

***PLANO DE COMUNICAÇÃO  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO  
DR. MIGUEL RIET CORRÊA JR.  
HU-FURG***



## SUMÁRIO

---

INTRODUÇÃO .....	2
ORGANOGRAMA.....	6
HU-FURG EM NÚMEROS.....	8
1. DOCUMENTOS NORTEADORES .....	11
2. PÚBLICOS.....	12
3. DIAGNÓSTICO.....	15
4. OBJETIVOS DO PLANO.....	26
5. ESTRATÉGIAS.....	27
6. PLANO DE AÇÃO.....	28
7. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO....	31
8. ELABORAÇÃO .....	32

## INTRODUÇÃO

---

O Hospital teve sua origem junto as instalações físicas da Associação de Caridade Santa Casa de Rio Grande, em **1966**. Dez anos depois, em 29 de março de **1976**, recebeu a denominação de Hospital de Ensino Prof. Miguel Riet Corrêa Júnior (**HE**), em homenagem ao primeiro diretor da Faculdade de Medicina da Furg.



O edifício principal foi inaugurado ao final da década de 80, recebendo diversas ampliações ao longo dos anos, visando a expansão dos espaços para acomodar o crescente número de serviços e colaboradores ligados ao hospital. Em abril de **1991**, o Hospital adotou a nomenclatura oficial de **Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr (HU-Furg)**.



Em março de **2011**, o Hospital passou a atender aos pacientes exclusivamente pelo **Sistema Único de Saúde (SUS)**. E, em **2015** passou a integrar a **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh)**, vinculada ao **Ministério da Educação (MEC)** e que, atualmente, administra 45 **Hospitais Universitários Federais (HUF)**, apoiando e impulsionando suas atividades por meio de uma gestão de excelência.

Ao longo dos anos, o **HU-Furg** consolidou-se na comunidade regional por meio da dupla função que exerce: formação profissional e assistência à população do Rio Grande e Região. O Hospital, que é referência regional em diversas especialidades e desenvolve programas permanentes de Atenção à Saúde, também presta serviços nas áreas básicas. Ao mesmo tempo, é um centro de formação para profissionais da saúde e de outras áreas educacionais, bem como contribui com o desenvolvimento de tecnologias. O **HU-Furg** possui 212 leitos de internação hospitalar, exclusivos para pacientes do **SUS** e entre os serviços prestados estão: Banco de Leite Humano (BLH), Centro Regional de Estudos, Prevenção e Recuperação de Dependentes Químicos (CENPRE), Abortamento Legal e Violência Sexual, Centro de Referência em Atendimento Infantojuvenil (CRAI), Laboratório de Biologia Molecular para Diagnóstico em Infectologia (LADI), Serviço de Diagnóstico por Imagem, Serviço de Atenção ao Estomizados e Serviço de Audiologia BERA (Potencial Evocado Auditivo de Tronco Encefálico).

O **Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Correa Júnior** situa-se na zona central da cidade do Rio Grande, na Rua Visconde de Paranaguá, nº 102, junto ao campus saúde da FURG. O Hospital ocupa um quarteirão, onde também ficam os prédios do Anexo Administrativo e da Área Acadêmica Prof. Newton de Azevedo, e uma área contígua, onde funcionam o Ambulatório e o Almoxarifado Central.



O **HU-Furg** é reconhecido como um dos principais prestadores de serviços na área hospitalar para os pacientes de Rio Grande e região, atendendo demandas da Microrregião Litoral Lagunar do Rio Grande do Sul (RS), composta pelos municípios de Rio Grande, São José do Norte, Santa Vitória do Palmar e Chuí. Além disso. É referência em média e/ou alta complexidade para a 3ª Coordenadoria Regional de Saúde do RS, constituída por **21 municípios** do Sul do Estado: Amaral Ferrador, Arroio do Padre, Arroio Grande, Canguçu, Capão do Leão, Cerrito, Chuí, Cristal, Herval, Jaguarão, Morro Redondo, Pedras Altas, Pedro Osório, Pelotas, Pinheiro Machado, Piratini, Rio Grande, Santa Vitória do Palmar, Santana da Boa Vista, São José do Norte, São Lourenço do Sul e Turuçu. Também é referência em média e/ou alta complexidade para seis municípios da 7ª Coordenadoria Regional de Saúde do RS: Aceguá, Bagé, Candiota, Dom Pedrito, Hulha Negra e Lavras do Sul.

## PROPÓSITO DA REDE EBSERH

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

## VISÃO

Consolidar-se como hospital referência para o SUS em assistência qualificada, formação multiprofissional, pesquisa e inovação na Região Sul do Rio Grande do Sul.

## MAPA ESTRATÉGICO REDE EBSERH

### MAPA ESTRATÉGICO 2024-2028



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

**VISÃO DA REDE**  
Consolidar-se como uma rede de hospitais universitários de excelência para o SUS

**VISÃO DO HU-FURG**  
Consolidar-se como hospital referência para o SUS em assistência qualificada, formação multiprofissional, pesquisa e inovação na Região Sul do Rio Grande do Sul.

**VALORES**

- Ética, integridade e transparência
- Compromisso com universalidade, integralidade e fortalecimento do SUS
- Promoção da equidade, respeito à diversidade e aos direitos humanos
- Ensino, pesquisa e inovação comprometidos com as necessidades do país
- Valorização do papel social do trabalho em saúde e dos trabalhadores

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**SOCIEDADE**

OE01 Ampliar e qualificar a participação dos hospitais na rede de atenção à saúde do SUS

OE02 Qualificar o cuidado hospitalar

OE03 Ampliar e qualificar a participação na rede nacional de cuidados oncológicos

OE04 Participar da implementação da Política Nacional de Atenção Especializada e do esforço de redução de filas

OE05 Aprimorar as condições de ensino e os cenários de prática

OE06 Consolidar o Exame Nacional de Residência (Enare) como forma prioritária de Ingresso nos programas de residência do país

OE07 Apoiar o processo de qualificação dos docentes e dos preceptores

OE08 Qualificar o dimensionamento e oferta de vagas de residência

OE09 Criar um ambiente favorável ao desenvolvimento em rede de pesquisa, inovação e avaliação de tecnologias em saúde

**RESPONSABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA**

OE10 Contribuir com a estratégia de saúde digital para o SUS

OE11 Aprimorar o modelo de governança corporativa da Rede

OE12 Promover sustentabilidade ambiental e responsabilidade social em Rede

OE13 Prevenir e enfrentar o assédio e a discriminação

**DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

OE14 Implementar melhorias na infraestrutura e nas condições de trabalho com foco na assistência, no ensino e na pesquisa

