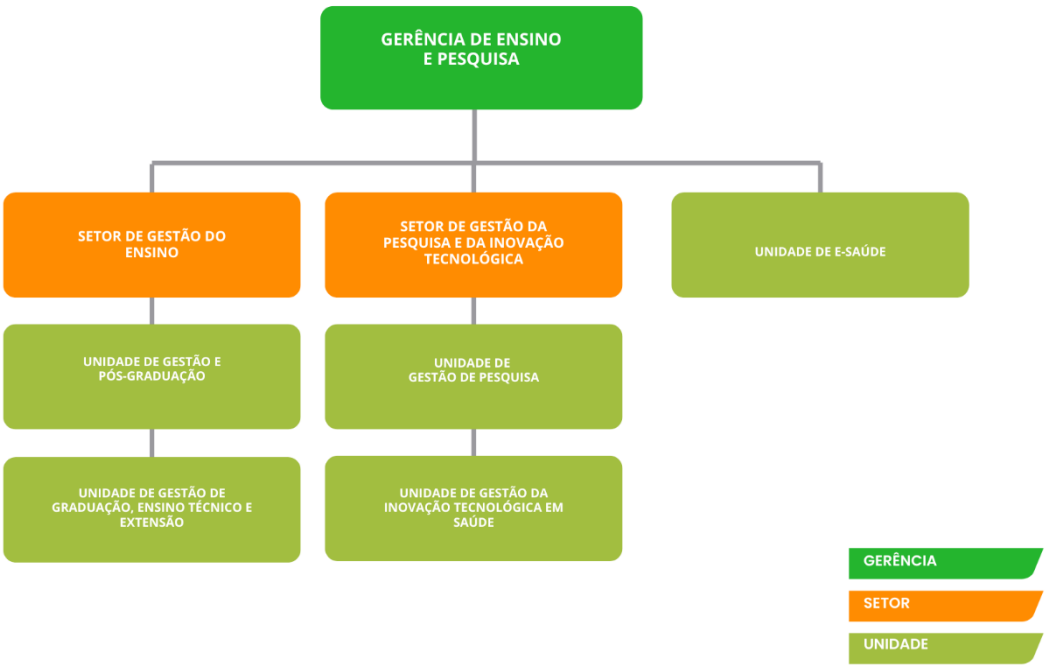


ORGANOGRAMA






GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE
DIVISÃO DE GESTÃO DO CUIDADO E APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO
DIVISÃO MÉDICA
DIVISÃO DE ENFERMAGEM
SETOR DE FARMÁCIA HOSPITALAR
SETOR DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICO
UNIDADE MULTIPROFISSIONAL
SETOR DE CUIDADOS ESPECIALIZADOS
UNIDADE DE APOIO À GESTÃO DE ENFERMAGEM
UNIDADE DE FARMÁCIA CLÍNICA E DISPENSAÇÃO FARMACÊUTICA
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL
UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO
UNIDADE DE BLOCO CIRÚRGICO E PROCESSAMENTO DE MATERIAL ESTERELIZADO
UNIDADE DE ATENÇÃO DOMICILIAR E DOS CUIDADOS PALIATIVOS
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM E DIAGNÓSTICOS ESPECIALIZADOS
UNIDADE DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMIA PATOLÓGICA
UNIDADE DE SAÚDE DA MULHER
UNIDADE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE
UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA
UNIDADE DE ESPECIALIDADES CLÍNICAS
UNIDADE DE DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS
UNIDADE DE ONCOLOGIA
UNIDADE DE DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS
UNIDADE DE ONCOLOGIA
UNIDADE DE AMBULATÓRIO
GERÊNCIA
DIVISÃO
SETOR
UNIDADE


GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA
SETOR DE GESTÃO DO ENSINO
SETOR DE GESTÃO DA PESQUISA E DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA
UNIDADE DE E-SAÚDE
UNIDADE DE GESTÃO E PÓS-GRADUAÇÃO
UNIDADE DE GESTÃO DE PESQUISA
UNIDADE DE GESTÃO DE GRADUAÇÃO, ENSINO TÉCNICO E EXTENSÃO
UNIDADE DE GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM SAÚDE
GERÊNCIA
SETOR
UNIDADE

O HE-UFPEL EM NÚMEROS

- Número de profissionais:

Profissionais	**Quantitativo**
Servidores públicos da Universidade	188
Empregados públicos Ebserh	985
Profissionais terceirizados	283
Docentes	77

- Programas de Residência ativos e número de residentes/ano em média:

Residências	**Quantitativo/ano**
Residência médica	10 programas – 97 residentes
Residência multiprofissional	2 programas – 15 residentes
Residencia unioprofissional	1 programa – 2 residentes
Preceptores no total	189 preceptores

- Leitos:

TOTAL DE LEITOS	**170**
Complementares	UTI Adulto – 6 UTI Neonatal – 9 Unidade de Isolamento – 6
Cirúrgicos	Cirurgia Geral – 15 Cirurgia Oncológica – 5
Clínicos	Clínica Geral – 62 Hematologia – 2 Oncologia – 4 HIV/Aids – 4
Obstétrico	Cirurgia Obstétrica – 25 Clínica Obstétrica - 2
Hospital-dia	Hiv/Aids – 4 Cirúrgico/diagnóstico/terapêutico – 6
Pediátricos	Clínica - 20

❖ Número de atendimentos 2024 (média/mês)

Atendimentos de urgência obstétrica:	4.664
Internações:	375
Consultas ambulatoriais:	6.835
Exames Laboratoriais	19.820
Cirurgias	210
Partos	107

Fontes: PDE 2024-2028/STCOR/STGQ/DivGP/GEP

Especialidades de média complexidade:

Clínica geral - Cirurgia geral - Ginecologia - Obstetrícia - Odontologia - Bucomaxilofacial - Cirurgia torácica - Cirurgia plástica - Coloproctologia - Cirurgia do aparelho digestivo - Nefrologia - Cirurgia da cabeça e pescoço - Urologia - Pediatria - Cirurgia pediátrica - Infectologia - Reumatologia - Endocrinologia - Cardiologia - Pneumologia – Gastroenterologia.

Especialidades de alta complexidade:

Cirurgia Oncológica nas diversas especialidades cirúrgicas - Mastologia - Terapia Nutricional - Oncologia clínica - Quimioterapia - Radioterapia - Atendimento HIV/AIDS

Unidades de Internação:

Cirurgia - Clínica de Precaução Adulto - Clínica Médica – Obstetrícia – RUE 2 – RUE 3 – UTI Adulto – Hospital-dia – Hospital-dia Cirurgia – Pediatria - Unidade de Cuidados Intermediários Canguru - Unidade de Cuidados Intermediários Convencionais - UTI Neonatal – Atenção Domiciliar (PIE e EMAD).

