



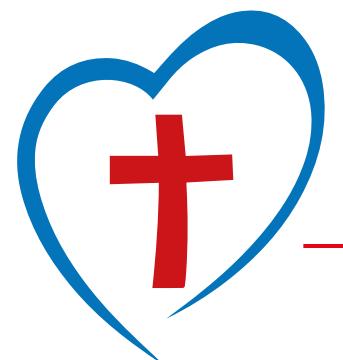
Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

**PLANO DE COMUNICAÇÃO
FUNDAÇÃO HOSPITAL
MATERNIDADE SÃO CAMILO**

Este é o primeiro Plano de Comunicação Institucional da Fundação Maternidade Hospital São Camilo (FHMSC), elaborado em 2025, com o propósito de estabelecer diretrizes claras e consolidadas para a atuação comunicacional da instituição.

Este documento reconhece a comunicação como ferramenta estratégica para a gestão hospitalar, contribuindo diretamente para o **fortalecimento da cultura de Qualidade, Segurança do Paciente e Humanização**.

O plano orienta princípios, práticas e fluxos que visam aprimorar o relacionamento com colaboradores, equipes assistenciais, pacientes, comunidade e parceiros.

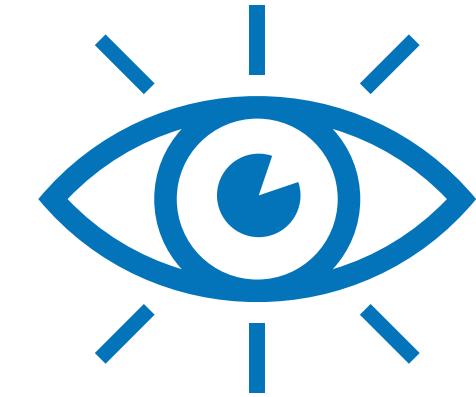


Princípios norteadores



Missão

Servir e valorizar a vida com amor e excelência.



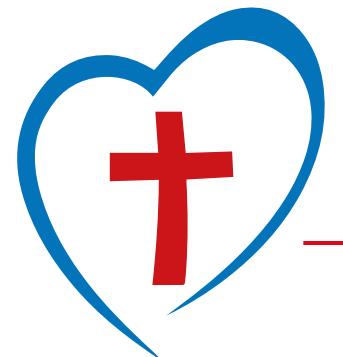
Visão

Ser referência estadual filantrópica em assistência hospitalar humanizada, com excelência e prosperidade



Valores

Compromisso
Respeito
Eficiência
Transparência
Responsabilidade Social
Espiritualidade



Contexto Institucional

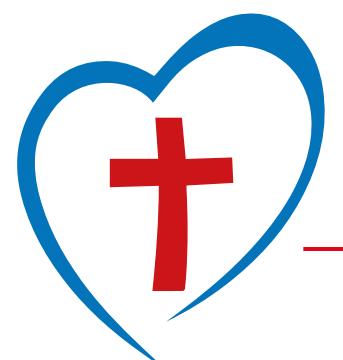


Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

Contexto Institucional

Atualmente, o hospital conta com 171 leitos e atende pacientes por meio do SUS, convênios e particular, mantendo seu compromisso com o cuidado e o acesso à saúde para todos. Conta, também, com uma equipe de quase 600 colaboradores diretos e mais de 100 indiretos, distribuídos entre as áreas assistenciais, administrativas e operacionais.

Possui uma estrutura física robusta e em constante crescimento, que inclui: Pronto-Socorro 24h, Maternidade, Enfermaria SUS, Enfermaria Convênios, Apartamentos duplos e individuais, bem como duas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), com 20 leitos, setores de Imagem e Laboratório, além de um centro-cirúrgico, com 4 salas cirúrgicas, em expansão.



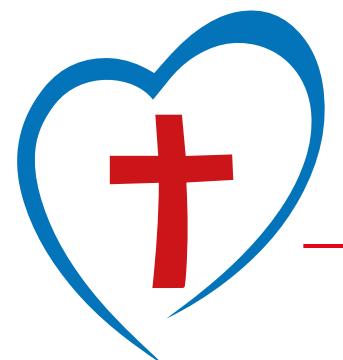
A blurred background image of a woman with long dark hair smiling, holding a small child. In the foreground, large white text is overlaid.

