

# **POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL**

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 9, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate,

Bloco C, 1º ao 3º pavimentos | CEP: 70308-200 | Brasília-DF |

Telefone: (61) 3255-8900 | Site: [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)

**ROSSIELI SOARES DA SILVA**

Ministro de Estado da Educação

**KLEBER DE MELO MORAIS**

Presidente

**ARNALDO CORREIA DE MEDEIROS**

Diretor Vice-Presidente Executivo – substituto e

Diretor de Atenção à Saúde

**JAIME GREGORIO DOS SANTOS FILHO**

Diretor de Administração e Infraestrutura

**EULER DA CUNHA FONSECA**

Diretor de Orçamento e Finanças

**FLAVIO FERREIRA DOS SANTOS**

Diretor de Tecnologia da Informação

**MARA REGINA DE CARVALHO ANNUNCIATO**

Diretora de Gestão de Pessoas – substituta

## Sumário

1. Introdução .....	4
2. Princípios .....	6
3. Objetivos .....	6
3.1 Gerais .....	6
3.2 Específicos .....	7
4. Diretrizes .....	8
5. Estrutura.....	9
6. Atividades.....	9
7. Competências .....	10
8. Comunicação Interna .....	12
9. A Comunicação Externa.....	12
10. Comunicação Digital .....	14
11. Comunicação Visual .....	15
12. Disposições finais .....	15

## 1. Introdução

A comunicação organizacional é imprescindível para as instituições e tem o papel de manter uma comunicação de duas vias (e não somente a transmissão unilateral de informações), além de promover a interação entre os públicos, apoiar a governança na tomada de decisões, desenvolver e consolidar relacionamentos. As políticas de comunicação organizacional podem contribuir com as boas práticas de governança corporativa ao estabelecerem canais de comunicação efetivos que forneçam credibilidade, estimulem a interação e facilitem a interlocução com os seus públicos.

A Política de Comunicação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) é resultado de um trabalho abrangente que envolveu a participação de diversos atores da Instituição sede e dos Hospitais Universitários Federais (HUFs) que formam a Rede Ebserh.

A Política de Comunicação proposta é pautada pelos objetivos de crescimento e expansão da Rede Ebserh, além de levar em consideração a população, os empregados e os colaboradores da rede. Acredita-se que, baseados nesses aspectos, os processos de comunicação criarão um canal direto entre empregados e gestores, que permita o fluxo de informação nos dois sentidos.

As ações de Comunicação Social a serem conduzidas serão reguladas e orientadas pelo Plano de Comunicação Social da Ebserh (PCSE), que relaciona as atividades a serem realizadas pela sede e diversas filiais da Ebserh. O PCSE deverá ser elaborado pela equipe técnica da Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh Sede e publicado no prazo de um ano a contar da publicação desta política.

Além da Política de Comunicação Social da Ebserh, cada hospital filiado deverá elaborar seu próprio Plano de Comunicação Social, com base neste documento, e complementá-lo com atividades adicionais, julgadas adequadas às características locais das unidades, bem como às características da Política de Comunicação, ou similares, da Universidade à qual a unidade hospitalar se encontra vinculada, desde que as atividades estejam em consonância com esta Política.

De acordo com esse direcionamento, todos são responsáveis pela comunicação correta e eficaz da Rede Ebserh, não sendo essa atribuição exclusiva da Comunicação Social da sede ou dos HUFs.

É responsabilidade de todos que trabalham na empresa zelar pela boa imagem da instituição e cuidar para que os processos de comunicação social se realizem adequadamente, conforme os objetivos institucionais. Portanto, é importante a sensibilização de toda a equipe, independentemente da área em que atua.

A presente Política tem por finalidade ser um instrumento orientador e normativo de ações alinhadas aos planos estratégicos da Ebserh e dos HUFs a ela vinculados. Desta maneira, a Política de Comunicação constitui um valioso instrumento a ser observado e praticado por todos os colaboradores, independentemente do vínculo empregatício com a Ebserh.