1. DOCUMENTOS NORTEADORES

- Mapa Estratégico e Plano de Negócio 2024 da Ebserh - clique aqui e acesse
- Plano Diretor da CCS - clique aqui e acesse
- Politica de Comunicação da Ebserh - clique aqui e acesse
- Política de Comunicação da Universidade
- PDE – Hospital Escola da UFPel 2024-2028 - clique aqui e acesse
- Manuais da Comunicação da Rede Ebserh - clique aqui e acesse
- Cadeia de Valor Institucional do HE-UFPel - clique aqui e acesse

2. PÚBLICOS

➢ **Público interno:**

Com vínculo institucional:

- **Profissionais de carreira:** profissionais Ebserh e servidores da Universidade que atuam no HE.
- **Comunidade acadêmica:** professores, preceptores, residentes, alunos da graduação e jovens aprendizes.
- **Profissionais das empresas terceirizadas:** apoio administrativo, limpeza, manutenção, serviços gerais e fornecedores em geral.
- **Voluntários:** professores e profissionais de diversas áreas.

Sem vínculo institucional: demais profissionais que realizam pesquisa no HE.

➢ **Público externo:**

Pacientes: internados ou de ambulatórios, familiares, acompanhantes e visitantes.

Comunidade local: usuários do SUS e profissionais de saúde em geral.

Formadores de opinião: imprensa (rádios locais, portais de notícias locais, perfis informativos nas redes sociais), perfis pessoais e profissionais nas redes sociais com grande número de seguidores.

Imprensa:

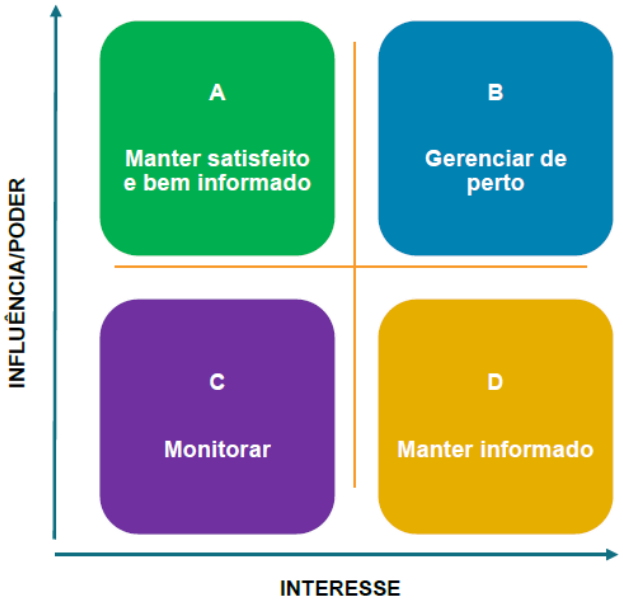
- TV´s abertas e Web TV´s
- Jornais e rádios locais e regionais
- Portais e Perfis de redes Sociais

Instituições públicas com vínculo direto: Ministério da Educação, UFPel, Ebserh e demais Hospitais da Rede.

Instituições públicas de saúde: Ministério da Saúde, Secretaria Municipal da Saúde de Pelotas, Secretaria da Saúde do Rio Grande do Sul, Unidades Básicas de Saúde, Órgãos Reguladores e Fiscalizadores (Anvisa, Conselhos de Classe);

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

Figura 1 – Matriz de Poder e Interesse



Fonte: Eden e Ackermann, 1998.

Devemos focar os esforços de comunicação e relacionamento no quadrante superior direito.		
A	Manter satisfeito e bem informado	Engajar, tentar aumentar o nível de interesse.
B	Gerenciar de perto (peça chave)	Focar esforços neste grupo; envolvê-los em decisões, engajar e consultar frequentemente.
C	Monitorar	Fazer uso da influência quando necessário;manter informado e consultar periodicamente, potencial suporte em momentos difíceis.
D	Manter Informado	Investir esforço mínimo.

Quadrante	Stakeholder	Expectativa	Estratégia de engajamento
B	Profissionais de carreira	Reconhecimento e valorização	Ações de comunicação interna; eventos de integração; atividades de formação
B	Comunidade acadêmica	Integração e conhecimento	Comunicação de projetos e eventos; visibilidade pública
D	Profissionais terceirizados	Valorização, transparência e cooperação	Ações de comunicação interna, eventos de integração
D	Voluntários	Reconhecimento e valorização	Materiais informativos; eventos/reuniões
B	Pesquisadoras externas	Informação e transparência	Materiais Informativos; Comunicação de projetos
B	Pacientes	Humanização e qualidade do cuidado	Materiais Informativos; Campanhas educativas
A	Comunidade local	Responsabilidade social, ambiental e governança	Materiais Informativos; Campanhas; Eventos
A	Formadores de opinião	Informação e Transparência	Releases; entrevistas; fontes especializadas; eventos
C	Instituições públicas com vínculo direto	Resultados positivos e evolução dos serviços	Materiais informativos; eventos/reuniões
D	Instituições públicas de saúde	Qualidade assistencial e integração à rede de saúde	Materiais informativos; eventos/reuniões
C	Demais Instituições públicas	Conformidade e transparência	Relatórios institucionais; eventos/reuniões

3. DIAGNÓSTICO

A Comunicação no Hospital Escola sempre foi um desafio, principalmente pela característica da instituição de ter sua estrutura descentralizada, com trabalhadores em diferentes prédios.

Atualmente, o Hospital Escola está fragmentado em oito unidades. Essa descentralização das estruturas, além de tornar a logística, a gestão hospitalar e a gestão de recursos humanos e financeiros mais desafiadora, dificulta muito a comunicação.