Apoio e Expansão



Apoio e Expansão

O crescimento da instituição é impulsionado pelo trabalho da Associação Vidas, que realiza eventos benéficos, como leilões solidários, e reverte integralmente os recursos arrecadados para projetos de saúde e iniciativas de amparo social. Esse apoio reforça o compromisso do Hospital São Camilo com a promoção do bem-estar e do cuidado integral aos capixabas aracruzenses.

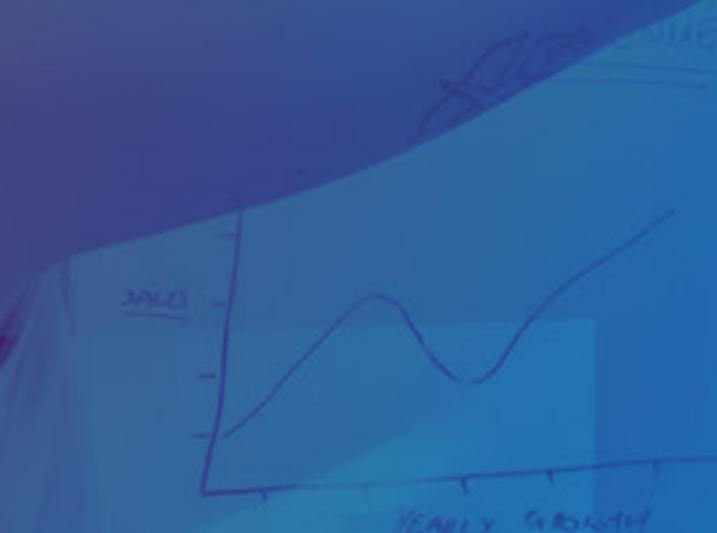


Objetivo principal

Objetivo Principal

ANNUAL REVENUE
15% INCREASE

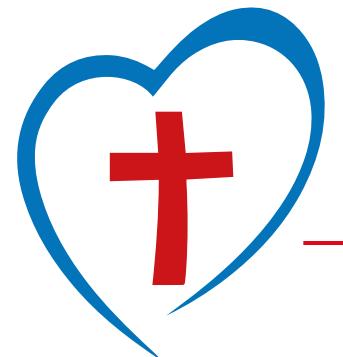
SOCIAL
MEDIA
PRESENCE



Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

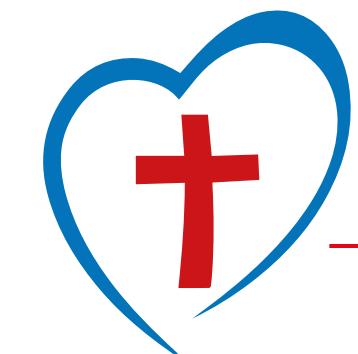
Objetivo principal

Fortalecer a imagem institucional do Hospital São Camilo por meio de uma comunicação integrada, humanizada e estratégica, alinhada à cultura organizacional.



Objetivos específicos

-  **Integrar a comunicação interna e externa**, assegurando coerência institucional e reforçando a identidade e a cultura organizacional.
-  **Apoiar os processos de segurança assistencial** por meio de informações claras, acessíveis e alinhadas aos protocolos vigentes.
-  **Fortalecer o sentimento de pertencimento** entre colaboradores e equipes assistenciais, valorizando o engajamento e a participação.
-  **Promover a imagem do Hospital São Camilo** junto à comunidade, parceiros e órgãos públicos.
-  **Desenvolver campanhas educativas e institucionais** que ampliem a consciência sobre humanização, segurança do paciente e demais projetos estratégicos.



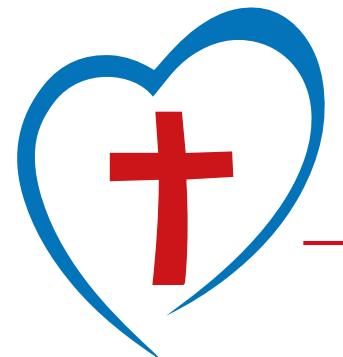
**Disseminação
de informações
claras e
acessíveis**

