

## HOSPITAL DE CLÍNICAS

### PLANO DIRETOR ESTRATÉGICO (PDE) 2014-2016

#### MACROPROBLEMA 1: Falta de gestão adequada

#### NÓ CRÍTICO 1: Falta de um projeto de comunicação interna

EQUIPE: Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende; Vitor Carvalho Lara; Gilmar Rosa Silva; Freud Martinelli Gomes; João Pedro Vicente (Tutor do NC).

##### Objetivo do nó crítico

Investir na profissionalização da comunicação institucional, cuja normalização era anteriormente inexistente, de modo a estabelecer um setor específico para trabalho da comunicação oficial interna e externa da instituição, incluindo imprensa, relações públicas e comunicação entre setores. Para tanto foram estabelecidas algumas ações:

A primeira consistia na criação da Unidade de Comunicação do Hospital de Clínicas, o que incluía instituir sua equipe, identificar as necessidades de pessoal e insumos, adquirir os referidos equipamentos, nomear os membros da equipe, definir as atribuições da Unidade e publicar suas atribuições.

Consistia a segunda ação na elaboração de um Regimento Interno de Comunicação, prevendo a apresentação à comunidade do conceito de comunicação institucional, coleta de demandas setoriais, elaboração de minuta e publicação de Regimento de Comunicação.

Por fim, a terceira ação previa a revisão do Plano de Comunicação vigente com base no regimento e nas diretrizes atualizadas, definição de ferramentas para adesão ao Plano de Comunicação, como a consolidação do jornal interno, desenvolvimento de um site na internet, definição dos fluxos de comunicação, instituição da intranet do Hospital, instituição do e-mail corporativo e implantação de reuniões das Gerências do Hospital com os diversos segmentos da comunidade HC-UFTM.

##### Metas para o primeiro ano

Nos primeiros 12 meses estavam previstas as seguintes ações: criação e estruturação da Unidade de Comunicação, constituição da equipe da Unidade, identificação das necessidades de pessoal e de insumos, aquisição dos insumos e nomeação dos membros da Unidade, definição das atribuições da Unidade, publicação das atribuições do setor, elaboração e implantação do Regimento Interno de Comunicação, apresentação à comunidade do conceito de comunicação institucional, discussão de demandas setoriais, publicação do Regimento de Comunicação, definição de ferramentas de adesão ao Plano de Comunicação e desenvolvimento do site do Hospital.

##### Taxa de sucesso alcançada no primeiro ano

A criação formal da Unidade de Comunicação aconteceu em julho de 2015. Sua estruturação ainda está em andamento. Quanto à constituição da equipe da Unidade, houve completa identificação das necessidades de pessoal e de insumos ainda em 2014.

Já a aquisição dos insumos obteve baixa taxa de efetivação. Não foram adquiridos os insumos necessários para a implantação de um jornal interno e produção de cartazes coloridos.

A nomeação do chefe da Unidade de Comunicação aconteceu no final de outubro de 2015. A Unidade conta também com assistente em administração, em trabalho desde abril de 2015. Faltam diagramador e fotógrafo para a Unidade. A definição das atribuições da Unidade aconteceu ainda em 2014. A publicação das atribuições do setor aconteceu no final de outubro de 2015.

No que tange à elaboração e implantação do Regimento Interno de Comunicação, a apresentação à comunidade do conceito de comunicação institucional aconteceu em junho de 2015, por meio de reuniões e publicação no site do Hospital. A discussão de demandas setoriais teve início no primeiro semestre de 2015, mas não foi totalmente cumprida e demandará aproximação da Unidade de Comunicação com o Escritório de Projetos, que está trabalhando no mapeamento de processos, bem como será útil o recém criado Núcleo de Processos de Informação.

Quanto à publicação do Regimento de Comunicação, a minuta está em criação por parte da Unidade de Comunicação, de modo que a meta ainda não foi cumprida. A definição de ferramentas de adesão ao Plano de Comunicação aconteceu ainda em 2014, tendo sido enumeradas ferramentas como jornal interno, site, uso de murais, reuniões gerenciais quinzenais com Ordem do Dia e uso da mala direta com boletim informativo eletrônico. O desenvolvimento do site do Hospital foi finalizado em junho de 2015. A intranet foi criada pela sede mas não houve adesão no âmbito local.

##### Estratégias a serem adotadas para integralizar as metas ainda não cumpridas

No que diz respeito à aquisição dos insumos, será necessário desenvolver o trabalho conforme as restrições orçamentárias impostas pela conjuntura econômica. Desse modo, buscaremos alternativas com custo zero para comunicação, como o uso do site, dos murais, reuniões com Ordem do Dia, conquista de mídia espontânea na mídia local e uso de boletim eletrônico emitido via mala direta.

A apresentação à comunidade do conceito de comunicação institucional deve ser reforçada nas reuniões gerenciais e no uso da mala direta. A discussão de demandas setoriais demandará buscar falhas na arquitetura da informação a partir de dados coletados junto aos fluxos de trabalhos dos setores. Assim, soluções poderão ser pensadas para superar a duplicidade nas informações, as obstruções, as distorções e as fontes de ruído.

O uso do Sistema Interno de Mensagens, em desenvolvimento pela TI local, será muito útil para comunicação direta com o público-interno, bem como a criação de um layout de boletim eletrônico para lançamento em 2016.