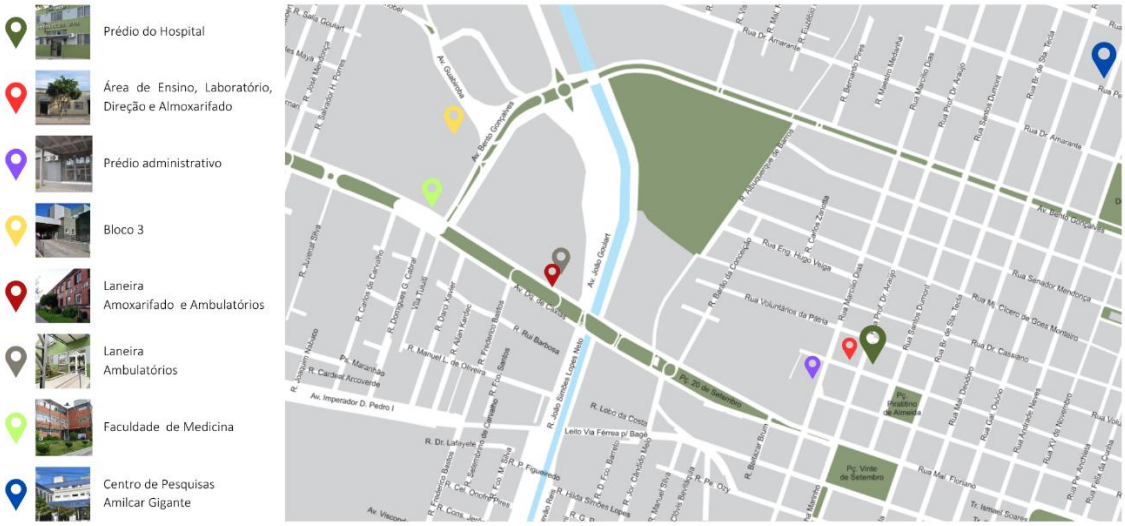


Foto: Localização dos prédios que compõe a estrutura do Hospital Escola

Com relação à lotação dos trabalhadores nesta estrutura, 60% fica no prédio do hospital e arredores, 30% no prédio do Bloco 3, e os demais 10% espalhados nas demais estruturas. A falta de um auditório com boa capacidade dificulta a realização de eventos que necessitem de grande público, os locais utilizados como auditórios, estão localizados na área de ensino e no Bloco 3, e são Salas de Ensino, com capacidade máxima de 70/50 pessoas e com prioridade para este fim. Os eventos, capacitações, encontros e reuniões, costumeiramente são realizados em mais de um prédio, de forma a contemplar a maioria dos trabalhadores.

Com relação à imprensa, há poucos veículos na região com espaço local: TV possuímos apenas uma afiliada da Rede Globo (RBS TV Zona Sul), um jornal diário recém iniciando suas atividades (A Hora do Sul), um jornal semanal (Jornal Tradição Regional), poucos portais de notícia com “perfil jornalístico” e oito rádios entre AM e FM´s.

A regionalização da unidade, com atendimento ao HE-UFPel e HU-Furg, teve pontos positvos e pontos negativos.

Com a implantação da CAU, no HE-UFPel, em 30/09/2024, demos início a um novo sistema, pois a Unidade já utilizava o sistema GLPI. Nos três meses finais de 2024, foram abertos 226 chamados para a unidade, uma média mensal de 75 novos chamados mês, além das demandas recebidas "na porta", da governança e captadas nas reuniões de grupos de trabalho e de gestão.

- **Principais Ações, Eventos ou Campanhas:**

Ação realizada	Público	Deu certo	Pode melhorar	Observação
Campaha IR Solidário	Interno e Externo	Sim	Sempre	Permanente captação de recursos via IR de pessoa física e jurídica
Campanha Hospítal Amigo da Criança	Interno	sim	Sempre	Ação durante todo o ano de 2024 para credenciamento do HE-UFPel como Hospital Amigo da Criança
Construção do Novo Hospital	Interno e Externo	sim	Sempre	Fundamental para dar conhecimento aos trabalhadores e comunidade sobre o passo a passo do início das obras de construção do novo hospital
Campanha Setembro Amarelo	Interno	SIm	Sempre	Campanha interna durante todo o mês de setembro nas áreas de trabalho e e-mail
Casamento na UTI Adulto	Interno e Externo	Sim	Sempre	Evento de cerimônia da casamento de paciente internado
Cadastramento de Doulas	Externo e Interno	Sim	Sempre	Cadastramento de Doulas para atedimento a legislação, superou as expectativas
1º Webinário em ATS do RS	Externo e Interno	Sim	Sim	Primeiro evento dos três hospitais do RS
Campanha 10 anos Cuidados Paliativos	Interno	Sim	Sim	Ação comemorativa e educativa com materiais impressos e digitais
Divulgação ações captação de recursos emendas parlamentares	Externo	Sim	Sim	Divulgação pelo site e redes sociais das ações para captação de recursos para o Hospital pela equipe do Setor de Governança
Maratona SESC	Interno	Sim	SIm	Ação em conjunto com o Comitê de Qualidade de Vida para estímulo as atividaeds físicas

- **Canais de Comunicação Interna**

O HE-UFPel possui nove (9) canais de comunicação interna.

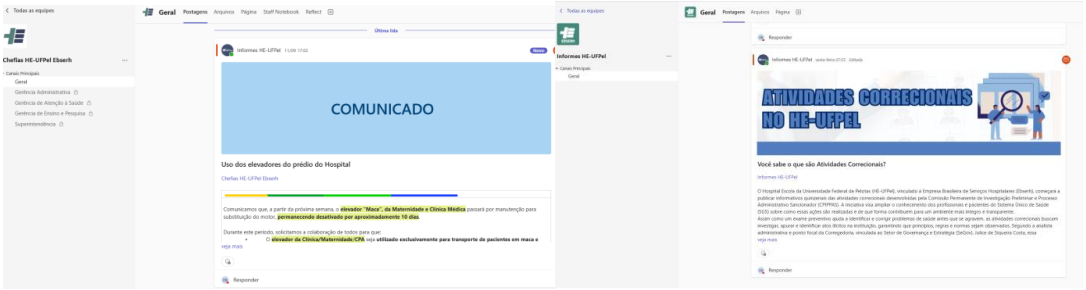
Canal	Situação atual (efetividade)
TV Corporativa	Instalada em três locais, com conteúdo local e nacional, tem baixa adesão, com apenas 3% de citação.
Intranet	Baixa adesão do público, apenas 7%.
E-mail	Canal de comunicação principal, 38% de utilização.
Mural de Avisos	Baixo interesse, apenas 3%.
Site institucional	Não foi incluído na pesquisa como comunicação interna, apenas externo, onde obteve 37% das citações
Teams	Vem crescendo com o tempo e insistência no uso. Saiu de 13% para 26% de adesão.
Desktop (Fundo de Tela e Tela de Bloqueio)	Canal que também vem crescendo, em 2º lugar, atrás apenas do e-mail, com 28% de uso.
Telas início sistemas AGHU e ADS Hospitalar	Utilizado para comunicação com assistência, por se tratar de uma pesquisa com chefias figurou apenas com 4%.
Mural Digital	Publicação de comunicados e campanhas. Tela de abertura na inicialização dos PCs, 9% de presença na pesquisa.