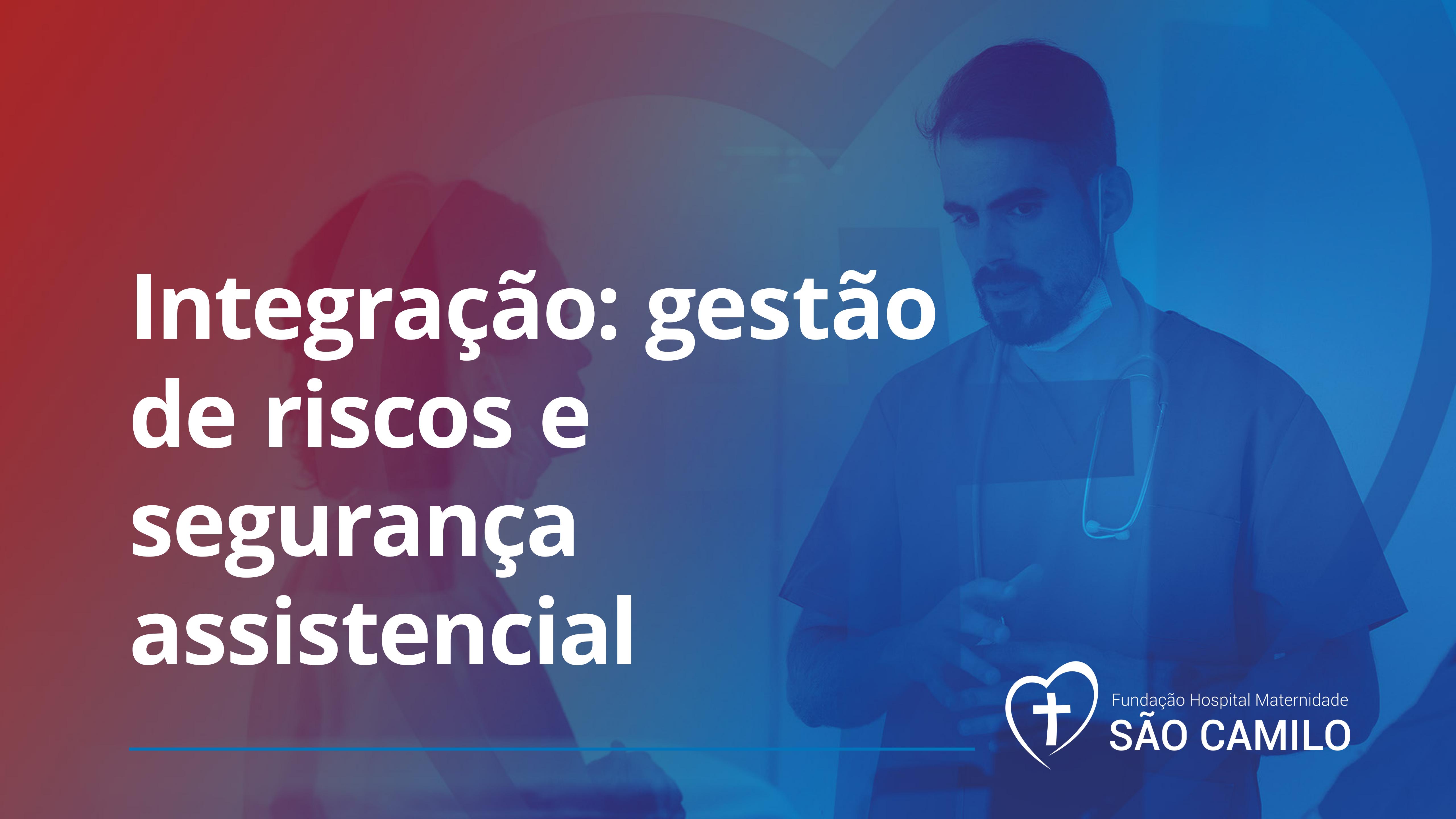


Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

Disseminação de informações claras e acessíveis

A comunicação deve ser acessível, livre de ruídos e com linguagem adequada ao público, respeitando o nível de letramento em saúde e a humanização da experiência.





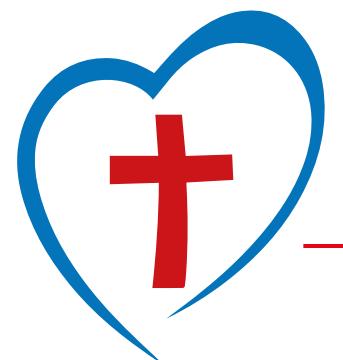
Integração: gestão de riscos e segurança assistencial



Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

Integração: gestão de riscos e segurança assistencial

A comunicação precisa estar integrada aos protocolos de gestão de riscos, notificação de eventos adversos, atualizações de conduta e comunicação de crise. Ela é essencial para garantir a prevenção de falhas e a manutenção de um ambiente seguro e eficiente.