OE15 Promover atuação integrada dos hospitais em Rede

OE16 Fortalecer o reconhecimento da imagem pública da Ebserh

OE17 Desenvolver capacidade institucional em gestão hospitalar

OE18 Promover inovação e transformação digital na Rede Ebserh

**SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

OE19 Promover eficiência nos processos de gestão do trabalho

OE20 Ampliar e diversificar as fontes de financiamento

OE21 Aprimorar os processos de compras e contratações

**DESENVOLVIMENTO DO TRABALHADOR**

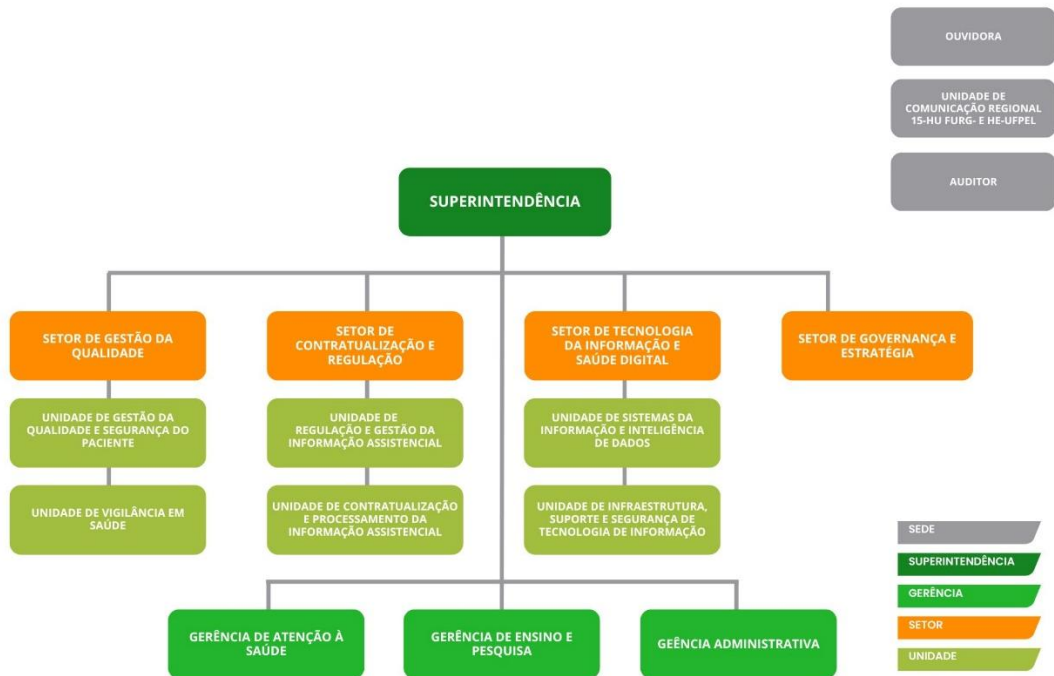
OE22 Promover escuta e diálogo permanentes com trabalhadores, em seus diferentes vínculos e representações

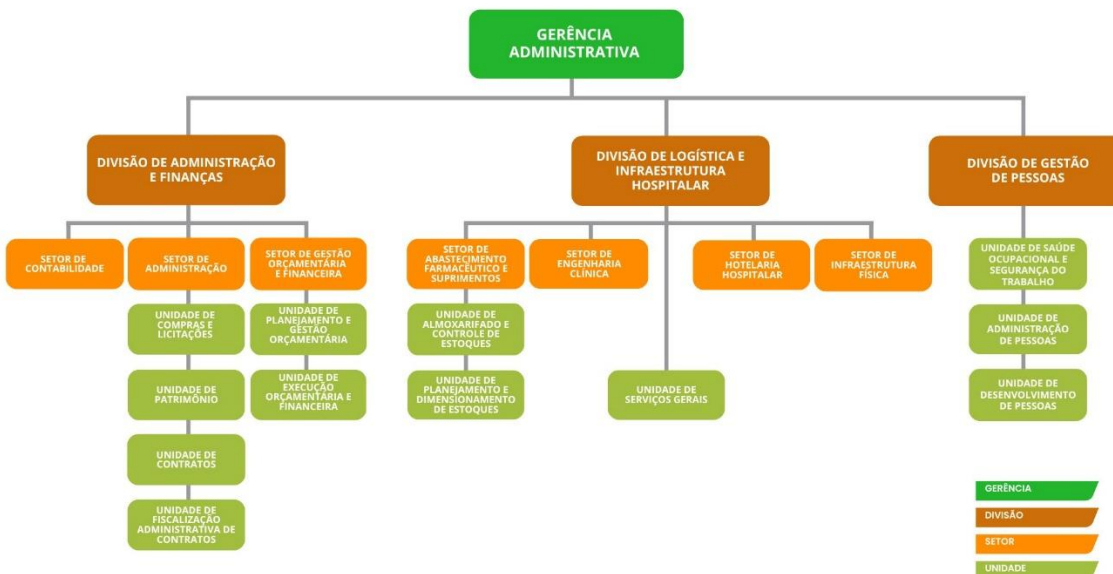
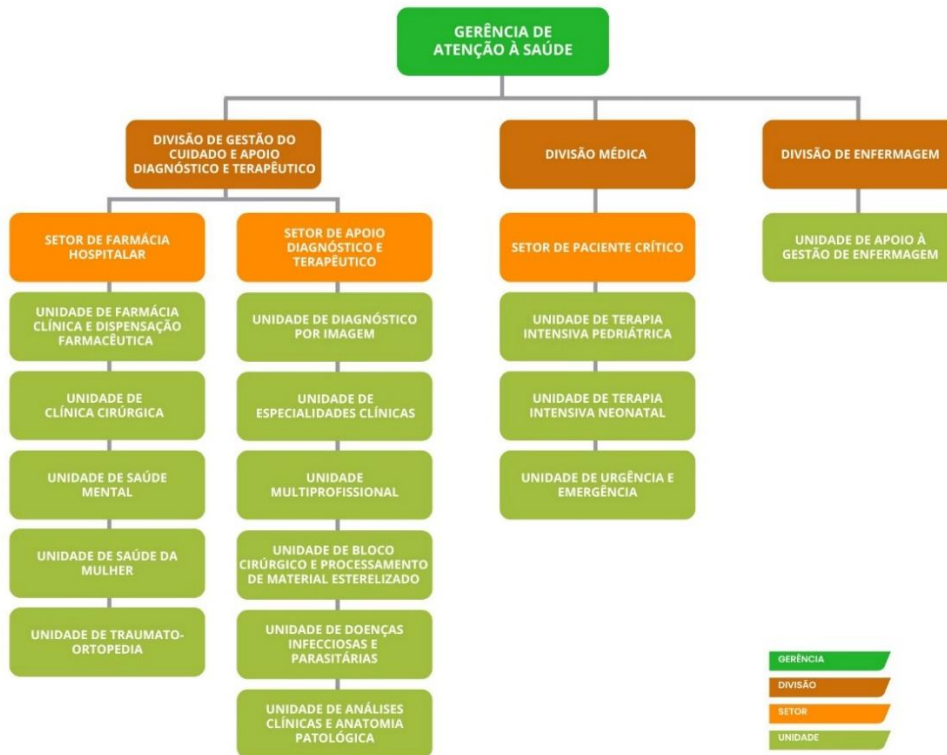
OE23 Promover o engajamento e valorização dos trabalhadores

OE24 Desenvolver estratégias de educação permanente e continuada



# ORGANOGRAMA





## HU-FURG EM NÚMEROS

---

- Número de profissionais que atuam:

Atualmente, o Hospital conta com mais de **1,5 mil** colaboradores

Profissionais	Quantitativo
Servidores públicos da Universidade	272
Empregados públicos Ebserh	1088
Profissionais terceirizados	224
Docentes	82

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

Residências	Quantitativo/ano
Residência médica	80
Residência multiprofissional	19
Preceptores no total	189

- Número de atendimentos 2024 (média/mês)

Internações:	502 internações/mês
Consultas ambulatoriais:	6.966 consultas/mês
Exames Laboratoriais	22.036 exames/mês
Exames de Imagem	2.768 exames/mês
Exames (outros)	1.195 exames/mês
Cirurgias	Hospitalares – 224 cirurgias/mês Ambulatorial – 504 cirurgias/mês
Partos/Cesáreas	106 parto/mês

Fonte: DivGP/GEP/STCOR-DataSUS

➤ Leitos:

<b>TOTAL DE LEITOS</b>	<b>212</b>
Leitos clínicos	87
Leitos cirúrgicos	43
Leitos obstétricos clínicos	28
Leitos obstétricos cirúrgicos	04
UTI Adulto	06
UTI Neonatal	10
UTI Pediátrica	10
UCINCo	05
UCINCa	03
Hospital Dia	16

Fonte: STCOR-CNES

**Alta Complexidade:**

Traumatologia e Ortopedia, HIV/AIDS, Gestação de Alto Risco e Processo Transexualizador.

**Serviços ofertados:**

Banco de Leite Humano (BLH), Centro Regional de Estudos, Prevenção e Recuperação de Dependentes Químicos (CENPRE), Serviç o Especializado na Atenção Integral às Mulheres e Adolescentes em Situação de Violência Sexual e Atenção à Interrupção de Gravidez, Centro de Referência em Atendimento Infantojuvenil (CRAI), Laboratório de Biologia Molecular para Diagnóstico em Infectologia (LADI), Serviç o de Diagnóstico por Imagem, Serviç o de Atenção ao Estomizado, Serviç o de Audiologia BERA (Potencial Evocado Auditivo de Tronco Encefálico), Centro Integrado de Diabetes (CID) e Serviç o de Apoio Especializado em Infectologia (SAE Infectologia).

**Especialidades médicas:**

Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Infectologia, Hematologia, Endocrinologia, Gastroenterologia e Hepatologia, Estomaterapia, Medicina Intensiva Adulto, Medicina Intensiva Neonatal, Medicina Intensiva Pediátrica, Nefrologia, Neurologia, Ortopedia/Traumatologia, Otorrinolaringologia, Oftalmologia, Pediatria, Pneumologia Adulto e

Infantil, Psiquiatria, Reumatologia, Urologia, Imagenologia, Citopatologia, Cardiologia, Dermatologia e Genética Médica.

**Especialidades multiprofissionais:**

Enfermagem, Fisioterapia, Educação Física, Odontologia, Cirurgia Bucomaxilofacial, Biologia, Biomedicina, Pedagogia, Psicologia, Serviço Social, Farmácia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Nutrição e Bioquímica.

## 1. DOCUMENTOS NORTEADORES

---

- Mapa Estratégico e Plano de Negócio 2024 da Ebserh: [clique aqui e acesse](#)
- Plano Diretor da CCS - [clique aqui e acesse](#)
- Política de Comunicação da Ebserh - [clique aqui e acesse](#)
- Política de Comunicação da Universidade - [clique aqui e acesse](#)
- PDE HU-Furg - [clique aqui e acesse](#)
- Manuais da Comunicação da Rede Ebserh - [clique aqui e acesse](#)

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

## 2. PÚBLICOS

---

### Público interno:

*Com vínculo institucional:*

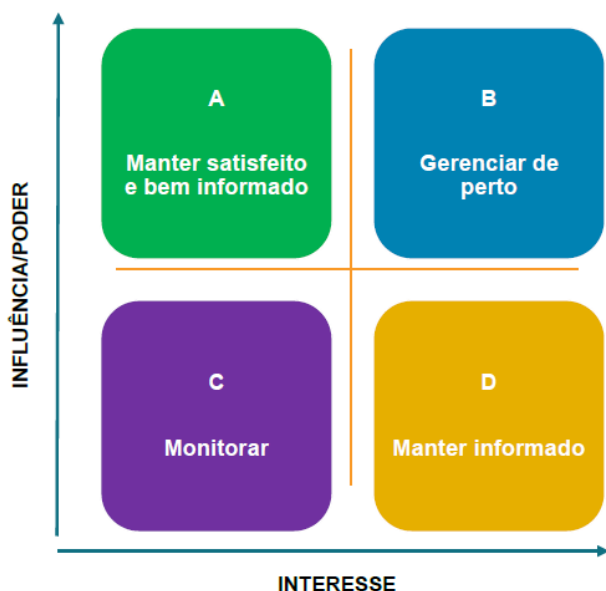
- **Profissionais de carreira:** profissionais Ebserh e servidores da Universidade que atuam no HU.
- **Comunidade acadêmica:** professores, preceptores, residentes e alunos de graduação e pós-graduação.
- **Profissionais das empresas terceirizadas:** apoio administrativo, limpeza, manutenção, serviços gerais. Fornecedores do HU em geral.
- **Voluntários:** professores, profissionais de diversas áreas.
- **Sem vínculo institucional:** demais profissionais que realizam pesquisa no HU.

### 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:**
  - TVs abertas e Web TVs
  - Jornais locais e regionais (Pelotas, São José do Norte, Santa Vitória do Palmar e Chuí)
  - Rádios locais e regionais
  - Portais e Perfis de Redes Sociais
- **Instituições públicas com vínculo direto:** Ministério da Educação, FURG, Ebserh sede e demais hospitais da Rede.
- **Instituições públicas de saúde:** Ministério da Saúde, Secretária Municipal da Saúde de Rio Grande e 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, mover para o lado direito do gráfico
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, tentar mover para o lado direito do gráfico.

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

---

Com a implantação do Novo Modelo de Comunicação da Rede Ebserh, a Unidade de Comunicação Regional 15 (UCR15), presta atendimento as demandas de comunicação dos Hospitais Universitários da Universidade do Rio Grande (HU-Furg) e da Universidade Federal de Pelotas (HE-UFPe), ligados diretamente à Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) da Rede Ebserh, em Brasília.

A chefia da Unidade está lotada no HE-UFPe e, no HU-Furg, possui um ponto focal, que realiza o atendimento das demandas, o que deixa grande parte dos trabalhadores e chefias descontentes.

No HU-Furg, a CAU – Central de Atendimento ao Usuário, foi implantada em setembro de 2024, e neste ano recebeu 194 chamados. Por ser um sistema novo, ainda recebeu demandas via e-mail, “na porta”, via SEI da governança e captadas nas reuniões de grupos de trabalho e de gestão.

As publicações no site gradualmente vem sendo descentralizada.