Telas AGHUx e ADS Hospitalar





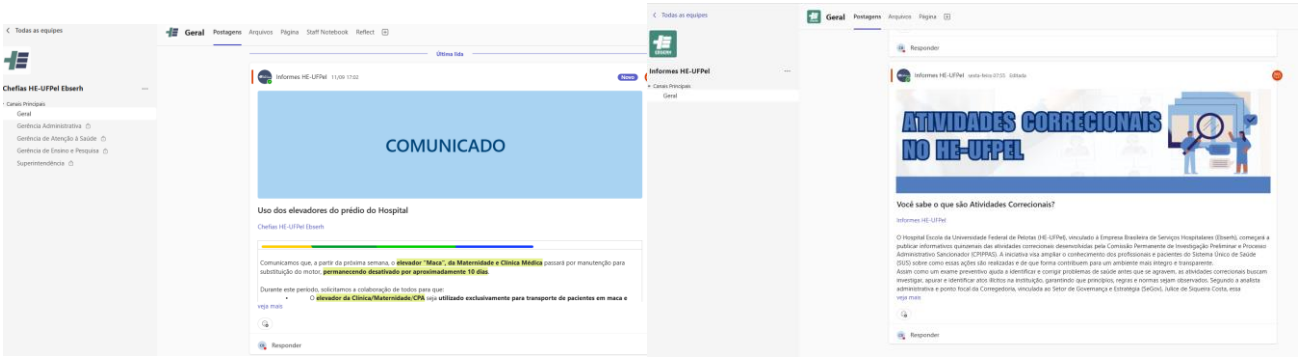
Equipe Informes e Chefias Teams



Mural Digital



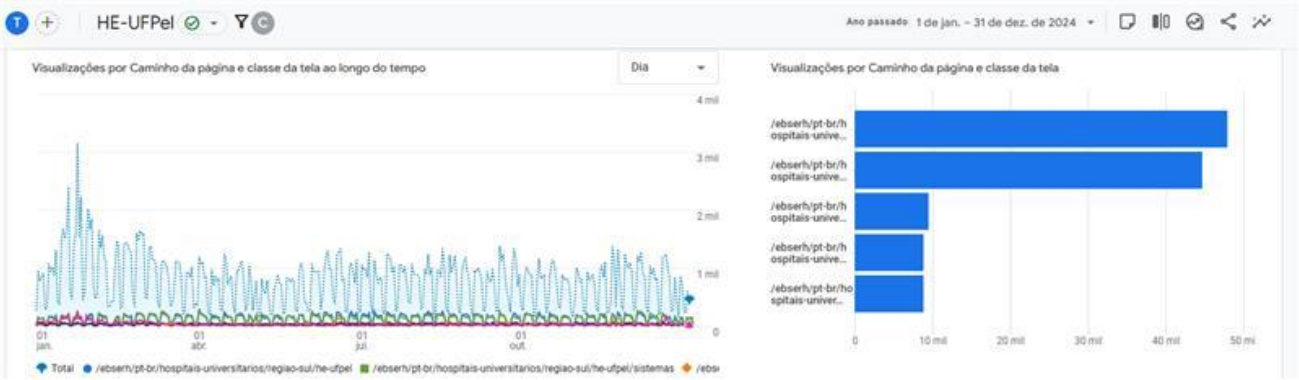
Equipe Informes e Chefias Teams



- **Canais de Comunicação externa**

Site:

O site tem 32,5 mil usuários ativos, com poucos picos, se mantendo estável ao longo do ano, as páginas mais acessadas são a página inicial, sistemas, escalas e listas telefônicas, o que demosntra que o site é um veículo mais interno que externo.

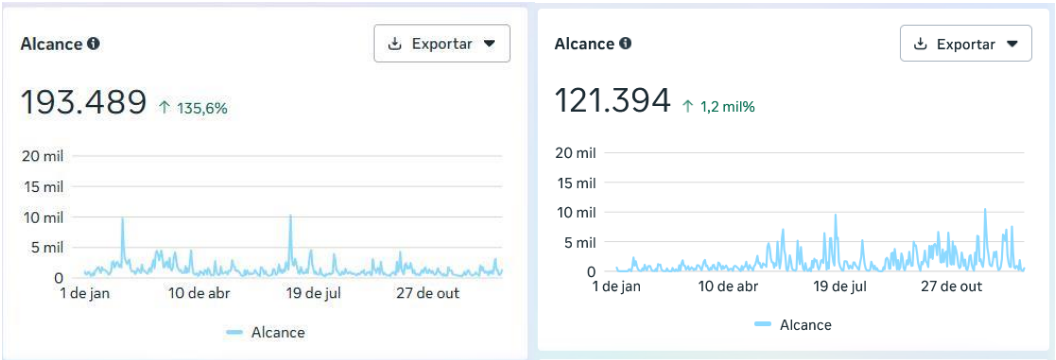


		Caminho da pági...classe da tela	Visualizações	Usuários ativos	Visualizações por usuário ativo	Tempo médio de engajamento por usuário ativo	Contagem de eventos Todos os eventos
☑		Total	293.539 100% do total	32.574 100% do total	9,01 Média de 0%	2 min 25 s Média de 0%	752.858 100% do total
☑	1	/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/he-ufpel	47.929 (16,33%)	10.893 (33,44%)	4,40	1 min 19 s	135.095 (17,94%)
☑	2	/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/he-ufpel/sistemas	44.696 (15,23%)	6.517 (20,01%)	6,86	1 min 11 s	110.019 (14,61%)
☑	3	/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/he-ufpel/acesso-a-informacao/servidores/escalas-de-trabalho/escalas-de-enfermagem/2024	9.475 (3,23%)	2.107 (6,47%)	4,50	1 min 16 s	25.764 (3,42%)
☑	4	/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/he-ufpel/comunicacao/lista-telefonica/ramais	8.899 (3,03%)	1.982 (6,08%)	4,49	2 min 08 s	21.500 (2,86%)
		/ebserh/pt-br/hospitais-					

Redes sociais:

No HE-UFPel possuímos perfil no Instagram e duas páginas no Facebook (HE-UFPel e GTH).

@heufpelebserh



Rede social	Seguidores em 2023	Seguidores em 2024	Conteúdo com mais engajamento	Conteúdo com menos engajamento	Numero de publicações 2024
Instagram	4.864	6.434 +32,2%	O HE-UFPel Ebserh, lançou, nesta sexta-feira (05/07), edital de licitação para construção da sede própria Alcance 17.141 Visualizações 21.390 Interações 529	As datas comemorativas são as com menor engajamento	287 posts 500 stories
Facebook	16.245	16.425 +1,1%	Entrega de dispositivos pelo Grupo de Pele para pacientes da UTI adulto	As datas comemorativas são as com menor engajamento	227