Público-alvo do hospital

Fundação Maternidade Hospital São Camilo



A blurred background image of a woman wearing a white lab coat and glasses, smiling warmly at the camera.

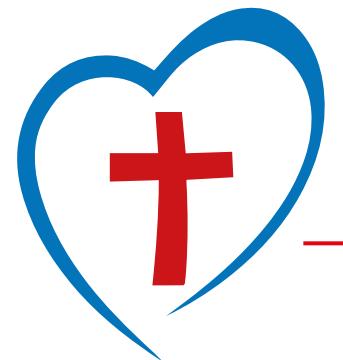
Envolvimento: Colaboradore + Comunicação



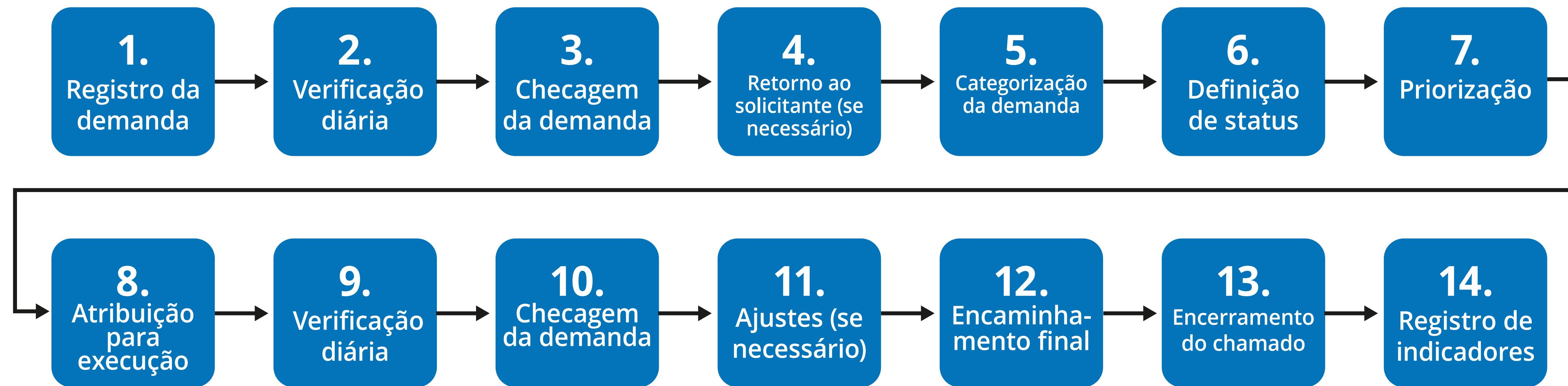
Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

Envolvimento: Colaboradores + Comunicação

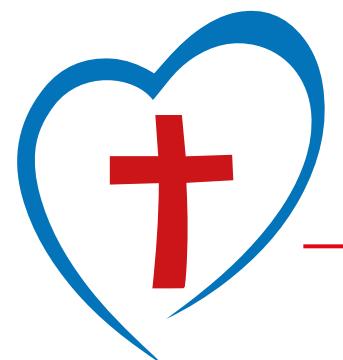
A comunicação deve estimular o protagonismo dos colaboradores, reconhecer conquistas, promover escuta ativa e abrir espaços para participação ativa nas melhorias institucionais.



Fluxos da Comunicação - GLPI



O GLPI é o sistema que todos os colaboradores devem registrar solicitações, sugestões e propostas de melhoria para o setor de Comunicação.



A photograph of a medical professional, likely a doctor, wearing a white coat and glasses, smiling warmly at a patient. The patient, a young girl, is also smiling. They appear to be in a hospital or clinic setting. The background is slightly blurred.

Canais de Comunicação



Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO

A comunicação do Hospital São Camilo é multicanal, planejada e acessível. A escolha dos canais de divulgação de informações considera sempre o perfil do público desejado, o tipo de mensagem a ser veiculada e a finalidade estratégica.





