



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.



# Apoio e Expansão

---

Fundação Hospital Maternidade  
**SÃO CAMILO**



Fundação Hospital Maternidade  
**SÃO CAMILO**

## Apoio e Expansão

O crescimento da instituição é impulsionado pelo trabalho da Associação Vidas, que realiza eventos beneficentes, 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



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



# Envolvimento: Colaboradore + Comunicação

---



Fundação Hospital Maternidade  
**SÃO CAMILO**

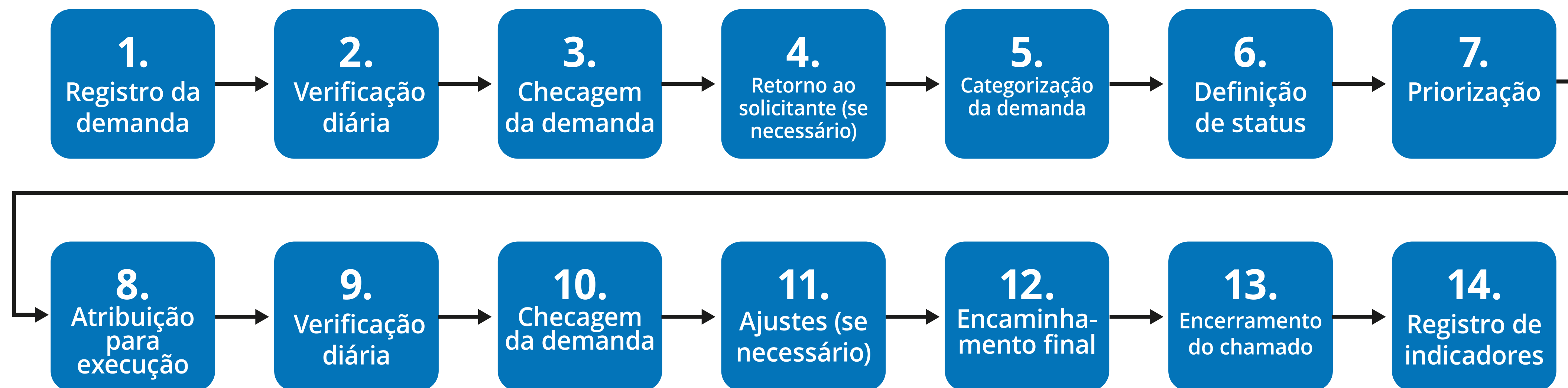


## **Envolvimento: Colaboradores + Comunicação**

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.