Instagram HE-UFPel

Maior engajamento

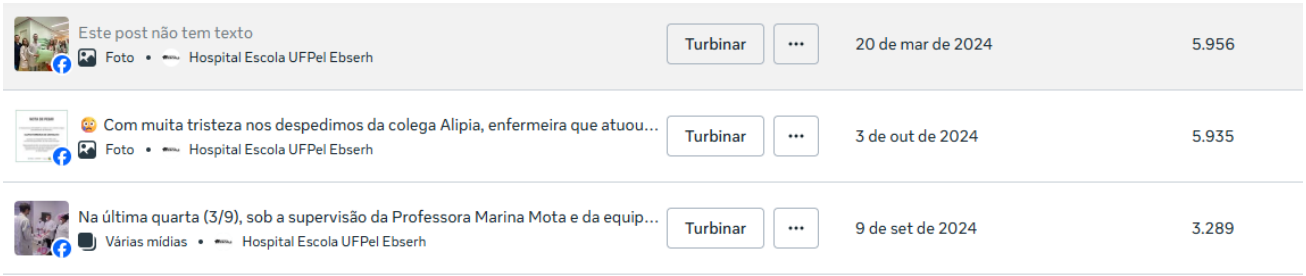


Menor engajamento



Facebook HE-UFPel

Maior engajamento



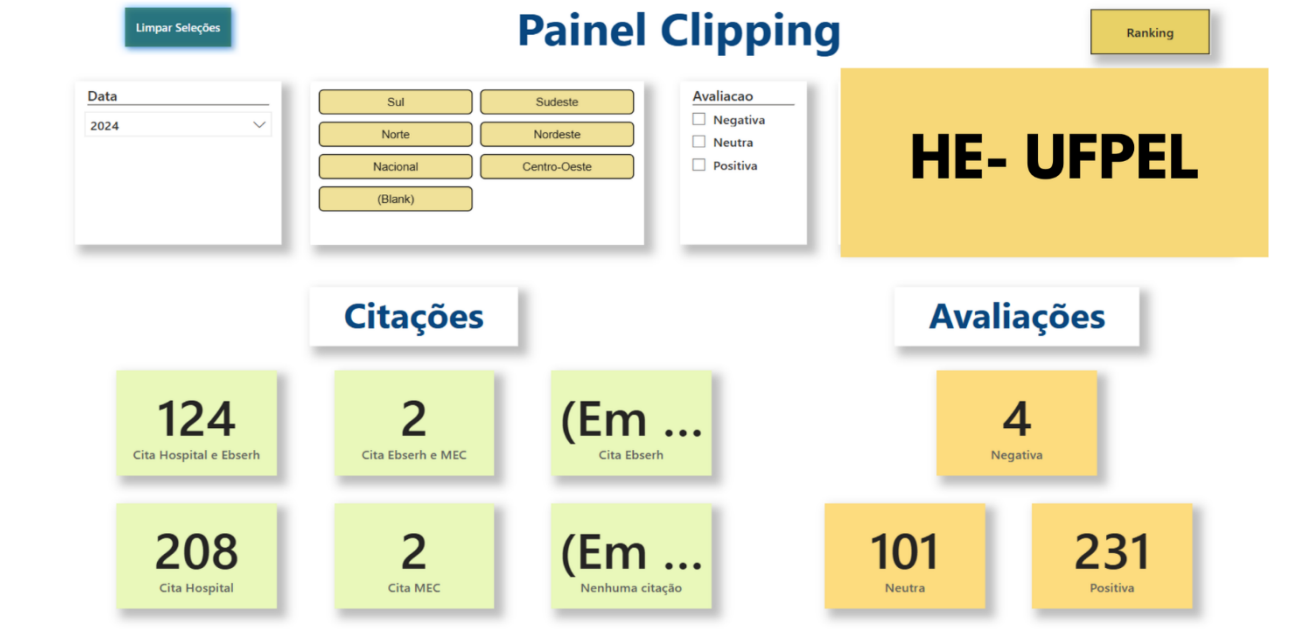
Menor engajamento



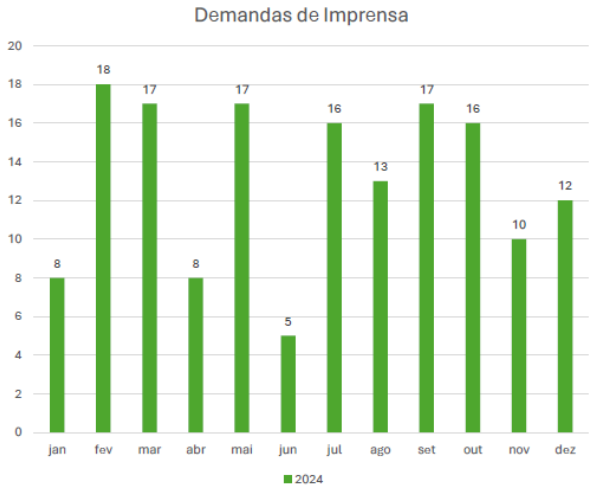
Os canais no Vimeo e YouTube são utilizados, atualmente, como repositório de vídeos.

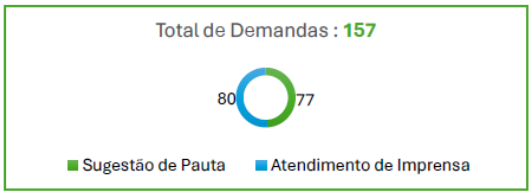
- **Reportagem/Imprensa**

Reportagens solicitadas	Sugestões de Pauta	Matérias Publicadas	Citação Imprensa HE-UFPel e Ebserh	Atendimento Imprensa
61	64	126	462	157



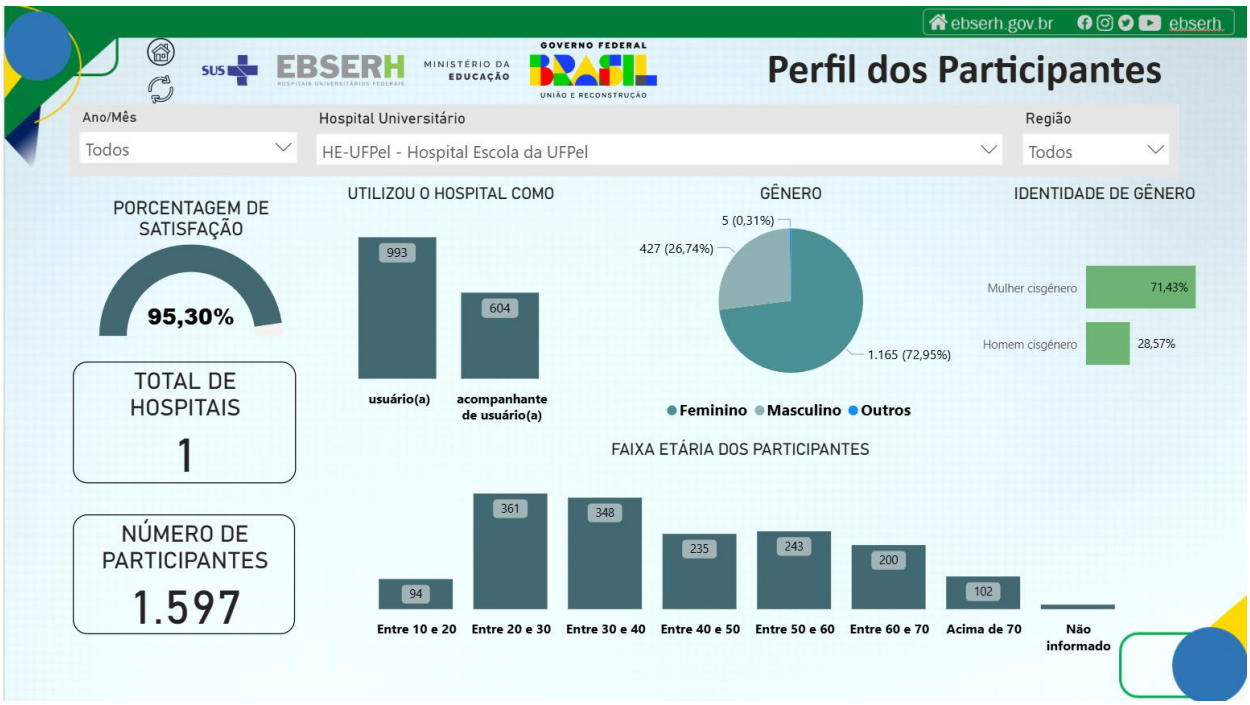
Em 2024, o HE-UFPel foi citado 336 e a Ebserh 126 vezes na imprensa.