São documentações relacionadas à Política de Comunicação e que devem ser observadas no desenvolvimento das atividades:

- a) Constituição Federal de 1988;
- b) Lei de Criação da Ebserh, nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011;
- c) Regimento Interno da Ebserh;
- d) Código de Ética e Conduta da Ebserh;
- e) Lei nº 5.700/1971;
- f) Decreto nº 70.274, de 9 de março de 1972 (normas do cerimonial público e a ordem geral de precedência);
- g) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI);
- h) Política de Dados Abertos do Governo Federal;
- i) Política de Segurança da Informação da Ebserh;
- j) Manual de Assessoria de Imprensa da Ebserh\*;
- k) Manual de Mídias Sociais da Ebserh\*;
- l) Manual de Gerenciamento de Crise da Ebserh\*;
- m) Manual de Eventos da Ebserh\*;
- n) Manual de Patrocínio\*;
- o) Normativa para Fluxo de Informação Interna;
- p) Guia de edição e manutenção dos portais ebserh.gov.br;
- q) Manual de Identidade Visual da Ebserh;
- r) Política de Porta-Vozes da Ebserh;
- s) Legislação aplicada às profissões que fazem parte da estrutura de comunicação;
- t) Norma Operacional de fluxo informação interno da sede\*.

\*Estes documentos deverão ser produzidos e publicados no prazo de um ano a contar da publicação desta política.

## **2. Princípios**

A Comunicação Social rege-se pelos seguintes princípios:

- a) Legalidade;
- b) Impessoalidade;
- c) Moralidade;
- d) Publicidade;
- e) Eficiência;
- f) Respeito à diversidade e aos direitos fundamentais;
- g) Verdade;
- h) Unidade;
- i) Sustentabilidade;
- j) Urbanidade;
- k) Transparência;
- l) Ética.

## **3. Objetivos**

### **3.1 Gerais**

- a) Promover a comunicação integrada e participativa na Rede Ebserh;
- b) Garantir a integridade da identidade da Rede Ebserh, por meio das ações de comunicação que reforcem os direcionadores, o propósito, a visão, a proposição de valor, os pilares, os objetivos estratégicos e os valores da Rede Ebserh;
- c) Conscientizar sobre a importância da Comunicação no processo de construção e fortalecimento da imagem institucional e sobre o seu papel estratégico na gestão;
- d) Promover a unificação do discurso e zelar pela integridade da identidade institucional;
- e) Estabelecer normas que orientem o relacionamento da Rede Ebserh com seus públicos, definindo atribuições e responsabilidades no processo da Comunicação;

- f) Promover a comunicação e seus recursos como ferramentas para o desenvolvimento dos direcionadores, do propósito, da visão, da proposição de valor, dos pilares, dos objetivos estratégicos e dos valores da Rede Ebserh.

### **3.2 Específicos**

- a) Conscientizar os públicos de que a comunicação eficaz é responsabilidade de todos e gerida estrategicamente pela Unidade de Comunicação Social;
- b) Integrar as unidades de comunicação dos hospitais universitários da Rede Ebserh, para que as informações tenham destaque em todas as unidades e para que o referencial estratégico seja repassado e entendido por todos;
- c) Definir orientações, normas e critérios sobre padrões e procedimentos, formato, veículos e apresentação das comunicações da Rede Ebserh;
- d) Desenvolver planos estratégicos da comunicação, alinhando os interesses entre a instituição e seus públicos, considerando suas expectativas, necessidades, barreiras e os recursos disponíveis;
- e) Promover amplo acesso às informações e dados sobre a Rede Ebserh, observada a LAI, ampliando e qualificando a visibilidade das ações, com o objetivo de assegurar a transparência da atuação da instituição junto à sociedade;
- f) Manter e promover canal aberto e permanente com a imprensa para noticiar informações de interesse da sociedade, disponibilizando informações de forma transparente e eficaz;
- g) Orientar o desenvolvimento de políticas, programas e planos de comunicação, buscando maior integração e direcionamento de esforços com a finalidade de contribuir para o propósito da Rede Ebserh e seus direcionadores estratégicos, em especial o seu compromisso com a sociedade;
- h) Contribuir para a promoção e melhoria das condições de saúde da população brasileira, conforme preconiza o Sistema Único de Saúde (SUS);
- i) Promover parcerias estratégicas com instituições públicas e privadas observadas as disposições legais, visando o desenvolvimento de ações que contribuam para o cumprimento dos objetivos organizacionais e aproximação com a comunidade;

- j) Aprimorar os canais externos e internos de comunicação, para que a Ebserh e suas ações sejam mais conhecidas, de forma a dar mais visibilidade aos resultados institucionais.