# 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.





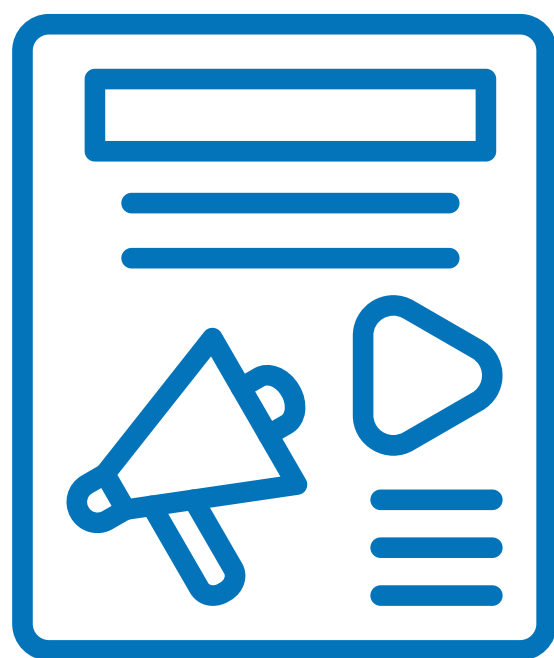
## E-mail institucional

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

---



Fundação Hospital Maternidade

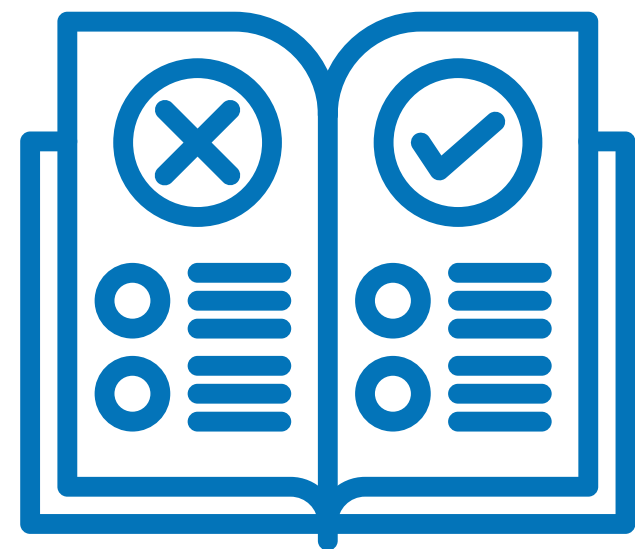
**SÃO CAMILO**



## **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.

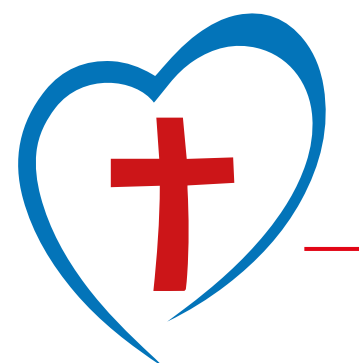


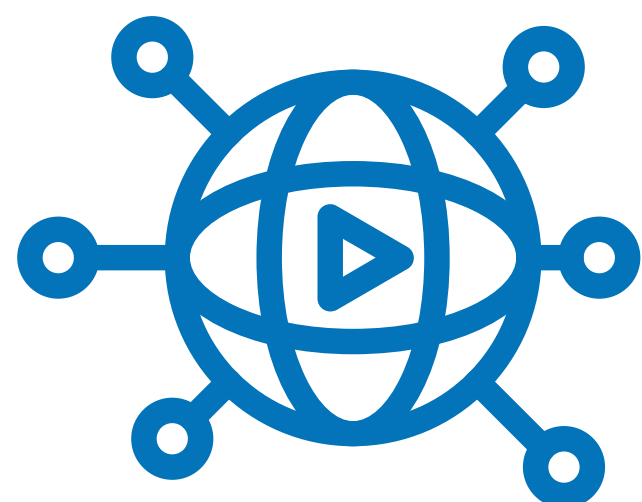




## Cartazes

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.



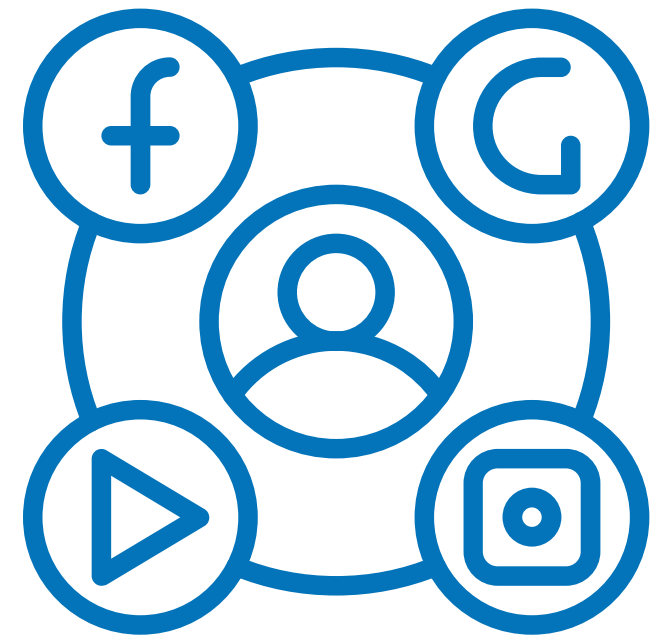


## Site

Disponível no domínio [www.hospitalsaocamilo.org.br](http://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

---



Fundação Hospital Maternidade  
**SÃO CAMILO**



## Canais de manifestação

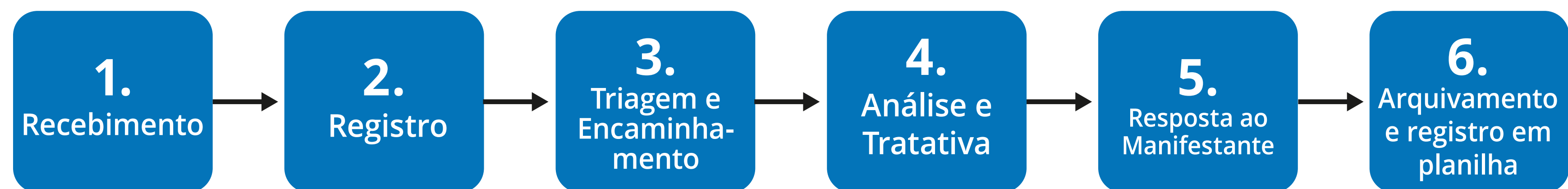
O Hospital São Camilo mantém canais de manifestação voltados para pacientes e acompanhantes, por meio da Ouvidoria e da Pesquisa de Satisfação, garantindo escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços.

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**