Canais Internos

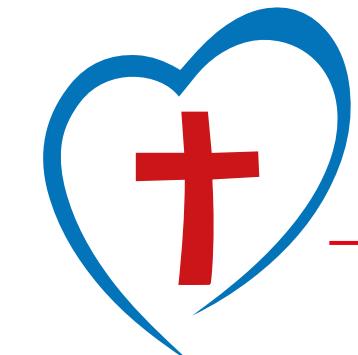


Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO



Canais internos: objetivos e funções

Os canais internos têm o papel de informar, engajar e alinhar os colaboradores. Eles são periódicos, claros e são retroalimentados constantemente. A comunicação é horizontal, transparente e fortalece a cultura organizacional,





Murais físicos institucionais

Os murais físicos informativos estão distribuídos em seis pontos estratégicos do hospital, sendo organizados e atualizados pelo Setor de Comunicação. Possuem identidade visual padronizada conforme as cores da instituição, sendo seu conteúdo revisto periodicamente e substituído quinzenalmente ou sempre que necessário. As publicações contemplam ações institucionais, campanhas internas, eventos e conteúdos educativos relacionados à saúde.



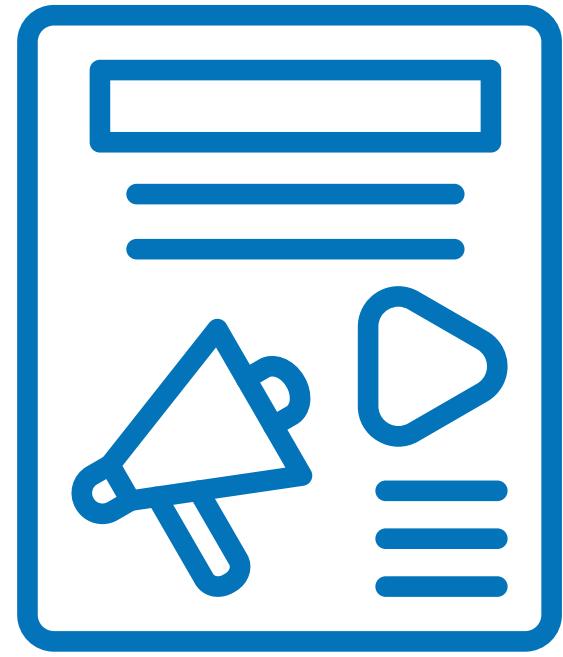


E-mail institucional

O e-mail institucional constitui o canal oficial de disseminação de comunicados e informações administrativas. É utilizado para a troca de informações entre os setores e para o envio de comunicados emitidos pelo Setor de Comunicação.

Por meio de endereço eletrônico corporativo, todos os colaboradores recebem as mensagens oficiais, garantindo acesso uniforme e seguro às informações institucionais.





Boletins digitais

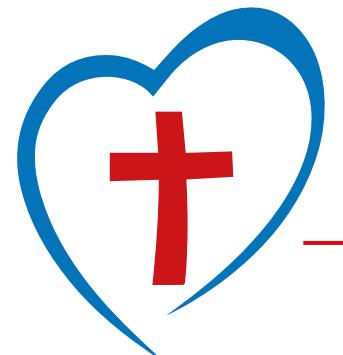
São disponibilizados boletins digitais com atualizações institucionais, boas práticas, aniversariantes, resultados, treinamentos, ações de humanização, mudanças de protocolo e campanhas internas. Os boletins garantem que os colaboradores tenham acesso ao que vem sendo desenvolvido pelo hospital, bem como proporciona uma sensação de pertencimento. Enviado via e-mail.





Folders e cartazes

Materiais gráficos devem ser produzidos pelo setor de Comunicação do hospital, com linguagem, acessibilidade e padronização institucional. Servem para reforçar campanhas internas e externas, com atualização planejada e curadoria por público e local de exposição adequados.

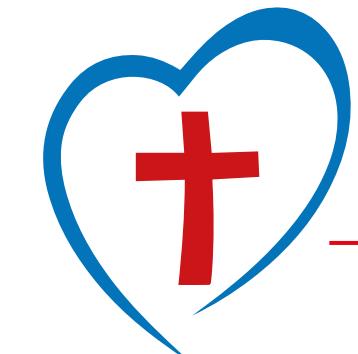




Grupo de WhatsApp

O hospital utiliza o WhatsApp como ferramenta de comunicação institucional por meio de um grupo fechado, composto por colaboradores diretos e indiretos. A gestão do canal é realizada pelo setor de Comunicação, em parceria com o setor de Gestão de Pessoas, garantindo a disponibilização de informações relevantes.

Trata-se de um espaço complementar e restrito a essas áreas, destinado exclusivamente à publicação de conteúdos institucionais, funcionando como recurso complementar e temporário para a divulgação de avisos e comunicados internos.