Com relação à imprensa local, possuímos uma geradora da RBS TV, com cobertura regional, afiliada da Rede Globo, uma TV UHF (TV Farol), um jornal diário regional, recém iniciando suas atividades (A Hora do Sul), e dois jornais semanais (Jornal Tradição Regional e Sou do Sul), portais de notícia (site e Instagram) e rádios AM e FM.

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

Ação realizada	Público	Deu certo	Pode melhorar	Observação
Datas comemorativas: Dia do Trabalhador, Dia do Servidor, Setembro Amarelo, Setembro Verde Outubro Rosa,	Interno e Externo	Sim	Sempre	Ações realizadas em parceria com diversas Unidades e eventualmente com apoio dos grandes temas.

Novembro Azul, Consciência Negra				
Reunião Pública mensal	Interno	Sim Aumento de 48% com relação ao número de participan tes mensal	Sempre	Fundamental para as diversas áreas do Hospital conhecerem as atividades umas das outras.
Campanha Elogios	Interno e Externa	Sim	Sempre	A campanha busca sempre se renovar em parceria com a Ouvidoria.
Campanha Assédios Moral e Sexual	Interno	Sim	Sempre	A campanha busca sempre se renovar em parceria com aOuvidoria.
Seminário Esporotricose Humana em 2024	Interno e Externo	Sim	Sempre	Houve ampla participação da comunidade.
Capacitação Profilaxia Pré-exposição de risco à infecção pelo HIV	Externo	Sim	Sempre	Foram produzidos diversos materiais que circularam em eventos das mais diversas entidades.
Dia Mundial do Diabetes	Interno e Externo	Sim	Sempre	Houve ampla participação dos trabalhadores e da comunidade, assim como ampla divulgação na imprensa
Collab com HE-UFPEL e HUSM durante as enchentes do RS, no Webnário em ATS RS, Visitas à Parlamentares da Bancada Gaúcha em Brasília e Visitas à Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul	Interno e Externo	Sim	Sempre	Foram materiais desenvolvidos conjuntamente ou compartilhados entre as equipes de comunicadores dos três Hospitais, ampliando visibilidade.

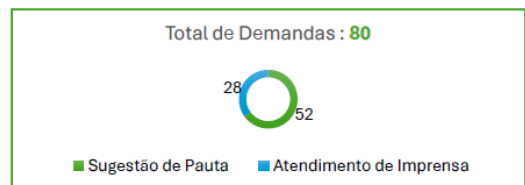
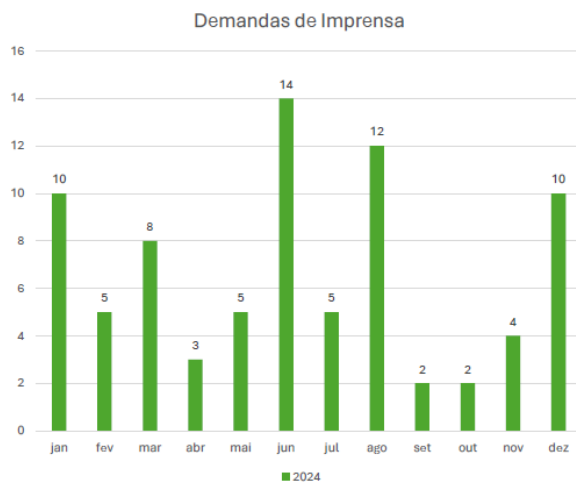
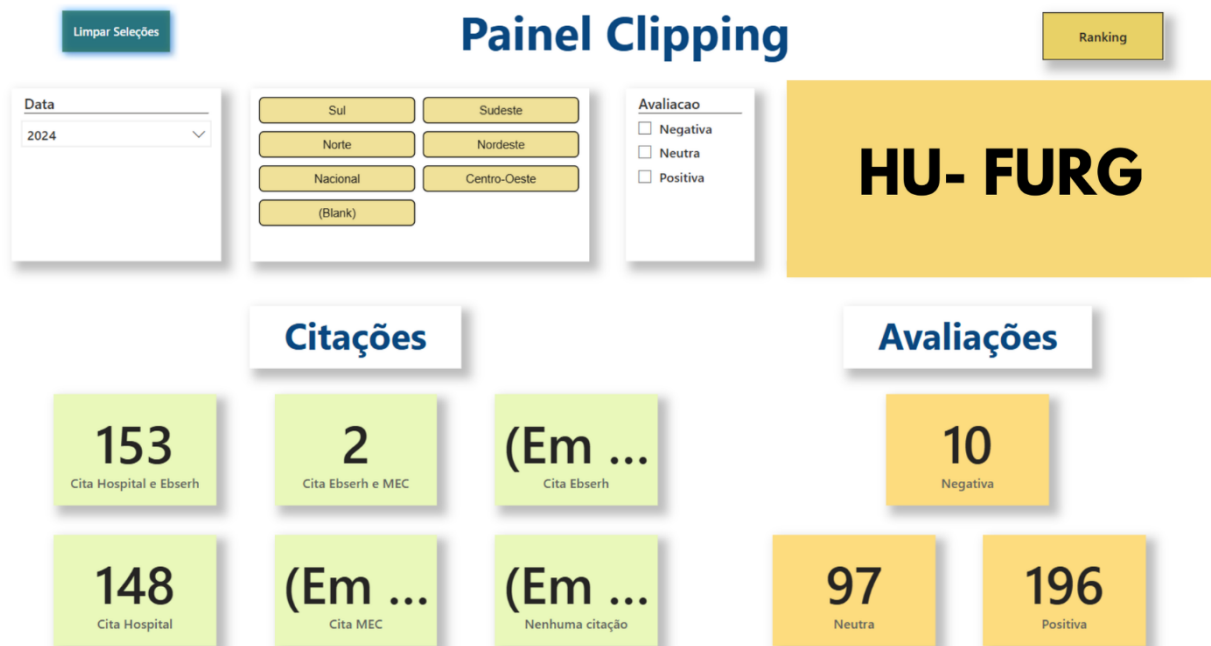
### ➤ Canais de Comunicação Interna

O HU-Furg possui sete (7) canais de comunicação interna.

Canal	Situação atual (efetividade)
TV Corporativa	Média efetividade – é preciso ser repensado a quantidade de pontos
Intranet	Baixa efetividade – os colaboradores ainda não estão adaptados ao novo modelo de intranet
E-mail	Alta efetividade na área administrativa e Baixa efetividade na assistencial.
Quadros de avisos	Baixa efetividade – optou-se por materiais mais perenes em função do consumo de papéis e impressões.
Site institucional	Alta efetividade para os públicos interno e imprensa. Vem melhorando de desempenho com público externo.
Teams	Média efetividade na área administrativa e baixa efetividade na assistencial.
Fundo de tela / Descanso de tela	Alta efetividade na área administrativa e Média efetividade na assistencial.

### ➤ Imprensa

Matérias publicadas no site	114
Citação Imprensa (HU-Furg + Ebserh)	456
Reportagens solicitadas	54
Sugestões de Pauta	43
Atendimento Imprensa	80



Em 2024, o HU-Furg foi citado 301 vezes na imprensa, um incremento de 86% em relação a 2023. Além disso, houve uma redução de 6% de citações negativas para 3%. Também houve um aumento de 34% de matérias publicadas no site institucional, num total de 114 matérias.

