



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Ana Luísa Lopes Amaral

janeiro | 2015



FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Nome: Ana Luísa Lopes Amaral

Curso: Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas

Número de Aluno: 5007398

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Educação Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda

Orientador: Professor Doutor Carlos Canelas

LOCAL DE ESTÁGIO

Instituição: Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E

Morada: Avenida da Noruega, 5000-508 Vila Real

Telefone: 259 300 500

Supervisora: Dra. Catherine Alves Pereira

Cargo: Assessora de imprensa e responsável pelo Gabinete de Comunicação e Imagem do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E

Duração do estágio: 3 meses (25 de agosto a 25 de novembro de 2014)



“O tempo de morrer é, porventura, o tempo mais intimista da vida, o tempo mais exigente de quem o experimenta e, por tal, o tempo mais exigente de quantos têm o privilégio de o partilhar. Repito, naturalmente, o privilégio de o partilhar!”¹

Filipe Almeida

¹ O chtmad em revista -o doente crónico, a hora da mudança. N.º 3, Janeiro de 2012, p.94

AGRADECIMENTOS

Este relatório de estágio é o alcance de três anos de resultados positivos na minha Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas. Por isso, gostaria de exprimir todo o meu agradecimento a todos aqueles que direta e indiretamente colaboraram para que isto se pudesse realizar.

Começo por agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda, principalmente a todos os docentes do curso de Comunicação e Relações Públicas pelos conhecimentos, valores e aprendizagens transmitidas ao longo destes três anos. Ao meu orientador de estágio, Professor Doutor Carlos Canelas, pela sua orientação e colaboração.

Dirijo um especial agradecimento ao Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro E.P.E, em concreto ao Gabinete de Comunicação e Imagem, por tornarem todas as experiências e tarefas inesquecíveis, por todo o apoio e amizade e aprendizagens que me transmitiram.

Aos meus maravilhosos pais que fizeram os possíveis e os impossíveis para que realiza-se este sonho, sem eles isto nunca seria possível. Por serem o meu porto de abrigo nos momentos em que pensava em desistir. Sem vocês dificilmente conseguiria chegar ao fim.

Um especial agradecimento aos meus irmãos e à minha restante família que de qualquer forma também estiveram presentes nesta caminhada.

Não poderia deixar de agradecer aos meus amigos, obrigada por me terem auxiliado na integração na cidade, por serem as pessoas maravilhosas que o são e por terem partilhado todos os bons momentos dentro e fora das aulas.

Obrigada aos meus colegas, que de certa forma também ajudaram com que estes três anos se tornassem inesquecíveis.

Em último e não menos importante ao meu namorado, Hugo Carvalho, que esteve sempre presente e caminhou sempre comigo até ao fim.

A todos o meu sincero agradecimento.

RESUMO

Este relatório recai sobre o estágio realizado no Gabinete de Comunicação e Imagem do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E.

O estágio no referido gabinete permitiu a aplicação dos conhecimentos obtidos durante os três anos de formação, bem como adquirir novos conhecimentos relativamente à área de assessores de imprensa e relações públicas.

As páginas seguintes retratam todas as tarefas que realizei no decorrer do estágio, das quais destaco a colaboração na formação sobre “Comunicação e Atendimento de Qualidade”, a apresentação do “2ª *Workshop* de Tratamento de Feridas”, a “4ª Caminhada pela Prevenção do Cancro da Mama” e as Conversas Informadas.

Todas as atividades que realizei e em que colaborei foram predominantes para me enriquecer como futura profissional de Relações Públicas.

PALAVRAS- CHAVE: Hospital de Trás-os-Montes e Alto Douro, Gabinete de Comunicação e Imagem, Vila Real, unidades hospitalares, relatório de estágio.

LISTA DE ACRÓNIMOS E SIGLAS

APPACDM – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

ARS Norte – Administração Regional de Saúde do Norte

CHTMAD, E.P.E – Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, Entidade Pública Empresarial

CRP – Comunicação e Relações Públicas

DGS – Direção Geral de Saúde

GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem

GNR – Guarda Nacional Republicana

IPJ – Instituto Português da Juventude

JCI – Joint Commission International

LAHSPVR – Liga dos Amigos do Hospital de São Pedro de Vila Real

PSP – Polícia Nacional Pública

RP – Relações Públicas

SNS – Serviço Nacional de Saúde

UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I O CHTMAD, E.P.E	3
1.1 INSTITUIÇÃO.....	4
1.2 UNIDADES HOSPITALARES DO CHTMAD, E.P.E.....	5
1.2.1 UNIDADE HOSPITALAR DE VILA REAL.....	5
1.2.2 UNIDADE HOSPITALAR DE CHAVES	6
1.2.3 UNIDADE HOSPITALAR DE LAMEGO.....	6
1.2.4 UNIDADE HOSPITALAR DO PESO DA RÉGUA.....	7
1.2.5 UNIDADE DE CONVALESCENÇA E CUIDADOS PALIATIVOS DE VILA POUCA DE AGUIAR	8
1.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES	9
1.4 DATAS IMPORTANTES DA INSTITUIÇÃO.....	11
1.5 ORGANOGRAMA	13
1.6 FATORES DE DIFERENCIAÇÃO	14
1.7 O CHTMAD, E.P.E EM NÚMEROS	14
1.8 A ACREDITAÇÃO DO CHTMAD, E.P.E	15
1.9 IDENTIDADE VISUAL	16
1.9.1 O NOME.....	17
1.9.2 O LOGÓTIPO.....	17
1.9.3 O SLOGAN	18
1.10 POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO	19
1.10.1 COMUNICAÇÃO INTERNA.....	19
1.10.2 COMUNICAÇÃO EXTERNA.....	21
1.10.3 COMUNICAÇÃO COM OS MEDIA	22
1.11 O GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM	23
1.12 FUNÇÕES.....	23
1.13 ORGANOGRAMA, MISSÃO E ATIVIDADES.....	24



1.14 ANÁLISE SWOT.....	26
CAPÍTULO II-ESTÁGIO CURRICULAR-GCI	29
ESTÁGIO CURRICULAR- ENQUADRAMENTO	29
2.1 ATIVIDADES EXECUTADAS	30
2.1.1 <i>CLIPPING</i> DIÁRIO	31
2.1.2 <i>PRESS RELEASE</i> (SIMULAÇÃO).....	31
2.1.3 ELABORAÇÃO DE DESDOBRÁVEIS E DE UM CARTAZ	32
2.1.4 DIVULGAÇÃO AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E CENTROS DE SAÚDE REGIONAIS	32
2.1.5 ELABORAÇÃO DE UM FOLHETO	33
2.1.6 COMEMORAÇÃO DOS 35 ANOS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE.....	33
2.1.7 FORMAÇÃO “COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO DE QUALIDADE”	34
2.1.8 “2º <i>WORKSHOP</i> DE TRATAMENTO DE FERIDAS”	34
2.1.9 LIGA DOS AMIGOS DO HOSPITAL DE S. PEDRO	35
2.1.10 1º <i>WORKSHOP</i> ON “ELECTRONIC HEALTH RECORDS”	35
2.1.11 DIA MUNDIAL DA SAÚDE MENTAL.....	36
2.1.12 PREVENÇÃO DA DOENÇA ÉBOLA.....	36
2.1.13 FUNDAÇÃO ESPANHOLA JUEGATERAPIA	37
3.1.14 CONVERSAS INFORMADAS E 4ª CAMINHADA PELA PREVENÇÃO DO CANCRO DA MAMA.....	38
REFLEXÃO FINAL	40
BIBLIOGRAFIA	42
WEBGRAFIA.....	43
ANEXOS	



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Localização da sede social do grupo CHTMAD,E.P.E	4
Figura 2- Mapa dos Distritos de Portugal.....	4
Figura 3- Unidade Hospitalar de Vila Real	5
Figura 4- Unidade Hospitalar de Chaves.....	6
Figura 5- Unidade Hospitalar de Lamego	7
Figura 6- Unidade Hospitalar do Peso da Régua.....	8
Figura 7- Unidade de Convalescença e Cuidados Paliativos de Vila Pouca de Aguiar ...	9
Figura 8- Organograma	13
Figura 9- Mapa dos países de Acreditação pela JCI.....	15
Figura 10- Logótipo do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E.....	18
Figura 11- Análise SWOT.....	27

1. INTRODUÇÃO

Para concluir a minha Licenciatura em Comunicação e Relações Públicas foi necessário a realização do estágio curricular e, posteriormente, a elaboração do presente relatório. Este refere-se às atividades realizadas no Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) no Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro (CHTMAD, E.P.E) na Unidade Hospitalar de Vila Real, local que escolhi para a realização do estágio curricular.