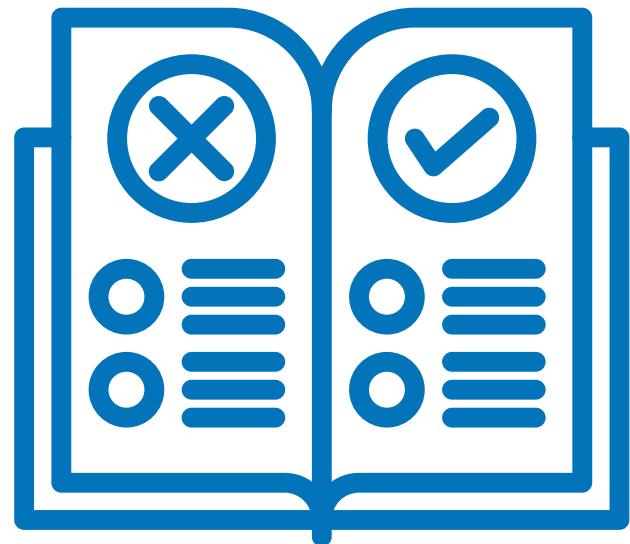
Canais Externos



Canais externos: para pacientes e acompanhantes

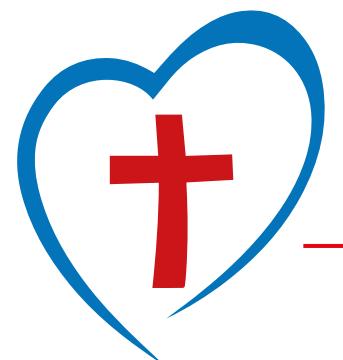
A comunicação direcionada a pacientes e acompanhantes integra as ações de Comunicação Interna do Hospital São Camilo e tem papel essencial na promoção da humanização do atendimento e da segurança do paciente. Seu objetivo é garantir que as informações transmitidas dentro do ambiente hospitalar sejam claras, empáticas, acessíveis e seguras, reforçando o vínculo de confiança entre a instituição, os pacientes e seus familiares.





Cartilhas e Manuais

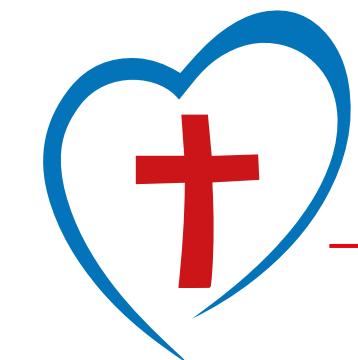
Materiais informativos elaborados para orientar pacientes e acompanhantes sobre serviços, fluxos de atendimento, campanhas institucionais e protocolos de segurança. Devem empregar linguagem simples, visual padronizado e conteúdo de utilidade prática, assegurando a compreensão e a confiabilidade das informações.





Cartazes

Afixados em áreas de circulação e atendimento, têm como função divulgar campanhas de saúde, alertas assistenciais, orientações sobre condutas no ambiente hospitalar e mensagens educativas. São peças visuais que reforçam a cultura de segurança e o compromisso institucional com a humanização.





Canais externos: para público geral

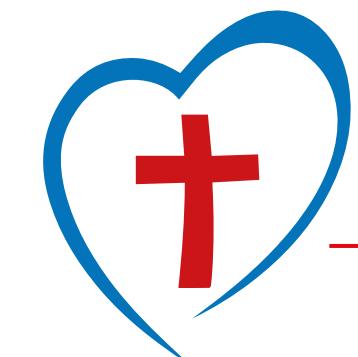
A comunicação institucional do hospital direcionada ao público geral desempenha um papel essencial na promoção do acesso à informação confiável sobre saúde, serviços e iniciativas da instituição. Por meio de canais oficiais, como site, redes sociais e atendimento ao público - conteúdos são produzidos de forma clara, ética e responsável, garantindo que toda a comunidade esteja bem informada. Essa interação fortalece a transparência, contribui para o relacionamento com a sociedade e promove educação em saúde, reforçando o compromisso do hospital com a qualidade do atendimento, a segurança do paciente e o bem-estar coletivo.