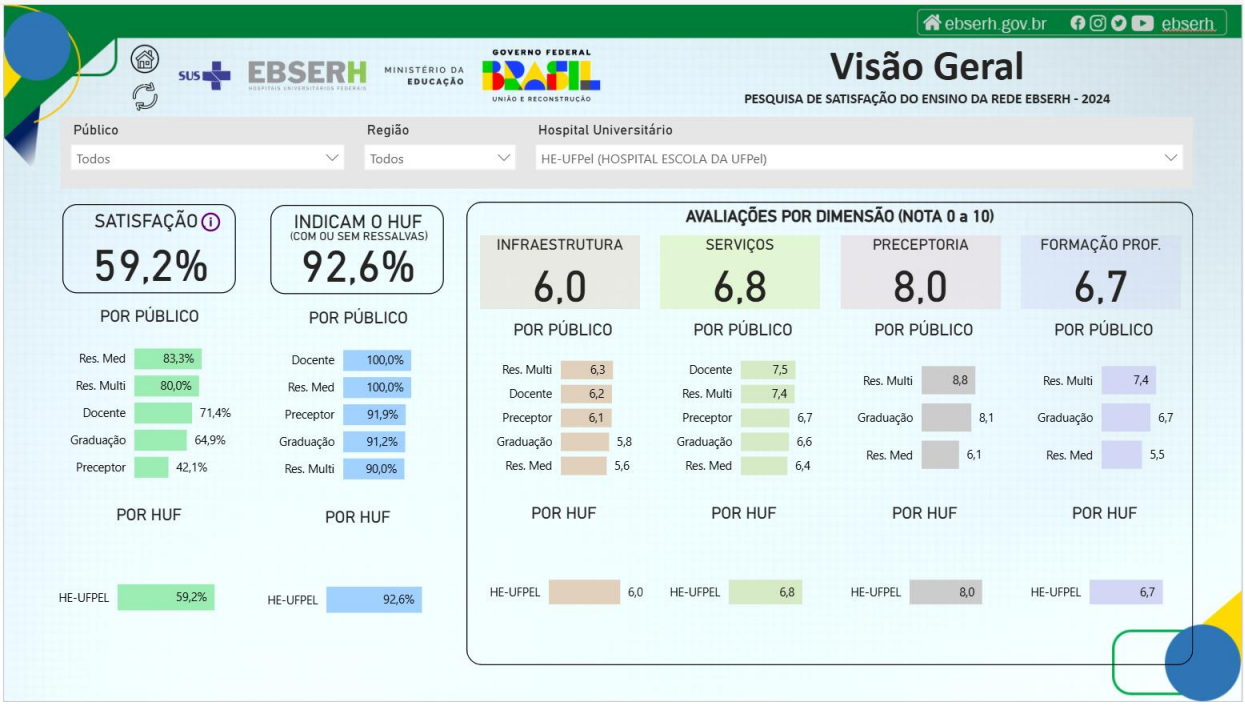
➢ **Satisfação dos usuários:**

A Pesquisa de Satisfação do Usuário, no HE-UFPel - 2024, ouviu 1410 cidadãos, 889 pacientes e 521 acompanhantes e obteve um índice de satisfação geral de **95,6%,** e **97,87%** indicariam o HE-UFPel para familiares e amigos. Em 2024, o questionário foi reformulado, onde os usuários puderam opinar a respeito de: roupa/limpeza/lixo; estrutura; atendimento no ambulatório; segurança/portaria/controle de acesso; equipamentos médicos; atendimento na internação; e refeições. A meta estipulada para o HE-UFPel, quanto ao número desejável de respostas referente a cada item era de 216 para Ambulatórios e 1256 para internação e demais itens, e foram captadas **587 e 5.548** respostas, respectivamente, mais de 400% de superação.



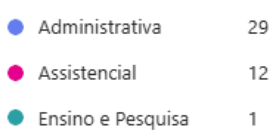
➢ **Satisfação dos Residentes:**

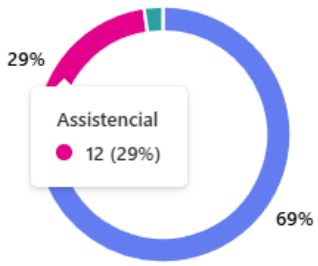
A Ouvidoria e Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP) realizam anualmente a pesquisa de Satisfação do Ensino. Em 2024 o índice de satisfação geral foi de 59,2%, mas 92,6% recomendaria o HE-UFPel. Nesta pesquisa são avaliadas infraestrutura física, serviços, preceptoria e formação profissional.



➢ **Pesquisa Comunicação Institucional:**

A pesquisa de comunicação intitucional, com o intuito de avaliar a efetividade dos canais de comunicação existentes e as preferências, bem como ouvir sugestões de melhorias, foi aplicada, por meio de formulário eletrônico (Microsoft Forms), no período de 25 de agosto a 5 de setembro de 2025, tendo como público as chefias do HE-UFPel e obteve 42 respostas (63%).



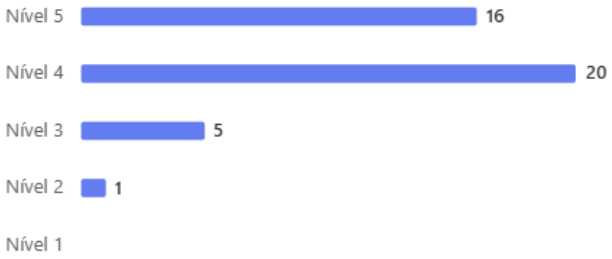


A comunicação interna, como já foi citado, é um de nossos grandes desafios. São público distintos e com diversos pontos de contato.