Um centro hospitalar “é um estabelecimento de saúde formado por um conjunto de hospitais, em que nenhum deles tem autonomia administrativa e financeira. Têm serviços comuns e ligações funcionais”².

O CHTMAD, E.P.E é constituído por cinco unidades hospitalares. Neste podemos encontrar um conjunto diversificado de serviços e uma equipa de profissionais qualificados. Está integrado na Administração Regional de Saúde Norte e insere-se no Serviço Nacional de Saúde.

O estágio curricular teve vários objetivos como, complementar a minha formação como futura profissional de Relações Públicas, proporcionando-me uma experiência académico-profissional através de vivências nos campos das RP. As principais tarefas atribuídas pela tutora na instituição foram: *Clipping* diário, simulação de *press releases*, presença em eventos que tiveram a colaboração do CHTMAD, E.P.E, elaboração de folhetos, cartazes e desdobráveis; divulgação de eventos aos meios de comunicação social via *e-mail* e contacto telefónico; colaboração protocolar em eventos do CHTMAD, E.P.E.

O presente relatório encontra-se estruturado em dois capítulos: Capítulo I - O CHTMAD, E.P.E, onde abordo a constituição da instituição e a caracterização do GCI. Ao longo deste capítulo é possível compreender o funcionamento da Instituição, bem como a sua missão, visão e valores e como é importante a existência de um gabinete de comunicação num centro hospitalar.

² <http://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes?id=2927&lang=PT> (consultado a: 2/12/2014)



O Capítulo II - Estágio Curricular – GCI - trata todas as atividades que foram realizadas durante os três meses de estágio, assim como os seus contributos na minha formação académica. Terminou com a minha reflexão final sobre o curso e o quanto a minha passagem pelo GCI contribuiu para o meu futuro.

Durante a elaboração deste relatório, recorri a variada bibliografia para aprofundar os meus conhecimentos e enriquecer o mesmo.

Na realização de algumas pesquisas para uma das atividades que me foi proposta, houve uma definição de comunicação em saúde que me ficou sempre na memória sendo ela “comunicação em saúde é o estudo e utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades no sentido de promover a sua saúde” (Teixeira, 1996: 135). Um doente que é informado é um doente mais calmo, menos ansioso e mais condescendente com a instituição, porque compreendeu que esta se preocupa com ele e com as suas dúvidas e necessidades.

CAPÍTULO I

O CHTMAD, E.P.E

1.1 INSTITUIÇÃO

Anteriormente, situado nas antigas instalações da Santa Casa da Misericórdia ao qual era chamado de Hospital da Divina Providencia (1915), anos mais tarde transferido para as atuais instalações na Vila de Lordelo, passando a chamar-se Centro Hospitalar de Vila Real e Peso da Régua. Em 2007 com a integração dos Hospitais Distritais de Lamego e Chaves transformou-se no Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E, constituído assim por cinco unidades hospitalares: o Hospital Distrital de Chaves, em Chaves, o Hospital D. Luíz, situado no Peso da Régua, Hospital da Proximidade de Lamego, em Lamego, o Hospital de S. Pedro, em Vila Real onde se encontra a sede social do grupo (figura 1) e a Unidade de Convalescença e Cuidados Paliativos de Vila Pouco de Aguiar.³

O centro hospitalar insere-se na ARS Norte e integra-se no Serviço Nacional de Saúde. Engloba o distrito de Vila Real, o norte do distrito de Viseu (Cinfães, Resende, Lamego, Armamar, Tabuaço, Moimenta da Beira, São João da Pesqueira, Penedono e Sernancelhe), a área leste do distrito do Porto (Amarante, Baião, Felgueiras, Lousada, Marco de Canavezes, Paços de Ferreira, Paredes e Penafiel) e a parte sul do distrito de Bragança (Bragança, Vinhais, Mirandela, Carrazeda de Ansiães, Torre de Moncorvo, Freixo de Espada à Cinta, Vila Flor, Alfândega da Fé, Mogadouro, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro e Vimioso), alongando-se assim, a cerca de meio milhão de habitantes.⁴



Figura 1- Localização da sede social do grupo CHTMAD,E.P.E

Fonte:<https://www.google.pt/maps/place/Centro+Hospitalar+De+Tr%C3%AAs-os-montes+E+Alto+Douro+Epe/@41.308866,-7.75868,17z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0xd3b4ac704e46d37>:



Figura 2- Mapa dos Distritos de Portugal

Fonte :<http://www.ervital.pt/ondecomprar.aspx>

³ Fonte: GCI

⁴ <http://www.chtmad.min-saude.pt/unidades.html> (consultado a: 30/09/2014)

1.2 UNIDADES HOSPITALARES DO CHTMAD, E.P.E

O Centro Hospitalar de Trás- os- Montes e Alto Douro é constituído por cinco unidades hospitalares. Por itens segue-se a caracterização de cada uma.

1.2.1 UNIDADE HOSPITALAR DE VILA REAL

O Hospital de S. Pedro, em Vila Real, (figura 3) tem uma área de 120.000 m², que compreende um edifício monobloco com nove pisos com quinze anos, e uma área conjunta de oito pavilhões, onde surge o Centro de Oncologia, o Edifício de Internamento, o Edifício de Pediatria, o Edifício de Psiquiatria Internamento, o Edifício de Psiquiatria Consulta Externa, Edifício de Serviço de Urgência, o Conselho de Administração e também a Lavandaria.⁵



Figura 3- Unidade Hospitalar de Vila Real

Fonte: <http://www.maisnorte.pt/mail/category/hospitais>

⁵ <http://www.chtmad.min-saude.pt/vilareal.html> (consultado a: 6/10/2014)

1.2.2 UNIDADE HOSPITALAR DE CHAVES

A Unidade Hospitalar de Chaves esteve durante 450 anos unida ao antigo Hospital da Misericórdia (figura 4).

Durante o ano de 1975 realizaram-se obras, do que agora é, o Hospital de Chaves. Esta unidade hospitalar patenteia e estima a cultura como um bom parceiro à hospitalidade do utente.⁶



Figura 4-Unidade Hospitalar de Chaves

Fonte:http://www.sinal.tv/noticia_detalhe.php?id_noticia=823

1.2.3 UNIDADE HOSPITALAR DE LAMEGO

O Hospital da Proximidade de Lamego foi inaugurado em março de 2013. Este hospital tem como principal objetivo a aproximação da prestação de cuidados de saúde distintos aos cidadãos. Os serviços predominantes são: cirurgia de ambulatório, consulta externa, hospital de dia e visitas domiciliárias e urgência básica.⁷

⁶ <http://www.chtmad.min-saude.pt/chaves.html> (consultado a: 6/10/2014)

⁷ <http://www.chtmad.min-saude.pt/novohospital.html> (consultado a: 6/10/2014)



Figura 5- Unidade Hospitalar de Lamego

Fonte: <http://www.jornaldamadeira.pt/artigos/novo-hospital-de-lamego-pode-fazer-10-mil-cirurgias-por-ano>

1.2.4 UNIDADE HOSPITALAR DO PESO DA RÉGUA

A Unidade Hospitalar do Peso da Régua,(figura 6) conhecida como Hospital D. Luíz, foi inaugurada a 5 de maio de 1957. Propriedade da Santa Casa da Misericórdia do Peso da Régua, mas arrendado ao CHTMAD, E.P.E.

Nesta Unidade podemos encontrar um Centro Oftalmológico.⁸

⁸ <http://www.chnmad.min-saude.pt/regua.html> (consultado a: 6/10/2014)



Figura 6- Unidade Hospitalar do Peso da Régua

Fonte: <http://www.jornalmedico.pt/2014/03/11/vila-real-comissao-de-saude-alerta-para-a-falta-de-especialistas-no-chtmad/>

1.2.5 UNIDADE DE CONVALESCENÇA E CUIDADOS PALIATIVOS DE VILA POUCA DE AGUIAR

Em julho de 2008 entrou em atividade a Unidade de Convalescença e Cuidados Paliativos de Vila Pouca de Aguiar (figura 7). Encontra-se integrada na Rede Nacional de cuidados continuados integrados. Esta unidade tem como principal objetivo prestar cuidados de saúde contínua a pessoas que se encontrem em situações de dependência e apoiar os doentes que estão na fase terminal, através de um comportamento diferenciado diminuindo o seu sofrimento e de todos os familiares.⁹

⁹ Fonte: GCI



Figura 7- Unidade de Convalescência e Cuidados Paliativos de Vila Pouca de Aguiar

Fonte: GCI

1.3 MISSÃO, VISÃO E VALORES

A missão é considerada como a razão de ser de uma empresa. Neste ponto, deve ter-se em conta aquilo que uma empresa produz, os seus objetivos de conquista futuros e a maneira como espera ser reconhecida pelos seus clientes e pelos que a influenciam. Toda a missão tem o dever de nortear os objetivos financeiros, humanos e sociais da organização (Daychoum, 2010:36). O CHTMAD, E.P.E tem nos seus estatutos a clara missão de “prestar serviços e cuidados de saúde de elevada qualidade e profissionalismo para satisfação dos utentes, promovendo a realização profissional e pessoal dos seus colaboradores, valorizando, permanentemente a importância do seu papel para o sucesso dos objetivos da instituição.”¹⁰

A visão é algo responsável por orientar uma organização/instituição. Pode ser percebida como rumo desejado, o caminho que se pretende percorrer, uma proposta do

¹⁰<http://www.chtmad.min-saude.pt/missao.html> (consultado a: 22/10/2014)

que a empresa almeja a médio e longo prazo e de como espera ser vista pelo público interno e externo (Daychoum, 2010:36).