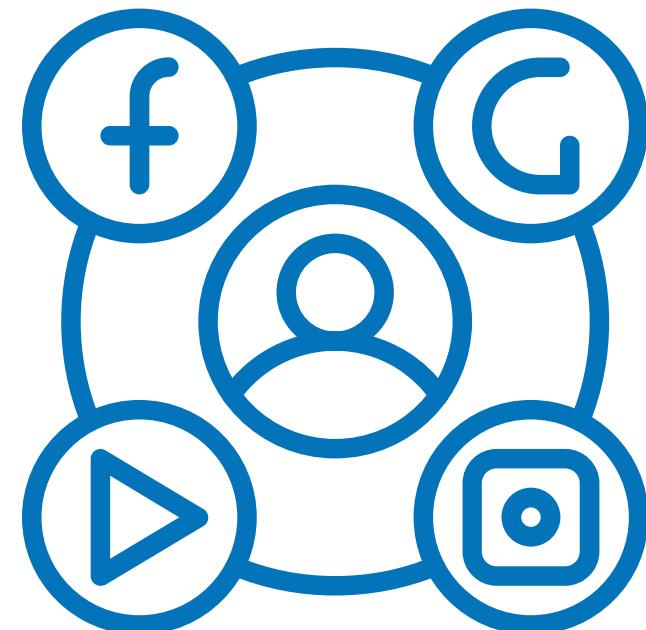




Site

Disponível no domínio www.hospitalsaocamilo.org.br é o principal canal de relacionamento digital com o público externo. Sua função é informar e orientar sobre os serviços prestados, horários de atendimento, estrutura assistencial e campanhas em andamento, além de disponibilizar canais de contato com a Ouvidoria e demais setores. O conteúdo do site é de responsabilidade exclusiva do Setor de Comunicação, e qualquer alteração de informação, imagem ou layout deve ser previamente solicitada e aprovada por este setor.

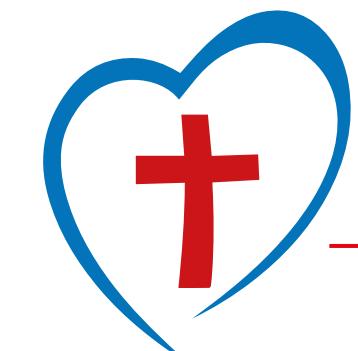




Redes sociais: presença estratégica e pilar de reputação

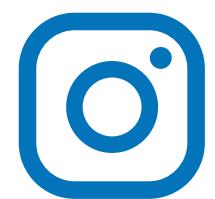
As redes sociais são vitrines fundamentais para o Hospital São Camilo, principalmente em Aracruz, onde não existem veículos oficiais de comunicação jornalística. Nesse contexto, o hospital assume também um papel formador de opinião e produtor de informação segura, acessível e de interesse público.

O conteúdo das redes sociais é planejado com base em um calendário editorial estruturado por pilares de comunicação, como: assistência, qualidade, segurança do paciente, humanização, prevenção em saúde, comunicação institucional e responsabilidade social.



Redes sociais: presença estratégica e pilar de reputação

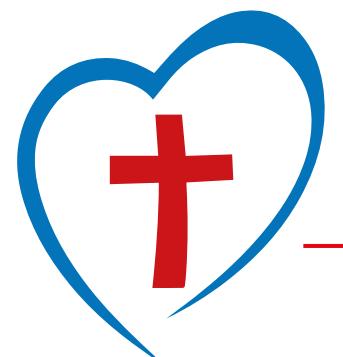
Cada plataforma possui suas especificidades:



Foco em humanização, visibilidade da assistência, campanhas educativas, dia a dia dos colaboradores e eventos. Estilo visual leve e de alto apelo emocional.



Canal estratégico para fortalecer a marca institucional entre lideranças, profissionais da saúde, gestores e parceiros. Importante para o fortalecimento da reputação como bom lugar para se trabalhar, divulgação de resultados, projetos estruturantes e reconhecimentos institucionais.



Boas práticas: redes sociais para colaboradores



1. Seja responsável com informações internas.

Não compartilhe dados de pacientes, imagens de procedimentos, prontuários, conversas internas ou qualquer informação sensível, mesmo que indireta. Isso se aplica tanto a crises quanto ao dia a dia.



2. Lembre-se da confidencialidade e da LGPD.

Dados pessoais e informações médicas são sigilosos. Evite expor terceiros, inclusive colegas, pacientes e familiares, preservando privacidade e dignidade em todas as publicações.