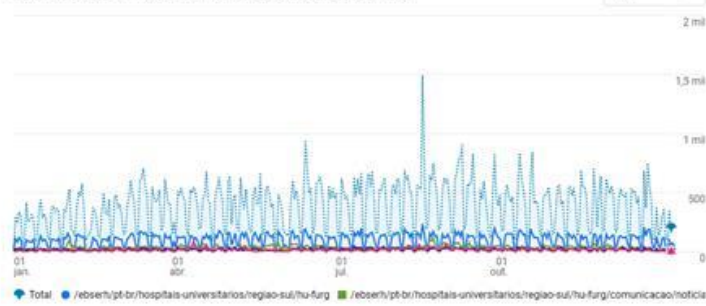
➤ **Dados de utilização do site:**

O site tem 46.875 usuários ativos, com picos de acesso entre setembro e outubro. A grande maioria dos acessos é na página inicial.

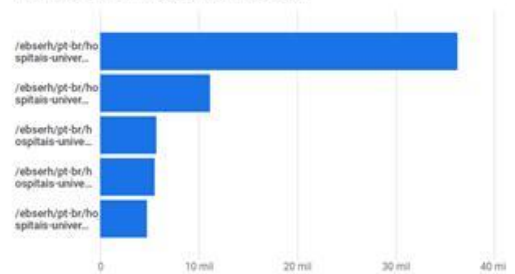
📄 Caminho da página e class... X

Visualizações por Caminho da página e classe da tela ao longo do tempo

Dia ▾



Visualizações por Caminho da página e classe da tela

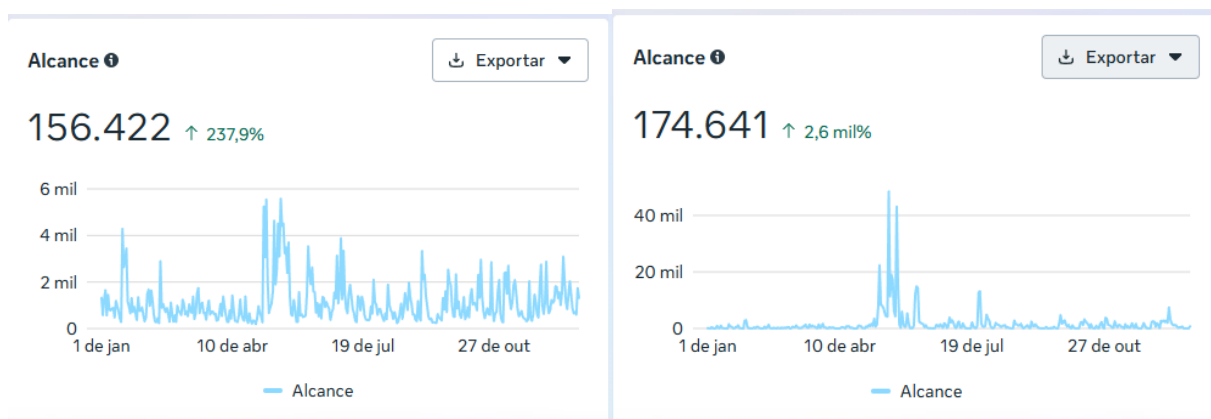


<input type="checkbox"/>	Caminho da página e classe da tela	+ ↓ Visualizações	Usuários ativos	Visualizações por usuário ativo	Tempo médio de engajamento por usuário ativo	Contagem de eventos Todos os eventos ▾
<input checked="" type="checkbox"/>	Total	142.811 100% do total	46.875 100% do total	3,05 Média de 0%	1 min 10 s Média de 0%	396.202 100% do total
<input checked="" type="checkbox"/>	1 /ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-furg	36.274 (25,4%)	10.006 (21,35%)	3,63	54s	102.558 (25,89%)
<input checked="" type="checkbox"/>	2 /ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-furg/comunicacao/noticias/acidentes-de-trabalho-com-material-biologico	11.146 (7,8%)	7.742 (16,52%)	1,44	1 min 09 s	37.446 (9,45%)
<input checked="" type="checkbox"/>	3 /ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-furg/comunicacao/noticias/acesse-gratuitamente-a-biblioteca-virtual-uptodate	5.719 (4%)	4.638 (9,89%)	1,23	30s	19.645 (4,96%)
<input checked="" type="checkbox"/>	4 /ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-furg/comunicacao/telefones-uteis	5.501 (3,85%)	1.472 (3,14%)	3,74	1 min 37 s	14.076 (3,55%)
<input checked="" type="checkbox"/>	5 /ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-furg/saude/areas-de-apoio-e-de-diagnostico/banco-de-leite-humano/dez-passos-para-o-sucesso-no-aleitamento-materno	4.794 (3,36%)	3.169 (6,76%)	1,51	57s	14.629 (3,69%)

➤ **Redes sociais:**

No HU-Furg possuímos perfil no Instagram e pagina no Facebook.

@hufurg\_ebserh



**Alcance**

Essa métrica conta o alcance da distribuição do conteúdo. Ela também inclui o alcance de outras fontes, como marcações, check-ins e visitas à Página ou ao perfil. Aqui os números são relacionados ao número de pessoas que viram os conteúdos publicados em nossas redes.

Rede social	Seguidores em 2023	Seguidores em 2024	Conteúdo com mais engajamento	Conteúdo com menos engajamento	Número de publicações 2024
Instagram		5.020	HU-Furg interrompe recebimento de pacientes e precisará transferir internados	Data comemorativa Dia Nacional da Saúde	193 Posts 327 Stories
Facebook		10.994	Comunicado enchente, que HU estava sem telefonia.	Datas comemorativas Colono e Motorista	116 Posts 18 links 10 reels

## Maior engajamento no Facebook

Título	Data da publicação ↑↓	Alcance ⓘ ↓
 <b>!! Atenção! Estamos sem contato telefônico!</b> Foto • HU-Furg/Ebserh	Turbinar ... 4 de mai de 2024	9.137
 <b>COMUNICADO O Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr., da Univers...</b> Foto • HU-Furg/Ebserh	Turbinar ... 6 de mai de 2024	7.469
 <b>★ Atenção para o novo local e horário de atendimento da Farmácia do Serviç...</b> Foto • HU-Furg/Ebserh	Turbinar ... 14 de mai de 2024	6.102

## Menor engajamento no Facebook

 Em 25 de julho, comemoram-se duas datas importantes que ressaltam a hist... HU-Furg/Ebserh	Turbinar ... 25 de jul de 2024	154
 O HU-Furg/Ebserh, iniciou, em 12 de julho, a dispensação de medicação para ... HU-Furg/Ebserh	Turbinar ... 19 de jul de 2024	160
 Período de defeso eleitoral Devido ao período de defeso eleitoral, que vai até ... Foto • HU-Furg/Ebserh	Turbinar ... 25 de jul de 2024	175