A visão do CHTMAD, E.P.E procura "ser um hospital de referência que oferece um conjunto diversificado de serviços, assumindo a necessidade de desenvolver uma maior autonomia e abrangência na prestação de cuidados, potenciando o seu desenvolvimento e a criação de várias valências".¹¹

Os valores assentam nas convicções que fundamentam as escolhas de um modo de conduta, tanto de um indivíduo como de uma organização. Os valores organizacionais/institucionais podem ser definidos como princípios que guiam a vida da organização, procurando atender tanto aos seus objetivos bem como às necessidades do meio (Daychoum, 2010:36).

O CHTMAD, E.P.E é uma organização que prima pelo rigor. Assim a sua conduta é realizada sob os seguintes valores¹²:

1. "Orientação para o cliente - criação de uma cultura de preocupação com o utente, respondendo às suas necessidades, utilizando e maximizando os seus recursos existentes, permitindo melhor e maior acessibilidade;
2. Qualidade - assegurar a qualidade das práticas, dos serviços e equipamentos disponibilizados pela instituição;
3. Ética - defender e aplicar princípios éticos nas relações pessoais, profissionais e institucionais que se estabelecem;
4. Organização - assumir como principais diretrizes organizativas a agilidade de procedimentos, o planeamento estratégico e a eficiência e sustentabilidade, permitindo criar uma estrutura menos hierarquizada e com permanente capacidade de adaptação à mudança;
5. Realização e Satisfação - ser uma instituição hospitalar onde se promove a realização e satisfação pessoal e profissional de todos os seus colaboradores;
6. Responsabilidade Ambiental - assumir de modo permanente a responsabilidade de manter o equilíbrio ambiental com a sua envolvente interna e externa."

¹¹ <http://www.chtmad.min-saude.pt/visao.html> (consultado a: 22/10/2014)

¹² <http://www.chtmad.min-saude.pt/valores.html> (consultado a: 22/10/2014)

1.4 DATAS IMPORTANTES DA INSTITUIÇÃO

Estas são as principais datas registadas, como sendo as principais do CHTMAD, E.P.E.

Em 1980 abriram os serviços de Cardiologia e Anestesiologia. Estes dois serviços tiveram como responsáveis o Dr. Saudade Vieira e o Dr. Fernando Mendo.

Um ano mais tarde, em 1981, deu-se a abertura de três serviços, o serviço de medicina interna da responsabilidade do Dr. António Carolino, o serviço de Urologia da responsabilidade do Dr. António Brazão e o serviço de Gastrenterologia que teve como responsável o Dr. José Telo.

Passados dois anos foi aberto o serviço de Ortopedia, como responsável do mesmo, o Dr. José Alves.

Em 1986 abrem três serviços, sendo eles o de Patologia Clínica sob a responsabilidade da Dra. Ascensão Madail, o serviço de Otorrinolaringologia sendo o Dr. Carlos Sousa o diretor de serviço, e por último, o serviço de Dermatologia à responsabilidade da Dra. Idília Sousa.

No que se refere ao ano de 1987, abrem três novos serviços no CHTMAD, E.P.E sendo eles o serviço de Fisiatria sob a responsabilidade do Dr. António Vinagreiro, o serviço de Oftalmologia com o Dr. Pinho de Andrade responsável do mesmo, o serviço de Pediatria sob a responsabilidade do Dr. José Arêlo Manso, a abertura da unidade de Cuidados Intensivos com o Dr. Celestino Pereira responsável, e o serviço de Neurologia à responsabilidade da Dra. Georgina Neves.

Dois anos mais tarde abriu o serviço de Anatomia Patológica à responsabilidade do Dr. Pedro Roque.

Em 1994 abre a unidade de Neonatologia e em 1995 a unidade de Cuidados Coronários.

Em outubro de 2005, iniciou-se a Acreditação da JCI.

No ano de 2009, encontrou-se a funcionar o serviço de Oncologia, as consultas externas de Retinopatia, a unidade de Hemodinâmica e a criação dos quartos de isolamento.



Ainda em 2009 assistimos à construção do novo Hospital de Lamego, à construção das novas instalações dos serviços farmacêuticos e por fim à realização da remodelação e ampliação do serviço de Cuidados Intensivos e Cuidados Intermédios.

Em último o fim da acreditação pela JCI às unidades do CHTMAD, E.P.E, em 2011.¹³

¹³ Fonte: GCI

1.5 ORGANOGRAMA

Através do organograma (figura 8) podemos idealizar as relações das chefias e da comunicação entre as unidades e entre grupos de trabalho. Sendo o CHTMAD E.P.E uma entidade prestadora de Serviços de Saúde conta aproximadamente com 2500 profissionais, inseridos em valências e departamentos.

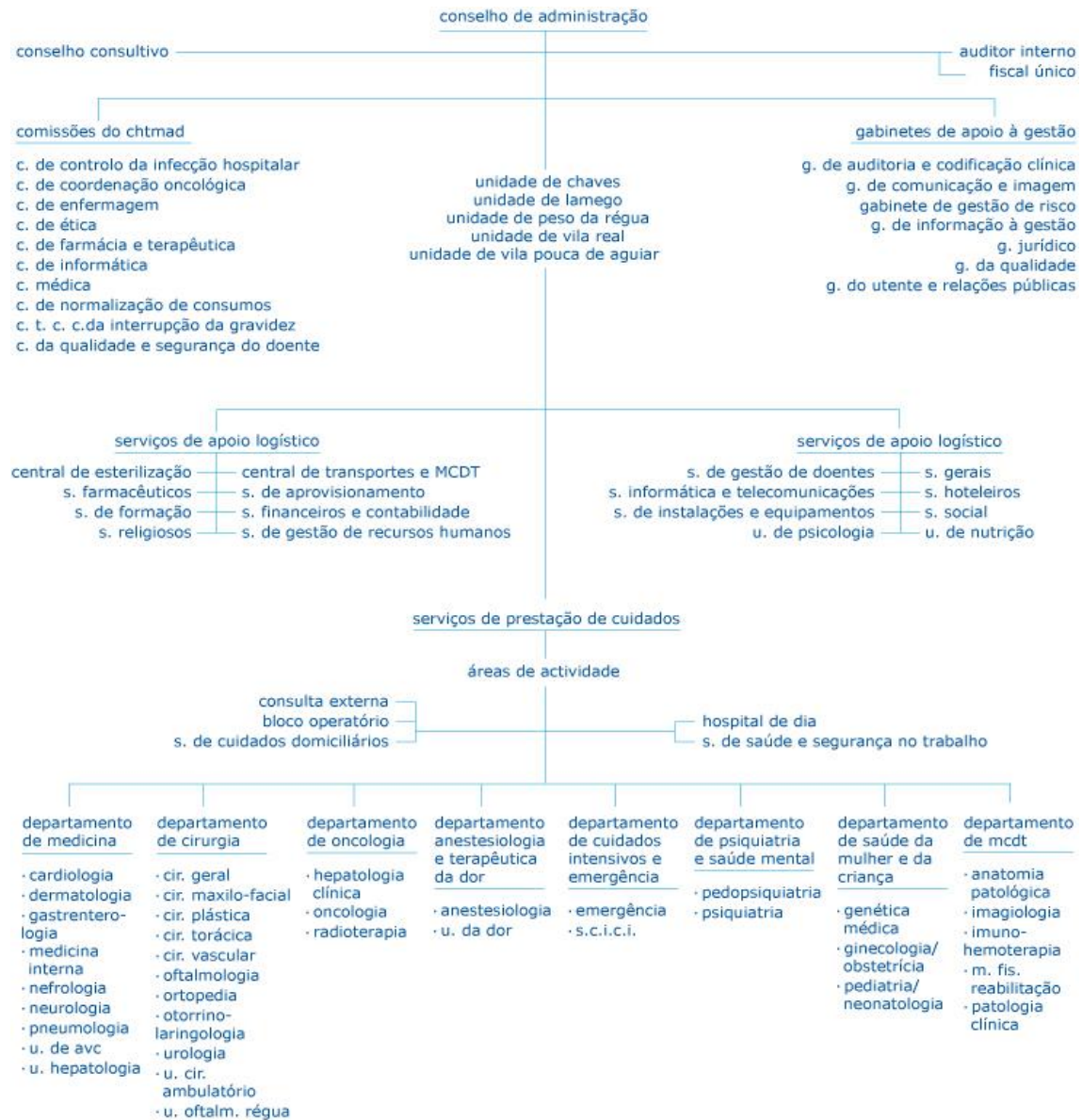


Figura 8-Organograma

Fonte: <http://www.chtmad.min-saude.pt/organizacao.html>

1.6 FATORES DE DIFERENCIAÇÃO

O CHTMAD, E.P.E tem inúmeras valências que o tornam cada vez mais completo sendo elas:

- Serviço de Genética Médica;
- Serviço de Psiquiatria (com internamento para agudos);
- Unidade Litotrícia;
- Serviço de Sangue e de Nefrologia;
- Unidade de Cuidados Intensivos Coronários (UCIC);
- Unidade de Cuidados Intensivos Polivalentes (UCIP);
- Centro de Diagnóstico Pré-Natal;
- Serviço de Medicina Física e Reabilitação;
- Centro Oncológico;
- Unidade de Hemodinâmica;
- Unidade de Colangeopancreatografia Retrógrada Endoscópica (CPRE);
- Unidade de Tomografia Computorizada (TAC).

1.7 O CHTMAD, E.P.E EM NÚMEROS

Segundo dados estatísticos no período de janeiro a dezembro de 2013, o CHTMAD, E.P.E atingiu os seguintes resultados¹⁴:

- 86.000 primeiras consultas;
- Atendimento de 296.000 doentes na Consulta Externa e 493 doentes no hospital/dia na urgência;
- Em cada 100 cirurgias 63 foram realizadas em ambulatório;
- Foram efetuadas 13.250 intervenções cirúrgicas;
- Saíram do internamento 23.340 doentes.

¹⁴ Fonte: GCI

1.8 A ACREDITAÇÃO DO CHTMAD, E.P.E

Criada em 1994, a *Joint Commission Internacional* (JCI) é considerada uma das entidades mais importantes para a acreditação de padrões assistenciais de qualidade no serviço de saúde ao nível mundial. No sentido de melhorar a qualidade de assistência em saúde internacionalmente, esta atua em mais de 40 países, (figura 9) entre eles a Dinamarca, a Espanha, a Áustria, a Alemanha, a Áustria e a Suíça.¹⁵



Figura 9- Mapa dos países de Acreditação pela JCI

Fonte: <http://pt.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/>

Em outubro de 2005 iniciou-se o processo de acreditação nas unidades hospitalares de Vila Real e Peso da Régua, mas só em março de 2007, com a constituição do CHTMAD, E.P.E, é que foi alargado às unidades hospitalares recém-integradas (Lamego e Chaves). Esta foi uma decisão que trouxe algumas dificuldades a todo o processo de acreditação, por se incluir mais duas unidades hospitalares com culturas organizacionais diferentes, integradas num raio de cerca de 160 km. Contudo, ficou comprovado que esta foi uma estratégia acertada e os ganhos para a instituição resultam incalculáveis, sobretudo, ao nível da segurança e qualidade dos serviços prestados aos utentes e da normalização de processos, facilitando inclusive, o próprio

¹⁵ <http://pt.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/> (consultado a: 30/10/2014)

processo de integração. Apenas a 27 de outubro de 2011 é que o CHTMAD, E.P.E foi acreditado pela *Joint Commission Internacional*. No decorrer de todo este processo criou-se uma cultura de segurança e de qualidade uniformizada dentro da organização, que constantemente luta para melhorar o sistema de cuidados de saúde dos doentes.¹⁶

1.9 IDENTIDADE VISUAL

A identidade visual é um dos elementos essenciais da imagem de uma empresa demonstrando-a visualmente, bem como, a personalidade da mesma (Beirão *et al.*, 2008:66). “Merece um tratamento mais detalhado por ter o poder de reflectir a personalidade da empresa e de ser considerado um valor patrimonial” (Beirão *et al.*, 2008: 66).

Representada pelo logótipo e pela marca, a identidade visual pode ajudar a encontrar produtos e serviços no mercado. Já o *slogan* pode ser um elemento importante, mas por vezes não se inclui na identidade visual. O nome e o logótipo devem ser utilizados nos pormenores importantes da empresa (Beirão *et al.*, 2008).

Este elemento é susceptível de sofrer alterações em qualquer altura, relacionados com situações de crise ou mudança de ideais. É definida como o conjunto de elementos gráficos que permitem ao público uma rápida identificação e perceção, sendo um fator diferenciador da instituição em relação à concorrência (Beirão *et al.*, 2008:66).

Segundo Beirão *et al.* (2008: 66), “a identidade visual de uma empresa pode ser a “porta aberta” para a introdução de novos produtos ou serviços em mercados competitivos”.

¹⁶ Fonte: GCI

1.9.1 O NOME

O nome é o principal identificador da marca ou organização. Traduz os seus valores, produtos e serviços, sendo assim um fator diferenciador e competitivo da instituição no mercado. Constituiu geralmente o primeiro contacto entre os públicos e a organização (Vilar, 2006:50).

A importância do nome evidencia a sua capacidade de gerar um conjunto de associações aglomeradas ao longo do tempo e descritoras do seu referente, constituindo-se assim na própria essência do conceito da marca (Vilar, 2006:51).

“O objetivo é marcar a imagem de uma empresa, ou do produto na mente do consumidor, ou seja, efetuar uma associação positiva entre a imagem e a qualidade” (Beirão *et al.*, 2008: 67).

Segundo Lampreia (2003: 49), o nome de uma organização pode dividir-se em sete categorias, sendo elas: nome individual, associado a pequenas e médias empresas; associação de nomes, referidas a uma sociedade; nome descritivo, que aborda em que ramo a empresa está inserida; nome abreviativo, o início das palavras; iniciais da empresa; nome fabricado, um nome inventado de raiz; nome por analogia, por comparação.

No caso do CHTMAD, E.P.E a categoria do nome em que se insere é a de nome descritivo, pois identificamos logo qual a atividade da instituição.

1.9.2 O LOGÓTIPO

O logótipo é reconhecido como sendo o complemento de uma marca ou até mesmo a sua representação gráfica (Beirão *et al.*, 2008:60).

Segundo o Instituto Nacional da Propriedade Industrial, o logótipo é o sinal adequado a identificar uma entidade que preste serviços ou comercialize produtos, distinguindo-a dos demais, podendo, ser utilizado, nomeadamente em estabelecimentos,

anúncios, impressos ou correspondência. Sendo assim, o modo pela qual determinada entidade pretende ser conhecida junto do público.¹⁷

O logótipo do CHTMAD, E.P.E, é composto por linhas curvas e retas, demonstrando a simplicidade existente na região de Trás-os-Montes e Alto Douro.

A linha a preto, que tem o formato de uma serra, representado a Serra do Marão que envolve a cidade de Vila Real.

A linha reta de cor azul simboliza o Rio Douro. A cor azul transmite-nos tranquilidade, calma, remete-nos para a pureza e paz que o Rio também nos faz sentir.

A simbologia da linha verde e a de tom acastanhado remete-nos para a florestação e todos os terrenos que se encontram na região.

Destaco também que as mesmas estão sobrepostas à linha preta formando um “H”. Esta sobreposição, não acontece em vão, pois permite-nos identificar qual a atividade a que se dedica esta instituição.



Figura 10- Logótipo do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, E.P.E

Fonte: GCI

1.9.3 O SLOGAN

Segundo o Dicionário online de Língua Portuguesa da Porto Editora¹⁸, o *slogan* é um nome masculino, uma frase curta e apelativa, muito usada em publicidade ou propaganda política; palavra de ordem; frase que identifica uma marca ou organização; divisa.

O CHTMAD, E.P.E, não possui *slogan*.

¹⁷ <http://www.marcasepatentes.pt/index.php?section=1> (consultado a: 20/12/2014)

¹⁸ <http://www.priberam.pt/dlpo/slogan> (consultado a: 21/12/2014)

1.10 POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

A comunicação institucional considera-se como um meio de estruturar a comunicação externa e interna da instituição.

Cada vez mais, as instituições são obrigadas a garantir a sua competitividade através da criação de mecanismos internos capazes de criar competências fortes. Exercem no seu interior atitudes e comportamentos de relacionamento interno e externo.