#### **4. Diretrizes**

As ações de Comunicação Social deverão obedecer às seguintes diretrizes:

- a) Melhorar e/ou criar canais de diálogo e interatividade com os públicos da Ebserh e seus hospitais adotando novas linguagens e formatos, sempre que necessário;
- b) Buscar a conscientização do público interno no cumprimento do disposto nos demais manuais e normativos da Rede Ebserh;
- c) Promover o envolvimento das diferentes áreas e atores na disseminação de processos de comunicação, potencializando seu alcance;
- d) Orientar o planejamento das estratégias de comunicação da Ebserh e dos HUFs em relação ao alcance das metas;
- e) Buscar a viabilização das condições para que, em situações de risco, a Comunicação participe ativamente da condução para o seu enfrentamento;
- f) Avaliar continuamente seus resultados, com definição de indicadores e realização de pesquisas;
- g) Adotar medidas que visem a diversificação dos veículos de comunicação, se necessárias, tais como sites institucionais, publicações impressas e digitais, considerando as peculiaridades de cada unidade;
- h) Contribuir para o fortalecimento da imagem institucional perante a sociedade e públicos de interesse, internos ou externos.
- i) Utilizar instrumentos variados de divulgação para atingir os diversos setores da sociedade, adequando a linguagem às especificidades de cada público e de cada meio;
- j) Promover estratégias para capacitação contínua dos profissionais que atuam na área de comunicação;
- k) Oferecer amplo conhecimento à sociedade sobre a atuação estratégica da Ebserh e dos hospitais integrados à Rede;
- l) Divulgar iniciativas, ações e serviços à disposição do cidadão de forma sistemática, em linguagem acessível e didática;

- m) Disseminar informações sobre os serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública;
- n) Auxiliar na promoção e manutenção de um clima organizacional agradável e propício ao bom desenvolvimento das atividades da Ebserh.

## **5. Estrutura**

A Comunicação Social da Ebserh é constituída pelas seguintes unidades:

- a) Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), como unidade central, subordinada diretamente à Diretoria Vice-Presidência Executiva da Ebserh;
- b) Unidades de Comunicação Social (UCS) dos HUFs, vinculadas à Superintendência do respectivo hospital;
- c) Profissionais de comunicação vinculados à Superintendência.

A Política de Comunicação Social será implementada pela CCS da Ebserh, a qual é responsável por coordenar as atividades desenvolvidas na sede, nas Unidades de Comunicação Social (UCS) das filiais e nos HUFs que possuam profissionais de Comunicação.

## **6. Atividades**

- a) Organização e planejamento das atividades jornalísticas da sede da Ebserh e unidades vinculadas;
- b) Produção e edição de conteúdo para veículos de comunicação institucionais;
- c) Assessoramento da empresa e dos hospitais na comunicação institucional interna e externa;
- d) Elaboração de materiais a serem divulgados na imprensa e respostas para divulgação por meio dos instrumentos de mídia institucionais;
- e) Assessoramento dos dirigentes da sede e dos hospitais no tratamento com a mídia;
- f) Planejamento, execução e apoio em ações e produtos voltados à comunicação da instituição com funcionários, usuários e sociedade;
- g) Promoção da imagem pública da Ebserh;

- h) Assessoramento na organização e cerimonial dos eventos internos e externos promovidos pela empresa;
- i) Assessoramento dos dirigentes na participação de eventos, em questões relacionadas à cerimonial e protocolo;
- j) Execução das atividades relacionadas ao planejamento, desenvolvimento, supervisão, gerenciamento e implantação de campanhas publicitárias institucionais, mercadológicas e atividades auxiliares no desenvolvimento e gestão da marca Ebserh e HUFs, em especial em peças publicitárias, conteúdos textuais e visuais;
- k) Utilização de criatividade em diferentes técnicas de comunicação para divulgar produtos, serviços, ideias e ações;
- l) Fortalecimento da imagem da empresa.