## Maior engajamento no Instagram

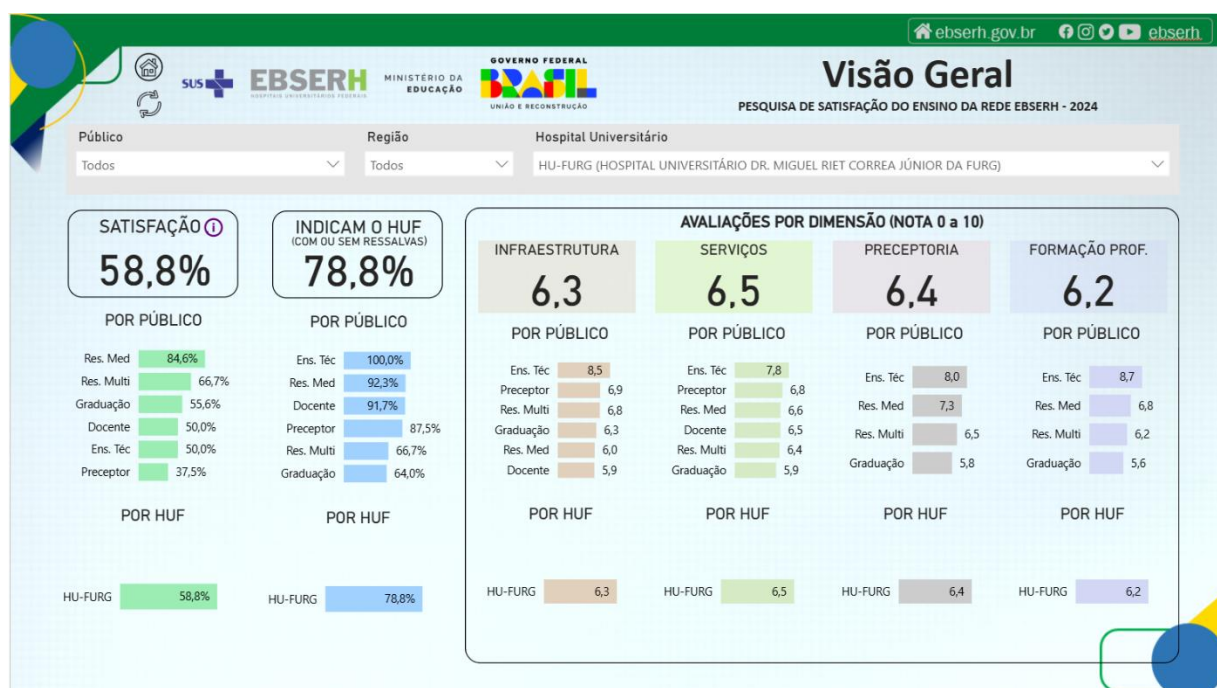
Título	Data da publicação ↑↓	Alcance ⓘ ↓
 O HU-Furg/ Ebserh, juntamente com a 3ª e 7ª Coordenadoria Regional de Saú... Foto • hufurg_ebserh	Turbinar ... 17 de mai de 2024	54.765
 Uma cena que nunca imaginávamos ver, totalmente diferente da nossa realid... Reel • hufurg_ebserh	Turbinar ... 23 de mai de 2024	53.492
 O HU-Furg/Ebserh, fez história, no início de julho, ao realizar sua primeira ciru... Foto • hufurg_ebserh	Turbinar ... 24 de jul de 2024	24.661

## Menor engajamento no Instagram

Título	Data da publicação ↑↓	Alcance ⓘ ↑	Visualizações ⓘ ↑↓
 O Dia Nacional da Saúde foi instituído pela Lei nº 5.352/1.967, a ser comemor... Foto • hufurg_ebserh	Turbinar ... 5 de ago de 2024	326	465
 Diabetes é uma condição crônica e sem cura na qual o corpo não produz insuli... Foto • hufurg_ebserh	Turbinar ... 26 de jun de 2024	361	--
 Dia Mundial da Segurança do Paciente A Organização Mundial da Saúde (OM... Foto • hufurg_ebserh	Turbinar ... 17 de set de 2024	385	561

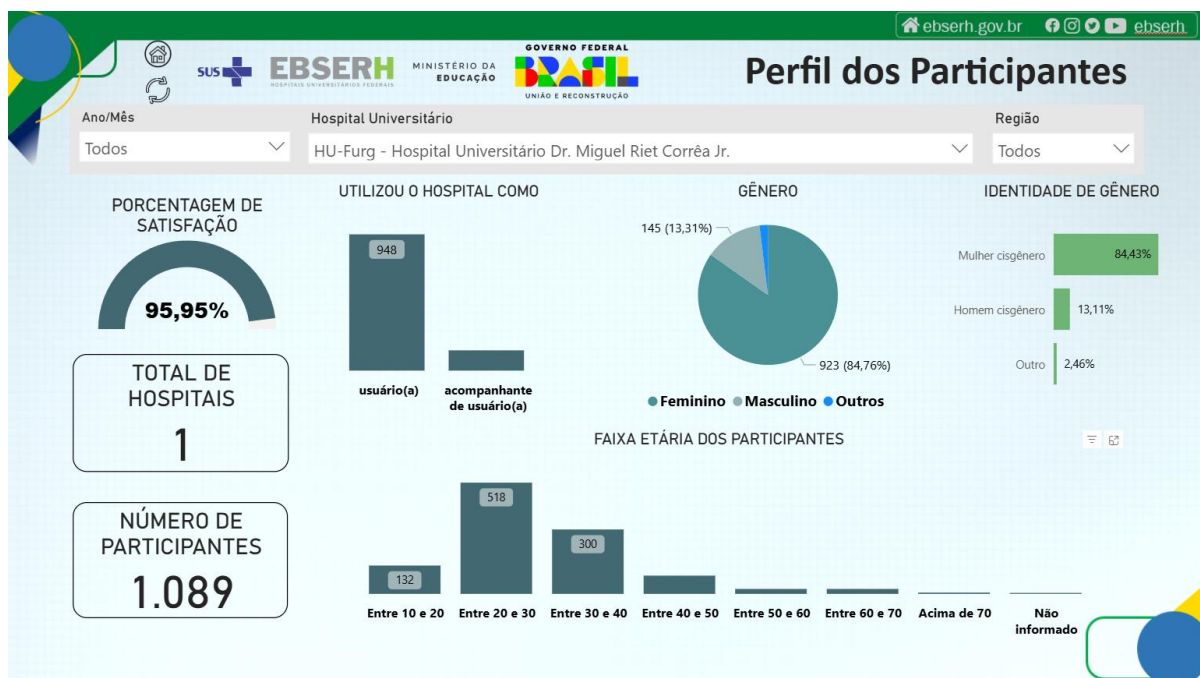
## ➤ Pesquisa de satisfação dos residentes

Em relação aos residentes ainda percebemos um grande espaço para melhorar. Cerca de metade respondeu à pesquisa, atribuindo um índice de satisfação de 58,8%, e quase 80% indicariam o HU-Furg. A comunicação com os residentes é bastante desafiadora em relação aos pontos de contato com esse público.