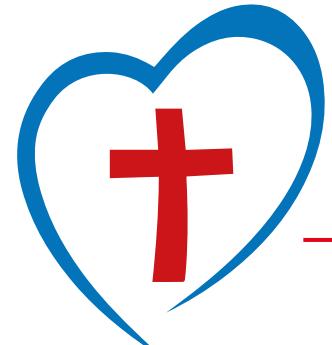
3. Evite posicionamentos institucionais em nome do hospital.

Somente o setor de Comunicação e áreas autorizadas podem se pronunciar oficialmente ou responder publicamente sobre temas envolvendo a instituição, mídia ou crises.



4. Não publique conteúdos que comprometam a imagem institucional.

Não exponha ambientes internos de forma inadequada, situações de vulnerabilidade, críticas a setores, equipes ou protocolos assistenciais. Evite julgamentos, especulações e conteúdos que induzam à desinformação.



Boas práticas: redes sociais para colaboradores



5. Preservar o que acontece dentro do hospital é preservar vidas.

Evite fotos, vídeos e stories em áreas assistenciais, bastidores de atendimento, salas de preparo, emergência, UTIs ou espaços que possam fragilizar pacientes, equipes ou rotinas internas.



6. Tenha postura ética e respeitosa.

Opte por linguagem cordial e profissional. Evite conteúdos agressivos, discriminatórios, preconceituosos, sensacionalistas ou que possam gerar ruídos e impactos emocionais.



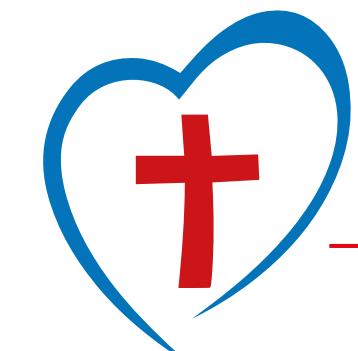
7. Em situações de crise, silêncio é cuidado.

Jamais compartilhe, comente ou especule sobre ocorrências internas. Todas as informações serão centralizadas nas diretorias e na Comunicação, conforme protocolo institucional.



8. Quando tiver dúvida: não publique.

Procure o setor de Comunicação para orientação e evite agir por impulso.





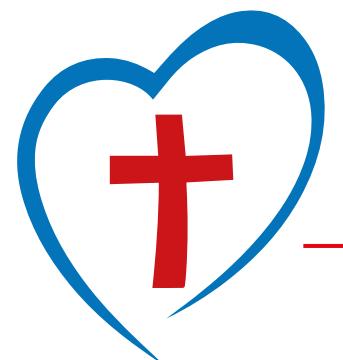
Canais de manifestação



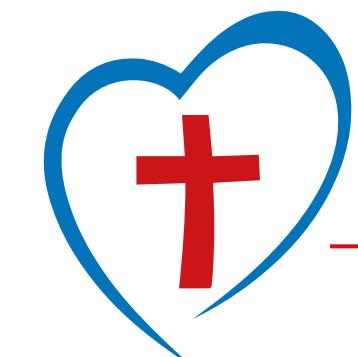
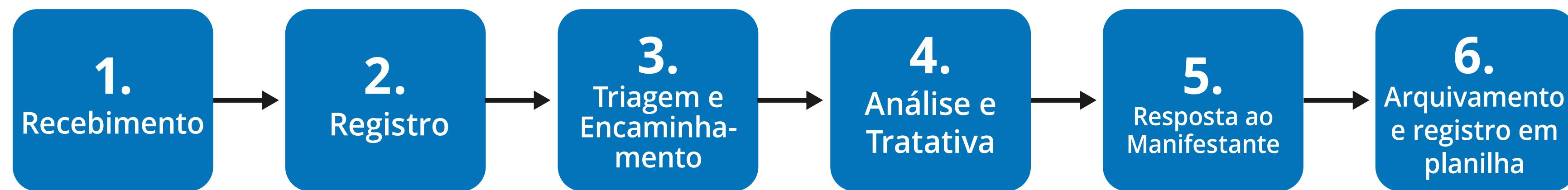
Canais de manifestação

O Hospital São Camilo mantém canais de manifestação voltados para pacientes e acompanhantes, por meio da Ouvidoria e da Pesquisa de Satisfação, garantindo escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços.

Está também em implantação o Canal de Conduta e Transparência, que reforça o compromisso institucional com a integridade, assegurando que colaboradores, fornecedores, parceiros e público externo possam registrar denúncias de forma sigilosa, imparcial e protegida.



Fluxos da Comunicação - Ouvidoria





Fundação Hospital Maternidade
SÃO CAMILO