Demais atribuições inerentes à profissão dos que atuam na Comunicação Social, respeitada a legislação vigente.

As atividades deverão ser desenvolvidas por profissionais de comunicação habilitados de acordo com a atribuição inerente a cada área, sendo vedado o desvio de função. Deverá ser resguardado ainda o conhecimento técnico individual e a capacidade de produção (levando-se em conta a quantidade de profissionais disponíveis), independentemente de o profissional ocupar, ou não, cargo comissionado ou função gratificada.

## **7. Competências**

Compete à Comunicação Social da sede e filiais:

- a) Planejar e executar as atividades de comunicação, quanto a jornalismo, publicidade e relações públicas;
- b) Elaborar, supervisionar e avaliar a execução do Plano Anual de Comunicação;
- c) Difundir objetivos, serviços, ações, imagem, papel e importância da Ebserh e dos hospitais da rede;
- d) Orientar tecnicamente as unidades de Comunicação Social dos hospitais (competência da sede) e setores internos (competência das UCSs), na execução de suas atividades, alinhadas às políticas de Comunicação do Ministério da Educação;

- e) Intermediar o relacionamento com os veículos de comunicação e profissionais de imprensa;
- f) Produzir, organizar e divulgar, interna e externamente, material comunicacional;
- g) Subsidiar os órgãos de direção em relação ao comportamento e à imagem da empresa e hospitais na mídia, por meio de monitoramento e avaliação das informações a respeito da instituição, divulgadas pelos veículos de comunicação impressos e eletrônicos;
- h) Orientar os empregados, quando na qualidade de porta-voz da empresa, sobre como lidar adequadamente com a imprensa;
- i) Assessorar os gestores nas ações que envolvam comunicação social, promoção institucional e realização de eventos;
- j) Estabelecer e administrar processos e procedimentos para a realização de solenidades e eventos, de acordo com normas de Cerimonial e de Protocolo;
- k) Desenvolver, regulamentar e monitorar o uso correto e padronizado da marca e demais elementos relacionados à identidade visual da empresa, disponibilizadas na intranet, internet, redes sociais, banners, cartazes, folders e demais publicações institucionais;
- l) Coordenar, elaborar ou editar todo e qualquer material gráfico ou audiovisual com vistas à divulgação da empresa para o público interno ou externo;
- m) Estabelecer diretrizes para envio de mensagens dos diversos setores aos empregados, bem como administrar informes diversos a serem afixados nos quadros de aviso;
- n) Propor parcerias para ações promocionais da empresa, apoiadas na legislação vigente;
- o) Planejar e gerenciar as atividades de web com interface operacional de criação interna para *briefing*, layout, mídia interna online (*banners*, selos, *popups*, *flashes*, novas áreas, materiais multimídia), bem como propor e monitorar procedimentos de comunicação para meios digitais como internet, tecnologia móvel, redes sociais, blogs, alinhadas com os objetivos de comunicação do Ministério da Educação.

A Comunicação Social deverá atuar de maneira proativa em relação às atividades de seu escopo.

Todos os setores da Ebserh devem considerar a Comunicação Social no planejamento de suas atuações e atender às demandas de informações com prontidão.

## **8. Comunicação Interna**

A comunicação social voltada ao público interno terá as seguintes características:

- a) As unidades hospitalares filiadas à Ebserh adotarão as mídias de caráter nacional, sendo facultada a criação de veículos específicos de comunicação interna, adequados à sua especificidade, aos seus públicos e às suas necessidades, observado o disposto nesta Política de Comunicação Social;
- b) As matérias ou *releases* veiculados nos portais das unidades hospitalares filiadas à Ebserh deverão ser encaminhadas para a sede, para publicação e divulgação no portal e na intranet da Instituição, considerando padrões e normas oportunas.
- c) As ações de comunicação interna devem favorecer o fluxo de informação, com o objetivo de promover a sinergia e a integração de gestores, empregados, servidores, estagiários, prestadores de serviço, voluntários, docentes, residentes, estudantes e menores aprendizes, buscando o comprometimento de todos com o trabalho da Instituição;
- d) A atuação administrativa deve pautar-se pela transparência, difundindo-se prontamente as informações de interesse dos públicos internos nos veículos institucionais;
- e) A comunicação interna deve contribuir para o estabelecimento de boas práticas organizacionais, buscando a humanização dos conteúdos e a aproximação com seu público-alvo;
- f) Monitorar e atuar no clima organizacional de cada unidade operacional sempre que houver demandas, com vistas a minimizar/eliminar os problemas encontrados e maximizar as atividades que já tenham eficácia no seu dia a dia.

## **9. A Comunicação Externa**

A Comunicação Social voltada ao público externo terá as seguintes características:

- a) A Ebserh e suas filiais devem divulgar sua atuação em casos e projetos que tenham grande alcance, efeito paradigmático ou caráter pedagógico, observando os critérios editoriais;
- b) Imagens de hospitais e seus pacientes deverão ter autorização expressa, por escrito, do paciente ou responsável legal, para veiculação em sistemas midiáticos, a não ser em caso de tomadas abertas, sem foco específico em determinado indivíduo. O profissional de comunicação deverá acompanhar e/ou direcionar as atividades;
- c) As questões de sigilo das informações de pacientes ou terceiros deverão ser pautadas pelo Código de Ética e Conduta da Ebserh e das profissões correlatas;
- d) Boletins sobre estado de saúde de pacientes somente poderão ser fornecidos com autorização destes ou de seus responsáveis legais e com aval do médico responsável, de acordo com o exposto no item anterior;
- e) Nos casos em que for constatado erro factual nas informações divulgadas pela sede ou hospitais, a Comunicação Social deverá efetuar a correção. Em caso de erro em veículos externos, a Comunicação deverá atuar na busca pela correção ou retratação, no caso de erro no entendimento da mensagem. Erros corriqueiros como grafia de nomes ou outros deverão ser analisados, se há realmente necessidade de exigir retratação;
- f) O contato com a imprensa deverá sempre ser intermediado pela Comunicação Social, que deverá ser informada nos casos de contato direto com empregados ou servidores (área médica, assistencial e administrativa), professores, alunos, preceptores, residentes e voluntários, o quanto antes, incluindo casos de pautas de cunho pessoal em que as gravações sejam realizadas no hospital ou sede;
- g) As solicitações de informações que coloquem em risco a imagem da Ebserh ou do hospital devem ser respondidas/validadas pelo gestor máximo da instituição (sede ou hospital vinculado), com o apoio da Comunicação;
- h) Diante da impossibilidade de o gestor atender à demanda de imprensa, outro gestor por ele indicado poderá conceder entrevista ou autorizar o repasse de informações sobre o caso, em comum acordo com o responsável pela área e em conformidade com a Política de Porta-vozes da Ebserh;
- i) As demandas de imprensa solicitadas aos hospitais da Rede Ebserh que tenham relevância nacional, potencial para gerar pauta nacional, e/ou

demandas locais que façam referência à Ebserh, ou ainda que possam afetar outras unidades da rede, devem ser comunicadas imediatamente à CCS para conhecimento e alinhamento institucional, antes de seu atendimento.

## **10. Comunicação Digital**

A Comunicação Digital terá as seguintes características:

- a) As unidades da Rede Ebserh deverão possuir sites institucionais próprios na internet, seguindo padronização e estrutura estabelecidas pela sede. Os sites já existentes deverão ser migrados para a nova estrutura da Ebserh;
- b) As unidades da Rede Ebserh poderão criar sites de intranet próprios, desde que validados pela CCS e DTI, seguindo padronização e estrutura preconizadas pela Secom-PR, guardadas as especificidades e necessidades de cada filial, de acordo com a disponibilidade de execução da empresa. Os sites de intranet já existentes serão avaliados em conjunto com os comunicadores locais para verificar a viabilidade de migração para a nova estrutura da Ebserh;
- c) Cabe à CCS a criação e o gerenciamento de perfis nacionais e às UCSs ou profissionais de comunicação a criação e o gerenciamento de perfis das respectivas unidades em redes sociais, mediante aprovação prévia da CCS, com base na capacidade permanente de manutenção dos referidos perfis;
- d) Para cada rede social em que a Ebserh e hospitais tiverem perfil, deverão ser seguidas as orientações do Manual de Mídias Sociais da Ebserh;
- e) A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e/ou Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI) deverão viabilizar, em conformidade com as políticas de segurança da informação e resguardadas as limitações técnicas, o acesso às redes sociais aos profissionais de comunicação que atuam na rede;
- f) É vedada a criação de perfis específicos para atividades, programas ou campanhas, serviços, unidades, ligas e demais grupos.
- g) O uso do e-mail institucional no domínio @ebserh.gov.br é obrigatório na troca de documentos, informações e mensagens institucionais para todos aqueles tiverem esta ferramenta à disposição. O e-mail @ebserh será fornecido pela

Ebserh e deverá ser usado por conferir maior credibilidade institucional perante os diversos públicos, principalmente o externo.

## **11. Comunicação Visual**

A Comunicação Visual terá as seguintes características:

- a) A CCS será a gestora da marca da Ebserh, monitorando sua aplicação, devendo as UCSs e profissionais de comunicação validar a aplicação da marca com a CCS;
- b) A CCS, as UCSs e os profissionais de comunicação serão guardiões da marca;
- c) A Comunicação Social fiscalizará a conformidade das aplicações da logomarca com esta Política de Comunicação Social e com o Manual de Identidade Visual, adotando as medidas cabíveis;
- d) É vedado o uso de submarcas e logomarcas distintas para identificação de setores internos da Ebserh ou dos HUFs, podendo haver marcas de programas, campanhas e similares, desde que validadas pela CCS;
- e) As marcas setoriais já existentes poderão ser mantidas, devendo as UCSs e os profissionais de comunicação validar sua utilização na CCS. As UCSs e os profissionais de comunicação deverão realizar levantamento das marcas existentes e informar a CCS no período de 90 dias a contar da data de publicação desta Política;
- f) As logomarcas dos HUFs filiados à Ebserh e das Universidades Federais às quais essas unidades de saúde estão vinculadas serão respeitadas, devendo ser acompanhadas da logomarca da Ebserh em todos os casos.

É vedado o uso da logomarca:

- a) Para fins particulares;
- b) Fora dos padrões especificados no Manual de Identidade Visual;
- c) Em peças ou ações com fins comerciais ou contrários aos princípios e diretrizes institucionais previstos nesta Política de Comunicação Institucional.

A Ebserh adotará como identidade visual a logomarca única, a ser aplicada em todos os produtos de comunicação de divulgação institucional.

## **12. Disposições finais**

As diretrizes presentes neste documento devem ser assumidas como normas, instruções e padronizações de procedimentos comunicacionais a serem adotados no âmbito de toda a Rede Ebserh. A partir da vigência deste documento, se estabelece sua observação como necessária para o desenvolvimento de todas as atividades comunicacionais da referida organização.

Esta Política de Comunicação Institucional deverá ser revisada periodicamente pela CCS no prazo máximo de 3 (três) anos, ou de acordo com a mudança estratégica da empresa.

É incumbência da CCS desenvolver, elaborar e implementar planos de comunicação social da sede, com apoio do Gabinete da Presidência e da Diretoria Vice-Presidência Executiva. Esses planos serão aprovados por ato da Diretoria Executiva da Ebserh. Os Planos desenvolvidos nas filiais deverão estar em consonância com esta Política e deverão ser aprovados por ato das respectivas Superintendências.

A validade dos parâmetros aqui descritos está condicionada ainda ao respaldo e investimento institucionais quanto à *expertise* dos profissionais de comunicação, assim como das funções e setores que tais profissionais representam no tratamento, análise, deliberação e operacionalização das matérias comunicacionais aqui descritas.

Compete à CCS dirimir eventuais dúvidas em relação a esta Política, sendo os casos omissos decididos em conjunto com a Diretoria Vice-Presidência Executiva.