1.10.1 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna consiste em toda a informação que circula dentro da instituição. Pode entender-se como um sistema de interação pois o emissor e o recetor influenciam-se mutuamente. Estes partilham significados simbólicos em termos de Missão, Cultura e Objetivos da organização entre si.

Representam um marco crucial para o desenvolvimento e consolidação da entidade corporativa de uma organização. Segundo Curvello (2012: 22), a comunicação interna “é o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno dos valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção da boa imagem pública. Geralmente, engloba a comunicação administrativa (por meio de memorandos, cartas, circulares, instruções), a comunicação social (que se utiliza em boletins, jornais internos, revistas, internet) e a comunicação interpessoal (comunicação face-a-face, funcionários/funcionários, chefias/subordinados) ”.

A comunicação interna do CHTMAD, E.P.E processa-se de diferentes formas. A informação parte do Conselho Administração, que posteriormente comunica ao GCI que faz chegar a informação aos respetivos recetores. Utiliza ferramentas informáticas em rede que potenciam a gestão interna de comunicados, registos, partilha de documentos e monitorização do trabalho. Quando é necessário fazer avisos/comunicações à totalidade dos colaboradores, opta-se por enviar um *e-mail* para cada colaborador ou colocar na *intranet*.



Quando o assunto não passa pelo GCI, a comunicação interna é feita da Administração diretamente para os colaboradores. Semestralmente existem reuniões entre as cinco unidades hospitalares para debater assuntos e tomar decisões internas.

Dispõem ainda de um manual de acolhimento para os recém-colaboradores.

1.10.2 COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa baseia-se na informação que circula entre a organização e o meio que a envolve. Tem como objetivo facilitar a cooperação e colaboração entre todas as partes interessadas de modo a apresentar uma imagem positiva da organização para a sociedade como um todo.

Este tipo de comunicação desenvolve-se para fora da empresa, com o objetivo de obter ou consolidar um clima de receptividade entre todos os públicos fora da mesma e que tenham algum interesse para a vida e para o progresso da própria empresa.

A nível de comunicação externa, o CHTMAD, E.P.E utiliza ferramentas de comunicação como:

- Internet: existência de um *site* institucional, criação de uma página nas redes sociais (*facebook*);
- Organização de eventos: externamente, desenvolve iniciativas variadas para os públicos específicos ou abertos ao público em geral como é o exemplo da 4ª Caminhada pela Prevenção do Cancro da Mama:
- *Press Release*: O CHTMAD, E.P.E prepara *press release* quando existe a necessidade de divulgar ou esclarecer alguma informação mais pertinente;
- Ações de responsabilidade social: “é caracterizada por uma postura ativa a um comprometimento da empresa e não ser apenas ética e assumir a responsabilidade pelo bem-estar dos seus funcionários, como também em promover o desenvolvimento da comunidade em que atua, em termos económicos, ambiental, cultural, político, educacional, de forma integrada com o dia-a-dia do seu negócio” (Reis,2003:10).

São várias as ações de responsabilidade social que o CHTMAD, E.P.E realiza, tais como: Caminhada pela Prevenção do Cancro da Mama, Dia Mundial da Diabetes, Conversas com barriguinhas, Missão Sorriso, entre outros.

1.10.3 COMUNICAÇÃO COM OS MEDIA

São várias as funções que o Departamento de Comunicação de uma organização desempenha, mas existe uma específica associada ao contacto com os órgãos de comunicação social. Este “deve manter com os *media* de modo constante e habitual as melhores relações, baseadas no mútuo respeito e compreensão, complementadas com o envio de notícias que tenham interesse informativo autêntico. Por isso, antes de facilitar qualquer informação deve comprovar que a mesma é correta e está em conformidade com a política geral da entidade” (Sebastião, 2009: 129).

É fundamental para a organização que este contacto aconteça, pois assegura a imagem institucional, o esclarecimento e fornecimento de informação, assim como o controlo de toda a informação externa na organização.

Apesar da possível relação aparentemente pacífica com os órgãos de comunicação social, o certo é que a mesma é conturbada face à cultura jornalística. Nem sempre o *press release* ou a nota informativa é publicada como e quando a organização deseja, face à dependência dos órgãos de comunicação social do interesse das audiências.

Com a existência do GCI no CHTMAD E.P.E, compete a este ser o elo de ligação entre a comunicação social e o Centro Hospitalar. Elabora o *dossier* de imprensa, mediante o *clipping*, nele inclui todas as notícias sobre a instituição. Preparar comunicados de imprensa a fornecer aos *media* sempre que os mesmos publiquem sobre a atividade. Preparar reuniões, entrevistas, conferências de imprensa, visitas à instituição, entre outras atividades da mesma índole.

Os recursos utilizados pelo GCI para uma eficaz comunicação com os *media* são: os comunicados de imprensa, entrevistas, notícias redigidas, *dossier* de imprensa, conferência de imprensa e conversas pessoais (telefónicas, por *e-mail*) com os profissionais de comunicação.

1.11 O GABINETE DE COMUNICAÇÃO E IMAGEM

O objetivo deste ponto é identificar e desenvolver todo o trabalho, assim como as suas funções, missão e organograma do GCI, local onde fui inserida durante os três meses de estágio.

Para poder desenvolver este ponto baseei-me na informação que está disponível no *site* da instituição, bem como na informação que me foi fornecida pelo gabinete.

1.12 FUNÇÕES

Localizado no edifício da administração e existente apenas há cinco anos, o GCI é composto por três profissionais da área da comunicação e *design* que trabalham constantemente para um aperfeiçoamento da identidade corporativa do Centro Hospitalar, para uma comunicação institucional mais ativa e contígua, bem como satisfazer as necessidades de informação dos seus públicos e colaborar de igual modo com as cinco unidades do CHTMAD, E.P.E.

Para além disso, o GCI é responsável pela assessoria do Conselho de Administração no que diz respeito à imagem pública da instituição, conceber e gerir conteúdos para o *site* da instituição, bem como envolver todos os colaboradores do centro hospitalar em projectos comuns. É também responsabilidade do GCI a organização e gestão da comunicação com os clientes internos e externos do CHTMAD, E.P.E, a atualização da página da internet/intranet, pela articulação de eventos e ações promocionais, a edição de uma revista e monitorização da produção interna de folhetos impressos e outros documentos institucionais.

O GCI contribui também para a reorganização dos espaços hospitalares tornando-os em ambientes mais agradáveis.

1.13 ORGANOGRAMA, MISSÃO E ATIVIDADES

O ponto que se segue destina-se a apresentar o organograma do GCI, as atividades que cada colaborador desempenha, assim como, a missão de cada um.

Catherine Alves Pereira - Assessora de imprensa do CHTMAD, E.P.E e responsável do Gabinete de Comunicação e Imagem.

MISSÃO - estabelecer ligação direta entre o Centro Hospitalar e os Meios de Comunicação Social.¹⁹

ATIVIDADES:

- Clipping diário com notícias relativas ao Serviço Nacional de Saúde e Centro Hospitalar;
- Elaboração de *Press Releases* para enviar aos Meios de Comunicação Social regionais e nacionais;
- Produção de conteúdos escritos para os diversos suportes comunicacionais;
- Voz-off para vídeos institucionais;
- Realização de entrevistas aos colaboradores do CHTMAD, E.P.E para colocar nos diferentes suportes comunicacionais;
- Contactar os meios de comunicação social para fornecer informação sobre a instituição;
- Planeamento da comunicação com o público interno/externo acompanhando as notícias que saem diariamente nos media;
- Representar o GCI;
- Organização protocolar e apresentação de eventos em que foi pedida a colaboração do GCI;
- Receção/cobertura e organização protocolar de inaugurações/visitas de elevada importância para a instituição;
- Criação e gestão de redes sociais.²⁰

¹⁹ <http://www.chtmad.min-saude.pt/tp.html> (consultado a: 29/11/2014)

²⁰ Fonte: GCI

Sandra Isabel Dias Baptista - Design do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro.

MISSÃO - Conceção de uma imagem única para o Centro Hospitalar que reflecta os seus valores e a sua cultura organizacional.