O HE-UFPel possui nove canais de comunicação interna, onde as notícias, comunicados e divulgações em geral são veiculadas, com o objetivo de abranger o maior número de trabalhadores.

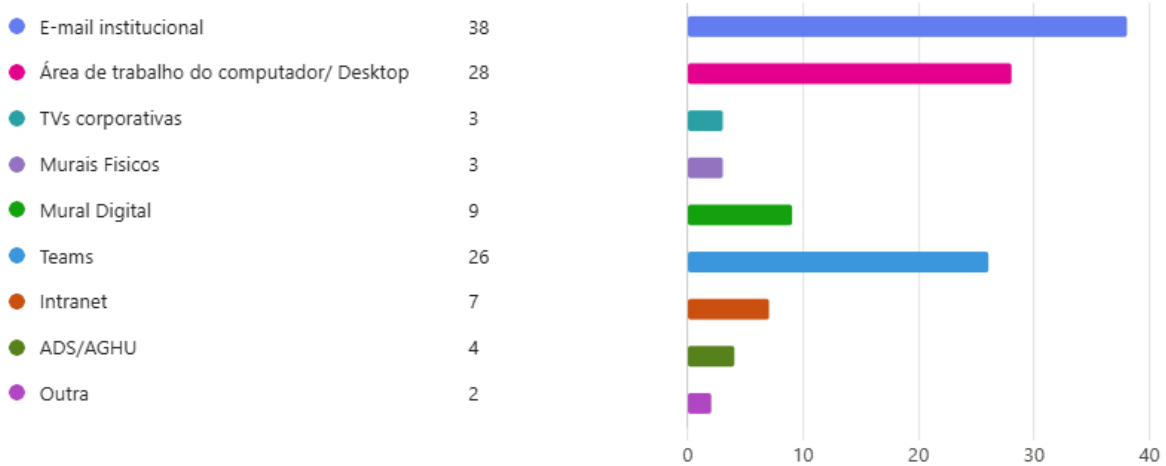
O índice geral de satisfação dos usuários ficou em 4,21.





Com base nos dados levantados, o e-mail, área de trabalho e teams aparecem como canais de comunicação internos mais utilizados. O mural digital e as telas do AGHU e ADSs vem crescendo desde a última pesquisa.

A intranet ainda é um desafio, pois não tem mostrado atratividades para o usuário.



- Utilização dos canais de comunicação externa:



Com relação aos canais de comunicação externos, o site e o instagram performaram com 85% de uso. Na análise do Google Analitycs as páginas do site mais acessadas são os sistemas, escalas de trabalho e guia de ramais, o que demonstra que o site é majoritariamente acessado pelo público interno.

- **Sugestões de melhorias:**

Abaixo listamos as principais melhorias sugeridas pelos respodentes da pesquisa:

- Divulgar mudanças das rotinas e prestação de serviços terceizados de maneira antecipada;
- Divulgar as atividades de ensino e pesquisa para colaboradores da assistência;
- Enviar por público de interessse;
- Organizar melhor as informações na intranet;
- Melhorar a fluidez na página de chamados da CAU;
- Ter mais espaços para murais físicos principalmente para áreas assistenciais que nao acessam com frequencia os canais digitais;
- Reunião mensal de alta gestão para apresentar trabalhos desenvolvidos e futuros planejamentos;
- Utilizar mais os grupos de WhatsApp.

4. OBJETIVOS DO PLANO

➢ **Objetivo geral:**

O presente plano tem por objetivo nortear as ações de comunicação do HE-UFPel e a elaboração de estratégias que consolidem a comunicação entre a governança, trabalhadores, docentes, acadêmicos, pacientes, familiares e comunidade em geral.

➢ **Objetivos específicos:**

- Contribuir para o aumento do engajamento e sentimento de pertencimento dos profissionais ao Hospital e a Ebserh (OE23);
- Contribuir para a implantação/aprimoramento da cultura da sustentabilidade financeira, ambiental e social (OE12 e OE19);
- Fortalecer a imagem do Hospital Escola da UFPel, da Ebserh e do SUS como referência em assistência, ensino, pesquisa e inovação em Saúde (OE16);
- Aumentar o relacionamento com a imprensa, a presença digital, o engajamento nas redes sociais e a exposição das marcas Ebserh, UFPPel e HE-UFPel (OE16);
- Elaborar Projeto para comemoração dos 60 anos do HE-UFPel em 2026.

5. ESTRATÉGIAS

- Apoiar a realização de campanhas, eventos e ações que promovam a integração e valorização do público interno e aproximação deles com a gestão;
- Apoiar a realização de campanhas, eventos e ações que promovam a cultura da sustentabilidade;
- Apoiar as ações de desenvolvimento e valorização do trabalhador propostas pela DivGP, GTH, Comitês de Qualidade de Vida, Ações Afirmativas, Ouvidoria etc.;
- Reorganizar o Comitê de Eventos do HE-UFPel;
- Apoiar o desenvolvimento de ações de prevenção voltadas para os pacientes, nas referências do hospital;
- Buscar parcerias/*colabs* para realização de eventos para a comunidade;
- Realizar *colabs* com Ligas, Grupos de Pesquisa, Projetos de Extensão para produção de conteúdo de saúde;
- Incentivar a realização de eventos técnicos-científicos nas referências do Hospital;
- Incentivar visitas de autoridades para estreitar o relacionamento e dar conhecimento sobre a importância do Hospital para a região e para o SUS, a fim de garantir emendas parlamentares, doações e parcerias;
- Buscar aproximação com os veículos de imprensa locais e regionais;
- Abastecer os veículos de comunicação locais e regionais de conteúdos relacionados a boas práticas assistências e prevenção à saúde;
- Mapear possíveis notícias positivas para envio à imprensa;
- Definir o posicionamento das redes sociais com produção de conteúdo que demonstre e fortaleça a importância do Hospital na comunidade.