## ➤ Pesquisa de satisfação dos usuários

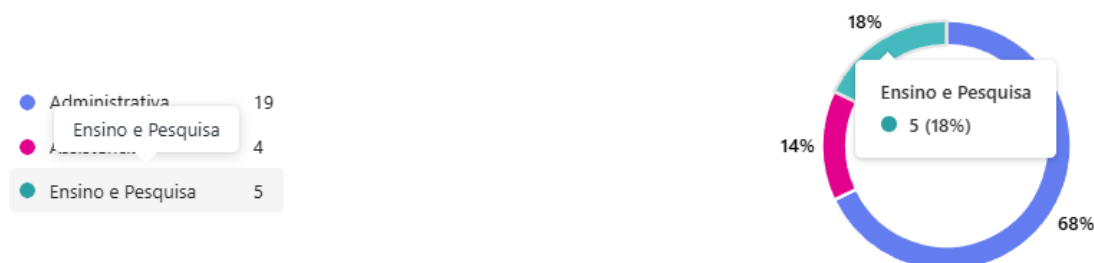
A pesquisa de satisfação com o público externo, a grande maioria dos mais de mil respondentes se consideram muito satisfeitos ou satisfeitos, enfatizando o importante papel do HU para Rio Grande e região. A comunicação com o público externo tem sido efetiva em função do uso das redes sociais e, principalmente, com o bom relacionamento que vem sendo cultivado com a imprensa local e regional.



### ➤ Pesquisa Comunicação Institucional

A pesquisa de comunicação institucional, 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). Foi realizada no período de 25 de agosto a 5 de setembro de 2025, tendo como público as chefias do HU-Furg e obteve 28 respostas.

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

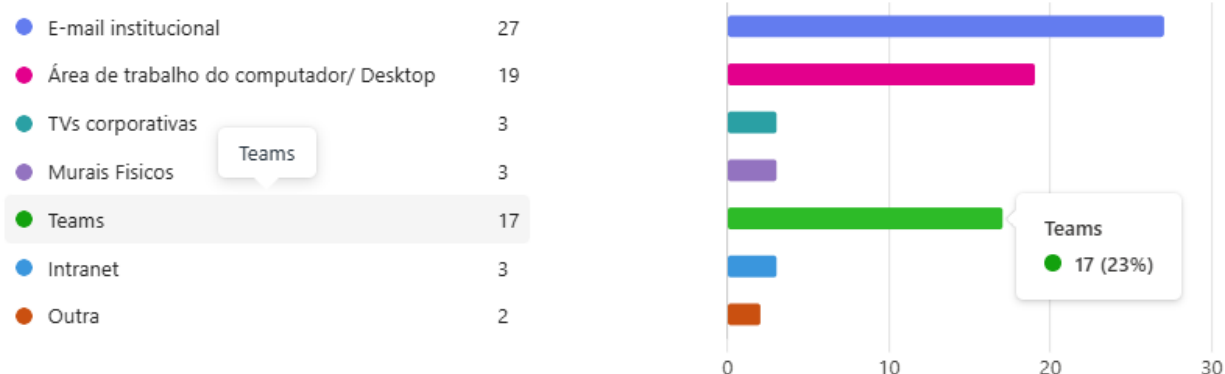


O HU-Furg possui sete canais de comunicação INTERNA, onde as notícias, comunicados e divulgações em geral são veiculadas, visando abranger o maior número de trabalhadores.

O índice geral de satisfação dos usuários ficou em 3.64.



Com base nos dados levantados, o e-mail, área de trabalho e TVs aparecem como canais de comunicação INTERNOS mais utilizados, seguido do Teams.

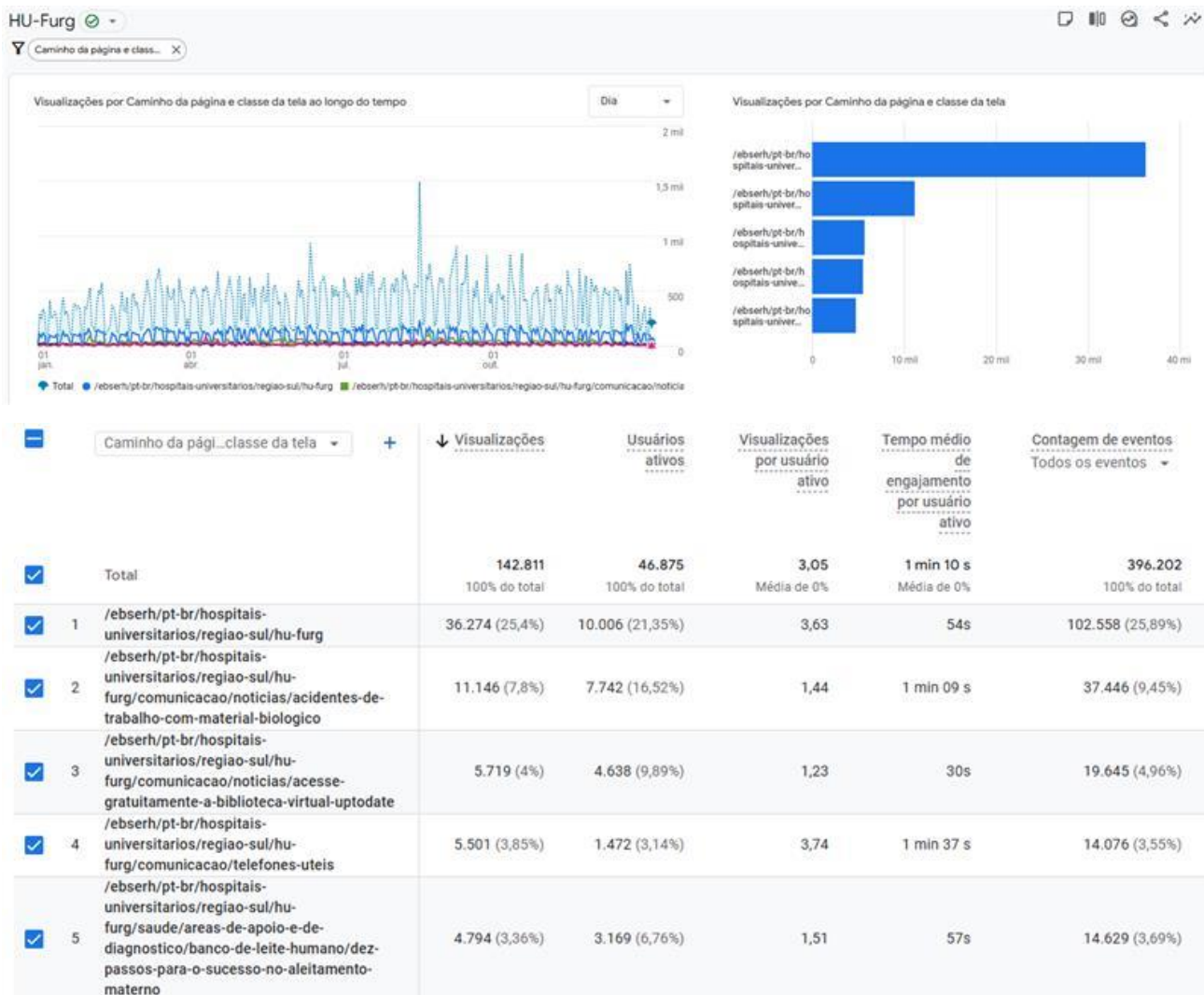


A intranet ainda é um desafio, pois não tem mostrado atratividades para o usuário.