ATIVIDADES

Os serviços de Design recaem na criação e desenvolvimento dos diversos suportes comunicacionais que ajudam na divulgação dos projectos organizados pelo Centro Hospitalar, no que diz respeito à:

- Conceção de políticas de Design direccionadas para a promoção dos diversos projetos, passa por fazer uma pesquisa sobre o tema do projeto, definição do conceito mais adequado, escolha de suportes comunicacionais eficientes para a divulgação desses suportes, conceção e desenvolvimento dos suportes com base no conceito traçado (suportes comunicacionais);
- Idealização e conceção de todo o material promocional de apoio a eventos realizados pelo GCI ou em que é pedida a colaboração do mesmo (ex.: cartazes, panfletos, bloco de notas, placas identificadoras, certificados, brindes de oferta, etc.);
- Conceção e desenvolvimento da revista do CHTMAD E.P.E.²¹

Emanuel José Gomes Ribeiro- elemento ligado à área da multimédia

MISSÃO - realização de vídeos e fotografia

ATIVIDADES

- Fotografar eventos, conceção e desenvolvimento de vídeos promocionais e ou/informativos para os mesmos;
- Elaborar e atualizar constantemente as bases de dados de contactos de moradas com diversos contactos para fazer *broadcast* de informação (ex: envio de *newsletter*, impressão de envelopes para envio de correspondência, entre outros);

²¹ Fonte: GCI

- Edição e sonoplastia de som digital;
- Conceção e desenvolvimento de vídeos (planificação, captura, edição e *encoding* de filmes formativos, informativos, DVD, web e Tv. Intranet).²²

1.14 ANÁLISE SWOT

Durante os três meses de estágio, identifiquei algumas das necessidades do GCI, para tal decidi fazer a análise SWOT para as expor.

A análise SWOT serve para analisar uma organização e os fatores que afetam o seu funcionamento. O termo SWOT é um acrónimo em inglês que significa “*Strengths* (forças) – vantagens internas da organização em relação as empresas correntes; *Weakness* (fraquezas) – desvantagens internas da organização em relação às organizações concorrentes; *Opportunities* (oportunidades) – aspetos positivos da envolvente com a potencial de fazer crescer a vantagem competitiva da organização e *Threats* (ameaças) – aspetos negativos da envolvente com o potencial de comprometer a vantagem competitiva da organização” (Daychoum, 2010: 14). A análise divide-se em ambiente interno (que inclui as forças e as fraquezas) e em ambiente externo (que inclui as oportunidades e ameaças). Combinando os fatores internos com os fatores externos, a instituição fica a saber como é que as suas forças podem servir de impulso para aproveitar a oportunidade que o mercado lhe está a proporcionar ou saber como se deve reposicionar em relação às suas fraquezas para não sofrer as consequências das ameaças (Daychoum, 2010).

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none">• Proximidade entre membros/bom ambiente de trabalho;	<ul style="list-style-type: none">• Carência de recursos humanos;• Insuficiência financeira;

²² Fonte: GCI

<ul style="list-style-type: none">• Boa gestão de trabalho;• Rapidez na capacidade de resposta;• Eficiência na escolha dos métodos de divulgação;• Organização e realização de eventos diversificados;• Responsabilidade social;• Qualidade das infra-estruturas;• Acesso às redes sociais.	<ul style="list-style-type: none">• Limitação de recursos.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none">• Encontra-se inserido num centro hospitalar;• Vasta interação com os outros serviços do CHTMAD,E.P.E;• Potencial interação com entidades externas.	<ul style="list-style-type: none">• Concorrência/competitividade;• Falta de sensibilização da população para a importância do serviço.

Figura 11- Análise SWOT

Fonte: Estagiária

No que se refere aos pontos forte do GCI refiro o bom ambiente existente dentro dele. Os colaboradores conseguem fazer uma boa gestão do seu tempo, como do seu trabalho, ou seja, por melhor ambiente que exista naquele local, o trabalho é distribuído por todos, como a sua realização.

Têm capacidades para organizar os mais variados eventos, selecionando os métodos mais eficazes para o seu sucesso. Preocupam-se com a responsabilidade social da instituição (organização da 4.^a caminhada da prevenção do cancro da mama).

O GCI apresenta boas infra-estruturas, proporcionando boas condições de trabalho. Através do acesso as redes sociais (facebook), o gabinete promove os eventos existentes no CHTMAD, E.P.E, bem como os eventos em que o mesmo colabora.

Relativamente aos pontos fracos, temos a carência de recursos humanos. Com isto, o gabinete necessita de um profissional que conseguisse dar apoio nas suas áreas abrangentes, nomeadamente comunicação, *design* e multimédia.

Com a insuficiência monetária, o GCI tem várias limitações nos projetos que pretende desenvolver como também, na carência de recursos materiais.

Nas oportunidades poderemos encontrar uma boa relação entre o GCI e os vários serviços que o CHTMAD, E.P.E oferece, bem como as entidades externas.

Por fim, o gabinete depara-se com algumas ameaças, pois cada vez mais existe concorrência especializada nos diferentes centros hospitalares. A falta de sensibilização é encontrada muitas das vezes, porque a população desconhece da existência deste serviço.

Capítulo II

Estágio Curricular -GCI

2. ESTÁGIO CURRICULAR - ENQUADRAMENTO

Este segundo capítulo é inteiramente dedicado à descrição de todas as atividades que realizei, ao longo destes três meses de estágio curricular, no gabinete de comunicação e imagem. As razões que me levaram a escolher o CHTMAD, E.P.E foram o facto de ser a maior instituição do distrito de Vila Real e a curiosidade da comunicação nos espaços de saúde.

Os objetivos do meu estágio passaram pela aplicação dos conhecimentos adquiridos na parte lectiva do curso, nomeadamente: *Clipping* diário, simulação de *press releases*, presença em eventos que tiveram a colaboração do CHTMAD, E.P.E, elaboração de folhetos, cartazes e desdobráveis; divulgação de eventos aos meios de comunicação social via *e-mail* e contacto telefónico; colaboração protocolar em eventos do CHTMAD, E.P.E.

2.1 ATIVIDADES EXECUTADAS

Como sugestão do docente orientador, elaborei um cronograma que contém todas as atividades que realizei durante os três meses de estágio, assim como o seu período de elaboração.

Assim um cronograma é “uma ferramenta de gestão de atividades normalmente em forma de tabela, que também contempla o tempo em que as atividades se vão realizar.”²³ (Anexo II)

Todas as atividades realizadas, contribuíram para que eu crescesse tanto a nível pessoal, como futura profissional de Relações Públicas. A maioria dos conhecimentos adquiridos durante os três anos de curso foi bastante importante para que realizasse as tarefas com sucesso. Saliento apenas a atividade de apresentação do evento “2º Workshop de Tratamento de Feridas”, em que encontrei enormes dificuldades, pois não

²³ <http://www.significados.com.br/cronograma/> (consultado a: 15/11/2014)

são abordadas as técnicas de apresentação de eventos no curso de CRP. Sendo assim, seguem-se por itens todas as atividades que me foram propostas.

2.1.1 CLIPPING DIÁRIO

A atividade que realizava diariamente era o *clipping*. A este respeito, Fonseca (1999: 37) considera que o *clipping* são “recortes classificados e datados de jornais para arquivo do que foi publicado acerca de uma organização, servindo para medir o retorno de informações prestadas”. A recolha era feita nos jornais regionais/nacionais diários e também em blogues de saúde e a recolha baseava-se em notícias sobre saúde, o SNS e o centro hospitalar (Anexo III).

2.1.2 PRESS RELEASE (SIMULAÇÃO)

Outra das atividades que me foi proposta inicialmente foi a realização de um *press release* para ser enviado aos meios de comunicação social regionais sobre um evento que poderia vir a ser realizado pelo CHTMAD, E.P.E.

O *press release* é “um texto jornalístico enviado aos jornalistas sobre assuntos de interesse da empresa. O facto de apresentar assunto sob a ótica da instituição não impede que se caracterize como texto jornalístico, aliás é preciso que ele tenha a linguagem jornalística para ser bem compreendido pelos jornalistas” (Chinem, 2003: 67).

Os conhecimentos da unidade curricular de Relações Públicas e Comunicação Social ajudaram-me bastante para a correta elaboração deste, pois não encontrei dificuldades na elaboração, apenas foram feitas algumas correcções nas construções fráscas (Anexo IV).

2.1.3 ELABORAÇÃO DE DESDOBRÁVEIS E DE UM CARTAZ

No dia 10 de setembro comemorou-se o dia Mundial da Prevenção do Suicídio. No seguimento deste, foi-me proposto elaborar em desdobrável e posteriormente um cartaz com informação sobre o suicídio (Anexo V).

No decorrer das atividades desenvolvidas no estágio, elaborei outros dois desdobráveis, um para o serviço de pediatria (unidade de Chaves) e outro para a unidade da mama (unidade de Vila Real) (Anexo VI).

Para a elaboração destes recorri ao programa informático *Adobe Photoshop*²⁴. Os conhecimentos da unidade curricular de Edição Eletrónica e Tratamento de Imagem foram bastante gratificantes para que realizasse esta tarefa com sucesso.

2.1.4 DIVULGAÇÃO AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL E CENTROS DE SAÚDE REGIONAIS

Um Relações Públicas tem de estar preparado para comunicar de forma adequada e regular com os órgãos de comunicação social com vista a estabelecer com eles uma relação de confiança.