6. PLANO DE AÇÃO

Objetivo 1: Contribuir para o aumento do engajamento e sentimento de pertencimento dos profissionais ao Hospital e a Ebserh (OE23)									
AÇÃO	**OBJETIVO**	**RESPONSÁVEL**	**PERÍODO**	**LOCAL**	**DETALHAMENTO DA AÇÃO**	**META**	**INDICADOR**	**ÁREAS DAS CCS ENVOLVIDAS**	**MONITORAMENTO**
Encontros com a Gestão	Compartilhamento de informações para alinhamento de objetivos	Comitê de Eventos SUP GAD GAS GEP UCR15	Trimensal	Auditórios do HE e B3	Encontro presencial com trabalhadores para apresentação das principais realizaçoes do HE-UFPel nas áreas de Saúde, Ensino, Pesquisa e Extensão e Administrativo.	1 encontro a cada 3 meses	nº de encontros realizados no período	UACI Reportagem Imprensa Audiovisual	
Informativo HE	Informar os trabalhadores dos principais acontecimentos do hospital	UCR15 GEP GAS GAD SUP	Mensal	Canais de Comunicação Interna do HE	Informativo Digital com o resumo dos acontecimentos do m~es com relação a capacitações, aquisições, contratos, serviços, equipamentos etc.	1 informativo mensal	Pesquisa anual dos canais	Audiovisual Reportagem Imprensa e Inf. Estratégica 2	
Dia do Trabalhador/Servidor/ aniversário a partir de 10 anos de ebserh	Apoiar a Gestão/Divgp na realização de eventos de pertencimento	UCR15 DivGP	Anual	A definir	Evento/ação por canais digitais de homenagem/valorização dos trabalhadores	2 eventos ano	Nº de eventos	UACI Reportagem Audiovisual	
60 anos do HE-UFPel	Elaborar planejamento de ações para comemoraçãodos 60 anos do HE-UFPel	UCR15 COLEX UFPel	Anual	A definir	Vários eventos/ações		Nº de eventos	UACI Audiovisual Reportagem Imprensa e Inf. Estratégica 2	

Objetivo 2: Contribuir para a implantação/aprimoramento da cultura da sustentabilidade financeira, ambiental e social (OE19);									
AÇÃO	**OBJETIVO**	**RESPONSÁVEL**	**PERÍODO**	**LOCAL**	**DETALHAMENTO DA AÇÃO**	**META**	**INDICADOR**	**ÁREAS DAS CCS ENVOLVIDAS**	**MONITORAMENTO**
Campanhas de conscientização (OE23/OE12)	Engajar os trabalhadores nas campanhas de recionalização e sustentabilidade	UCR15 STHH GEP GAS Comissões Racionalização de Recursos e Eventos	Anual	Interno	Apoiar a realização de campanhas educativas permanentes de racionalização de recursos e descarte de resíduos.	1 campanha de cada tema ao ano	Nº de Campanhas	UACI Audiovisual Reportagem Imprensa Redes Sociais	
Campanha Captação de recursos(OE20)	Destinar de parte do IR devido para o Fundo do Idoso de Pelotas e Fundo da Crianãe do Adolescente	Segov UCR15	Anual	Imprensa	Realizar a divulgação permanente dos projetos do Fundo do Idoso e do Fundica para captação via Imposto de Renda Pessoa Física e Jurídica	Manter campanha permanente nos canais internos e externos	Valor arrecadado	Audiovisual Reportagem Imprensa Redes Sociais	
Campanhas Assédio e Discriminação (OE13)	Apoiar a realização de ações com foco na redução do assédio e discriminação no ambiente hospitalar	Comitê de Ações Afirmativas DIVPG Ouvidoria GTH UCR15	Anual	Interno	Apoiar a realização de campanhas educativas, rodas de conversa, workshops, seminários, capacitações etc.	Manter campanha permanente nos canais internos e externos		UACI Audiovisual Reportagem Imprensa Redes Sociais	

Objetivo 3: Fortalecer a imagem do Hospital Escola da UFPel, da Ebserh e do SUS como referência em assistência, ensino, pesquisa e inovação em Saúde (OE16);									
AÇÃO	**OBJETIVO**	**RESPONSÁVEL**	**PERÍODO**	**LOCAL**	**DETALHAMENTO DA AÇÃO**	**INDICADOR**	**META**	**ÁREAS DAS CCS ENVOLVIDAS**	**MONITORAMENTO**
Relacionamento Imprensa	Manter a comunidade informada do andamento das obras do Novo HE	UCR15 GAD-DLIH SUP	Permanente	Imprensa e Canais de Comunicação do HE-UFPel	Produção de conteúdo atualizado para abastecimento dos veículos de imprensa sobre andamento da obra	nº de notícias públicadas		Reportagem Imprensa e Informação Estratégica 2	
	Aumentar a presença do HE-UFPel Ebserh na mídia	UCR15 COLEX	Permanente	Imprensa e Canais de Comunicação do HE-UFPel	Aumentar a produção de notícias locais e envio de relesase para jornais, rádios e portais de notícia. Buscar aproximação através de visitas do COLEX aos veículos.		crescer 10% em realçao a 2024	Reportagem Imprensa e Informação Estratégica 2	
	Dar maior visibilidade aos programas de Residência oferecidos no HE-UFPel Ebserh (OE06)	UCR15 GEP-SEGE	Permanente	Imprensa, Redes Sociais	Elaborar materiais de divulgação do HE-UFPel enquanto campo prático das Residências Médica e Multiprofissioal da UFPel			Reportagem Imprensa e Informação Estratégica 2	
Colab com Instituições, Ligas, Grupos de Pesquisa e Faculdades da UFPel	Ofertar conteúdo de prevenção à saúde elaborado por residentes e profisionais do HE-UFPel Ebserh para veiculação nas rádios e portais locais	UCR15 GAS GEP	Permanente	Mídias Tradicional e Digital	Mapeamento conteudos publicados pelas ligas/ profissionais/residentes/ serviços e grupos de pesquisa da UFPel, para produção de conteúdo/poadcasts para rádios e portais de notícia.	nº de publicações	1 publicação nos meses das referências do Hospital	Imprensa e Informação Estratégica 2	
Rede Ebserh no Sul	Fortalecer a relação com os Hospitais da Rede Ebserh do Sul do RS (HE-UFPel/HU-Furg/HUSM)	UCR15 UCR16 COLEX	Permanente	Interno e Externo (imprensa)	Parceria com a UCR16 para realização de copllab em campanhas internas, eventos, notícias na imprensa, captação de recursos de emendas etc.	nº de eventos/ campanhas/posts realizados	3 eventos/posts conjuntos por ano	Reportagem Imprensa e Informação Estratégica 2	

7. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO

O monitoramento será realizado de acordo com o indicador definido para cada uma das ações, podendo ser através de relatórios pré-existentes ou criados especificamente para este fim.

8. ELABORAÇÃO

O presente plano foi elaborado com base na Pesquisa de Comunicação Interna (setembro/25), Pesquisa de Satisfação do Ensino (2024), Plano de Desenvolvimento Estratégico do HE-UFPel (2024-2028) e discutido com o Colegiado Executivo do HE-UFPel. E contou com o apoio de todos os profissionais de Comunicação lotados no HE-UFPel e HU-Furg.

Este plano está em conformidade com as normas da Rede Ebserh.