Com relação à comunicação EXTERNA, os canais mais utilizados são o site e o Instagram.



Na análise do Google Analytics as páginas do site mais acessadas são a inicial, Uptodate e telefones uteis, o que demonstra que o site é majoritariamente acessado pelo público interno.



Em relação às sugestões de melhoria na comunicação, após a unificação das unidades, o que mais apareceu foi que voltasse ao modelo anterior.

- Retornar do modelo anterior em que cada hospital tinha sua própria unidade de comunicação
- Retomar o WhatsApp institucional.
- Divulgar eventos com maior antecedência e melhorar frequência
- Reduzir tempo entre a solicitação e a divulgação
- Criar conteúdo periódico da infraestrutura, considerando o atual momento do Hospital

## 4. OBJETIVOS DO PLANO

---

### ➤ **Objetivo geral:**

O presente plano tem por objetivo nortear as ações de comunicação do HU-Furg 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 Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Junior/HU-Furg, 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, Furg e HU-Furg (OE16).

## 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, Grupos de Qualidade de Vida, Grupo de Ações Afirmativas, Ouvidoria etc.;
- Apoiar a Comissão de Eventos no HU-Furg;
- Identificar profissionais com perfil de multiplicador e formador de opinião para fortalecer a produção de conteúdo para as redes do Hospital;
- Apoiar o desenvolvimento de ações de prevenção voltadas para os pacientes, nas referências do Hospital;
- Buscar parcerias/*collabs* para realização de eventos para a comunidade;
- Realizar *collabs* 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 as boas práticas assistências e prevenção à saúde;
- Mapear possíveis pautas 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
Reunião Pública Mensal	Aproximar a gestão e lideranças por meio do compartilhamento de informações relativas as ações desenvolvidas no HU	SUP GAD GAS GEP UCR15	Mensal	Anfiteatro Furg	Apoiar a gestão na divulgação e na melhoria do engajamento dos trabalhadores nas pautas institucionais	Crescer em 10%	nº de encontros x trabalhadores presentes	UACI Reportagem Imprensa Audiovisual
Campanhas Internas	Promover a integração e valorização do público interno, principalmente em datas comemorativas	DIVGP GTH UCR15	Permanente	Canais de Comunicação Interna	Apoiar na permanente reestruturação da Integração de novos trabalhadores, na realização de atividades de pertencimento e valorização do trabalhador, eventos Integrativos e ações para promoção da qualidade de vida do trabalhador (AcolheHU)	Apoiar 75% das ações	nº de ações realizados no período	Audiovisual
Pesquisa Canais de Comunicação	Avaliar os canais de comunicação interna e sua efetividade para manutenção e/ou substituição	UCR15 DIVGP/UDP	Permanente/ Anual	Avaliação de Reação Pesquisa Interna	Realizar pesquisa anual sobre performance dos canais de comunicação para sugestão e melhorias.	1 pesquisa anual	Pesquisa Anual	Serviço de Produção de Conteúdo

<b>Objetivo 2:</b> Contribuir para a implantação/aprimoramento da cultura da sustentabilidade financeira, ambiental e social (OE19);								
<b>AÇÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>LOCAL</b>	<b>DETALHAMENTO DA AÇÃO</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ÁREAS DAS CCS ENVOLVIDAS</b>
Campanhas de conscientização (OE23/OE12)	Engajar os trabalhadores nas campanhas de racionalização de uso de insumos e sustentabilidade (ambiental/financeira)	UCR15 STHH GEP GAS Comissões	Anual	Interno	Apoiar na divulgação Implementação do Projeto de redução de grandes gastos e resíduos	2 campanhas ano	nº de campanhas realizadas	UACI 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 na realização de campanhas educativas, rodas de conversa, workshops, seminários, capacitações etc.	2 campanhas ano	nº de campanhas realizadas	UACI Audiovisual Reportagem Imprensa Redes Sociais

<b>Objetivo 3: Fortalecer a imagem do HU-Furg, da Ebserh e do SUS como referência em assistência, ensino, pesquisa e inovação em Saúde (OE16);</b>								
<b>AÇÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PERÍODO</b>	<b>LOCAL</b>	<b>DETALHAMENTO DA AÇÃO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>ÁREAS DAS CCS ENVOLVIDAS</b>
Relacionamento com Imprensa	Aumentar a presença do HU-Furg Ebserh na mídia através do permanente envio de releases e agendamento de entrevistas (obras novo PAC)	UCR15 SUP GAS GAD GEP	Permanente	Imprensa e Canais de Comunicação	Aumentar a produção de notícias locais e envio de releases para jornais, rádios e portais de notícia. Buscar aproximação através de visitas do COLEX aos veículos.	nº matérias publicadas e releases enviados	crescer 10% em relação a 2024	Reportagem Imprensa e Informação Estratégica 2
	Dar maior visibilidade aos programas de Residência oferecidos no HU-Furg Ebserh (OE06)	UCR15 GEP	Permanente	Imprensa e Redes Sociais	Elaborar materiais de divulgação do Hospital enquanto campo prático das residências médica e Multiprofissional da UFPel			Reportagem Imprensa e Informação Estratégica 2
Colab FURG	Fortalecer parcerias entre Universidade e Hospital para divulgação de conteúdos afins	UCR15 GAS GEP	Permanente	Redes Sociais	Trabalhar com marcação e colaboração nos posts das redes sociais publicadas pela Universidade e HU	nº de colabs	1 colab mensal	Audiovisual Imprensa e Informação Estratégica 2
Rede Ebserh no Sul	Fortalecer a relação com os Hospitais da Rede Ebserh do Sul do RS (HU-Furg/HE-UFPel/HUSM)	UCR15 SUP GAS GAD GEP	Permanente	Imprensa e Canais de Comunicação dos HU's	Ainhamento com a UCR16 para realização de campanhas internas, notícias na imprensa, captação de recursos de emendas etc.	nº de parcerias/colabs	3 parcerias/colabs/ano	Reportagem Audiovisual Imprensa e Informação Estratégica 2
50 anos do HU-Furg	Elaborar planejamento de ações para comemoração dos 50 anos do HU-Furg	UCR15 SUP GAS GAD GEP	Anual	A definir	Vários eventos/ações	5 ações ao longo do ano de 2026	Nº de ações	UACI Audiovisual Reportagem Imprensa e Inf. Estratégica 2

## 7. MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO

---

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

## 8. ELABORAÇÃO

---

O presente plano foi elaborado com base na Pesquisa de Comunicação Interna, Pesquisa de Satisfação do Ensino (2024), Pesquisa de Satisfação do Usuário (2024), Plano de Desenvolvimento Estratégico do HU-Furg (2024-2028), e contou com o apoio de todos os profissionais de Comunicação lotados no HU-Furg e no HE-UFPEL.

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