Como tal, uma das atividades realizadas no estágio foi a divulgação de eventos aos meios de comunicação social, nomeadamente a “Comemoração dos 35 anos do Serviço Nacional de Saúde”, o “Dia Mundial da Prevenção do Suicídio” e as “X Jornadas de Pediatria”. Inicialmente enviei um *e-mail* com o cartaz e um resumo sobre o evento e, de seguida, fiz um contacto telefónico. Mauad (s.d : 8) atribui a este reforço de informação o nome de *follow up*, definindo-a como “ a atividade de retorno, por telefone, do envio do material aos jornalistas”.

²⁴ “*Adobe Photoshop* é um *software* caracterizado como editor de imagens bidimensionais do tipo raster (possuindo ainda algumas capacidades de edição típicas dos editores vectoriais) desenvolvido pela Adobe Systems.”
<http://mundopropagare.blogspot.pt/2009/05/photoshop-definicao.html> (consultado a: 31/12/2014)

Um *follow up* “utiliza-se como forma de se certificar se a mensagem enviada (por *e-mail*, correio, ou em mãos) realmente chegou ao destinatário correto” (Mafei, 2008: 68).

É de mencionar que o evento do “Dia Mundial da Prevenção do Suicídio” e o das “X Jornadas de Pediatria” a divulgação foi alargada aos principais centros de saúde regionais (Anexo VII).

2.1.5 ELABORAÇÃO DE UM FOLHETO

Em 2004, apenas com 30 anos é diagnosticado a uma mulher o cancro da mama. Juntamente com vários profissionais do Centro Oncológico de CHTMAD e o IPO do Porto conseguiu vencer esta luta. Assim, esta como forma de agradecimento à equipa do CHTMAD, escreveu a sua história, disponibilizando-a para todos os doentes do centro oncológico e que de uma certa forma pudessem ver alguma esperança, enquanto se encontram nas salas de espera e até mesmo nas salas de tratamento.

Como atividade proposta pela supervisora, elaborei um panfleto que conta a história dessa mulher enquanto lutava contra o cancro. Utilizei novamente o programa informático *Adobe Photoshop* e a única coisa que me foi pedida que colocasse era uma fotografia que ilustrasse uma família feliz. Todos os restantes elementos gráficos que constituem o panfleto foram escolhidos e editados por mim (Anexo VIII).

2.1.6 COMEMORAÇÃO DOS 35 ANOS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

No dia 10 de setembro realizou-se na cidade de Vila Real a “Comemoração dos 35 anos do Serviço Nacional de Saúde”. Neste âmbito, o CHTMAD, juntamente com outras entidades da região, uniram-se para a comemoração deste dia. A recolha fotográfica foi a tarefa que me foi atribuída (Anexo IX).

2.1.7 FORMAÇÃO “COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO DE QUALIDADE”

Nos meses de setembro e outubro decorreu nas Unidades Hospitalares de Chaves e Vila Real a formação sobre “Comunicação e Atendimento de Qualidade”.

A atividade que me foi proposta inicialmente foi a realização de algumas pesquisas sobre exemplos de atendimento em saúde, bem como a recolha de alguns exercícios que poderiam ser realizados no decorrer da formação.

Elaborei também um exercício de aquecimento, onde me foquei nas principais características do atendimento: atenção, perspicácia, rapidez, memorização e filtragem do que realmente é importante. À medida que o exercício decorria os formandos sempre que ouvissem a sua “área profissional” teriam de se levantar e bater uma palma e quando ouvissem a palavra “hospital” todos tinham de se levantar e bater duas palmas. Realizei ainda a recolha fotográfica durante a formação e colaborei com apoio técnico (afustes de som, luzes).

Foi importante colaborar nesta formação, pois adquiri vários conhecimentos sobre o atendimento ao público, assim como técnicas e situações que devemos evitar perante o cliente, que não são abordadas no curso (Anexo X).

2.1.8 “2º WORKSHOP DE TRATAMENTO DE FERIDAS”

Pelo segundo ano consecutivo iria realizar-se no CHTMAD, E.P.E, o “2º Workshop de Tratamento de Feridas”. O GCI colaborou com este, fez a divulgação interna, realizou os cartazes com o programa, os identificadores dos palestrantes, um arranjo floral feito em papel (técnica do origami), livro de bolso com os protocolos sobre o tratamento de feridas e a apresentação do evento.

A apresentação do evento foi a atividade que realizei. Como tal foi necessário que elaborasse um guião com uma breve introdução sobre o tema e a respectiva apresentação dos moderadores e palestrantes, que estiveram presentes.

Foi a atividade em que encontrei mais dificuldades, pois não me sentia preparada para encarar este desafio. Foi necessário ter formação dentro da instituição e ensaiar no auditório do CHTMAD, E.P.E (local onde decorreu o *workshop*). Contudo, com a ajuda da Dra. Catherine consegui vencer os meus medos. Esta ensinou-me algumas das técnicas que podemos utilizar quando estamos a falar para o público, nomeadamente na colocação de voz, postura no púlpito e como controlar o nervosismo (Anexo XI).

2.1.9 LIGA DOS AMIGOS DO HOSPITAL DE S. PEDRO

Existente há mais de uma década, a LAHSVR conta com mais de 3 mil e 500 associados. Ligados ao voluntariado, prestam parte do seu tempo aos utentes desta unidade hospitalar. Para além deste apoio junto dos doentes a Liga é ainda responsável por um serviço de empréstimo de equipamentos, desde cadeiras de rodas, camas articuladas e televisões para os quartos dos internamentos e salas de espera de alguns serviços.

Esta atividade consistiu em fazer a recolha fotográfica dos voluntários nas respetivas unidades onde dedicam algum do seu tempo em prol dos doentes. O objetivo desta recolha é mostrar à comunidade todo o trabalho que a Liga faz no hospital S. Pedro. As fotografias foram publicadas no facebook da Liga (Anexo XII).

2.1.10 1º WORKSHOP ON “ELECTRONIC HEALTH RECORDS”

O CHTMAD, E.P.E e a UTAD em colaboração com o Instituto Technikum Wien, realizaram pela primeira vez o Workshop sobre Sistemas de Informação da Saúde. O evento teve lugar na Quinta do Paço em Vila Real nos dias 7 e 8 de outubro. Neste evento as tarefas que desempenhei foram as seguintes:

- Ajuda no secretariado do evento, nomeadamente na confirmação das inscrições e entrega das pastas que dispunham toda a informação sobre o evento;

- Recolha fotográfica (Anexo XII).

Foi um evento que reuniu profissionais e estudiosos ligados à área dos sistemas de informação em saúde e que conferiu certificação aos participantes.

2.1.11 DIA MUNDIAL DA SAÚDE MENTAL

No dia 10 de outubro, o Departamento de Psiquiatria do CHTMAD, E.P.E comemorou o dia Mundial da Saúde Mental.

A recolha fotográfica deste evento foi a atividade que realizei. Da parte da manhã junto à ala de internamento psiquiátrico a APPACDM de Sabrosa, brindou-nos com a demonstração das atividades de terapia assistida. Da parte da tarde, a tuna da Escola Superior de Enfermagem de Vila Real presenciou-nos com uma bela atuação para alguns dos utentes desta unidade e para finalizar, no auditório do CHTMAD, E.P.E decorreram as tertúlias sobre o tema (Anexo XIV).

2.1.12 PREVENÇÃO DA DOENÇA ÉBOLA

Devido a epidemia do Ébola, tornou-se necessário informar as pessoas dos locais a que se deviam dirigir caso suspeitassem da contração da doença. A DGS enviou uns cartazes com informação sobre esta e pediu ainda que fosse acrescentada informação necessária.

Procedi então à alteração dos mesmos colocando informações sobre:

- Indicação do serviço onde o suspeito com a doença ébola se pode dirigir na Unidade Hospitalar de Vila Real;
- Indicação da sala de isolamento da Unidade Hospitalar de Vila Real;
- Idioma inglês, francês e português.

A pedido ainda da DGS, estes cartazes foram afixados junto dos secretariados de cada serviço do Centro Hospitalar. Procedemos então à colagem dos mesmos (Anexo XV)

2.1.13 FUNDAÇÃO ESPANHOLA JUEGATERAPIA

A Fundação Espanhola Juegaterapia foi criada em 2010. A sua principal atividade é a recolha de consolas fixas e portáteis que já não são utilizadas, são doadas para as alas hospitalares infantis. Acreditam que os jogos são uma ajuda para que as crianças que se encontram internadas nas alas hospitalares se sintam em “casa”. Apontam ainda que os jogos trazem vários benefícios tais como: o alívio da dor e do medo, uma forma de fazer novos amigos, educam e entretêm.

A Fundação doou doze consolas fixas e três consolas portáteis ao Serviço de Pediatria do CHTMAD, E.P.E. As consolas foram instaladas nos quartos e sala lúdica do Serviço de Pediatria do CHTMAD, E.P.E com o objetivo de distrair as crianças com jogos e aventuras de que mais gostam e desta forma permitir que se esqueçam da doença e sejam mais felizes durante o tempo de internamento. Contamos também com a presença do Joãozinho do Hospital de S. João do Porto. Durante a entrega, a instalação das consolas e a visita do Joãozinho as crianças e alguns quartos de internamento, toda a recolha fotográfica foi realizada por mim (Anexo XVI).

3.1.14 CONVERSAS INFORMADAS E 4ª CAMINHADA PELA PREVENÇÃO DO CANCRO DA MAMA

Pelo quarto ano consecutivo, o CHTMAD, E.P.E realizou a 4ª Caminhada pela Prevenção do Cancro da Mama, e na complementaridade desta as Conversas Informadas.

Ambas as iniciativas têm como principal objetivo a sensibilização da população local quanto à doença e as suas formas de prevenção e tratamento.

Uma eficaz e ampla divulgação foi um passo muito importante para o sucesso destes eventos. Para tal foi necessário:

- Contactar os ginásios da cidade de Vila Real, o grupo de bombos Águias de Lage e o grupo de teatro Filandorra, para que ficassem responsáveis pela animação da caminhada (apenas contámos com os ginásios, devido à chuva que se fez sentir nesse dia impedindo os restantes de atuar);
- Entrega de convites às principais entidades locais (PSP, GNR, IPJ, Seminário, Bombeiros Voluntários da Cruz Verde, Regime de Infantaria 13 e Bombeiros Voluntários da Cruz Branca), para que estivessem presentes na caminhada e de alguma maneira contribuíssem para a segurança da mesma e a disponibilidade de material de apoio que fosse necessário (ex: carro da polícia, ambulâncias, material de som);
- Divulgação aos meios de comunicação social (Press-Release, e-mail com o respectivo cartaz e contacto telefónico);
- Distribuição de cartazes e panfletos pela cidade.

O primeiro evento a decorrer foi as Conversas Informadas, onde estiveram presentes profissionais que diariamente lidam com pessoas que enfrentam o cancro, que esclareciam as dúvidas que os presentes iam partilhando. Alguns dos doentes partilharam também as suas lutas diárias contra esta doença. Estavam disponíveis para quem quisesse chá e pacotes de bolachas. A sessão estava a ser transmitida por videoconferência para a Unidade Hospitalar de Chaves.

A caminhada teve início junto à Câmara Municipal de Vila Real, onde o grupo de ginástica de Vila Real proporcionou alguns exercícios de aquecimento. A todas as



As pessoas que estiveram presentes na caminhada foram-lhes oferecido um “saquinho” com panfletos informativos (livro sobre a biopsia da mama, panfleto sobre a unidade da mama do CHTMAD, E.P.E, percurso da caminhada e um panfleto onde explica a importância do auto exame à mama e como fazê-lo), um massajador e um crachá identificador da caminhada. À medida que as pessoas iam levantando as ofertas, podiam contribuir monetariamente de forma voluntária em prol do Centro Oncológico do CHTMAD.

O evento finalizou no gimnodesportivo de Vila Real, onde o ginásio VivaFit proporcionou uma aula de zumba e os alongamentos finais (Anexo XVII).

REFLEXÃO FINAL

A elaboração deste relatório, bem como a realização do estágio no GCI, permitiu-me compreender a realidade do CHTMAD, E.P.E, assim como funciona um gabinete de comunicação. Infelizmente no geral a população vilarealense pensa que o hospital é composto simplesmente por médicos, enfermeiros e doentes, desconhecendo a existência do GCI e aqueles que sabem que existe desconhecem as suas funções.

O estágio efetuado no GCI foi muito enriquecedor, tive oportunidade de consolidar aprendizagens do curso de CRP, nomeadamente na organização de eventos, e ainda tive a oportunidade de adquirir novos conhecimentos referente ao atendimento aos clientes, aprofundando o atendimento nos locais de saúde.

É de destacar como pontos positivos, o excelente acolhimento, desde o início do estágio, o bom ambiente de trabalho existente, a total disponibilidade para o esclarecimento de dúvidas e todas as partilhas e conhecimentos transmitidos pela equipa do GCI.

Como principal lapso cometido pelo GCI refiro a avaliação dos eventos, pois são planeados, divulgados e realizados, mas não acontece a avaliação do mesmo. Não se sabe qual foi o impacto social, cultural e político, qual a taxa de notoriedade e não é feito qualquer tipo de relatório.

Na minha opinião, a atividade de assessoria de imprensa desenvolvida pelo GCI poderia desenvolver-se face às restantes instituições de saúde, o que se torna pouco viável com apenas um colaborador nesta área.

A licenciatura em Comunicação e Relações Públicas facultou-me conhecimentos que me permitiram tornar um profissional de Relações Públicas e executar a maioria das tarefas desenvolvidas no estágio com sucesso. Dos três anos de formação, quero realçar o terceiro ano. Sendo este um ano mais prático e com trabalhos mais complexos, tornou-me assim mais responsável e madura. Quero destacar duas unidades curriculares pertencentes ao segundo ano Teoria e História das Relações Públicas e Relações Públicas e Comunicação Social, sendo estas as que destaco como as principais do curso de CRP, pois foi através destas que compreendi qual o verdadeiro papel de um profissional de RP.

Os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e a complementaridade dos mesmos no estágio, a adaptação a um novo ambiente, a capacidade de trabalhar em



equipa e a oportunidade de acompanhar o trabalho desenvolvido num gabinete de comunicação de uma instituição, como o CHTMAD, E.P.E, são fortes aliados para mim, que me preparo para iniciar a minha vida profissional.

BIBLIOGRAFIA

- BEIRÃO, I. *et al.* (2008). *Manual de Comunicação Empresarial*. Porto: Editora Plátano.
- CHINEM, R. (2003). *Assessoria de Imprensa: como fazer*. São Paulo: Summes.
- CURVELLO, J. (2012). *Comunicação Interna e Cultura Organizacional*. Brasília: Casa das Musas.
- DAYCHOUM, M. (2010). *40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento* (3º edição). Brasil: Brasport.
- FONSECA, A. (1999). *Dicionário para Relações Públicas*. Porto: Publismai.
- MAFEI, M. (2008). *Assessoria de Imprensa: como se relacionar com a mídia*. São Paulo: Contexto.
- Maud, S. (s.d.). *Os segredos de um Bom Assessor de Imprensa*. BOCC - Biblioteca Online de Ciências da Comunicação da Universidade da Beira Interior, disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/bocc-muad-os-segredos.pdf>>.
- REIS, A. (2003). *Marketing Cultural e Financiamento da Cultura*. Brasil: Thomson Learning Edições.
- SEBASTIÃO, S. (2009). *Comunicação Estratégica. As Relações Públicas*. Guide – Artes Gráficas, Lda.
- TEIXEIRA, José (1996), *Comunicação e cuidados de saúde. Desafios para a psicologia da saúde*. Análise psicológica, v.22, Lisboa.



WEBGRAFIA

<http://www.chtmad.min-saude.pt/>

Último acesso dia 29 de novembro de 2014

<http://pt.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/>

Último acesso dia 24 de novembro de 2014

<http://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes?id=2927&lang=PT>

Último acesso dia 15 de novembro

<http://www.marcaspatentes.pt/>

Último acesso dia 20 de dezembro

<http://www.priberam.pt/dlpo/slogan>

Último acesso dia 21 de dezembro

<http://mundopropagare.blogspot.pt/2009/05/photoshop-definicao.html>

Último acesso dia 31 de dezembro

ANEXOS



LISTA DE ANEXOS

Anexo I – Plano de estágio

Anexo II – Cronograma

Anexo III – *Clipping* diário e lista de jornais consultados

Anexo IV – *Press Release*

Anexo V – Desdobrável e cartaz do Suicídio

Anexo VI – Desdobrável do Serviço de Pediatria e Unidade da Mama

Anexo VII – Lista de contactos da comunicação social regional e centros de saúde

Anexo VIII – Folheto

Anexo IX – Comemoração dos 35 anos do Serviço Nacional de Saúde

Anexo X – Pesquisas e atividade para a formação

Anexo XI – Texto de apresentação

Anexo XII – Fotografias da Liga dos Amigos do Hospital de S.Pedro Vila Real

Anexo XIII – 1º Workshop on” Electronic Health Records”

Anexo XIV – Fotografias do Dia Mundial da Saúde Mental

Anexo XV – Remodelação dos cartazes informativos da doença Ébola

Anexo XVI – Juegaterapia

Anexo XVII – Conversas Informadas e 4º Caminhada pela Prevenção do Cancro da Mama